

Số: /KH-UBND

Gia Lâm, ngày tháng 01 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### **Mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và UBND các xã, thị trấn; các trường THCS, Tiểu học và Mầm non công lập thuộc huyện năm 2025**

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 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 (HTQLCL) 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 Công văn số 1314/SKHCN-TĐC ngày 29/10/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ Hà Nội về việc hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Trên cơ sở kết quả thực hiện năm 2024, UBND huyện Gia Lâm xây dựng Kế hoạch mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và UBND các xã, thị trấn; các trường THCS, Tiểu học và Mầm non thuộc huyện năm 2025 như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các phòng chuyên môn thuộc UBND Huyện, UBND xã, thị trấn, các Trường THCS, Tiểu học, Mầm non công lập thuộc huyện về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

- Tiếp tục duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; đồng thời, mở rộng phạm vi xây dựng quy trình giải quyết TTHC nội bộ nhằm công khai, minh bạch, không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan trong quá trình giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân.

- Xây dựng hình ảnh về ý thức, tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp; tăng cường lòng tin của Nhân dân với Chính quyền, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân.

## 2. Yêu cầu

- 100% các đơn vị triển khai và thực hiện nghiêm túc các yêu cầu quản lý hệ thống, hoàn thiện hệ thống pháp lý, chuẩn hoá các hệ thống quy trình và đảm bảo công bố lại theo đúng yêu cầu hệ thống.

- Mở rộng các quy trình quản lý, điều hành trong nội bộ; 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; kiểm soát chặt chẽ các quy trình tác nghiệp về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân theo đúng các quy định hiện hành.

- Các cơ quan, đơn vị xác định đây là nội dung quan trọng, thường xuyên; là tiêu chí chấm điểm thi đua hàng năm về cải cách hành chính chung của Huyện, của từng cơ quan, đơn vị.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

### 1. Tuyên truyền, phổ biến các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Thành phố về thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến bằng nhiều hình thức phù hợp các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Thành phố về thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm hơn nữa trong thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Nội dung tập trung vào các văn bản: *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; Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) 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;... và các văn bản của Thành phố; các Quy trình Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị.*

### 2. Tiếp tục mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015. Kịp thời kiện toàn thành viên Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015; thành viên Đoàn đánh giá nội bộ về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có thay đổi về nhân sự.

- Ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc tiếp tục mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Xây dựng, ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của đơn vị.

- Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung, quy trình TTHC nội bộ đảm bảo theo quy định của pháp luật; thay thế hoặc bãi bỏ quy trình TTHC nội bộ không còn phù hợp. Đồng thời, thực hiện cập nhật, công khai, thực hiện các quy trình giải quyết TTHC của các Sở, ngành, Thành phố, Trung ương.

- Xây dựng mới Quy trình TTHC nội bộ phát sinh, có liên quan trong quá trình giải quyết công việc giữa 2 người, hoặc 2 đơn vị trở lên.

- Thực hiện đánh giá nội bộ. Đánh giá thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của cơ quan, đơn vị so với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để có kế hoạch khắc phục, xem xét của Lãnh đạo.

- Tham dự các khóa đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; cách thức xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; tập huấn đánh giá nội bộ;...

- Kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai thực hiện tại các cơ quan, đơn vị.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hằng quý, năm, hoặc báo cáo đột xuất về kết quả thực hiện với các cấp theo quy định.

**III. TIẾN ĐỘ:** *Có biểu tiến độ chi tiết kèm theo.*

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Kinh tế Huyện**

- Là Cơ quan Thường trực, tham mưu UBND Huyện tổ chức triển khai, đôn đốc, kiểm soát việc tổ chức thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp, hướng dẫn các đơn vị liên quan triển khai xây dựng, cải tiến, mở rộng Hệ thống và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc huyện xây dựng, mở rộng, đơn giản hóa các quy trình TTHC nội bộ; tham mưu UBND Huyện Quyết định phê duyệt, chuẩn hóa, đơn giản hóa quy trình TTHC nội bộ.

