ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG LƯU KIẾM**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:68 /KH-UBND	*Lưu Kiếm, ngày* 16 *tháng* 10 *năm 2025*

KẾ HOẠCH
Triển khai xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước; Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia; Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước tại địa phương *(gửi kèm)*; Công văn số 187/CCTĐC-QLTCCL ngày 13/8/2025 của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng về xây dựng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Nhằm triển khai thực hiện hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025, Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Áp dụng và vận hành hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo và cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình áp dụng duy trì, cải tiến hệ thống.

- Áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm nhằm xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc khoa học, hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công tại phường.

- Việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 góp phần quan trọng trong việc nâng cao chỉ số cải cách hành chính phường Lưu Kiếm năm 2025.

- Triển khai và thực hiện nghiêm túc các yêu cầu về quản lý hệ thống, hoàn thiện hệ thống pháp lý, chuẩn hóa các hệ thống quy trình và đảm bảo công bố lại theo đúng yêu cầu hệ thống.

- 100% quy trình thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; quy trình tác nghiệp tại Uỷ ban nhân dân phường được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN *(gửi kèm Phụ lục nhiệm vụ chi tiết)*

1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Thực hiện thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng (gọi tắt là Ban Chỉ đạo ISO).

- Xây dựng, ban hành Kế hoạch và dự toán triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện đánh giá, báo cáo kết quả triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Uỷ ban nhân dân phường.

2. Công tác triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Thực hiện việc tập huấn đào tạo nhận thức và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức tại các phòng chuyên môn.

- Rà soát, hiệu chỉnh và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; cập nhật bổ sung, sửa đổi kịp thời quy trình giải quyết thủ tục hành chính khi có sự thay đổi.

- Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc và Hệ thống quản lý chất lượng chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Triển khai thực hiện việc đánh giá nội bộ để kiểm tra việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; khắc phục các điểm không phù hợp sau đánh giá nội bộ. Tổ chức xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện việc nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro.

- Thực hiện công bố lại (khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng) việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3. Thực hiện việc hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện việc hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng và các văn bản liên quan.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện theo Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước và các chế độ chi tiêu tài chính hiện hành.

- Nguồn kinh phí: Kinh phí của phường bố trí kế hoạch hàng năm theo quy định.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là cơ quan thường trực của Ban chỉ đạo ISO 9001:2015 phường, có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường.

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu Ủy ban nhân dân phường thành lập Ban Chỉ đạo ISO của phường; thực hiện các hành động khắc phục theo kiến nghị của Đoàn kiểm tra, Sở Khoa học và Công nghệ (nếu có).

- Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch kiểm tra đánh giá nội bộ đối với việc thực hiện TCVN ISO 9001:2015; thực hiện họp xem xét lãnh đạo, nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro năm 2025. Thời gian thực hiện kiểm tra, đánh giá vào Quý IV năm 2025.

- Chủ động tổ chức, triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch; tham mưu Ủy ban nhân dân phường định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Sở Khoa học và Công nghệ.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng và các đơn vị tư vấn (nếu có) để triển khai những nội dung liên quan việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Cử cán bộ trực tiếp chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện việc triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường; hoạt động tư vấn, đánh giá của tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá khi thực hiện việc tư vấn, đánh giá tại các phòng chuyên môn.

- Thực hiện sơ kết, tổng kết, tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch; đồng thời là cơ quan đầu mối giữa Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng, Ủy ban nhân dân phường và đơn vị tư vấn.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ trì theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường các văn bản chỉ đạo thực hiện nghiêm việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Gắn việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này với thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính và công tác thi đua, khen thưởng, đảm bảo triển khai thực hiện Kế hoạch đồng bộ, hiệu quả.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Phối hợp chặt chẽ với Phòng Văn hóa - Xã hội và các đơn vị có liên quan trong việc triển khai Kế hoạch.

- Lập danh sách lãnh đạo, công chức phụ trách ISO của cơ quan gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp theo quy định.

