

## **KẾ HOẠCH**

### **Duy trì áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND phường Bạch Sam**

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;

Căn cứ Quyết định 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, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

Căn cứ Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 16/4/2025 của UBND thị xã Mỹ Hao Yên về việc Duy trì áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND thị xã và UBND các xã, phường năm 2025

Ủy ban nhân dân phường Bạch Sam xây dựng và ban hành kế hoạch Duy trì áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND phường năm 2025 với các nội dung cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND phường, đáp ứng yêu cầu của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Đảm bảo hỗ trợ công tác quản lý, điều hành, tác nghiệp hiệu quả, thiết thực, gắn liền với các hoạt động thực tiễn diễn ra tại UBND phường.

Hỗ trợ công tác cải cách hành chính, kiểm soát chặt chẽ các quy trình tác nghiệp về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết cho tổ chức công dân theo đúng các quy định hiện hành.

Xây dựng, bổ sung, điều chỉnh các quy trình, thủ tục nhằm đảm bảo phù hợp với kết quả rà soát thủ tục hành chính và các văn bản theo quy định.

Nâng cao nhận thức cán bộ, công chức về tầm quan trọng của hệ thống và phương pháp xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015.

Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001: 2015 theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

## **II. YÊU CẦU**

Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì và cải tiến đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Mở rộng các quy trình quản lý, điều hành trong nội bộ của UBND phường.

Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, cá nhân có liên quan trong quá trình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

Thực hiện đúng các quy định về pháp luật về bảo vệ bí mật của Nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng, được công bố lại phù hợp tiêu chuẩn theo quy định hiện hành.

## **III. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Nội dung công việc, cơ quan chủ trì, kết quả, thời gian thực hiện:**

| <b>STT</b> | <b>Nội dung</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>Đơn vị thực hiện</b>  | <b>Thời gian thực hiện</b>                       | <b>Kết quả thực hiện</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| 1          | Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO                                                                                                                                                                                                | Thư ký Ban ISO           | Quyết định                                       | Khi có sự thay đổi       |
| 2          | Xây dựng và ban hành Mục tiêu chất lượng (MTCL), Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2025                                                                                                                                        | Thư ký Ban ISO           | Quyết định, Kế hoạch                             | Xong trước tháng 5//2025 |
| 3          | Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn, các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND thị xã, UBND các xã, phường khi có văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới. | Thư ký Ban ISO           | Quy trình có sửa đổi, bổ sung hoặc quy trình mới | Thường xuyên             |
| 4          | Tổ chức triển khai thực hiện đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015.                                                                                                                       | Thư ký Ban ISO           | - Kế hoạch<br>- Báo cáo kết quả                  | Quý III/2025             |
| 5          | Tổ chức họp xem xét lãnh đạo                                                                                                                                                                                             | Thư ký Ban ISO           | Thông báo ,kết luận                              | Quý III, IV/2025         |
| 6          | Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL của phường theo định kỳ                                                                                                                                     | Các công chức chuyên môn | Báo cáo                                          | Theo quy định            |

|   |                                                                                                 |                |            |                                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------------------|
| 7 | Rà soát, công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Thư ký Ban ISO | Quyết định | Khi có sự thay đổi phạm vi và văn bản QPPL |
| 8 | Đánh giá MTCL năm                                                                               | Ban ISO        | Báo cáo    | Tháng 12/2025                              |

## 2. Tác nghiệp, vận hành và nâng cao hiệu quả hệ thống

Rà soát thủ tục hành chính, xác định rõ ràng, cụ thể các bước, trình tự thực hiện các thủ tục hành chính theo TCVN ISO 9001: 2015 và triển khai hiệu chỉnh chặt chẽ hoặc biên soạn mới các quy trình ISO gắn kết với thực tiễn hoạt động tại các phòng, ngành của UBND phường nhằm giúp cán bộ, công chức có quy trình giải quyết thủ tục hành chính minh bạch, bài bản, khoa học.

Xác định, xây dựng và bổ sung các quy trình mẫu mang tính chất quản lý, điều hành, tác nghiệp trong nội bộ (quy trình nghiệp vụ, bản mô tả công việc...) để ban hành và áp dụng, nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của tập thể, cá nhân; đồng thời xác định rõ trách nhiệm và trình tự các bước thực hiện các nội dung công việc cụ thể.