### **2. Văn phòng HĐND-UBND Huyện**

- Chỉ trì, phối hợp, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc huyện xây dựng, cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính (khi có sự thay đổi, loại bỏ, thêm mới thủ tục hành chính), tham mưu UBND Huyện thông báo ban hành quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ hướng dẫn các phòng, ban thuộc huyện và UBND các xã, thị trấn thực hiện xây dựng trình tự, cách thức lập danh mục, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

**3. Phòng Tài chính - Kế hoạch:** Tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí cho các đơn vị liên quan thực hiện nội dung Kế hoạch.

#### **4. Các phòng chuyên môn thuộc huyện**

- Nghiêm túc thực hiện các nội dung Kế hoạch và yêu cầu theo quy định của HTQLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Phân công lãnh đạo, công chức tham mưu, theo dõi, đánh giá, tổng hợp kết quả Mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của phòng; đồng thời, cử người tham gia Đoàn đánh giá nội bộ của Huyện.

- Chủ động xây dựng quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính sau khi cấp có thẩm quyền công bố và ban hành quy trình thực hiện thủ tục hành chính và gửi toàn bộ bản cứng kèm theo file mềm về Văn phòng HĐND-UBND Huyện (qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả) để niêm yết công khai và cập nhật vào hệ thống phần mềm theo quy định.

- Chủ động rà soát các nội dung công việc có từ 2 người hoặc 2 cơ quan phối hợp thực hiện trở lên tiếp tục đề xuất xây dựng, mở rộng quy trình giải quyết TTHC nội bộ theo chỉ đạo của Thành phố tại các Kế hoạch số: 97/KH-UBND ngày 28/3/2022 về rà soát, thống kê, xây dựng quy trình giải quyết công việc nội bộ (ngoài TTHC) của các cơ quan hành chính thuộc thành phố Hà Nội; số 281/KH-UBND ngày 28/10/2022 về rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội giai đoạn 2022-2025; số 136/KH-UBND ngày 04/5/2024 về rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa, ủy quyền giải quyết TTHC nội bộ trong các cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2024.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hằng quý, năm, hoặc báo cáo đột xuất về kết quả thực hiện theo quy định.

#### **5. Phòng Giáo dục và Đào tạo**

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Kinh tế để triển khai, đôn đốc kiểm soát việc tổ chức thực hiện nội dung Kế hoạch đối với khối giáo dục trên địa bàn huyện.

- Quán triệt và chỉ đạo Ban Giám hiệu các trường nghiêm túc tiếp cận và triển khai mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng. Hỗ trợ kịp thời khi có khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Hệ thống.

- Tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo định kỳ, hoặc đột xuất với UBND Huyện (qua Phòng Kinh tế).

## **6. UBND các xã, thị trấn; các trường THCS, Tiểu học và Mầm non công lập thuộc huyện**

- Kiện toàn, phân công trách nhiệm cho các thành viên Ban Chỉ đạo HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; phân công cán bộ làm nhiệm vụ đầu mối triển khai, thực hiện và duy trì kiểm soát hệ thống tại đơn vị.

- Xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc kế hoạch mở rộng, cải tiến, duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị. Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu của Hệ thống, thực hiện việc xây dựng, sửa đổi, thay thế quy trình ISO giải quyết TTHC ngay sau khi có Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền và thông báo danh mục TTHC thực hiện trên địa bàn.

- Tiếp tục nghiên cứu các nội dung công việc có từ 02 người phối hợp thực hiện trở lên để chuẩn hóa, xây dựng quy trình TTHC nội bộ.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hằng quý, năm, hoặc báo cáo đột xuất về kết quả thực hiện theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và UBND các xã, thị trấn; các trường THCS, Tiểu học và Mầm non công lập thuộc huyện năm 2025. Yêu cầu các đơn vị căn cứ Kế hoạch, nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện đảm bảo đúng tiến độ và yêu cầu./.

