

Số: /QĐ-UBND

Bình Dương, ngày tháng 01 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống  
quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015  
của UBND thị trấn Bình Dương năm 2025**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*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 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 Quyết định số 1938/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 11/3/2019 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi, xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với UBND cấp huyện và cấp xã;*

*Căn cứ Quyết định số 354/QĐ-UBND ngày 18/11/2019 của UBND thị trấn Bình Dương về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương;*

*Xét đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê - Thư ký ISO thị trấn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thị trấn Bình Dương năm 2025.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng – Thống kê thị trấn, Thành viên Ban ISO thị trấn, Công chức phụ trách các lĩnh vực và các cá nhân được phân công công việc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Sở KH&CN (báo cáo);
- UBND huyện (báo cáo);
- Chi cục ĐLCL Bình Định (báo cáo);
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- Lưu: VT, Thư ký Ban ISO.

**CHỦ TỊCH**

**Võ Đình Sơn**

**KẾ HOẠCH  
Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn  
TCVN ISO 9001:2015 của UBND thị trấn năm 2025**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: ..... /QĐ-UBND  
ngày / 01 /2025 của UBND thị trấn Bình Dương)*

Để thực hiện có hiệu quả việc tiếp tục áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của cơ quan, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính của địa phương. Thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương đảm bảo đúng các yêu cầu của tiêu chuẩn. UBND thị trấn Bình Dương xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Bình Dương năm 2025 cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Tiếp tục xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân tham gia giải quyết quy trình thủ tục hành chính; tạo điều kiện để người đứng đầu kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn Bình Dương, nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước góp phần hoàn thành chỉ tiêu, kế hoạch được giao.

- Áp dụng, duy trì và cải tiến phù hợp Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hệ thống hóa quy trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật; xây dựng nền hành chính thống nhất, trong sạch, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả; hướng tới xây dựng chính quyền điện tử và cung cấp dịch vụ công có chất lượng, tạo sự hài lòng cho tổ chức và cá nhân.

### **2. Yêu cầu**

- Toàn thể công chức chuyên môn thuộc UBND thị trấn Bình Dương tiếp tục áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đã được công bố hợp chuẩn.

- Các bộ phận chuyên môn thuộc Hệ thống QLCL ISO UBND thị trấn tăng cường vai trò, trách nhiệm, tạo điều kiện thuận lợi bảo đảm toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân trong công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính và trách nhiệm phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn, nhằm tạo chuyển

biển mạnh mẽ trong việc giải quyết các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quản lý của địa phương.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

- Triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

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

- 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 ISO 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.

- Thực hiện tốt Mục tiêu chất lượng năm 2025 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 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.

*(Nhiệm vụ cụ thể và phân công đơn vị chủ trì, thời gian thực hiện theo phụ lục đính kèm.)*

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

### **1. Thành viên Ban Chỉ đạo ISO của UBND thị trấn:**

- Tham mưu Chủ tịch UBND thị trấn chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- 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 Trưởng ban về phương án quản lý, chỉ đạo nhằm thực hiện tốt Kế hoạch này.

### **2. Công chức chuyên môn thuộc Hệ thống ISO của UBND thị trấn có trách nhiệm:**

- Căn cứ Kế hoạch của UBND thị trấn, tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính thuộc chức năng nhiệm vụ chuyên môn đang quản lý; xác định việc thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan là nội dung bắt

buộc của chương trình cải cách hành chính.

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật Quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền để kịp thời khắc phục, chỉnh sửa, hoàn thiện lại các quy trình thuộc lĩnh vực chuyên môn của đơn vị.

- Nghiên cứu, đẩy mạnh việc áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công; đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân đều được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng chung của huyện.

- Kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đưa việc thực hiện Kế hoạch này vào tiêu chí để đánh giá, phân loại cuối năm của công chức.

### **3. Thư ký ISO thị trấn:**

Chủ động xây dựng và tham mưu Trưởng ban ISO thị trấn ban hành một số nội dung hoạt động của Ban ISO thị trấn năm 2025, gồm: Dự trù kinh phí thực hiện duy trì, áp dụng HTQLCL; Kế hoạch, Chương trình đánh giá nội bộ; tổ chức đánh giá nội bộ tại các bộ phận chuyên môn trong hệ thống ISO thị trấn; khắc phục, cải tiến, hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng sau khi đánh giá nội bộ; công bố lại HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; bổ sung, mở rộng phạm vi áp dụng, sửa đổi được thực hiện khi có các thủ tục hành chính mới được ban hành, chức năng, nhiệm vụ của đơn vị được bổ sung (nếu có); báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của thị trấn theo quy định.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN:**

Kinh phí thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được bố trí từ ngân sách thị trấn theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Bình Dương năm 2025. Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc cần chỉnh sửa, bổ sung kế hoạch, công chức chuyên môn chủ động báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn (qua công chức Văn phòng - Thống kê thị trấn) xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ TRẤN BÌNH DƯƠNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH DUY TRÌ  
HỆ THỐNG QLCL ISO 9001:2015 THỊ TRẤN BÌNH DƯƠNG NĂM 2025**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-UBND ngày ..... của Ủy ban nhân dân thị trấn Bình Dương)*

| STT | Nội dung thực hiện                                                                                                                         | Công chức thực hiện           | Công chức phối hợp   | Thời gian hoàn thành              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 1   | Xây dựng và ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2025                                                                                          | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn | Trước ngày 30/01/2025             |
| 2   | Xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Bình Dương | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn | Trước ngày 30/01/2025             |
| 3   | Rà soát các quy trình, quy định phù hợp với văn bản QPPL                                                                                   | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn | Thường xuyên                      |
| 4   | Tuân thủ thực hiện theo các quy trình đã xây dựng                                                                                          | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn | Thường xuyên                      |
| 5   | Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân có liên quan                                                                           | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn | Từ tháng 02 đến tháng 10 năm 2025 |

|   |                                                                                      |                               |                                                 |                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| 6 | Tập huấn chuyên sâu phương pháp, kỹ năng đánh giá nội bộ HTQLCL cho Ban ISO thị trấn | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Công chức chuyên môn                            | Tháng 10/2025                |
| 7 | Tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL ISO thị trấn                                   | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Lãnh đạo UBND thị trấn;<br>Công chức chuyên môn | Tháng 11/2025                |
| 8 | Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng                      | Ban chỉ đạo ISO thị trấn      | Thư ký ISO thị trấn                             | Sau cuộc họp Đánh giá nội bộ |
| 9 | Báo cáo tình thực hiện duy trì Hệ thống QLCL ISO thị trấn năm 2025                   | Văn phòng - Thống kê thị trấn | Thư ký ISO thị trấn và Công chức chuyên môn     | Tháng 12/2025                |