

Số: /KH-UBND

Nam Thanh Miện, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ “Xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã

(Áp dụng trong giải quyết TTHC tại UBND xã Nam Thanh Miện năm 2026)

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ 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 hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (tương đương ISO 9001:2015) về hệ thống quản lý chất lượng – yêu cầu;

Căn cứ hướng dẫn của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Bộ Khoa học và Công nghệ và tình hình triển khai thực tế tại thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giai đoạn 2025–2026 của các xã, phường trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 và Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về chuyển đổi số và phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số;

Căn cứ Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 3470/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026–2030;

Căn cứ Quyết định số 778/QĐ-UBND ngày 09/10/2025 của Ủy ban nhân dân xã Nam Thanh Miện ban hành Kế hoạch thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước xã Nam Thanh Miện giai đoạn 2026–2030;

Căn cứ Quyết định số 5256/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 1317/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Nam Thanh Miện về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước xã Nam Thanh Miện năm 2026;

Căn cứ yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức (SIPAS);

Xét đề xuất của Phòng Văn hóa – Xã hội và tình hình thực tiễn công tác giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương;

Ủy ban nhân dân xã Nam Thanh Miện ban hành Kế hoạch tập huấn như sau:

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Kế hoạch nhằm trang bị kiến thức nền tảng, chuyên sâu và kỹ năng thực hành về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho toàn thể đội ngũ lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tham gia tiếp nhận và giải quyết TTHC tại UBND xã.

Cụ thể:

- Nâng cao nhận thức thống nhất về 7 nguyên tắc quản lý chất lượng, chu trình PDCA (Hoạch định – Thực hiện – Kiểm tra – Cải tiến) và 10 điều khoản của tiêu chuẩn, giúp cán bộ hiểu rõ vai trò của hệ thống quản lý chất lượng như một công cụ khoa học hỗ trợ cải cách hành chính.

- Xây dựng năng lực xây dựng, vận hành, duy trì và cải tiến quy trình giải quyết TTHC theo hướng rõ người, rõ việc, rõ thời hạn, rõ trách nhiệm; giảm thiểu sai sót, chồng chéo, lãng phí thời gian và nguồn lực.

- Chuẩn hóa toàn bộ quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã (khoảng 120-150 TTHC cấp xã theo phân cấp hiện hành), đảm bảo

tính thống nhất, minh bạch, dễ kiểm soát, dễ truy xuất hồ sơ điện tử và dễ giám sát của lãnh đạo.

- Góp phần thực hiện hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số; nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình; tăng mức độ hài lòng của người dân và tổ chức lên trên 95%.

- Tạo nền tảng để xã Nam Thanh Miện duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các năm tiếp theo, phù hợp với chỉ đạo của thành phố Hải Phòng và Bộ Khoa học và Công nghệ.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức tập huấn phải thiết thực, hiệu quả cao, bám sát thực tiễn giải quyết TTHC tại xã (ưu tiên các TTHC thường gặp như hộ tịch, đất đai, kinh tế, xây dựng, văn hóa - xã hội).

- Nội dung phải dễ hiểu, dễ áp dụng, kết hợp lý thuyết với thực hành trực tiếp trên máy tính (xây dựng flowchart, chỉnh sửa quy trình mẫu).

- 100% học viên tham gia đầy đủ, nghiêm túc, chủ động trao đổi, thảo luận, nêu vướng mắc thực tế; không nghỉ học trừ trường hợp đặc biệt có lý do chính đáng và phải báo trước.

- Kết hợp giữa giảng bài, thảo luận nhóm, thực hành cá nhân và xử lý tình huống thực tế tại xã.

- Sau tập huấn, các bộ phận phải triển khai ngay việc rà soát, cập nhật và áp dụng quy trình ISO tại đơn vị mình; hoàn thành báo cáo rà soát **trước ngày 15/4/2026**.

- Đảm bảo sự tham gia trực tiếp của lãnh đạo UBND xã để thể hiện cam kết của người đứng đầu theo Điều 5 của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Kết quả tập huấn phải được đánh giá cụ thể qua bài kiểm tra ngắn và phiếu đánh giá mức độ hài lòng của học viên (mục tiêu đạt trên 90% hài lòng).

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG

1. Phạm vi áp dụng

Toàn bộ các hoạt động liên quan đến xây dựng, vận hành quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã Nam Thanh Miện theo TCVN ISO 9001:2015, bao gồm: tiếp nhận, xử lý, trả kết quả, lưu trữ hồ sơ và các quy trình nội bộ hỗ trợ (kiểm soát tài liệu, đánh giá rủi ro, cải tiến).

2. Đối tượng

- Lãnh đạo UBND xã (Chủ tịch, Phó Chủ tịch);
- Công chức, chuyên viên các bộ phận: Văn phòng HĐND - UBND xã; Văn hóa - Xã hội; Kinh tế; Tư pháp-Hộ tịch; Địa chính-Xây dựng - Môi trường;
- Viên chức Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Tất cả cá nhân trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC (kể cả kiêm nhiệm).

