ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NHỊ CHIỂU	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 68/KH-UBND	*Nhị Chiểu, ngày 13 tháng 02 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026

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 TCVN ISO 9001:2008 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 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Quy định chi tiết thi hành 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 TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Thực hiện nhiệm vụ thường xuyên về việc duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường; Ủy ban nhân dân phường Nhị Chiểu xây dựng kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu:

- Tiếp tục duy trì có hiệu lực Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường, đảm bảo đáp ứng các yêu cầu trong công tác cải cách hành chính tại địa phương đồng thời ứng dụng tốt nhất phương pháp quản lý theo chuẩn ISO vào công tác quản lý điều hành tại địa phương. UBND phường thực hiện chương trình hiện đại hóa nền hành chính thông qua việc áp dụng hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện cho người đứng đầu cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc nội bộ của cơ quan, qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.

- Đảm bảo việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2026 có hiệu lực theo các văn bản quy định.

- Nâng cao chất lượng giải quyết công việc đảm bảo khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật; đồng thời tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc, đáp ứng mục tiêu đẩy mạnh cải cách hành chính của phường.

2. Yêu cầu:

- Đảm bảo sự tham gia tối ưu của Lãnh đạo và cán bộ, công chức người lao động trong quá trình duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được xem xét và áp dụng trong HTQLCL. Xem xét xây dựng một số hoạt động nội bộ liên quan đến hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được đưa vào xây dựng và duy trì và áp dụng HTQLCL của UBND phường.

- Gắn kết việc triển khai áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan với việc thực hiện Cơ chế một cửa một cửa liên thông trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính có hiệu quả; từng bước xác định rõ nguyên tắc làm việc, quy chế hoá các quy trình giải quyết công việc, chuẩn hoá và công khai hoá quy trình giải quyết công việc trong cơ quan; hệ thống các biểu mẫu, giấy tờ hành chính được sử dụng thống nhất.

- Áp dụng hệ thống quản lý chấy lượng gắn với ứng dụng phần mềm một cửa điện tử, tiến tới chuyên nghiệp hơn trong công tác giải quyết các công việc chuyên môn.

- Đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ việc duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCL tại cơ quan để từ đó rút kinh nghiệm và cải tiến phương pháp làm việc nhằm tiếp tục tham mưu, phối hợp duy trì thực hiện áp dụng HTQLCL trong các năm tiếp theo.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC THỰC HIỆN

STT	Nội dung công việc	Thực hiện/tham mưu	Thời gian	Hồ sơ lưu
1	Ban hành kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến ISO năm 2026	Thư ký Ban ISO	Tháng 02 – 03/2026	Kế hoạch
2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO (nếu có sự thay đổi)	Thư ký ISO	Khi có thay đổi/ điều chỉnh	Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO
3	Thiết lập/ban hành mục tiêu chất lượng của cơ quan, kế hoạch thực hiện mục tiêu của cơ quan và	Thư ký Ban ISO, các bộ phận	Tháng 01 – 03/2026	Mục tiêu chất lượng của cơ quan; kế hoạch thực hiện

	của các bộ phận. Niêm yết công khai Mục tiêu chất lượng hàng năm tại cơ quan			của cơ quan và các bộ phận
4	Phê duyệt chương đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL năm 2026	Thư ký Ban ISO	Tháng 02 – 03/2026	Chương trình ĐGNB năm 2026
5	Tổ chức tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, trực tiếp tham gia vào HTQLCL theo ISO 9001:2015.	Ban ISO	Tháng 4 – 5/2026	Kế hoạch, Hội nghị, báo cáo kết quả
6	- Phân công cán bộ công chức chuyên môn tiến hành rà soát, cập nhật tài liệu ISO. - Rà soát, cập nhật các thay đổi của các quy trình giải quyết các TTHC, tài liệu của HTQLCL. - Ban hành áp dụng hệ thống tài liệu ISO - Tổ chức áp dụng hệ thống tài liệu các quy trình ISO	Các bộ phận chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng của HTQLCL	Định kỳ hàng quý cập nhật sự thay đổi, điều chỉnh về TTHC	Phiếu sửa đổi tài liệu; các quy trình, tài liệu được cập nhật sửa đổi
7	Lập kế hoạch chi tiết và tổ chức, kiểm tra, đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL theo chương trình đã phê duyệt	Ban ISO	Tháng 9 – 10/2026	Chương trình đánh giá; báo cáo đánh giá; phiếu khắc phục kèm bằng chứng khắc phục
8	Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL	Ban ISO	Tháng 9 – 10/2026	Hồ sơ họp XXLĐ
9	Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo quy định	Thư ký Ban ISO	Tháng 10 – 11/2026	Hồ sơ công bố phù hợp

