ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 993/QĐ-UBND	*Phường Trần Nhân Tông, ngày 31 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành "Chính sách chất lượng", "Mục tiêu chất lượng" và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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;

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 cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1091/QĐ-UBND ngày 09/5/2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện và các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Sở, ngành thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Kế hoạch số 172/KH-UBND ngày 31/12/2025 của Uỷ ban nhân dân phường Trần Nhân Tông về việc Triển khai duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông năm 2026;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành "Chính sách chất lượng" với phương châm "Công khai - Minh bạch - Hiện đại - Hiệu quả"; "Mục tiêu chất lượng" và Kế hoạch thực hiện

mục tiêu chất lượng năm 2026 tại UBND phường Trần Nhân Tông, phù hợp với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước (Có Văn bản kèm theo).

Điều 2. Trách nhiệm thực hiện.

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường Trần Nhân Tông có trách nhiệm niêm yết tại cơ quan, triển khai phổ biến, thấu hiểu và có kế hoạch cụ thể hóa thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của UBND phường Trần Nhân Tông. Định kỳ hàng quý báo cáo kết quả thực hiện về UBND phường (qua Phòng Văn hóa - Xã hội phường).

- Giao Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì việc niêm yết và cập nhật Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông lên Cổng thông tin điện tử của phường.

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường, Trưởng các Phòng ban chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, công chức thuộc Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc nội dung "Chính sách chất lượng", "Mục tiêu chất lượng" và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng đã được ban hành.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 4. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội phường, Trưởng phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công và Thủ trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 4;
- Sở Khoa học và Công nghệ thành phố;
- Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG TỈNH HẢI PHÒNG

Nguyễn Văn Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

Phương châm: "Công khai - Minh bạch - Hiện đại - Hiệu quả"

Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về mọi mặt trên địa bàn phường Trần Nhân Tông, thành phố Hải Phòng. Hướng tới mục tiêu đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ công tác và phục vụ Nhân dân tốt hơn theo đúng chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông đã được pháp luật quy định, Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông hướng tới phương châm: "Công khai - Minh bạch - Hiện đại - Hiệu quả". Để đáp ứng được điều này, Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

2. Bộ máy, tổ chức Ủy ban nhân dân phường tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân; thực hiện đổi mới công tác quản lý nhằm đóng góp vào công cuộc cải cách hành chính.

3. Cán bộ, công chức được làm việc trong môi trường thuận lợi để phát huy trí tuệ, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong thực thi công vụ.

4. Phối hợp, tăng cường chặt chẽ các mối liên hệ giữa các bộ phận, ngành chuyên môn có liên quan trong công tác quản lý nhà nước, đảm bảo kịp thời, chính xác và hợp pháp để thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

5. Quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Nhận diện các rủi ro, cơ hội và đưa ra các đối sách giải quyết kịp thời. Thường xuyên duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

(Ban hành kèm theo Quyết định số 993/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân phường Trần Nhân Tông)

1 - Mục tiêu chung:

- Triển khai duy trì hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, nâng cao chất lượng công tác quản lý xây dựng đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới, đẩy mạnh cải cách hành chính trong các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ, thực hiện chuẩn hoá và công khai minh bạch các quy trình nghiệp vụ trên cơ sở đó tạo điều kiện thuận lợi nhất để các tổ chức và các công dân giám sát các quy trình của hoạt động quản lý nhằm phục vụ tốt nhất các tổ chức và công dân.

2 - Mục tiêu chất lượng năm 2026:

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao trong năm 2026;

- Đảm bảo công khai tất cả các thông tin cần thiết liên quan về các thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ của UBND phường.

- Đảm bảo toàn bộ các công việc được giải quyết theo đúng trình tự và đúng quy định của pháp luật, bao gồm:

+ Chất lượng giải quyết công việc theo hồ sơ (hồ sơ hợp lệ) được thực hiện 100% theo đúng trình tự quy định, đảm bảo về mặt thời gian giải quyết của các quy trình quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng.

+ Phấn đấu nâng cao tỉ lệ giải quyết các Thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Dịch vụ công trực tuyến một phần/toàn trình).

+ Định kỳ cập nhật sự thay đổi của các văn bản pháp luật liên quan đến các Thủ tục hành chính vào các quy trình ISO. Đảm bảo tính hiện hành nhất của các quy trình làm việc.

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình hướng dẫn công việc trong hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường không ngừng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm mang lại lợi ích lớn nhất cho tổ chức, công dân./.

Toàn thể cán bộ, công chức và người lao động tại UBND phường Trần Nhân Tông cam kết thực hiện nghiêm túc các Mục tiêu chất lượng đã đề ra, đảm bảo sự thành công của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, góp phần xây dựng nền hành chính công hiện đại và chuyên nghiệp.

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRẦN NHÂN TÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

KẾ HOẠCH
Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026

I. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Mục tiêu chất lượng số 01:

Phấn đấu 98% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và đảm bảo theo đúng phương châm của Ủy ban nhân dân phường "Công khai - Minh bạch - Hiện đại - Hiệu quả".

