

Số: /KH-UBND

Bắc Nha Trang, ngày tháng 8 năm 2025

KẾ HOẠCH

Duy trì, áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Bắc Nha Trang năm 2025

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- 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 TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;
- 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 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND phường Bắc Nha Trang nhằm đảm bảo chất lượng, hiệu quả trong công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành; đồng thời hỗ trợ đắc lực cho công tác cải cách hành chính của cơ quan trong tình hình mới.
- Thường xuyên kiểm tra, rà soát các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan đến bộ thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền của UBND phường để kịp thời cập nhật, hoàn thiện các nội dung liên quan đến việc thực hiện TTHC và các quy trình xử lý công việc. Công bố HTQLCL lại khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng HTQLCL.
- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; chất lượng, hiệu quả, hiệu lực quản lý của Lãnh đạo UBND, qua đó góp phần nâng cao chất lượng giải quyết các TTHC đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo UBND, Trưởng các phòng, ban và mỗi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải có sự quyết tâm cao trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.
- Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL phải gắn kết chặt chẽ với công tác cải cách hành chính của UBND phường. Xem việc áp dụng, duy trì và cải

tiền HTQLCL là một trong những tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng cuối năm đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Thời gian thực hiện: Từ tháng 8/2025 đến hết tháng 12/2025.

2. Nội dung kế hoạch

STT	Nội dung	Tổ chức thực hiện	Thời gian thực hiện
I	THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015		
1	Ban hành Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, 04 quy trình hệ thống (nếu có)	Thư ký ISO	Trong năm 2025
2	Rà soát, ban hành Quyết định phê duyệt danh mục tài liệu của HTQLCL	Thư ký ISO	Trong năm 2025
3	Mục tiêu chất lượng		
3.1	Các phòng/ đơn vị thuộc UBND phường xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2025 và gửi về Thư ký ISO	Các phòng/ đơn vị thuộc UBND	Trước ngày 15/8/2025
3.2	Tổng hợp mục tiêu chất lượng các phòng/đơn vị thuộc UBND phường và ban hành mục tiêu chất lượng năm 2025 của UBND phường	Thư ký ISO	Trước ngày 20/8/2025
3.3	Báo cáo đánh giá mục tiêu chất lượng của các phòng/ đơn vị thuộc UBND phường năm 2025	Các phòng/đơn vị thuộc UBND	Trước ngày 15/11/2025
3.4	Báo cáo đánh giá mục tiêu chất lượng năm 2025 của UBND phường	Thư ký ISO	Trước ngày 20/11/2025
4	Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB)		
4.1	Ban hành chương trình, kế hoạch và thực hiện ĐGNB HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2025	Đại diện lãnh đạo, Thư ký ISO, đánh giá viên	Trước ngày 20/11/2025
4.2	Khắc phục các điểm không phù hợp sau ĐGNB	Các phòng/ đơn vị thuộc UBND	Trước ngày 25/11/2025
4.3	Báo cáo tổng hợp ĐGNB	Thư ký ISO	Trước ngày 30/11/2025
5	Tham mưu tổ chức họp xem xét lãnh đạo sau đánh giá nội bộ và hoàn thành biên bản họp xem xét lãnh đạo	Thư ký ISO	Trước ngày 04/12/2025
6	Tổ chức vận hành các quy trình: quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; quy trình cải tiến HTQLCL; quy trình rủi ro		
7	Tổ chức đo lường sự hài lòng của khách hàng do UBND phường tự tổ chức khảo sát sự hài lòng		

7.1	Tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của khách hàng bằng phiếu khảo sát (Phiếu khảo sát theo mẫu phụ lục)	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Trong năm 2025
7.2	Báo cáo về đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với UBND phường; Tổng hợp số liệu, phân tích đánh giá, đề ra hướng cải tiến	Trung tâm Phục vụ Hành chính công	Trước ngày 30/11/2025
8	Xây dựng Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội của UBND phường năm 2025	Thư ký ISO Các phòng/đơn vị thuộc UBND phường (xây dựng của phòng/đơn vị)	Trước ngày 30/8/2025
9	Xây dựng Bảng xác định và Quản lý tri thức của UBND phường năm 2025	Thư ký ISO	Trước ngày 30/8/2025
II	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTG NGÀY 05/3/2014 CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ		
1	Rà soát lại danh mục TTHC, trường hợp có sự thay đổi về TTHC (phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo Quyết định công bố HTQLCL hiện hành bị bãi bỏ bởi các văn bản QPPL), báo về Thư ký ISO để xem xét, tham mưu ban hành lại Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Các phòng/đơn vị thuộc UBND phường Thư ký ISO	Trong vòng 30 ngày, kể từ ngày phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo Quyết định công bố HTQLCL hiện hành bị bãi bỏ bởi các văn bản QPPL mới
2	Kiểm toàn lại Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 của UBND phường trong trường hợp có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, nhân sự	Thư ký ISO	Trong năm 2025
III	CẬP NHẬT CÁC VĂN BẢN VỀ HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015		
1	Cập nhật hồ sơ và tài liệu vận hành HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường và các phòng/đơn vị được ban hành trong năm 2025 tại mục ISO trên Trang thông tin điện tử phường	Thư ký ISO	Trong năm 2025

Để nâng cao hiệu quả áp dụng HTQLCL trong quá trình giải quyết công việc và cải tiến thường xuyên HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, đề nghị các cơ

quan, đơn vị có liên quan và Thư ký ISO nghiêm túc thực hiện theo đúng nội dung đã được phân công và gửi kết quả thực hiện đúng thời hạn yêu cầu./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: VT, HS ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

**TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO
Lê Đại Dương**

PHIẾU KHẢO SÁT

Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND phường Bắc Nha Trang

Nhằm tiếp thu đánh giá của Nhân dân đối với sự phục vụ của UBND phường Bắc Nha Trang, từ đó cải tiến và phục vụ ngày càng tốt hơn, trân trọng đề nghị quý Anh/chị vui lòng cho ý kiến vào phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/bà. (Ông/bà vui lòng trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau).

THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Họ và tên:

Địa chỉ:

Số điện thoại liên hệ:

Tên dịch vụ hành chính công:

Mã số biên nhận hồ sơ (* bắt buộc):

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	Tiếp cận dịch vụ					
1	UBND phường cung cấp thông tin về việc giải quyết TTHC theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân					
2	Anh/chị có hài lòng về sự đầy đủ của trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan/ đơn vị không?					
II	Thủ tục hành chính					
3	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định					
4	Mức phí/ Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định					
5	Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân là đúng quy định					
III	Công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ					
6	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn					
7	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
8	Anh/chị đánh giá cán bộ, công chức, người lao động có tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc không?					
IV	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính					
9	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hạn					
10	Kết quả giải quyết TTHC cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác					
V	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị					
11	Anh/ chị có hài lòng đối với cơ quan, đơn vị tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Anh/chị không?					

Xin chân thành cảm ơn ông/bà!