Xây dựng và phát triển hệ thống tài liệu theo hướng gọn nhẹ, giảm giấy tờ, giảm thời gian cho hoạt động xem xét tài liệu, dễ dàng cho việc hiệu chỉnh, bổ sung, loại bỏ các thủ tục hành chính theo quy định mà không phá vỡ hệ thống tài liệu, tiến tới phù hợp hơn cho hệ thống quản lý được tin học hóa theo các tiêu chí: Thống nhất về TTHC và quy trình áp dụng tại thị xã; áp dụng dùng chung tại các xã, phường; đồng bộ thống nhất với hệ thống một cửa điện tử; đồng bộ với hệ thống niêm yết trên Cổng thông tin điện tử thị xã và niêm yết trực tiếp tại bộ phận một cửa tại UBND phường.

## 3. Sắp xếp tài liệu, hồ sơ lưu trữ, hỗ trợ vận hành hệ thống

Xây dựng và triển khai thực hiện việc lưu trữ tại UBND phường đảm bảo tiêu chí khoa học, bài bản và thống nhất.

Tập trung công tác sắp xếp khoa học tài liệu nhằm hỗ trợ và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính.

## IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. BCD ISO và Văn phòng UBND phường có trách nhiệm:

- Lập Kế hoạch và tổ chức triển khai việc thực hiện kế hoạch.
- Kiện toàn, phân công trách nhiệm cho các thành viên ban chỉ đạo hệ thống QLCL theo TCVN 9001: 2015; chỉ định cán bộ làm nhiệm vụ đầu mối triển khai, thực hiện và duy trì kiểm soát hệ thống.

Bố trí nguồn kinh phí, ký hợp đồng với đơn vị tư vấn thực hiện các nội dung:

- + Đánh giá hiệu quả duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong năm 2025 tại UBND phường.
- + Hướng dẫn hiệu chỉnh và mở rộng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng và ra Quyết định ban hành lại bộ tài liệu theo hướng dẫn của đơn vị tư vấn.
- + Hướng dẫn ban hành và nâng cao hiệu quả áp dụng.
- + Hướng dẫn đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015.
- + Tổ chức xem xét của lãnh đạo về Hệ thống QLCL theo TCVN ISO.

- Thực hiện theo đúng lộ trình được phê duyệt và các quy định của pháp luật có liên quan đến việc 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 và định kỳ báo cáo về ban chỉ đạo, ban điều hành ISO của thị xã về tiến độ và chất lượng công việc.

Thực hiện đánh giá, nghiệm thu, thanh quyết toán hợp đồng theo đúng quy định của pháp luật.

Hoàn thiện hồ sơ báo cáo về Ban chỉ đạo ISO thị xã (gửi về phòng Văn hóa, Khoa học và Thông tin thị xã - Cơ quan thường trực của Ban chỉ đạo ISO) các nội dung sau:

+ Kế hoạch và dự toán triển khai thực hiện duy trì, cải tiến và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND phường

+ Hồ sơ công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường.

## **2. Thông tin tuyên truyền**

Công chức Văn hoá- Thông tin phối hợp với Ban chỉ đạo ISO của UBND phường tổ chức thông tin tuyên truyền trên Trang thông tin điện tử phường, các phương tiện thông tin đại chúng về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

## **3. Tài chính- Kế toán**

Tham mưu bố trí kinh phí thực hiện duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

UBND phường yêu cầu Cán bộ, công chức, bộ phận chuyên môn, các ngành, đoàn thể phường nghiêm túc triển khai thực hiện đúng thời gian và đảm bảo hiệu quả. Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, khó khăn đề nghị phản ánh về UBND phường (qua Công chức Văn phòng Thống kê) để được hướng dẫn, giải quyết./.

### **Nơi nhận:**

- UBND thị xã;
- Phòng VH,KH TT thị xã;
- TT Đảng uỷ, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- UBNDTTQ và các ngành, đoàn thể phường;
- Các tổ dân phố
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Thom**