ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 599 /BC-UBND	*An Biên, ngày 13 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026

Căn cứ Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 của UBND phường An Biên về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 19/01/2026 của UBND phường An Biên về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026;

Căn cứ Biên bản đánh giá nội bộ ngày 06/10/2026 và Báo cáo đánh giá tổng hợp Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 của Đoàn đánh giá nội bộ phường;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị có liên quan;

UBND phường An Biên báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 02/02/2026, UBND phường An Biên đã ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026 và kế hoạch triển khai thực hiện, xác định các mục tiêu, chỉ tiêu cụ thể, nhiệm vụ, trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị và thời hạn thực hiện.

Các mục tiêu chất lượng tập trung vào nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; bảo đảm tiến độ thực hiện nhiệm vụ được giao; duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; đẩy mạnh chuyển đổi số và nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao để tổ chức thực hiện, theo dõi và tổng hợp kết quả. Việc đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng được thực hiện trên cơ sở các chỉ tiêu đã đề ra và hồ sơ, tài liệu minh chứng tương ứng.

Để tổ chức thực hiện, UBND phường đã kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 phường tại Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 30/01/2026; định kỳ rà soát, sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu theo quý; tổ chức đánh giá nội bộ Hệ

thống quản lý chất lượng năm 2026 và theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục sau đánh giá.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng được tổng hợp, đánh giá như sau:

TT	Mục tiêu, chỉ tiêu chất lượng	Kết quả thực hiện năm 2026	Đánh giá, minh chứng
	Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cải cách hành chính	- Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai, niêm yết: 100%. - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trên Cổng dịch vụ công quốc gia, hệ thống của thành phố: 100%. - Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính:100% - Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn: 100% - Tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính đủ điều kiện: 100% - Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức: 100%	Đánh giá theo số liệu thực tế và kết quả theo dõi thủ tục hành chính; đối chiếu với các chỉ tiêu đã được phê duyệt. Minh chứng: báo cáo TTHC; dữ liệu trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC; kết quả số hóa hồ sơ; kết quả khảo sát mức độ hài lòng và các tài liệu liên quan.
	Nâng cao ý thức trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính	Tỷ lệ cán bộ, công chức, người lao động chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đề cao trách nhiệm và hoàn thành nhiệm vụ được giao: 100% Tình hình thực hiện các quy định về thời gian làm việc, văn hóa công sở và trách nhiệm trong thực thi công vụ: 100%	Đánh giá trên cơ sở kết quả theo dõi, kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, người lao động. Báo cáo kiểm tra công tác CCHC, công vụ năm 2026 Minh chứng: văn bản chỉ đạo; biên bản kiểm tra, theo dõi; báo

			cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ và các tài liệu liên quan.
	Bảo đảm tiến độ thực hiện các nhiệm vụ do thành phố giao	Tổng số nhiệm vụ được thành phố giao trong kỳ: 135 nhiệm vụ. Số nhiệm vụ hoàn thành trước thời hạn: 43 nhiệm vụ. Nhiệm vụ hoàn thành đúng thời hạn: 39. Số nhiệm vụ đang thực hiện, quá hạn hoặc cần tiếp tục theo dõi: 45 nhiệm vụ. Không có nhiệm vụ quá hạn	Đối chiếu danh sách nhiệm vụ được giao, thời hạn hoàn thành và kết quả thực hiện trên hệ thống theo dõi nhiệm vụ của thành phố. Minh chứng: văn bản giao nhiệm vụ; báo cáo kết quả thực hiện; dữ liệu trên hệ thống theo dõi nhiệm vụ và tài liệu liên quan.
	Duy trì, cải tiến và nâng cao hiệu lực, hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015	- Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 phường (Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 30/01/2026); ban hành Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 19/01/2026 về duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2026. - Rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu theo quý: + Quý I: Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 27/3/2026 sửa đổi, bổ sung, ban hành mới 55 quy trình và bãi bỏ 17 quy trình. + Quý II: Quyết định số 1425/QĐ-UBND ngày 24/7/2026 sửa đổi, bổ sung 16 quy trình (lĩnh vực giáo dục), sửa đổi tên 04 quy trình lĩnh vực giáo dục mầm non và bãi bỏ 06 quy trình.	Đạt. Hệ thống được duy trì, áp dụng phù hợp với phạm vi đã công bố; tài liệu được cập nhật kịp thời theo thay đổi thủ tục hành chính. Minh chứng: Quyết định số 158/QĐ-UBND; Kế hoạch số 22/KH-UBND; Quyết định số 522/QĐ-UBND, 1425/QĐ-UBND, 2304/QĐ-UBND, 2305/QĐ-UBND và danh mục kèm theo; Kế hoạch 01/KH-BCĐ, Quyết định 01/QĐ-BCĐ, Thông báo 01/TB-BCĐ; phiếu ghi chép, biên