### ***Nơi nhận:***

- Sở KH&CN Hà Nội;
- TTHU, TT HĐND Huyện;
- Lãnh đạo UBND Huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Các Trường THCS, TH, MN công lập thuộc huyện;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trương Văn Học**

**TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**

**Mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và UBND các xã, thị trấn; các Trường THCS, Tiểu học và Mầm non thuộc huyện năm 2025**

(Kèm theo kế hoạch số: /KH-UBND ngày tháng 01 năm 2025 của UBND huyện Gia Lâm)

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả thực hiện
<b>I</b>	<b>UBND HUYỆN VÀ UBND CÁC XÃ/ THỊ TRẤN</b>				
1	Ban hành kế hoạch mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Huyện và UBND các xã, thị trấn; các Trường THCS, Tiểu học và Mầm non năm 2025	UBND huyện; UBND xã, thị trấn		Tháng 01/2025	Kế hoạch ISO
2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO 9001:2015, Tổ giúp việc Ban chỉ đạo (khi có sự thay đổi)	UBND huyện, UBND xã, thị trấn		Khi có sự thay đổi thành viên	Quyết định kiện toàn
3	Đánh giá thực trạng tình hình áp dụng HTQLCL của cơ quan, tổ chức so với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (đánh giá nội bộ)	UBND huyện, UBND xã, thị trấn	Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện/ công chức chuyên môn tại cấp xã	Quý III hoặc Quý IV	Hồ sơ đánh giá nội bộ
4	Tham gia các khóa đào tạo: + Đào tạo kiến thức về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. + Đào tạo cách thức xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. + Đào tạo đội ngũ chuyên gia đánh giá nội bộ.	UBND huyện, UBND xã, thị trấn	Các phòng ban thuộc UBND huyện; UBND các xã/thị trấn	Quý I hoặc quý II	Tổ chức tập huấn

<b>TT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>	<b>Kết quả thực hiện</b>
5	Xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Xây dựng các quy trình giải quyết TTHC nội bộ (có từ 02 người hoặc 2 cơ quan trở lên phối hợp thực hiện) tại đơn vị	Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;  UBND xã, thị trấn	Phòng Kinh tế; Văn phòng HĐND-UBND huyện	Thường xuyên khi có sự thay đổi	Quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính  Quy trình nội bộ giải quyết công việc (ngoài TTHC)
6	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo và ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo ISO huyện, xã/thị trấn	Phòng Kinh tế; Văn phòng HĐND-UBND huyện	Quý III hoặc Quý IV	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
<b>II</b>	<b>CÁC TRƯỜNG THCS, TIỂU HỌC VÀ MẦM NON CÔNG LẬP THUỘC HUYỆN</b>				
1	Kiện toàn ban chỉ đạo ISO 9001:2015 (nếu có sự thay đổi về nhân sự)	Hiệu trưởng các trường THCS, Tiểu học và MN;  Phòng GD&ĐT		Khi có sự thay đổi	Quyết định Kiện toàn (nếu có)
2	Hiệu chỉnh Hệ thống quy trình giải quyết công việc ngoài TTHC tại đơn vị	Ban chỉ đạo ISO các Trường THCS, Tiểu học và Mầm non;  Phòng GD&ĐT	Phòng Kinh tế	Thường xuyên	Quy trình
3	Tập huấn/tọa đàm nâng cao nhận thức và phương pháp xây dựng hệ thống.	Ban giám hiệu, Ban chỉ đạo ISO và các cán bộ, viên chức, giáo viên có liên quan;  Phòng GD&ĐT	Phòng Kinh tế	Quý II	Buổi tập huấn, tọa đàm theo khối

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả thực hiện
4	Thực hiện đánh giá nội bộ HTQLCL và tiến hành khắc phục sau đánh giá	Chuyên gia đánh giá nội bộ các Trường THCS, Tiểu học và Mầm non; Phòng GD&ĐT	Phòng Kinh tế	Quý III, IV	Hồ sơ đánh giá nội bộ
5	Tổ chức xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo ISO các Trường THCS, Tiểu học và Mầm non; Phòng GD&ĐT	Phòng Kinh tế	Quý IV	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về Hệ thống