| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>XÃ ĐẠI SƠN | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số:717 /BC-UBND | *Đại Sơn, ngày 29 tháng 10 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 xã Đại Sơn năm 2026

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; UBND xã Đại Sơn báo cáo kết quả hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã năm 2026 như sau:

## I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VIỆC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL

UBND xã Đại Sơn xác định việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm, gắn liền với cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong mô hình vận hành chính quyền địa phương 2 cấp.

Trong năm 2026, Lãnh đạo UBND xã và Ban Chỉ đạo ISO đã chủ động ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành để cụ thể hóa các yêu cầu của Tiêu chuẩn:

- Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 30/01/2026 của UBND xã Đại Sơn về áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2026, xác định rõ lộ trình, mục tiêu và phân công trách nhiệm cho từng phòng chuyên môn.

- Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 31/01/2026 về việc ban hành "Chính sách chất lượng", "Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026"; ban hành kèm theo Kế hoạch số 01/KH-ISO về quản lý rủi ro và cơ hội năm 2026.

- Quyết định số 1186/QĐ-UBND ngày 30/9/2026 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015, đáp ứng yêu cầu tinh gọn tổ chức bộ máy chính quyền địa phương 2 cấp.

- Kế hoạch số 148/KH-UBND ngày 04/5/2026 về tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL, phối hợp trực tiếp với Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng TP. Hải Phòng đào tạo cho 100% cán bộ, công chức phụ trách ISO tại các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.

- Công văn số 976/UBND-VHXH ngày 26/4/2026 về rà soát danh mục TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL phù hợp với các Quyết định công bố TTHC mới của UBND thành phố.

- Các Quyết định rà soát, cập nhật tài liệu định kỳ hằng quý: Quyết định số 332/QĐ-UBND ngày 27/3/2026, Quyết định số 686/QĐ-UBND ngày 29/6/2026 và Quyết định số 1198/QĐ-UBND ngày 02/10/2026 về việc ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ tài liệu thuộc HTQLCL.

- Ban hành Hồ sơ đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo năm 2026: Quyết định số 1196/QĐ-UBND ngày 01/10/2026 thành lập Đoàn đánh giá nội bộ; Kế hoạch số 03/KH-ISO ngày 01/10/2026; Chương trình số 04/CTr-ISO ngày 01/10/2026; Báo cáo đánh giá nội bộ tổng hợp số 05/BC-UBND ISO ngày 15/10/2026; Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo ngày 20/10/2026.

## II. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL NĂM 2026

### 1. Phạm vi áp dụng và kiểm soát hệ thống tài liệu

Phạm vi áp dụng: HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng đối với 100% hoạt động quản lý nhà nước, xử lý công việc nội bộ và giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền của UBND xã.

Danh mục tài liệu HTQLCL hiện hành (Theo Quyết định số 1198/QĐ-UBND ngày 02/10/2026): Tổng số 370 tài liệu/quy trình, bao gồm: 07 Quy trình hệ thống chung theo Mô hình khung: CSCL (Chính sách chất lượng), MTCL (Mục tiêu chất lượng), MHHTQL (Mô hình HTQL), HD.01 (Kiểm soát thông tin dạng văn bản), HD.02 (Quản lý rủi ro và cơ hội), HD.03 (Đánh giá nội bộ), HD.04 (Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục). 363 Quy trình giải quyết TTHC phủ rộng trên tất cả các lĩnh vực chuyên môn (Đất đai, Xây dựng, Tư pháp - Hộ tịch - Chứng thực, Bảo trợ xã hội, Kinh tế, Giáo dục, Lao động - Thương binh & Xã hội, Tín ngưỡng tôn giáo...).

Kiểm soát văn bản và hồ sơ (Điều khoản 7.5): 100% tài liệu trước khi ban hành hoặc sửa đổi đều được phê duyệt bằng Quyết định của Chủ tịch UBND xã. Hồ sơ TTHC được số hóa, tiếp nhận, lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố và hệ thống giải quyết TTHC của các Bộ ngành.

### 2. Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng và giải quyết TTHC

Tính đến thời điểm báo cáo (tháng 10/2026), kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đạt thành tích vượt bậc:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý: 4.674 hồ sơ (100% tiếp nhận qua hình thức trực tuyến).

Kết quả giải quyết: Đã giải quyết 4.664 hồ sơ. Giải quyết trước hạn: 4.625 hồ sơ (đạt tỷ lệ 99,16%). Giải quyết đúng hạn: 01 hồ sơ (đạt tỷ lệ 0,02%).

Hồ sơ quá hạn: 04 hồ sơ trong kỳ (chiếm tỷ lệ rất thấp 0,08%; cộng dồn các đợt cao điểm xác minh đất đai ghi nhận tổng số 11 hồ sơ quá hạn trên hệ thống).

Tỷ lệ dịch vụ công số và chuyển đổi số: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến: 100%. Tỷ lệ số hóa thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC: 100%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: 2.485/2.515 hồ sơ (đạt 98,8%). Tỷ lệ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa: 99,73%.

**3. Hoạt động quản lý rủi ro và cơ hội**

UBND xã triển khai nghiêm túc Hướng dẫn HD.02 và Kế hoạch số 01/KH-ISO. Đã chủ động nhận diện các rủi ro phát sinh từ bối cảnh chuyển đổi số và vận hành chính quyền 2 cấp như: rủi ro nghẽn đường truyền mạng Cổng dịch vụ công; rủi ro quá tải hồ sơ lĩnh vực đất đai; rủi ro gián đoạn dữ liệu do sự cố máy chủ. UBND xã đã trang bị đường truyền cáp quang dự phòng, tập huấn thao tác cho công chức và triển khai quy chế sao lưu dữ liệu tự động hằng tuần.

