ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG CHU VĂN AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:950 /BC-UBND	*Phường Chu Văn An, ngày 20 tháng 11 năm 2026*

BÁO CÁO

Kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Chu Văn An năm 2026

Thực hiện Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành 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 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Kế hoạch số: 26/KH-UBND ngày 23/01/2026 của Uỷ ban nhân dân phường về việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An năm 2026. Uỷ ban nhân dân phường báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 *(đến tại thời điểm ngày 20/11/2026)* cụ thể như sau:

I. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 *(Ban hành văn bản phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo).*

Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An xác định việc thực hiện nhiệm vụ duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ thường xuyên của đơn vị. Phấn đấu đạt được các mục tiêu về quản lý, cải cách quá trình giải quyết TTHC nhằm phục vụ tốt hơn cho người dân. Ban lãnh đạo UBND phường cam kết tạo điều kiện tốt nhất và cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho việc duy trì áp dụng ISO 9001:2015. Phân công nhiệm vụ đến từng thành viên của Ban chỉ đạo ISO nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra. Hàng năm Ban chỉ đạo ISO ban hành kế hoạch triển khai và duy trì áp dụng HTQLCL trong năm, đặt ra các nội dung cần phải thực hiện và phấn đấu thực hiện đúng, đủ, và có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng. Căn cứ vào tình hình thực tế việc áp dụng và duy trì HTQLCL, Ban chỉ đạo ISO UBND phường xác định và ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, làm căn cứ cho việc tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL.

Trong năm 2026, UBND phường và Ban Chỉ đạo ISO đã ban hành, triển khai các văn bản chủ yếu sau:

Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 23/01/2026 về việc áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An năm 2026.

Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 về ban hành Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An.

Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 02/02/2026 về thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026.

Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 06/02/2026 về giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2026.

Quyết định số 326/QĐ-UBND ngày 09/02/2026 của Chủ tịch UBND phường Chu Văn An về việc phê duyệt chương trình đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026.

Công văn số 1064/UBND-VHXH ngày 03/4/2026 v/v đôn đốc áp dụng các tài liệu, quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Kế hoạch số 251/KH-UBND ngày 24/6/2026 về tập huấn kiến thức về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026.

Công văn số 2263/UBND-VHXH ngày 25/6/2026 v/v đăng ký tham dự lớp tập huấn đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Quyết định số 1464/QĐ-UBND ngày 03/7/2026 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An.

Quyết định số 1465/QĐ-UBND ngày 03/7/2026 về việc thành lập Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An.

Giấy mời số 180/GM-UBND ngày 20/8/2026 về tập huấn kiến thức về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Công văn số 3008/UBND-KT ngày 20/8/2026 V/v mời giảng viên tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Báo cáo số 585/BC-UBND ngày 24/8/2026 về kết quả tổ chức hội nghị tập huấn nghiệp vụ về việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Chu Văn An năm 2026.

Công văn số 02/CV-BCĐISO ngày 03/8/2026 v/v rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và quy trình giải quyết TTHC theo quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Quyết định số 1751/QĐ-UBND ngày 28/8/2026 của Chủ tịch UBND phường Chu Văn An về việc Ban hành áp dụng các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026;

Quyết định số 2030/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An.

Quyết định số 2031/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc kiện toàn Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An.

Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND phường Chu Văn An năm 2026.

Kế hoạch số 03/KH-BCĐISO ngày 02/10/2026 của Ban chỉ đạo ISO phường về đánh giá chất lượng nội bộ năm 2026.

Thông báo số 04/TB-BCĐISO ngày 02/10/2026 của Ban chỉ đạo ISO phường về Thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2026.

Thông báo số 06/TB-BCĐISO ngày 18/10/2026 của Ban chỉ đạo ISO phường về Chương trình họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Bản xác nhận số 07/UBND-BXN ngày 02/11/2026 xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường.

