

KẾ HOẠCH
Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn
TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Cam Hiệp 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 cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng 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 tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về ban hành Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến 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 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Ủy ban nhân dân xã Cam Hiệp xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2026, nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH

Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt là Hệ thống QLCL) vào giải quyết quy trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật; giúp kiểm soát được quá trình giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước.

II. NỘI DUNG

1. Tổ chức thực hiện và kiểm soát toàn bộ các Quy trình hiện tại đang áp dụng thuộc Hệ thống QLCL để nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của cơ quan, đáp ứng yêu cầu cải cách TTHC.

2. Thường xuyên cập nhật, xem xét sự thay đổi về chế độ, chính sách mới ban hành để tiến hành cập nhật và phê duyệt lại các Quy trình có liên quan đến Hệ thống

QLCL theo đúng quy định, đảm bảo đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, phù hợp với các quy định của Luật, các văn bản hướng dẫn thi hành và hoạt động thực tế của đơn vị.

3. Thực hiện tốt Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng năm 2026 đã ban hành đảm bảo đáp ứng được mục tiêu đã đề ra; tăng cường quản lý, xử lý công việc theo quy trình để chỉ đạo, kiểm tra và giám sát chất lượng thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị thuộc Hệ thống; nâng cao hiệu quả công tác, ý thức trách nhiệm; sửa đổi lề lối, tác phong làm việc với thái độ nghiêm túc, thân thiện, hiệu quả của cán bộ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ và trong giao tiếp ứng xử tại cơ quan, đơn vị.

4. Nhiệm vụ cụ thể và phân công đơn vị chủ trì, thời gian thực hiện như sau:

(Theo Phụ lục đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thành viên Ban Chỉ đạo ISO

- Tham mưu UBND xã chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Các thành viên Ban chỉ đạo ISO căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc kiểm tra các cơ quan trong việc triển khai Kế hoạch; báo cáo, đề xuất phương án quản lý, chỉ đạo với Trưởng Ban Chỉ đạo nhằm thực hiện tốt Kế hoạch này.

2. Thủ trưởng các cơ quan thuộc Hệ thống QLCL

- Căn cứ vào Kế hoạch của UBND xã để xây dựng và vận hành tốt Hệ thống QLCL tại đơn vị mình; xác định việc thực hiện duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL trong hoạt động của đơn vị là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính.

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh, các văn bản liên quan đến việc vận hành, duy trì Hệ thống để kịp thời khắc phục, chỉnh sửa, hoàn thiện, áp dụng thực hiện theo đúng quy định.

- Lưu ý: Đối với các TTHC có Quyết định công bố nội bộ của UBND tỉnh, các phòng, ban thuộc Hệ thống QLCL sử dụng trực tiếp quy trình nội bộ do UBND tỉnh ban hành, không cần phải xây dựng quy trình ISO trình UBND xã ký duyệt.

- Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì Hệ thống QLCL nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công;

đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân đều được áp dụng Hệ thống QLCL.

3. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch này; tham mưu UBND xã giải quyết những khó khăn, vướng mắc tại các cơ quan trong quá trình triển khai, áp dụng Hệ thống QLCL nhằm đảm bảo hiệu lực của Hệ thống QLCL.

- Tổng hợp kết quả thực hiện áp dụng Hệ thống QLCL tại UBND xã trong năm 2026 báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống QLCL được bố trí từ ngân sách xã.

Trên đây là Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL tại UBND xã năm 2026. Đề nghị các cơ quan chuyên môn thuộc Hệ thống QLCL triển khai thực hiện đúng thời gian và đảm bảo hiệu quả./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Bùi Quang Nam

Phụ lục
**Nhiệm vụ thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO
9001:2015 của UBND xã Cam Hiệp năm 2026**
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND-ISO ngày tháng năm 2026
của UBND xã Cam Hiệp)*

Stt	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng Kế hoạch duy trì Hệ thống QLCL tại các đơn vị thuộc UBND xã	Phòng Văn hóa – Xã hội	Tháng 01/2026
2	Xây dựng và ban hành Chính sách chất lượng (CSCL), mục tiêu chất lượng (MTCL), kế hoạch thực hiện MTCL năm 2026	Phòng Văn hóa – Xã hội	Tháng 01/2026
3	Căn cứ MTCL của UBND xã, các cơ quan chuyên môn xây dựng MTCL, biện pháp thực hiện MTCL của đơn vị năm 2026	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Trong vòng 07 ngày kể từ khi UBND xã ban hành MTCL
4	Xây dựng bảng nhận diện rủi ro, Kế hoạch giải quyết rủi ro năm 2026	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý I/2026
5	Căn cứ bảng nhận diện rủi ro, Kế hoạch giải quyết rủi ro của các cơ quan trong Hệ thống QLCL, tổng hợp, xây dựng bảng nhận diện rủi ro, Kế hoạch giải quyết rủi ro của UBND xã	Phòng Văn hóa – Xã hội	Quý I/2026
6	Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên
7	Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy trình nội bộ	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên phối hợp với cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Stt	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
8	Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO	Phòng Văn hóa – Xã hội	Các cơ quan chủ động thông báo cho Phòng Văn hóa – Xã hội khi có thay đổi nhân sự là thành viên BCD
9	Tiến hành khảo sát sự hài lòng khách hàng	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý III/2026
10	Cập nhật danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu theo quy định.	Các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên
11	Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ năm 2026	Ban Chỉ đạo ISO	Quý III/2026
12	Thực hiện hành động khắc phục sau đánh giá nội bộ	Ban Chỉ đạo ISO, các cơ quan được đánh giá	Quý III/2026
13	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo HTQLCL	Ban Chỉ đạo ISO	Quý III - IV/2026
14	Rà soát, công bố lại HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Chủ tịch UBND xã	Khi có sự thay đổi phạm vi và văn bản QPPL
15	Đánh giá việc thực hiện MTCL năm 2026	Phòng Văn hóa – Xã hội	Trước 25/12/2026

Phụ lục này có 15 nhiệm vụ./.