

KẾ HOẠCH

**Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý
chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động
của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước
thành phố Huế năm 2025**

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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 quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 ngày 9 năm 2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Thông tư số 10/2025/TT-BKHCN ngày 27/6/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp xã về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Ủy ban nhân dân Thành phố Huế ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây viết tắt là HTQLCL) vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế năm 2025, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL 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 trên địa bàn thành phố; Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 của Chính phủ, Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là thành phố Huế);

- Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số nhằm góp phần đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước để đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, công dân;

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính (TTHC) được thẩm định danh mục và quy trình nội bộ theo đúng các quy định của pháp luật có liên quan trước khi công bố thực hiện;

- Đẩy mạnh việc rà soát, xây dựng, áp dụng có hiệu quả quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định 2276/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 về phê duyệt Quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh (nay là thành phố);

- Đẩy mạnh việc xây dựng, áp dụng các Quy trình giải quyết TTHC nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên không gian số (Nền tảng làm việc số).

2. Yêu cầu

- Tập trung nâng cao nhận thức, đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng CNTT và chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có liên quan trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL. Việc xây dựng và áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phải đảm bảo có hiệu quả, thiết thực;

- Đảm bảo 100% cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế tiếp tục duy trì, cải tiến và thực hiện công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Đảm bảo 100% các cơ quan chuyên môn trên địa bàn thành phố, 100% UBND các phường, xã áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc nội bộ cơ quan nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính tại đơn vị;

- Đối với UBND cấp xã, yêu cầu triển khai rà soát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; phê duyệt ban hành áp dụng và thực hiện công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị;

- Triển khai thiết lập, cấu hình các quy trình ISO giải quyết công việc nội bộ/tác nghiệp trên Nền tảng làm việc số để thực hiện áp dụng tại cơ quan, đơn vị.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL):

- Xây dựng bộ mẫu khung tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hướng dẫn cho chính quyền cấp xã rà soát, phê duyệt, ban hành áp dụng tại cấp xã;

- Xây dựng bộ mẫu khung quy trình ISO giải quyết công việc nội bộ áp dụng đồng bộ cho các CQHCNN;

- Các cơ quan hành chính nhà nước triển khai rà soát tài liệu HTQLCL, phê duyệt ban hành áp dụng và Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Tổ chức hội nghị, tập huấn hướng dẫn rà soát HTQLCL tại chính quyền cấp xã và hướng dẫn đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, cải tiến HTQLCL:

a) Tổ chức hội nghị, tập huấn: hướng dẫn rà soát tài liệu HTQLCL, phê duyệt ban hành áp dụng và Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chia sẻ kinh nghiệm về duy trì và cải tiến HTQLCL, nâng cao kỹ năng hoạt động đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục tại các cơ quan hành chính nhà nước; Hướng dẫn triển khai áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên Nền tảng làm việc số (*sau khi triển khai ISO điện tử/Quy trình ISO giải quyết công việc nội bộ CQHCNN/Báo cáo số liệu trên Nền tảng làm việc số*).

b) Hướng dẫn hỗ trợ trực tiếp việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại chính quyền địa phương cấp xã (*tối thiểu 30%*).

3. Tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế hằng năm (trong đó: 100% cơ quan được kiểm tra qua hồ sơ và báo cáo; tối thiểu 30% các sở, ban ngành và các xã, phường được kiểm tra tại trụ sở cơ quan). Phối hợp, lồng ghép vào các cuộc kiểm tra cải cách hành chính để đánh giá chất lượng HTQLCL (*nếu có*).

4. Tham dự hội thảo, hội nghị, tập huấn, chương trình đào tạo, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho Ban chỉ đạo 19, Tổ giúp việc Ban chỉ đạo 19 về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

5. Sơ kết, tổng kết đánh giá việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Huế năm 2025; Dự thảo Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Huế năm 2026; Khen thưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và TCVN ISO 18091:2020 (nếu có).

(Có Phụ lục chi tiết nội dung và tiến độ thực hiện kèm theo)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí: Từ nguồn ngân sách thành phố cấp cho Sở Khoa học và Công nghệ trong Kế hoạch năm 2025.