Quyết định số 2229/QĐ-UBND ngày 03/11/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Một số văn bản khác có liên quan

II. Kết quả xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

1. Kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

1.1. Phạm vi áp dụng:

- Quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành TTHC liên quan:

+ Lĩnh vực Nội vụ (Theo Quyết định số 2870/QĐ-UBND ngày 16/7/2025; Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 13/01/2026; Quyết định số 1039/QĐ-UBND ngày 20/3/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 29 TTHC);

+ Lĩnh vực Văn hóa, Thể thao và Gia đình (Theo Quyết định số 2850/QĐ-UBND ngày 14/7/2025; Quyết định số 454/QĐ-UBND ngày 31/01/2026; Quyết định số 1617/QĐ-UBND ngày 22/4/2026; Quyết định số 1815/QĐ-UBND ngày 16/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 10 TTHC).

+ Lĩnh vực Y tế (Theo Quyết định số 2874/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 của Chủ tịch UBND thành phố; 15 TTHC);

+ Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo (Theo Quyết định số 2851/QĐ-UBND ngày 14/7/2025; Quyết định số 1369/QĐ-UBND ngày 09/4/2026; Quyết định số

1635/QĐ-UBND ngày 24/4/2026; Quyết định số 1747/QĐ-UBND ngày 09/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 52 TTHC);

+ Lĩnh vực Tư pháp (Theo Quyết định số 2893/QĐ-UBND ngày 18/7/2025; Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 10/01/2026; Quyết định số 467/QĐ-UBND ngày 31/01/2026; Quyết định số 556/QĐ-UBND ngày 09/02/2026; Quyết định số 1353/QĐ-UBND ngày 08/4/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 61 TTHC);

+ Lĩnh vực Công Thương (Theo Quyết định số 2854/QĐ-UBND ngày 14/7/2025; Quyết định số 190/QĐ-UBND ngày 16/01/2026; Quyết định số 426/QĐ-UBND ngày 30/01/2026; Quyết định số 1349/QĐ-UBND ngày 08/4/2026; Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 14/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 12 TTHC);

+ Lĩnh vực Xây dựng (Theo Quyết định số 2873/QĐ-UBND ngày 16/7/2025; Quyết định số 227/QĐ-UBND ngày 19/01/2026; Quyết định số 669/QĐ-UBND ngày 14/02/2026; Quyết định số 777/QĐ-UBND ngày 03/3/2026; Quyết định số 1846/QĐ-UBND ngày 19/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 46 TTHC);

+ Lĩnh vực Tài chính (Theo Quyết định số 2884/QĐ-UBND ngày 17/7/2025; Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 05/01/2026; Quyết định số 676/QĐ-UBND ngày 15/02/2026; Quyết định số 1755/QĐ-UBND ngày 11/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 48 TTHC);

+ Lĩnh vực Nông nghiệp và Môi trường (Theo Quyết định số 2872/QĐ-UBND ngày 16/7/2025; Quyết định số 186/QĐ-UBND ngày 15/01/2026; Quyết định số 394/QĐ-UBND ngày 29/01/2026; Quyết định số 541/QĐ-UBND ngày 07/02/2026; Quyết định số 617/QĐ-UBND ngày 12/02/2026; Quyết định số 684/QĐ-UBND ngày 24/02/2026; Quyết định số 716/QĐ-UBND ngày 27/02/2026; Quyết định số 792/QĐ-UBND ngày 04/3/2026; Quyết định số 1605/QĐ-UBND ngày 21/4/2026; Quyết định số 1784/QĐ-UBND ngày 13/5/2026; Quyết định số 1857/QĐ-UBND ngày 20/5/2026 của Chủ tịch UBND thành phố; 71 TTHC);

UBND phường xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, bảo đảm bao quát 100% thủ tục hành chính thuộc phạm vi áp dụng. Hệ thống được triển khai tại Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng HĐND và UBND, Phòng Kinh tế, Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường, Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Các phòng chuyên môn của UBND phường, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về chính sách chất lượng và thực hiện theo chính sách chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã phê duyệt ban hành. 100% các phòng chuyên môn của UBND phường, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về mục tiêu chất lượng, kế

hoạch thực hiện mục tiêu và triển khai thực hiện theo mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu đã xây dựng và phê duyệt.

