UBND XÃ CẨM GIANG
BAN CHỈ ĐẠO ISO 9001:2015

Số: 04/BC-BCĐ

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

Cẩm Giang, ngày 08 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026
(Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 26/01/2026 của UBND xã Cẩm Giang)

Thực hiện Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 26/01/2026 của UBND xã Cẩm Giang về thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 và Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 06/02/2026 về triển khai duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ban Chỉ đạo ISO tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU

1. Mục tiêu 1: Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả thực hiện các tiêu chí trọng tâm (số liệu đến ngày 08/11/2026):

TT	Tiêu chí (Kế hoạch số 35/KH-UBND)	Chỉ tiêu	Kết quả thực hiện	Đánh giá
1	100% TTHC được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố và đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia	100%	376 TTHC được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống; tỷ lệ cấp kết quả điện tử 100%; khai thác, tái sử dụng dữ liệu 99,87%	**Đạt**
2	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận	Từ 65% trở lên	Tiếp nhận 12.921 hồ sơ, trong đó trực tuyến 12.917 hồ sơ (99,97%), trực tiếp 04 hồ sơ (0,05%)	**Đạt**
3	Trả kết quả hồ sơ TTHC trước và đúng hạn	Trên 99%	Đã giải quyết 12.839 hồ sơ: đúng và trước hạn 12.705 hồ sơ (đạt 99,95% theo báo cáo); quá hạn 06 hồ sơ; dừng xử lý 75; rút 53; còn 82 hồ sơ đang trong thời hạn	**Đạt**
4	Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ và số hóa kết quả hồ sơ	100%	Số hóa thành phần hồ sơ 99,98%; số hóa kết quả hồ sơ 100%	**Cơ bản đạt**
5	Thường xuyên cập nhật, công khai TTHC khi có sửa đổi, bổ sung	Thường xuyên	TTHC được cập nhật, niêm yết, công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, kèm mã QR tra cứu và đăng tải Cổng thông tin điện tử (Báo cáo số 96/BC-UBND ngày 13/3/2026)	**Đạt**
6	Mức độ hài lòng giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân	98%	Đo lường qua mã QR: mức rất hài lòng và hài lòng đạt 100% (mức tối thiểu của thành phố 95%, lĩnh vực đất đai 90%)	**Đạt**

Kết quả thực hiện các nội dung công việc:

TT	Nội dung công việc	Kết quả thực hiện
1	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý; kịp thời kiện toàn khi có thay đổi về nhân sự	Hoàn thành. Kịp thời bổ nhiệm, tiếp nhận lãnh đạo, công chức (QĐ số 105/QĐ-UBND ngày 26/01/2026, số 168/QĐ-UBND ngày 05/02/2026, số 189/QĐ-UBND ngày 06/02/2026, số 888/QĐ-UBND ngày 28/4/2026); kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO (QĐ số 497/QĐ-UBND ngày 12/3/2026, QĐ số 1748/QĐ-UBND ngày 15/10/2026).
2	Nghiên cứu, nắm bắt văn bản chỉ đạo của thành phố, UBND xã về kiểm soát TTHC, một cửa, một cửa liên thông	Hoàn thành. Ban hành các kế hoạch triển khai: KH số 44/KH-UBND ngày 30/01/2026 (Chính quyền thân thiện); KH số 51/KH-UBND và số 52/KH-UBND ngày 02/02/2026 (giải quyết không hẹn, tiếp nhận tại nhà); Quyết định số 1619/QĐ-UBND ngày 30/12/2025 (Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026).
3	Tổ chức, tham gia tập huấn; quán triệt, tuyên truyền đến cán bộ, công chức	Hoàn thành. KH số 81/KH-UBND ngày 23/02/2026 (đào tạo, bồi dưỡng); tập huấn trí tuệ nhân tạo ngày 06/6/2026 (KH số 203/KH-UBND ngày 01/6/2026); hội nghị tập huấn ISO ngày 17/10/2026 (GM số 324/GM-UBND ngày 16/10/2026).
4	Tuyên truyền, hỗ trợ hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng dịch vụ công quốc gia	Hoàn thành. 100% thôn có Tổ công nghệ số cộng đồng; hưởng ứng Ngày chuyển đổi số (KH số 400/KH-UBND ngày 01/10/2026); hướng dẫn cài đặt ứng dụng Smart Hải Phòng (CV số 2543/UBND-VHXH ngày 25/9/2026).