2. Định mức: Áp dụng Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11 tháng 8 năm 2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan trong bố trí, sử dụng kinh phí thực hiện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo 19

Chỉ đạo, tổ chức triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai, đôn đốc các sở, ban, ngành thành phố; UBND các xã, phường trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; Định kỳ theo quy định hàng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, tổng hợp báo cáo tình hình triển khai, kết quả thực hiện Kế hoạch trình UBND thành phố Huế xem xét, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

b) Chủ trì triển khai rà soát, thiết lập quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Huế đúng quy trình, quy định pháp luật liên quan; thiết lập các quy trình giải quyết công việc nội bộ của các cơ quan hành chính nhà nước trên Nền tảng số.

c) Phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, Sở Nội vụ thực hiện việc soát xét, góp ý đối với các dự thảo quy trình nội bộ TTHC áp dụng trên địa bàn thành phố, quy trình nội bộ TTHC giữa các cơ quan nhà nước theo quy định; Hướng dẫn triển khai rà soát, thống kê các hoạt động chuyên môn, hoạt động

điều hành và các hoạt động khác (không liên quan đến TTHC) tại các cơ quan hành chính nhà nước, Ủy ban nhân dân cấp xã; soát xét đối với các quy trình nội bộ dùng chung của các CQHCNN cấp tỉnh, xã, trình UBND thành phố Huế xem xét, quyết định công bố (nếu có).

d) Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng và hướng dẫn cho UBND phường, xã trên địa bàn thành phố áp dụng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với cải cách hành chính.

đ) Tổ chức hội nghị, tập huấn hướng dẫn rà soát HTQLCL tại chính quyền cấp xã và hướng dẫn đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, cải tiến HTQLCL.

e) Tổ chức hỗ trợ trực tiếp cho UBND cấp xã rà soát, xây dựng, áp dụng và công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

g) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan kiểm tra, đánh giá, sơ kết, tổng kết việc thực hiện Kế hoạch. Phối hợp Sở Nội vụ đề xuất UBND thành phố khen thưởng hoặc xem xét, phê bình theo quy định (nếu có);

h) Phối hợp với Sở Tài chính hướng dẫn các cơ quan, tổ chức liên quan lập dự toán kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định (nếu có).

3. Văn phòng UBND thành phố

a) Phối hợp với các đơn vị liên quan xác định cụ thể các TTHC trên địa bàn thành phố, TTHC nội bộ, hoạt động giải quyết công việc nội bộ trong các CQHCNN phải xây dựng Quy trình ISO, đảm bảo thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố và giải quyết công việc nội bộ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tiến hành kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến, đánh giá hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị theo Kế hoạch.

4. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trên cơ sở dự toán của các đơn vị và khả năng cân đối của nguồn Ngân sách, tham mưu UBND thành phố bố trí kinh phí cho các đơn vị liên quan thực hiện.

5. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trong việc kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước gắn với kiểm tra công tác CCHC về cải cách TTHC.

6. Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Huế

a) Xây dựng và ban hành Chính sách chất lượng, Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL; Quyết định ban hành Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2025 **trước ngày 31/7/2025 đối với chính quyền cấp xã.**

UBND cấp xã triển khai rà soát và ban hành áp dụng tài liệu HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 **trước ngày 15/9/2025.**

b) Tổ chức đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm và họp xem xét lãnh đạo ít nhất 02 lần/năm.

c) Thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL trong hoạt động của cơ quan và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện; báo cáo tình hình triển khai HTQLCL phục vụ hoạt động kiểm tra khi có yêu cầu.

d) Thực hiện công bố hoặc công bố lại HTQLCL khi có sự điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng.

đ) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp triển khai áp dụng bộ mẫu Khung tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hướng dẫn cho chính quyền cấp xã rà soát, xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và áp dụng bộ mẫu Khung quy trình ISO giải quyết công việc nội bộ đồng bộ giữa các cấp chính quyền địa phương.

- Phối hợp trong việc rà soát hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại chính quyền địa phương cấp xã; phối hợp trong việc kiểm tra, đánh giá kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

e) Về chế độ báo cáo

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND phường, xã báo cáo các nội dung thực hiện theo các Biểu mẫu hướng dẫn tại các Thông báo gửi về Sở Khoa học và Công nghệ (cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19) định kỳ trước ngày **25 hàng quý và trước 05/12 hàng năm.**

- Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo **định kỳ 6 tháng** gửi UBND thành phố Huế và báo cáo năm trình UBND thành phố gửi Bộ Khoa học và Công nghệ trước ngày **15/12/2025.**

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 03/01/2025 của UBND thành phố Huế về triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Huế năm 2025.

Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch nếu có vấn đề phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Sở Khoa học và Công nghệ (cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19) để kịp thời báo cáo UBND thành phố xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố;
- UBND các phường, xã;
- Các thành viên BCD 19;
- VP: CVP, các PCVP UBND thành phố;
- Lưu: VT, CN.

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

Nguyễn Thanh Bình