UBND phường đã đảm bảo niêm yết, công khai 100% TTHC và chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, bản công bố HTQLCL tại Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND phường và công khai trên các kênh thông tin điện tử.

Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được rà soát, xây dựng và áp dụng theo quy định; bảo đảm quy trình ISO thống nhất với quy trình giải quyết thủ tục hành chính và yêu cầu của cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Số quy trình theo Mô hình khung được xây dựng bao gồm: Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng và 04 Hướng dẫn theo Mô hình khung *(kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá nội bộ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, quản lý rủi ro và cơ hội).*

Công tác kiểm soát tài liệu; kiểm soát hồ sơ:

+ Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.

+ Được bảo vệ một cách thỏa đáng tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

+ Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.

+ Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.

+ Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được.

+ Được cập nhật và kiểm soát khi có các thay đổi các VBQPPL.

Số quy trình giải quyết các TTHC được xây dựng: Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND phường được xây dựng thành quy trình ISO.

Theo Quyết định số 1751/QĐ-UBND ngày 28/8/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc ban hành áp dụng các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026. Tổng số quy trình ISO đang được áp dụng tại cơ quan bao gồm:

+ Quy trình hệ thống: 05 quy trình

+ Quy trình giải quyết TTHC: 361 quy trình

+ Quy trình nội bộ: 02 quy trình

1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND phường xây dựng và ban hành Kế hoạch số 251/KH-UBND, ngày 24/6/2026 về tập huấn kiến thức về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026. Ngày 22/8/2026 UBND phường đã mời giảng viên ở Chi cục tiêu chuẩn đo lường, sở Khoa học công nghệ thành phố Hải Phòng về

tập huấn và phổ biến các kiến thức về tiêu chuẩn ISO cũng như hướng dẫn cách thức xây dựng, hoàn thiện các tài liệu và ban hành áp dụng cho lãnh đạo, cán bộ, công chức phường. Nội dung tập huấn tập trung vào vận hành quy trình ISO; kiểm soát tài liệu, hồ sơ; cập nhật, sửa đổi quy trình; nhận diện, xử lý sự không phù hợp; hành động khắc phục và cải tiến. Đồng thời căn cứ theo kế hoạch chung của Sở KH&CN hàng năm đã bố trí cán bộ, công chức phụ trách tham gia các khóa đào tạo, tập huấn nâng cao nghiệp vụ về ISO cho đơn vị.

Bên cạnh tập huấn tập trung, Ban Chỉ đạo ISO và bộ phận thường trực tiếp tục hướng dẫn các phòng, bộ phận trong quá trình áp dụng; đôn đốc lưu hồ sơ, sử dụng đúng biểu mẫu, cập nhật căn cứ pháp lý và chuẩn bị tài liệu phục vụ đánh giá nội bộ.

1.3 Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 về chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác:

Các phòng, đơn vị trực thuộc phường đều tuân thủ các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác. Nhìn chung các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 về chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác đều cơ bản được đáp ứng. Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được xây dựng, phê duyệt phát hành và niêm yết công khai theo Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 về ban hành Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An; Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 02/02/2026 về thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026. Các quy trình ISO liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý các thủ tục hành chính được xây dựng đồng bộ và đã được ban hành chính thức đưa vào áp dụng. Đảm bảo cập nhật danh sách về số lượng cũng như các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

Thực hiện việc nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro: Đã bàn hành văn bản số 01/BCĐ ngày 02/02/2026 bản nhận diện đánh giá rủi ro và cơ hội năm 2026 và Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 06/02/2026 về giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2026.