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Xây dựng chương trình công tác trọng tâm năm 2026 của UBND phường và của các cơ quan, đơn vị	Lãnh đạo UBND phường; Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Quý I/2026	Ban hành Văn bản chương trình công tác
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của các cơ quan, đơn vị	Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Quý I/2026	Tài liệu kiểm chứng liên quan; báo cáo kết quả thực hiện định kỳ
3	Triển khai thực hiện theo Kế hoạch này, đánh giá mức độ thấu hiểu của cán bộ, công chức	Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Theo Kế hoạch	Cán bộ, công chức thấu hiểu

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
4	Kiểm soát việc tuân thủ thực hiện, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý kịp thời khi có vi phạm	Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Khi có phát sinh các vi phạm	Biên bản hoặc văn bản nhắc nhở, khiển trách

2. Mục tiêu chất lượng số 02:

Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của Uỷ ban nhân dân thành phố về chương trình cải cách hành chính:

- Tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa đạt từ 95% trở lên.

- 100% TTHC, kết quả giải quyết được công bố, công khai đầy đủ, kịp thời.

- 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường được tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định.

+ Giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo đúng hẹn, trước hẹn 90%, trong đó tỷ lệ giải quyết trước hẹn trên 85%.

+ Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trễ hẹn phải thực hiện thư xin lỗi hoặc có văn bản giải trình nếu do yếu tố khách quan đạt 100%.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Rà soát, xây dựng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với chính quyền mới	Trưởng các Phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường	Thường xuyên	Các quy trình chuẩn để bám sát thực hiện

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
2	Thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa điện tử; Hiện đại hóa nền hành chính; đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công	Văn phòng HĐND&UBND phường; Trung tâm Phục vụ HCC phường	Thường xuyên	Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện
3	Xây dựng, triển khai chính quyền điện tử; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động các cơ quan, đơn vị; thực hiện giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; triển khai quản lý, vận hành hệ thống ISO 9001:2015	Phòng Văn hóa - Xã hội phường; Trung tâm Phục vụ HCC phường	Thường xuyên	Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện
4	Tăng cường việc tuân thủ, áp dụng biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và phiếu thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân theo quy định	Trung tâm Phục vụ HCC phường; Trưởng các phòng, ban chuyên môn	Thường xuyên	Sử dụng triệt để các biểu mẫu quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
5	Phải có bằng chứng khách quan khi chậm trễ giải quyết TTHC là do yếu tố bên ngoài; nếu không phải ra văn bản xin lỗi tổ chức/cá nhân	Trung tâm Phục vụ HCC phường; Trưởng các Phòng, ban chuyên môn	Khi có phát sinh	100% có văn bản chứng minh hoặc xin lỗi
6	Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến đạt mục tiêu đề ra	Trung tâm Phục vụ HCC phường; Trưởng các Phòng, ban chuyên môn	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được số hóa đạt từ 95% trở lên

3. Mục tiêu chất lượng số 03:

Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân; phấn đấu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 95% xếp loại hoàn thành tốt; 95% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn	Lãnh đạo UBND phường; Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Trong năm 2026	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
2	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác (nếu thay đổi)	Trưởng các Phòng ban, đơn vị thuộc UBND phường	Quý I/2026	Quy định CNNV hoặc bảng mô tả công việc hoặc phân công nhiệm vụ
3	Phổ biến CSCL, MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL của UBND phường để cán bộ, công chức thấu hiểu và tuân thủ	Trưởng các Phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường	Thường xuyên	Thấu hiểu CSCL, MTCL
4	Đăng ký hoặc chủ động tự tổ chức các hoạt động bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ	Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Thường xuyên	Tham gia hoặc tổ chức các lớp tập huấn theo kế hoạch
5	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định	Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường	Tháng, quý, năm	Văn bản đánh giá

4. Mục tiêu chất lượng số 04:

100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được xử lý kịp thời và đúng quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Thu thập thông tin, khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức	Trung tâm HCC phường; Trưởng các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Tổng hợp phiếu thăm dò ý kiến và báo cáo định kỳ
2	Tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại hoặc góp ý kiến dù là nhỏ nhất	Lãnh đạo UBND phường; Ban tiếp công dân; Trung tâm HCC phường; Trưởng các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	Thông tin phản hồi, khiếu nại được xử lý kịp thời và đúng quy định
3	Thực hiện xử lý nghiêm minh mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân.	Lãnh đạo UBND phường	Thường xuyên	Các biên bản xử lý

II. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

- Định kỳ mỗi quý một lần (ngày cuối quý), các phòng chuyên môn: Văn hóa - Xã hội phường; Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường, Văn phòng HĐND&UBND phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND phường kết quả Mục tiêu chất lượng năm 2026.

- Phòng Văn hóa - Xã hội phường theo dõi, hướng dẫn triển khai thực hiện. Tham mưu UBND phường kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo Kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.

- Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

Trên đây là nội dung Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của UBND phường Trần Nhân Tông./.