

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 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 Quyết định số 2243/QĐ-UBND ngày 10 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 ngày 9 năm 2018 về việc Hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Kế hoạch số 416/KH-UBND ngày 31 tháng 10 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về Rà soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2022 – 2025,

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 tỉnh; 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;

- 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;

- Đẩy mạnh việc xây dựng, áp dụng HTQLCL các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan, đơn vị; 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 áp dụng có hiệu quả quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định 2276/QĐ-UBND tỉnh 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;

- 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.

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 xây dựng, áp dụng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với mã định danh điện tử cho 100% cơ quan hành chính nhà nước;

- Đảm bảo 100% các cơ quan chuyên môn trên địa bàn thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã; 100% UBND các xã, phường, thị trấn áp dụng 15 quy trình nội bộ bắt buộc nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính tại đơn vị;

- Đối với các cơ quan, đơn vị sau khi hợp nhất Theo Kế hoạch số 448/KH-UBND ngày 10/12/2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về Kế hoạch định hướng sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; các cơ quan chuyên môn của UBND cấp huyện, yêu cầu triển khai rà soát việc xây dựng, áp dụng, duy trì, và cải tiến HTQLCL sau khi hợp nhất các cơ quan, đơn vị;

- Triển khai thí điểm xây dựng, áp dụng các Quy trình giải quyết TTHC nội bộ tại 03 (ba) CQHCCN thành phố Huế áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn thành phố.

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):

a) Xây dựng bổ sung các quy trình giải quyết TTHC đối với những TTHC phát sinh trong năm 2025.

b) Xây dựng Bộ mẫu hướng dẫn xây dựng các Quy trình giải quyết TTHC nội bộ trong CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế theo HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 (thí điểm tối thiểu cho 03 (ba) CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế).

2. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn xây dựng các Quy trình giải quyết TTHC nội bộ trong CQHCNN thành phố Huế áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 thí điểm tối thiểu cho 03 (ba) CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế.

3. Duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCNN):

a) Hướng dẫn, hỗ trợ, rà soát xây dựng các quy trình giải quyết TTHC (*khi có công văn đề nghị*);

b) Tổ chức hội nghị phổ biến, tập huấn, 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 CQHCNN;

c) Hướng dẫn hỗ trợ, rà soát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các CQHCNN sau khi sáp nhập.

4. Triển khai hướng dẫn duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại 04 đơn vị đã áp dụng thí điểm (UBND huyện Quảng Điền, UBND huyện Phú Lộc, UBND thị xã Phong Điền và UBND thị xã Hương Trà).

5. Tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát 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 hằng năm (trong đó: 100% cơ quan được kiểm tra qua hồ sơ và báo cáo; tối thiểu 30% các sở, ban ngành, huyện, thị xã, thành phố Huế; tối thiểu 10% các xã, phường, thị trấn 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*).

6. Xây dựng Dự án đầu tư chuyển đổi số trong triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế.

7. 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 và các cơ quan liên quan về duy trì, cải tiến HTQLCL.

8. 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, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai 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 cấp thành phố; UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn 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) 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 huyện, UBND cấp xã; soát xét đối với các quy trình nội bộ dùng chung của các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, huyện, trình UBND thành phố Huế xem xét, quyết định công bố (nếu có).

c) Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng và hướng dẫn cho UBND các quận, huyện, thị xã; UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố áp dụng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với cải cách hành chính về cải cách TTHC.

d) Tổ chức hội nghị phổ biến, tập huấn, 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 CQHCNN.

đ) Tổ chức tập huấn, hướng dẫn áp dụng Bộ mẫu về xây dựng các Quy trình giải quyết TTHC nội bộ trong CQHCNN thành phố Huế theo HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 triển khai áp dụng thí điểm tối thiểu cho 03 (ba) CQHCNN trên địa bàn thành phố.

e) Chủ trì, đồng đốc, hướng dẫn các cơ quan liên quan triển khai việc duy trì, cải tiến việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001 tại 04 chính quyền địa phương đã áp dụng thí điểm.

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.

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 trong các CQHCNN thành phố Huế phải xây dựng và đưa vào áp dụng HTQLCL, đảm bảo thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

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 cải cách hành chính về cải cách TTHC.

6. Sở Thông tin và Truyền thông

- Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan truyền thông thực hiện thông tin, tuyên truyền về Kế hoạch này;

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ 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;

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ triển khai Dự án đầu tư chuyển đổi số trong triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế.

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

a) Xây dựng và ban hành Chính sách chất lượng (*nếu có*), 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 **10/01/2025** (*tham khảo hướng dẫn tại Công văn số 2398/BC-BCĐ19 ngày 22/12/2022 của Ban Chỉ đạo 19 về việc hướng dẫn áp dụng Bộ tài liệu mẫu trong xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của CQHCNN trên địa bàn thành phố Huế*).

Đối với các cơ quan, đơn vị sau khi hợp nhất theo Kế hoạch số 448/KH-UBND ngày 10/12/2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về Kế hoạch định hướng sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; các cơ quan chuyên môn của UBND cấp huyện:

- 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 sau khi hợp nhất;

- Triển khai rà soát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL sau khi hợp nhất.

- b) Tổ chức đánh giá nội bộ và họp xem xét lãnh đạo ít nhất 01 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 xây dựng Bộ mẫu hướng dẫn xây dựng các Quy trình giải quyết công việc nội bộ áp dụng thí điểm cho tối thiểu 3 CQHCNN trên địa bàn thành phố;

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn xây dựng các Quy trình giải quyết công việc nội bộ áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 thí điểm tối thiểu cho 03 (ba) CQHCNN trên địa bàn thành phố;

- Tổ chức hội nghị phổ biến, tập huấn, 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 CQHCNN;

- Triển khai hướng dẫn việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại 04 đơn vị đã áp dụng thí điểm (UBND huyện Quảng Điền, UBND huyện Phú Lộc, UBND huyện Phong Điền và UBND thị xã Hương Trà).

- Phối hợp trong việc rà soát, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL; kiểm tra, đánh giá kết hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, TCVN ISO 18091:2020 tại các cơ quan, đơn vị liên quan.

e) Về chế độ báo cáo

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND các quận, huyện, thị

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 BCĐ 19) định kỳ trước ngày **25 hàng quý**;

- UBND các xã, phường, thị trấn gửi các nội dung thực hiện và báo cáo trước ngày **22 hàng quý** gửi về UBND các quận, huyện, thị xã để tổng hợp, gửi báo cáo về Sở Khoa học và Công nghệ trước ngày **25 hàng quý**;

- 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**.

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 quận, huyện, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Các Thành viên BCĐ 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