Trung tâm phục vụ hành chính công phường thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính. Tổng số lượt đánh giá trên dịch vụ công quốc gia 18/18 điểm. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100%. Người dân, doanh nghiệp đánh giá cao về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức: thân thiện, hướng dẫn tận tình, đúng mực. Thời gian giải quyết hồ sơ cơ bản đảm bảo đúng và trước hạn theo quy định. Quy trình, thủ tục hành chính được niêm yết công khai, minh bạch, dễ tiếp cận. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến từng bước được cải thiện, tạo thuận lợi cho người dân trong nộp hồ sơ và tra cứu kết quả.

Trong năm 2026 vừa qua việc vận hành chính quyền địa phương hai cấp mới đi vào thực hiện nên còn nhiều vấn đề tồn tại. Công chức kiêm nhiều nhiệm vụ

chuyên môn nên công tác triển khai ISO đôi khi còn chưa kịp thời và đúng tiến độ đề ra. Nhưng nêu cao tinh thần trách nhiệm trong triển khai và thực thi công vụ thì các vấn đề khó khăn trong ISO đã dần được tháo gỡ và xử lý, làm nền tảng căn cứ cho việc duy trì HTQLCL trong thời gian tiếp theo.

1.4 Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL:

UBND phường định kỳ rà soát và cập nhật danh mục các TTHC thuộc thẩm quyền cũng như thường xuyên có báo cáo về tình hình tiếp nhận giải quyết TTHC liên quan. Công tác tiếp nhận xử lý các thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo theo các quy trình ISO, và các quy định có liên quan khác. Tỉ lệ hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến của đơn vị ở mức cao, đáp ứng các yêu cầu mục tiêu.

Các quá trình chính được xác định trong HTQLCL tập trung chính vào các thủ tục hành chính và cơ bản đã được xây dựng theo hướng quy trình hóa từng TTHC liên quan. Tạo điều kiện cho việc nghiên cứu thực hiện và vận hành HTQLCL được tốt nhất.

Việc tuân thủ trong quá trình giải quyết công việc, giải quyết TTHC theo các quy trình đã xây dựng trong HTQLCL.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận trên địa bàn phường từ 01/01/2026 - 19/11/2026: 12.556 hồ sơ, trong đó:

- Trực tuyến:12.467 hồ sơ đạt 99,7%; Tiếp nhận trực tiếp 40 hồ sơ.

Hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua: 49 hồ sơ.

- Đã giải quyết 12.527 hồ sơ, trong đó giải quyết trước hạn, đúng hạn 12.512 hồ sơ đạt tỷ lệ 99,88%; quá hạn 01 hồ sơ; từ chối không giải quyết 09 hồ sơ; 05 hồ sơ rút; đang giải quyết trong hạn 29 hồ sơ.

- Số hồ sơ được số hóa thành phần đạt: 100%; số hóa kết quả: 100%.

- Đã triển khai thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến với 5.766/5.844 hồ sơ đạt tỷ lệ 98,67%.

- Thực hiện cấp 100% bản chứng thực điện tử cho công dân khi thực hiện thủ tục chứng thực.

- Hồ sơ trực tuyến một phần: 6.725 hồ sơ (45,76%).

- Hồ sơ trực tuyến toàn trình: 5.742 hồ sơ (54,24%).

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 98,6,7%.

- Tỷ lệ % hồ sơ trực tuyến trên tổng hồ sơ của các DVCTT đạt 99,7%

1.5 Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp:

Ngày 09/02/2026 Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An đã ban hành Quyết định số 326/QĐ-UBND về việc phê duyệt chương trình đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026. Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ năm 2026 thời gian thực hiện trong

tháng 10/2026.