3. Số lượng

- Dự kiến: 22 – 25 người (đảm bảo đủ lực lượng cốt cán để triển khai ngay sau tập huấn).

- Mỗi bộ phận cử tối thiểu 02 người (ưu tiên công chức trực tiếp xử lý TTHC); Văn phòng HĐND - UBND và Trung tâm Phục vụ hành chính công cử tối thiểu 03 người.

- Danh sách học viên do các bộ phận lập và gửi về Phòng Văn hóa - Xã hội **trước ngày 31/3/2026**.

4. Yêu cầu đối với học viên

- Mang theo máy tính xách tay cá nhân (cài đặt phần mềm vẽ sơ đồ như Microsoft Visio hoặc Draw.io miễn phí);

- Chuẩn bị trước file quy trình ISO hiện có (nếu có) và danh sách các vướng mắc, khó khăn thực tế trong giải quyết TTHC;

- Tham gia đầy đủ từ đầu đến cuối buổi tập huấn và ký cam kết thực hiện sau tập huấn.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ CHƯƠNG TRÌNH CHI TIẾT

- **Thời gian:** ½ ngày (từ 08h00 đến 12h15' ngày 3/4/2026).

- **Địa điểm:** Nhà văn hóa trung tâm xã Nam Thanh Miện (đảm bảo có máy chiếu, loa, bàn ghế, ổ cắm điện, wifi ổn định).

- **Chương trình chi tiết** (đính kèm Phụ lục 1): 08h00 – 08h15: Khai mạc, giới thiệu mục tiêu, quy định. 08h15 – 09h00: Chuyên đề 1 (45 phút). 09h00 – 10h30: Chuyên đề 2 (90 phút, trong đó 30 phút thực hành). 10h30 – 10h45: Nghỉ giải lao 15 phút. 10h45 – 12h00: Chuyên đề 3 (75 phút, trong đó 30 phút thảo luận nhóm). 12h00 – 12h15: Chuyên đề 4 (15 phút tóm tắt) + Tổng kết, đánh giá, bế mạc.

V. CƠ QUAN CHỦ TRÌ, PHỐI HỢP VÀ BAN CHỈ ĐẠO

1. Cơ quan chủ trì: Phòng Văn hóa - Xã hội (đầu mối triển khai ISO).

2. Ban chỉ đạo tập huấn (thành lập theo Quyết định riêng của Chủ tịch UBND xã):

- Trưởng ban: Đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã, phụ trách VHXXH.
- Phó Trưởng ban thường trực: Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Các thành viên: Trưởng các bộ phận liên quan.

3. Đơn vị phối hợp:

- Văn phòng HĐND - UBND xã (bố trí cơ sở vật chất, hậu cần).
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã (cung cấp danh mục TTHC thực tế, minh họa).
- Các bộ phận chuyên môn (cử học viên, chuẩn bị tình huống thực tế).

4. Giảng viên:

- Lãnh đạo và chuyên viên phụ trách ISO của Phòng Văn hóa - Xã hội (chủ yếu).
- Mời báo cáo viên có kinh nghiệm từ Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng hoặc đơn vị tư vấn (nếu cần).

VI. NỘI DUNG TẬP HUẤN

1. Chuyên đề 1: Tổng quan về TCVN ISO 9001:2015 (45 phút)

- Khái niệm hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) và lợi ích khi áp dụng tại cơ quan hành chính xã.
- 7 nguyên tắc quản lý chất lượng (giải thích chi tiết từng nguyên tắc với ví dụ thực tiễn tại xã).
- Chu trình PDCA và cách áp dụng vào giải quyết TTHC.
- Cấu trúc tiêu chuẩn gồm 10 điều khoản (tập trung phân tích Điều 4 – Bối cảnh tổ chức; Điều 5 – Lãnh đạo; Điều 6 – Hoạch định; Điều 7 – Hỗ trợ; Điều 8 – Hoạt động; Điều 9 – Đánh giá hiệu suất; Điều 10 – Cải tiến).
- Yêu cầu trọng tâm đối với cơ quan hành chính nhà nước: tư duy dựa trên rủi ro, kiểm soát tài liệu và hồ sơ, vai trò lãnh đạo.
- Mục tiêu học viên: Hiểu rõ ISO không phải “thêm thủ tục” mà là công cụ nâng cao hiệu quả công việc.

2. Chuyên đề 2: Xây dựng quy trình ISO trong giải quyết TTHC (90 phút, trong đó 30 phút thực hành)

- Nguyên tắc xây dựng quy trình: phù hợp pháp luật, dễ hiểu, dễ áp dụng, kiểm soát trách nhiệm rõ ràng.

- Nội dung bắt buộc của một quy trình ISO: Mục đích, phạm vi áp dụng, căn cứ pháp lý, trách nhiệm các bên, trình tự thực hiện (sơ đồ flowchart), biểu mẫu kèm theo, tài liệu liên quan.