		+ Ngày 10/11/2026: ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu HTQLCL cập nhật (Quyết định số 2304/QĐ-UBND) và công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 (Quyết định số 2305/QĐ-UBND). - Đánh giá nội bộ: ban hành Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 01/9/2026, Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 10/9/2026 thành lập 04 Đoàn đánh giá, Thông báo số 01/TB-BCĐ ngày 30/9/2026; tổ chức đánh giá ngày 06-07/10/2026 tại 05 đơn vị (Văn phòng HĐND và UBND, phòng Văn hóa - Xã hội, phòng Kinh tế, phòng Xây dựng và Môi trường, Trung tâm PVHCC). - Kết quả: không phát hiện điểm không phù hợp nặng; ghi nhận một số điểm không phù hợp nhẹ và khuyến nghị (10 nội dung cần khắc phục, cải tiến). Đã mở 05 phiếu yêu cầu hành động khắc phục ngày 08/10/2026; các đơn vị hoàn thành khắc phục trước ngày 15/10/2026, được Đoàn đánh giá kiểm tra, xác nhận đạt.	bản, báo cáo đánh giá tổng hợp; 05 phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
	Đẩy mạnh chuyển đổi số, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành	- Tỷ lệ văn bản trao đổi giữa các cơ quan dưới dạng điện tử, trừ văn bản thuộc phạm vi bí mật nhà nước theo quy định: 100%. - Kết quả sử dụng hệ thống quản lý văn bản, chữ ký số, xử	Đạt. Đánh giá theo số liệu văn bản điện tử, tình hình sử dụng chữ ký số và kết quả thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số được giao.

		lý hồ sơ điện tử và các nền tảng số phục vụ công tác chuyên môn: 100%. - Triển khai Cuộc thi "Ứng dụng AI trong thực thi nhiệm vụ của các cơ quan hành chính" tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (Công văn số 1382/UBND-VHXH ngày 01/6/2026), hưởng ứng phong trào "Bình dân học vụ số". - Đăng ký, lập danh sách đầu mối phối hợp triển khai thử nghiệm Nền tảng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ công vụ (Công văn số 2006/UBND-KT ngày 24/7/2026 và số 2201/UBND-KT ngày 10/8/2026). - Phối hợp VNPT Hải Phòng triển khai ứng dụng eGOV - Cư dân phục vụ quản lý tổ dân phố (Giấy mời số 243/GM-UBND ngày 01/7/2026).	Minh chứng: dữ liệu trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành; Công văn số 1382/UBND-VHXH, 2006/UBND-KT, 2201/UBND-KT; Giấy mời số 243/GM-UBND; danh sách đầu mối phối hợp thử nghiệm và các tài liệu liên quan.
	Nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	- Tỷ lệ đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng thời hạn: 100% - Tỷ lệ kiến nghị, phản ánh được xử lý, giải quyết đúng thời hạn: 100% - Tổng số kiến nghị, phản ánh tiếp nhận: 103; số đã giải quyết: 103.	Đánh giá trên cơ sở sổ theo dõi tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và kết quả giải quyết thực tế. Minh chứng: sổ tiếp nhận, xử lý đơn; văn bản giao xử lý; văn bản trả lời, kết quả giải quyết và báo cáo chuyên môn.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Việc ban hành và triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 đã tạo cơ sở để các phòng chuyên môn, đơn vị xác định nhiệm vụ, chỉ tiêu và trách nhiệm trong quá trình thực hiện. Các mục tiêu chất lượng cơ bản bám sát yêu cầu cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và yêu cầu duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Công tác rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO được quan tâm thực hiện, góp phần bảo đảm hệ thống tài liệu phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu thực tiễn. Việc theo dõi các chỉ tiêu về thủ tục hành chính, kỷ luật, kỷ cương hành chính, chuyển đổi số và giải quyết kiến nghị, phản ánh là cơ sở để UBND phường đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, kịp thời xác định những nội dung cần điều chỉnh, cải tiến.