Ngày 02/10/2026 Ủy ban nhân dân phường Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND phường Chu Văn An năm 2026; Kế hoạch số 03/KH-BCĐISO ngày 02/10/2026 của Ban chỉ đạo ISO phường về đánh giá chất lượng nội bộ năm 2026; Thông báo số 04/TB-BCĐISO ngày 02/10/2026 của Ban chỉ đạo ISO phường về Thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2026. Việc đánh giá được thực hiện ngày 12/10/2026 tại Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng HĐND và UBND, Phòng Văn hóa - Xã hội, Phòng Kinh tế, Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Kết quả đánh giá nội bộ xác định HTQLCL cơ bản đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn và Mô hình khung; đồng thời đưa ra các khuyến nghị, yêu cầu khắc phục, cải tiến đối với kiểm soát tài liệu, hồ sơ, cập nhật quy trình, thu thập phản hồi của khách hàng, sắp xếp tài liệu và nâng cao nhận thức.

Ban Chỉ đạo ISO ban hành Thông báo số 06/TB-BCĐ ISO ngày 18/10/2026 về Chương trình họp xem xét của lãnh đạo, xác định thời gian xem xét ngày 21/10/2026 và các nội dung xem xét gồm Chính sách chất lượng, bối cảnh, rủi ro và cơ hội, phản hồi khách hàng, Mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện quá trình, hành động khắc phục, kết quả theo dõi - đo lường, đánh giá nội bộ, nguồn lực và khuyến nghị cải tiến.

Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ và việc hoàn thiện HTQLCL, ngày 02/11/2026 Ủy ban nhân dân phường có Bản xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường. Ngày 03/11/2026 Chủ tịch UBND phường ban hành Quyết định số 2229/QĐ-UBND công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

1.6 Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL:

Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường không ghi nhận khiếu nại liên quan đến việc áp dụng, duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận, xử lý theo quy định; việc thu thập phản hồi tiếp tục được duy trì để phục vụ đánh giá mức độ hài lòng và cải tiến chất lượng phục vụ.

1.7 Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

UBND phường thường xuyên rà soát, cập nhật tài liệu và quy trình theo thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố thủ tục hành chính và yêu cầu nghiệp vụ. Qua đánh giá nội bộ, các nội dung cải tiến được xác định cụ thể, gồm: chuẩn hóa kiểm soát tài liệu và hồ sơ; hoàn thiện hệ thống tra cứu; tăng cường thu thập phản hồi; nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức; tăng cường

kiểm tra việc tuân thủ quy trình.

Việc áp dụng ISO được gắn với cải cách hành chính và chuyển đổi số, qua đó góp phần chuẩn hóa quy trình giải quyết công việc, nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ và chất lượng hồ sơ.

2. Kiểm tra việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

2.1 Bảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- Ngày 03/7/2026 UBND phường đã ban hành Quyết định số 1464/QĐ-UBND; ngày 02/10/2026 UBND phường đã ban hành Quyết định số 2030/QĐ-UBND về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An (Gọi tắt là Ban chỉ đạo ISO) khi có sự thay đổi về nhân sự trong Ban Chỉ đạo, và giao nhiệm vụ cho các thành viên trong Ban chỉ đạo ISO triển khai các công việc có liên quan để đảm bảo quá trình xây dựng, áp dụng có hiệu lực và hiệu quả. Đảm bảo tất cả các phòng ban chuyên môn đều tham gia vào quá trình áp dụng và duy trì HTQLCL.

- Chủ tịch UBND phường đã ban hành Quyết định số 1465/QĐ-UBND ngày 03/7/2026 về việc thành lập Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân phường Chu Văn An; Quyết định số 2031/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc kiện toàn Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; là đầu mối triển khai thực hiện các nội dung liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO tại các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

2.2 Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:

Trên cơ sở kết quả áp dụng, đánh giá nội bộ, xem xét các nội dung cần khắc phục và cải tiến, Chủ tịch UBND phường đã xác nhận hiệu lực của HTQLCL thông qua việc ban hành Bản xác nhận số 07/UBND-BXN ngày 02/11/2026 xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường. Quyết định số 2229/QĐ-UBND ngày 03/11/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2.3 Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

Ngày 03/11/2026, Chủ tịch UBND phường ban hành Quyết định số 2229/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; đồng thời ban hành Bản công bố theo quy định.