10	Báo cáo duy trì, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026	Thư ký Ban ISO	Tháng 11 - 12/2026 (theo yêu cầu của Sở)	Báo cáo

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm:

- Xác định việc thực hiện Duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của đơn vị là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính. Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công.

- Căn cứ vào kế hoạch của UBND phường tiếp tục duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình. Danh mục thủ tục hành chính phải áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị căn cứ vào các Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND thành phố và các cơ quan có thẩm quyền công bố thủ tục hành chính theo quy định hiện hành.

- Đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; triển khai áp dụng đối với các hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động khác của đơn vị nếu thấy cần thiết.

- Kiểm soát quá trình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị mình.

2. Phòng Văn hoá - Xã hội

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

- Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến 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, nhiện diện bối cảnh và xác định rủi ro năm. Thời gian thực hiện kiểm tra, đánh giá vào Quý IV năm 2026.

- 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 và Sở Khoa học và Công nghệ.

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

- 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 công tác với Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo nâng cao nhận thức về ISO 9001 và chuyên gia đánh giá nội bộ 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, đơn vị chuyên môn thuộc UBND phường.

- Gắn việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này với thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính của phường và công tác thi đua, khen thưởng để tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo thực hiện, đảm bảo việc thực hiện Kế hoạch nghiêm túc, đồng bộ và đạt kết quả.

2. Văn phòng HĐND và UBND

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

- Giao nhiệm vụ cho đầu mối lãnh đạo phụ trách ISO, chuyên viên phụ trách ISO gửi danh sách về phòng Văn hoá - Xã hội để phối hợp.

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

- Chủ động thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công việc chuyên môn thuộc phạm vi được phân công.

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.

- Giao nhiệm vụ cho đầu mối lãnh đạo phụ trách ISO, chuyên viên phụ trách ISO gửi danh sách về phòng Văn hoá - Xã hội để phối hợp.

- Rà soát, xây dựng, hoàn thiện toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phòng phụ trách, quản lý gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, theo dõi

báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

- Chủ động thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công việc chuyên môn thuộc phạm vi được phân công.

4. Trung tâm Phục vụ Hành chính công

- Rà soát và cung cấp danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Uỷ ban nhân dân phường đã được chuẩn hóa và 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 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 để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Chủ động thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công việc chuyên môn thuộc phạm vi được phân công.

5. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

- Thực hiện đăng tải, công khai các thủ tục hành chính, do Trung tâm Phục vụ Hành chính công cung cấp, theo quy định.

- Hoàn thiện, cập nhật chuyên mục ISO trên Cổng thông tin điện tử của phường Nhị Chiểu, bảo đảm đầy đủ, dễ tra cứu, đúng quy định.

- Thực hiện việc đăng tải các tài liệu, quy trình ISO, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các nội dung liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là Kế hoạch về việc 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 phường Nhị Chiểu năm 2026. Trong quá trình triển khai thực hiện; nếu có vướng mắc, phát sinh các phòng, 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 Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- TTĐU, TTHĐND phường;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, TTPVHCC;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG NHỊ CHIỂU T.P HẢI PHÒNG

Lãnh Duy Tiến