- Hướng dẫn xây dựng lưu đồ (flowchart) bằng công cụ phần mềm.

- Thực hành: Phân tích 01 quy trình mẫu (ví dụ: “Cấp giấy khai sinh” hoặc “Xác nhận tình trạng hôn nhân”); nhận diện điểm chưa phù hợp; điều chỉnh trực tiếp trên máy tính của học viên.

- Mục tiêu: Mỗi học viên có thể tự xây dựng hoặc chỉnh sửa ít nhất 01 quy trình của bộ phận mình.

3. Chuyên đề 3: Rà soát, cập nhật và quản lý quy trình ISO (75 phút, trong đó 30 phút thảo luận nhóm)

- Các trường hợp bắt buộc cập nhật: văn bản pháp luật mới, thay đổi bộ máy tổ chức, phản ánh/kiến nghị của người dân, kết quả đánh giá nội bộ.

- Quy trình rà soát chi tiết: Đối chiếu danh mục TTHC hiện hành → Phân tích rủi ro → Điều chỉnh nội dung → Trình phê duyệt → Quản lý phiên bản tài liệu (phiên bản, ngày hiệu lực, người phê duyệt).

- Thảo luận nhóm (theo bộ phận): Xử lý tình huống thực tế (ví dụ: thay đổi quy định về đất đai năm 2026); đề xuất phương án điều chỉnh quy trình.

- Mục tiêu: Xây dựng thói quen rà soát định kỳ (ít nhất 02 lần/năm).

4. Chuyên đề 4: Đánh giá nội bộ và cải tiến liên tục (30 phút)

- Khái niệm đánh giá nội bộ theo Điều 9.2 của tiêu chuẩn.

- Phương pháp kiểm tra, giám sát; lập checklist đánh giá; xử lý sai sót không phù hợp.

- Cải tiến liên tục (Điều 10): sử dụng phản hồi người dân, kết quả SIPAS để cải tiến quy trình.

- Mục tiêu: Học viên biết cách tự đánh giá quy trình của mình và đề xuất cải tiến.

VII. PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC, TÀI LIỆU VÀ ĐÁNH GIÁ

- Phương pháp: Giảng bài kết hợp thảo luận nhóm nhỏ, thực hành trên máy tính, hỏi đáp, xử lý tình huống thực tế tại xã.

- Tài liệu phục vụ:
- + Bản sao TCVN ISO 9001:2015 (tóm tắt).
- + Mẫu quy trình ISO tiêu chuẩn (10 mẫu).
- + Slide PowerPoint chi tiết (có hình ảnh, flowchart minh họa).
- + Checklist rà soát quy trình và bảng đánh giá nội bộ.
- + Danh mục TTHC cấp xã năm 2026.
- Đánh giá học viên: Phiếu đánh giá cuối buổi + bài thực hành ngắn (mỗi người nộp 01 flowchart đã chỉnh sửa).

VIII. KINH PHÍ

Ngân sách xã năm 2026 (khoản chi khoa học - công nghệ và CCHC).

IX. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VÀ GIÁM SÁT

- Báo cáo kết quả tập huấn (kèm danh sách tham gia, biên bản, phiếu đánh giá): trước ngày 30/3/2026 gửi UBND xã.
- Báo cáo tình hình rà soát, cập nhật quy trình ISO sau tập huấn: trước ngày 15/4/2026.
- Giám sát: Ban chỉ đạo kiểm tra việc áp dụng quy trình tại các bộ phận định kỳ hàng quý.

X. DỰ KIẾN KẾT QUẢ VÀ CÁC BIỆN PHÁP ĐẢM BẢO

- Chỉ tiêu đặt ra: 100% học viên nắm vững kiến thức cơ bản, có khả năng tự xây dựng và rà soát quy trình; 100% quy trình TTHC được chuẩn hóa theo ISO trước quý II/2026.
- Biện pháp đảm bảo: Lãnh đạo xã trực tiếp chỉ đạo; gắn với thi đua khen thưởng; tích hợp vào Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026.

XI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Chủ trì toàn bộ kế hoạch, chuẩn bị nội dung, tài liệu, danh sách học viên.
- Phối hợp mời giảng viên, tổng hợp kết quả tập huấn.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Bố trí địa điểm, thiết bị, hậu cần (bàn ghế, máy chiếu, nước uống).
- In tài liệu, phát hành Quyết định thành lập Ban chỉ đạo tập huấn.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Cung cấp danh mục TTHC thực tế, chuẩn bị tình huống minh họa.

4. Các bộ phận chuyên môn

- Cử học viên đúng yêu cầu, chuẩn bị vướng mắc thực tế.
- Sau tập huấn: Rà soát và cập nhật quy trình ISO của bộ phận mình trước ngày 15/4/2026.

UBND xã Nam Thanh Miện yêu cầu các cơ quan, bộ phận, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai Kế hoạch này, đảm bảo chất lượng, tiến độ và hiệu quả cao./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND;
- Lãnh đạo UBND xã
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, VHXX.

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

Vũ Văn Nguyễn