Ngày 13/11/2026, UBND phường ban hành Thông báo số 359/TB-UBND về công khai Quyết định công bố. Việc công khai được thực hiện bằng niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường Chu Văn An (https://chuvanan.haiphong.gov.vn/iso-9001-2015); duy trì trong thời gian Quyết định còn hiệu lực và cập nhật khi có văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

2.4 Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:

Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường đã rà soát số lượng các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và giải quyết là khoảng trên 361 TTHC. Đồng thời UBND phường cũng đã triển khai xây dựng số lượng Quy trình ISO tương ứng. Quá trình triển khai xây dựng và ban hành các quy trình giải quyết TTHC đã cập nhật tương đối đầy đủ và kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật và các quy định liên quan đến xử lý công việc tương ứng. Đảm bảo tính hiện hành của các căn cứ pháp lý cũng như tài liệu viện dẫn liên quan.

Ủy ban nhân dân phường thường xuyên chỉ đạo các phòng chuyên môn thường xuyên rà soát, cập nhật những thay đổi của các văn bản pháp luật liên quan vào quy trình giải quyết TTHC, quy trình khác của HTQLCL theo quy định. 100% quy trình giải quyết TTHC, quy trình khác của HTQLCL được cập nhật kịp thời phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan.

Việc cập nhật căn cứ pháp lý được thể hiện trong danh mục tài liệu và các quy trình ISO chuyên môn; qua đánh giá nội bộ, UBND phường tiếp tục yêu cầu các bộ phận rà soát để bảo đảm tính hiện hành, thống nhất của các quy trình.

2.5 Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:

Trong năm 2026, hệ thống thủ tục hành chính và căn cứ pháp lý có nhiều thay đổi do vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp. UBND phường đã rà soát, cập nhật hệ thống quy trình ISO tương ứng và thực hiện công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 2229/QĐ-UBND ngày 03/11/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Khi phạm vi áp dụng hoặc danh mục thủ tục hành chính tiếp tục có thay đổi, UBND phường thực hiện rà soát, cập nhật và công bố lại theo quy định.

2.6 Việc lựa chọn tổ chức tư vấn:

UBND phường phối hợp với tổ chức/chuyên gia tư vấn để hướng dẫn triển khai các nội dung liên quan đến áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; tập trung vào rà soát hệ thống tài liệu, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ, đánh giá nội bộ và hoàn thiện hồ sơ. Việc phối hợp tư vấn không làm thay đổi trách nhiệm của cơ

quan trong việc tự xây dựng, áp dụng, duy trì và chịu trách nhiệm đối với HTQLCL.

III. Nhận xét, đánh giá

1. Nhận xét, đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

- Việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là một công cụ quản lý mang lại hiệu quả thiết thực cho hoạt động của UBND phường, đặc biệt là có ý nghĩa quan trọng đối với công tác cải cách hành chính và là nền tảng cho việc chuẩn hoá, tích hợp trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm dịch vụ công.

- Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đảm bảo 100% các TTHC được xây dựng và đưa vào áp dụng HTQLCL. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại UBND phường đảm bảo chuẩn hóa được thời gian, việc tiếp nhận hồ sơ đơn giản, không có sự sai sót, thiếu, thừa hồ sơ. Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc ngoài và theo dõi cập nhật thường xuyên khi có sự thay đổi.

- Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các cán bộ, công chức chuyên môn: Việc quản lý hiệu quả hơn, chủ động trong các công việc, Lãnh đạo UBND phường luôn chỉ đạo điều hành bám sát việc triển khai thực hiện áp dụng HTQLCL của UBND phường, Lãnh đạo UBND phường kiểm tra nhắc nhở các công chức thực hiện theo quy trình.

- Áp dụng và duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm tạo sự gắn kết với việc thực hiện quy chế "một cửa", "một cửa liên thông": toàn bộ các TTHC được giải quyết đều áp dụng theo quy chế "Một cửa", "Một cửa liên thông". Góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác Cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị.