2. Mục tiêu 2: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận và giải quyết TTHC

TT	Nội dung công việc	Kết quả thực hiện
1	Sử dụng hiệu quả trang thiết bị, chữ ký số, phần mềm quản lý văn bản, đánh giá hài lòng qua mã QR, bảng điện tử	Hoàn thành. 100% cơ quan, đơn vị sử dụng Hpnet; văn bản đi, đến xử lý trên môi trường điện tử và ký số; thanh toán trực tuyến đạt 99,97% (chỉ tiêu tối thiểu 80%); đánh giá hài lòng qua mã QR; Trung tâm Phục vụ hành chính công 10 quầy, trang cấp thiết bị.
2	Xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (nếu có)	Hoàn thành. Tổng kiểm kê tài sản công (KH số 116/KH-UBND ngày 21/11/2025; BC số 258/BC-UBND ngày 07/6/2026); giao dự toán năm 2026 (QĐ số 1588/QĐ-UBND ngày 12/12/2025); kế hoạch chuyển đổi số (KH số 26/KH-UBND, số 27/KH-UBND ngày 16/01/2026).
3	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách sử dụng ứng dụng, công cụ mới cho cán bộ, công chức	Hoàn thành. Tập huấn trí tuệ nhân tạo, chuyển đổi số (KH số 203/KH-UBND ngày 01/6/2026); 100% công chức tham gia các lớp tập huấn do các cấp tổ chức.
4	Thường xuyên đánh giá kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC	Hoàn thành. Báo cáo định kỳ: BC số 96/BC-UBND ngày 13/3/2026, BC số 200/BC-UBND ngày 15/5/2026, BC số 267/BC-UBND ngày 09/6/2026.

3. Mục tiêu 3: Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm

TT	Nội dung công việc	Kết quả thực hiện
1	Tiếp nhận trên hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia, phiếu đánh giá, đơn phản ánh, kiến nghị	Hoàn thành. Tiếp nhận và xử lý, công khai 10 phản ánh, kiến nghị, đạt 100%; Báo cáo số 33/BC-TTPVHCC ngày 12/11/2026 về việc Công tác tiếp nhận, giải quyết, công khai phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính của công dân, doanh nghiệp năm 2026; duy trì hòm thư góp ý, đường dây nóng.
2	Xử lý nghiêm túc mọi trường hợp vi phạm (nếu có) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân	Hoàn thành. Không phát sinh trường hợp vi phạm cần xử lý từ phản ánh của tổ chức, cá nhân; 6 tháng đầu năm không có cán bộ, công chức, viên chức bị kỷ luật; thực hiện Kết luận số 226-KL/TW (KH số 157/KH-UBND ngày 21/4/2026).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

- Các mục tiêu chất lượng năm 2026 cơ bản hoàn thành: 05/06 tiêu chí của Mục tiêu 1 đạt, 01 tiêu chí cơ bản đạt (số hóa thành phần hồ sơ 99,98%); Mục tiêu 2 và Mục tiêu 3 hoàn thành.

- Chất lượng giải quyết TTHC được nâng lên: tỷ lệ hồ sơ trực tuyến 99,97%, thanh toán trực tuyến 99,97%, cấp kết quả điện tử 100%, hài lòng 100%.

- Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì: kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO kịp thời, đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ, tổ chức hội nghị tập huấn ngày 17/10/2026.

2. Tồn tại, hạn chế

- Còn 06 hồ sơ quá hạn; một số hồ sơ đúng hạn toàn quy trình nhưng quá hạn ở từng bước.

- Tỷ lệ số hóa đầy đủ thành phần hồ sơ đạt 99,98%, chưa đạt 100% như mục tiêu.

- Mục tiêu chất lượng cấp xã, cấp phòng và Mô hình HTQLCL chưa thống nhất hoàn toàn; một số phòng chưa ghi số, ký hiệu; báo cáo quý của các phòng chưa được tổng hợp đầy đủ.

- Còn thiếu biên chế (công chức giao 40, có mặt 38); một bộ phận công chức hạn chế kỹ năng số; một số thiết bị cấu hình thấp.

3. Nguyên nhân

- Khối lượng hồ sơ lớn, công chức kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực; hồ sơ liên quan nhiều bộ phận phối hợp chưa đồng bộ.

- Một số thành phần hồ sơ do tổ chức, công dân cung cấp chưa đủ điều kiện số hóa.

- Chưa có hướng dẫn thống nhất về mẫu mục tiêu, báo cáo quý giữa các phòng.

III. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP

- Kiểm soát thời hạn từng bước, nhắc việc trước hạn; thông báo xin lỗi khi trễ hẹn; theo dõi hồ sơ trễ hạn theo sổ.

- Hướng dẫn tổ chức, công dân chuẩn bị đủ thành phần hồ sơ; đẩy mạnh số hóa, nộp trực tuyến toàn trình.

- Thống nhất mục tiêu chất lượng giữa Mô hình, Kế hoạch số 35/KH-UBND và mục tiêu các phòng; ban hành mẫu báo cáo quý; các phòng ghi đầy đủ số, ký hiệu văn bản.

- Tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo; hoàn thiện hồ sơ công bố lại HTQLCL theo Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 06/02/2026.

- Xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2027, dự kiến ban hành trong tháng 01/2027.

IV. KIẾN NGHỊ

- Lãnh đạo UBND xã tiếp tục quan tâm bố trí nhân lực, nâng cấp thiết bị công nghệ thông tin cho Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn.

- Các phòng, đơn vị gửi báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hằng quý về Phòng Văn hóa - Xã hội (thường trực Ban Chỉ đạo ISO) trước ngày 05 của tháng đầu quý sau.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026, Ban Chỉ đạo ISO báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Thành viên Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: VT, BCĐ ISO.

KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN

U.B.N.D XÃ CẨM GIANG T.P HẢI PHÒNG

PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ
Vũ Mạnh Huy