**4. Đo lường sự hài lòng của người dân và giải quyết khiếu nại**

Triển khai Kế hoạch số 282/KH-UBND ngày 03/8/2026 về khảo sát sự hài lòng của Nhân dân trong xây dựng "Chính quyền thân thiện", thành lập 08 tổ khảo sát trực tiếp tại các thôn, đồng thời thu thập ý kiến qua mã QR Code tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Kết quả xử lý khiếu nại: Trong năm 2026, UBND xã không nhận được bất kỳ đơn thư khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh tiêu cực nào liên quan đến thái độ phục vụ hay kết quả giải quyết TTHC của cán bộ, công chức.

**5. Kết quả Đánh giá nội bộ và Xem xét của Lãnh đạo**

***5.1 Đánh giá nội bộ***

Ngày 01/10/2026, Chủ tịch UBND xã ban hành Quyết định số 1196/QĐ-UBND thành lập Đoàn đánh giá nội bộ do Bà Nguyễn Thị Minh Huệ - Phó Chủ tịch UBND xã làm Trưởng đoàn.

Ngày 14/10/2026, Đoàn đã tiến hành đánh giá toàn bộ 05 bộ phận/đơn vị: Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng HĐND&UBND, Phòng Văn hóa - Xã hội, Phòng Kinh tế, Trung tâm PVHCC.

Kết quả đánh giá (Báo cáo số 05/BC-UBND ISO ngày 15/10/2026): Không có lỗi Không phù hợp nặng (A); phát hiện 02 lỗi Không phù hợp nhẹ (B) tại Phòng Kinh tế và Văn phòng HĐND&UBND (liên quan đến 11 hồ sơ TTHC quá hạn trên phần mềm); ghi nhận 04 Khuyến nghị (C) về công tác kiểm soát tem nhãn tài liệu và lập sổ theo dõi hồ sơ lưu trữ theo Hướng dẫn HD.01.

***5.2 Xem xét của Lãnh đạo***

Ngày 20/10/2026, Chủ tịch UBND xã - Trưởng Ban ISO đã chủ trì cuộc họp Xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.

Đã đánh giá toàn diện 06 đầu vào theo Điều khoản 9.3 TCVN ISO 9001:2015, ghi nhận hiệu lực hệ thống và quyết định các biện pháp cải tiến, giao Phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo HD.04 đối với các bộ phận có hồ sơ quá hạn.

**6. Tuân thủ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

Sự tham gia của Lãnh đạo: Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo, phê duyệt Mục tiêu chất lượng, ban hành Quyết định kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO (QĐ 1186).

Công bố sự phù hợp: Ban hành Quyết định số 1290/QĐ-UBND ngày 29/10/2026 của UBND xã Đại Sơn về công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 kèm Bản xác nhận hiệu lực số 07/UBND-BXN ngày 29/10/2026. Bản công bố được niêm yết công khai tại Trung tâm PVHCC và đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã Đại Sơn.

**III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CHUNG**

**1. Hiệu quả mang lại**

HTQLCL ISO 9001:2015 thực sự trở thành công cụ quản lý khoa học, giúp Lãnh đạo UBND xã kiểm soát chặt chẽ tiến độ, quy trình giải quyết công việc của từng công chức.

Chuẩn hóa 100% quy trình TTHC, gắn kết hoàn hảo với mô hình "Một cửa điện tử", số hóa hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, giảm thiểu tối đa giấy tờ hành chính.

Nâng cao rõ rệt chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân, xây dựng hình ảnh "Chính quyền thân thiện, phục vụ".

**2. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân**

***2.1 Hạn chế***

Còn tồn tại một số ít hồ sơ TTHC giải quyết quá hạn (11 hồ sơ); việc lập danh mục tài liệu bên ngoài và ghi chép sổ theo dõi hồ sơ tại một số phòng chuyên môn theo HD.01 đôi khi chưa kịp thời.

***2.2 Nguyên nhân***

Khách quan: Khối lượng TTHC tiếp nhận trực tiếp tại cấp xã tăng cao trong mô hình 2 cấp; hệ thống phần mềm dùng chung của một số Bộ, ngành đôi lúc bị nghẽn đường truyền.

Chủ quan: Công chức chuyên môn phải đảm nhận nhiều công việc kiêm nhiệm; một số cán bộ thao tác số hóa và theo dõi biểu mẫu ISO trên môi trường điện tử chưa thật sự thuần thục.

## IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

### 1. Đối với Sở Khoa học và Công nghệ & Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng TP. Hải Phòng

Tiếp tục hướng dẫn, hỗ trợ UBND xã trong việc duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Kịp thời hướng dẫn việc cập nhật, chuẩn hóa tài liệu, quy trình ISO phù hợp với các quy định pháp luật và yêu cầu thực tiễn tại cấp xã.

Tăng cường tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã.

Hướng dẫn việc tích hợp hệ thống ISO với chuyển đổi số, quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bảo đảm đồng bộ và hiệu quả, tránh trùng lắp.

### 2. Đối với UBND xã Đại Sơn

Tiếp tục rà soát, cập nhật và chuẩn hóa hệ thống tài liệu, quy trình ISO, bảo đảm thống nhất giữa quy trình giấy và quy trình điện tử, phù hợp với các quy định hiện hành.

Tăng cường kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy trình; thực hiện đầy đủ các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến sau đánh giá nội bộ.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước tại địa phương.

UBND xã Đại Sơn báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thành phố Hải Phòng để theo dõi, chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- BCĐ ISO xã;
- Chủ tịch, các PCT. UBND xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

U.B.N.D XÃ ĐẠI SƠN T.P HẢI PHÒNG

**Đào Văn Soái**