- Hoạt động đánh giá nội bộ giúp nhận diện cụ thể những điểm cần tiếp tục chấn chỉnh, từ đó tạo cơ sở cho hành động khắc phục, cải tiến và công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Việc công bố và công khai HTQLCL ngày 03/11/2026 góp phần nâng cao trách nhiệm của cơ quan, tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân giám sát, tra cứu và sử dụng dịch vụ hành chính công.

- Duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 một cách hiệu lực mang lại cho UBND phường nhiều lợi ích, nâng cao được hình ảnh của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân. Nâng cao tinh thần phục vụ và chủ động trong mọi tình huống. Đóng góp cho công tác xây dựng và vận hành hiệu quả chính quyền địa phương hai cấp trong giai đoạn mới cũng như trong công tác phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương.

2. Thuận lợi, vấn đề còn tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015:

Thuận lợi:

- UBND thành phố đã có kế hoạch về việc tiếp tục triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn toàn thành phố, đồng thời thường xuyên tổ chức các nội dung tập huấn nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ ISO ở cơ sở.

- Sở Khoa học và Công nghệ hàng năm tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nâng cao nhận thức và nghiệp vụ triển khai áp dụng duy trì và đánh giá nội bộ HTQLCL cho đội ngũ cán bộ ISO của các đơn vị.

- Lãnh đạo UBND phường quan tâm chỉ đạo tới các các cơ quan, đơn vị và cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, đồng thời đã thành lập Ban chỉ đạo ISO và phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị và các nhân liên quan thực hiện áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị.

- Cán bộ công chức các phòng ban chuyên môn tham gia đầy đủ và tích cực trong việc xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Việc triển khai cải cách hành chính, số hóa hồ sơ và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tạo điều kiện thuận lợi cho chuẩn hóa quy trình ISO.

Tồn tại, khó khăn:

- Khối lượng hồ sơ công việc chuyên môn của một số phòng thuộc UBND phường lớn, thời gian phản hồi kết quả nhanh và lực lượng cán bộ công chức chưa sâu về nghiệp vụ, chuyên môn nên ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nhiệm vụ duy trì, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị.

- Các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên có sự thay đổi, điều chỉnh do đó việc cập nhật các thay đổi theo các văn bản hướng dẫn vào các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đôi lúc còn gây khó khăn cho công chức, viên chức trong quá trình thực hiện.

- Cán bộ phụ trách, thư ký ISO/Cơ quan thường trực là người kiêm nhiệm nhiều nội dung công việc chuyên môn, mới được tiếp cận. Do vậy, việc theo dõi, triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 còn gặp khó khăn trong việc triển khai thực hiện.

IV. Đề xuất, kiến nghị

Để đảm bảo việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường đạt hiệu quả thiết thực và gắn kết với công tác cải cách hành chính ở cơ sở. UBND phường đề xuất một số nội dung như sau:

Đề nghị sở Khoa học và Công nghệ thành phố tiếp tục quan tâm, tham mưu bố trí các nguồn lực về chuyên môn, tài chính để đảm bảo các nội dung triển khai

duy trì thực hiện HTQLCL tổng thể tại các cơ quan đã triển khai trong những năm tiếp theo được đầy đủ và hiệu lực.

Đẩy mạnh tổ chức các nội dung đào tạo, tập huấn và tuyên truyền phổ biến về Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 thực tế, hướng dẫn các bước cần thực hiện theo từng tháng, để nâng cao kiến thức, năng lực cho đội ngũ cán bộ trực tiếp thực hiện công tác ISO tại cơ sở để đảm bảo thực hiện được duy trì và đảm bảo chất lượng.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Chu Văn An đến ngày 20/11/2026./.

Nơi nhận:
- Sở KH&CN (b/c);
- Chi cục TCĐLCL (b/c);
- Lãnh đạo UBND phường;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG CHU VĂN AN T.PHÚ THỌ

Nguyễn Văn Thưởng