- Rà soát, xây dựng, hoàn thiện toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO thuộc lĩnh vực phụ trách gửi về Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Căn cứ vào Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/08/2015 của Bộ Tài chính và các văn bản quy định hiện hành, tham mưu, bố trí kinh phí ngân sách hàng năm cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Hướng dẫn việc sử dụng, thanh quyết toán kinh phí ngân sách theo quy định.

- Lập danh sách lãnh đạo, chuyên viên phụ trách ISO của cơ quan gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp theo quy định.

- Rà soát, xây dựng, hoàn thiện toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO thuộc lĩnh vực phụ trách gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Phối hợp Phòng Văn hóa - Xã hội rà soát, tổng hợp danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Uỷ ban nhân dân phường đã được chuẩn hóa, ban hành theo Quyết định công bố của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực quản lý ngành của

Sở, ngành để đưa vào xây dựng quy trình thực hiện theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét cải tiến của Lãnh đạo tối thiểu để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm năm 2025. Trong quá trình triển khai thực hiện; nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh bằng văn bản về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:
- Sở KHCN (để báo cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG LƯU KIẾM T. HẢI PHÒNG

Hoàng Anh Tuấn

PHỤ LỤC
Nhiệm vụ chi tiết áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
(kèm theo Kế hoạch số 68 /KH-UBND ngày 16 / 10 /2025 của UBND phường)

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Kết quả	Đơn vị tham mưu, thực hiện
1	Kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Tháng 10/2025	Ban hành kế hoạch	Phòng Văn hóa - Xã hội
2	Quyết định ban hành Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường		Ban hành quyết định	
3	Xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của cơ quan năm 2025		Ban hành quyết định	Các phòng chuyên môn thuộc phường
4	Niêm yết Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng		Niêm yết tại Trung tâm PVHCC	Trung tâm PVHCC
5	Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL vào hoạt động của cơ quan (Ban chỉ đạo ISO)		Ban hành quyết định thành lập BCĐ	Phòng Văn hóa - Xã hội
6	Quyết định ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025		Ban hành quyết định	

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Kết quả	Đơn vị tham mưu, thực hiện
7	Xây dựng các quy trình giải quyết công việc theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao (Các quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1 Điều 3 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg) *Chú ý: Các yêu cầu đối với việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; các Quy trình xử lý công việc nội bộ cơ quan…)*	- Hoàn thành trước ngày 25/10/2025 - Thường xuyên rà soát, kịp thời xây dựng các quy trình mới theo quy định	Bộ quy trình ISO	Các phòng chuyên môn thuộc phường
8	Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2025	Tháng 10/2025	Ban hành kế hoạch	Phòng Văn hóa - Xã hội
9	Xây dựng Quyết định thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015		Ban hành quyết định	
10	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội.		Ban hành kế hoạch	
11	Rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy trình ISO để phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật và các quy định khác	Thường xuyên	Các Quy trình mới	Các bộ phận áp dụng ISO
12	Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ	Trước 31/10/2025	Quyết định, Chương trình, Báo cáo kết quả	Thư ký BCĐ ISO
13	Hành động khắc phục sau đánh giá	Trước 31/10/2025	Báo cáo khắc phục, các tài liệu liên quan	Thành viên BCĐ ISO

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Kết quả	Đơn vị tham mưu, thực hiện
14	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về tính hiệu quả của hệ thống	Từ ngày 31/10/2025 đến ngày 05/11/2025	Thông báo kết luận	Ban Chỉ đạo ISO
15	Hành động khắc phục và cải tiến sau đánh giá (hoàn thiện HTQLCL)	Trước ngày 09/11/2025	Kết quả giải quyết	Thành viên BCĐ ISO
16	Xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng và ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Trước ngày 10/11/2025	Quyết định công bố	Phòng Văn hóa - Xã hội
17	Báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo định kỳ	Định kỳ	Báo cáo	Thư ký và Thành viên BCĐ ISO
18	Tham gia tập huấn ISO	Theo Kế hoạch tập huấn	Danh sách tham dự tập huấn	Các bộ phận áp dụng ISO