Công tác đánh giá nội bộ năm 2026 được tổ chức đúng kế hoạch, bao quát toàn bộ các đơn vị trong phạm vi áp dụng; không phát hiện điểm không phù hợp nặng. Các điểm không phù hợp nhẹ đã được các đơn vị khắc phục đúng thời hạn và được kiểm tra, xác nhận đạt. Cán bộ, công chức tích cực tham gia các hoạt động nâng cao năng lực số như Cuộc thi ứng dụng AI, thử nghiệm Nền tảng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ công vụ và ứng dụng eGOV - Cư dân.

2. Tồn tại, hạn chế

Qua đánh giá nội bộ còn một số tồn tại: một số quy trình mới ban hành hoặc sửa đổi chưa được bổ sung đầy đủ biểu mẫu; việc rà soát thành phần hồ sơ khi tiếp nhận có trường hợp chưa đầy đủ, công dân phải bổ sung nhiều lần; một số hồ sơ còn xử lý cận hạn, chậm ở khâu trình ký, đóng dấu, phát hành kết quả; văn bản đến, tài liệu tại nơi làm việc ở một số phòng chưa được sắp xếp theo quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.

Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử và phần mềm quản lý văn bản có thời điểm hoạt động chưa ổn định, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý và phát hành hồ sơ.

Việc tổng hợp kết quả giữa các phòng chuyên môn, đơn vị cần bảo đảm đồng bộ về thời điểm chốt số liệu, cách tính tỷ lệ và hồ sơ minh chứng cụ thể.

Đối với các chỉ tiêu chưa đạt hoặc chưa đủ cơ sở xác định mức độ hoàn thành, cần tiếp tục rà soát nguyên nhân, xác định trách nhiệm và đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến phù hợp.

3. Nguyên nhân

Một số chỉ tiêu chất lượng liên quan đến nhiều lĩnh vực, cần tổng hợp số liệu từ các phòng chuyên môn, đơn vị và các hệ thống thông tin khác nhau.

Việc theo dõi, cập nhật và lưu trữ hồ sơ minh chứng cần tiếp tục được thực hiện thường xuyên, bảo đảm đầy đủ, thống nhất và thuận tiện cho công tác kiểm tra, đánh giá.

Một số nhiệm vụ cần có sự phối hợp giữa các đơn vị để bảo đảm tiến độ, chất lượng và kết quả thực hiện.

Việc triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp làm danh mục thủ tục hành chính và quy định chuyên ngành thay đổi thường xuyên; một số công chức kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, khối lượng hồ sơ lớn nên việc cập nhật quy trình, biểu mẫu có lúc chưa kịp thời.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TIẾP THEO

Tiếp tục duy trì việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết công việc thuộc phạm vi áp dụng của UBND phường.

Rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu, quy trình ISO bảo đảm phù hợp với các quy định hiện hành, chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế; kịp thời đề xuất sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy trình không còn phù hợp.

Tăng cường theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thực hiện các mục tiêu chất lượng được giao; định kỳ tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện theo từng chỉ tiêu, xác định rõ mức độ hoàn thành và nguyên nhân đối với các chỉ tiêu chưa đạt.

Tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện công khai, minh bạch thủ tục hành chính; đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, trách nhiệm thực thi công vụ; thường xuyên theo dõi tiến độ, chất lượng thực hiện nhiệm vụ được giao, nhất là các nhiệm vụ có thời hạn hoàn thành cụ thể.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, điều hành; nâng cao hiệu quả sử dụng văn bản điện tử, chữ ký số và các hệ thống thông tin phục vụ công việc.

Tiếp tục theo dõi việc duy trì các hành động khắc phục sau đánh giá nội bộ; phối hợp đơn vị kỹ thuật bảo đảm phần mềm Một cửa điện tử, quản lý văn bản vận hành ổn định; tăng cường hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tạo điều kiện cho công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng về ISO 9001:2015 và kỹ năng số.

Thực hiện đầy đủ việc lập, cập nhật, lưu trữ hồ sơ minh chứng đối với từng mục tiêu chất lượng; tổ chức rà soát, đánh giá và đề xuất các biện pháp khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 của UBND phường An Biên./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu: VT, KT.

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

U.B.N.D PHƯỜNG AN BIÊN T.P HẢI PHÒNG

Ngô Đức Tiệp