ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HẢI AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:1119 /BC-UBND	*Hải An, ngày* 11 *tháng* 11 *năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hải An năm 2026

Thực hiện Công văn số 2668/SKHCN-CCTĐC ngày 26/6/2026 của của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố về việc kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Kế hoạch số 319/KH-UBND ngày 09/7/2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải An về xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ủy ban nhân dân phường Hải An báo cáo kết quả triển khai thực hiện năm 2026 như sau:

I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (HTQLCL) THEO TCVN ISO 9001:2015

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

Năm 2026, UBND phường Hải An triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền trong điều kiện thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp. UBND phường xác định đây là nhiệm vụ quan trọng, gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính và chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

UBND phường đã ban hành Kế hoạch số 319/KH-UBND ngày 09/7/2026 về xây dựng, áp dụng HTQLCL; Quyết định số 1725/QĐ-UBND ngày 09/7/2026 về kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng, cải tiến HTQLCL; Quyết định số 2026/QĐ-UBND ngày 05/8/2026 về ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu HTQLCL. UBND phường đã tổ chức tự kiểm tra, đánh giá tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; ban hành Báo cáo số 938/BC-UBND ngày 05/10/2026 gửi Sở Khoa học và Công nghệ. Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo và rà soát, hoàn thiện hệ thống tài liệu, Chủ tịch UBND phường đã ban hành Quyết định số 3225/QĐ-UBND ngày 09/11/2026 công bố HTQLCL phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

UBND phường giao Phòng Kinh tế làm đầu mối tham mưu, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn hướng dẫn rà soát danh mục thủ tục hành chính, xây dựng

tài liệu, tổ chức đánh giá và hoàn thiện hồ sơ công bố. Các phòng, đơn vị quán triệt nội dung triển khai, phân công công chức thực hiện các quy trình ISO theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Việc triển khai HTQLCL được gắn với giải quyết thủ tục hành chính. Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường đã công khai 345 thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Trang thông tin điện tử của phường; đã tiếp nhận 15.943 hồ sơ, gồm 15.941 hồ sơ trực tuyến và 02 hồ sơ trực tiếp; đã giải quyết 15.877 hồ sơ (15.838 hồ sơ trước hạn, 39 hồ sơ đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn); 66 hồ sơ đang giải quyết trong hạn. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 99,99%; tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 98,85%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 99,98%; đã xử lý đúng hạn 22/22 phản ánh, kiến nghị; mức độ hài lòng đạt 100%.

2. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015

2.1. Phạm vi áp dụng

HTQLCL được xây dựng và áp dụng đối với các hoạt động quản lý, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBND phường; bao gồm hệ thống tài liệu quản lý chung, quy trình tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, các quy trình thuộc lĩnh vực chuyên môn của các phòng, đơn vị. Phạm vi áp dụng được xác định tại Quyết định số 3225/QĐ-UBND ngày 09/11/2026 của Chủ tịch UBND phường.

Qua rà soát, UBND phường đã xây dựng, hoàn thiện 293 tài liệu, quy trình thuộc HTQLCL, gồm: 07 tài liệu hệ thống (Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Mô hình HTQLCL và 04 hướng dẫn về kiểm soát thông tin dạng văn bản; quản lý rủi ro và cơ hội; đánh giá nội bộ; kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục) và 286 quy trình nghiệp vụ, giải quyết thủ tục hành chính. Trong số 286 quy trình có: Trung tâm Phục vụ hành chính công 02 quy trình; Phòng Kinh tế 37 quy trình; Phòng Văn hóa - Xã hội 94 quy trình; Văn phòng HĐND và UBND phường 63 quy trình; Phòng Xây dựng và Môi trường 90 quy trình.

Các quy trình được rà soát, chuẩn hóa theo chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, đơn vị, xác định rõ trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ, thời hạn xử lý và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan. Việc xây dựng hệ thống tài liệu bảo đảm phù hợp với cơ cấu tổ chức và yêu cầu thực hiện nhiệm vụ theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

2.2. Công tác phổ biến, tập huấn và hướng dẫn áp dụng tài liệu, quy trình ISO

UBND phường đã phổ biến mục đích, yêu cầu và các nội dung cơ bản của TCVN ISO 9001:2015; hướng dẫn cán bộ, công chức nhận diện, sử dụng các quy trình, biểu mẫu và kiểm soát hồ sơ thuộc phạm vi công việc. Phòng Kinh tế phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn việc kiểm soát thông tin dạng văn bản,

nhận diện rủi ro và cơ hội, tổ chức đánh giá nội bộ, xử lý sự không phù hợp và thực hiện hành động khắc phục.

Trong năm, UBND phường tổ chức 01 hội nghị tập huấn với 50 cán bộ, công chức tham gia. Qua tập huấn và hướng dẫn, việc sử dụng tài liệu ISO từng bước được gắn với hoạt động chuyên môn, nhất là các khâu tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ và trả kết quả trên môi trường điện tử.

2.3. Việc tuân thủ các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và quy định pháp luật có liên quan

UBND phường đã ban hành Chính sách chất lượng và 05 Mục tiêu chất lượng; chỉ đạo các phòng, đơn vị thực hiện quy trình đã ban hành, lập và kiểm soát hồ sơ, tài liệu theo quy định. Đồng thời, tổ chức nhận diện bối cảnh hoạt động, xác định rủi ro, cơ hội và biện pháp kiểm soát; thực hiện tự kiểm tra và tổng hợp kết quả tại Báo cáo số 938/BC-UBND ngày 05/10/2026.

UBND phường đã tổ chức 01 đợt đánh giá nội bộ tại 05 phòng, đơn vị và họp xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi nhận 0 điểm không phù hợp, 05 khuyến nghị cải tiến; đến thời điểm báo cáo, 05/05 nội dung khuyến nghị đã được khắc phục. Trên cơ sở kết quả đánh giá, UBND phường chỉ đạo hoàn thiện tài liệu và hồ sơ minh chứng, bảo đảm điều kiện công bố sự phù hợp của HTQLCL.

2.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc thuộc phạm vi HTQLCL

Các phòng chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện tiếp nhận, luân chuyển, thẩm định, giải quyết và trả kết quả hồ sơ theo trình tự, thời hạn và trách nhiệm được xác định. Quá trình xử lý được theo dõi thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và phần mềm quản lý văn bản điện tử, góp phần kiểm soát tiến độ, tăng khả năng tra cứu, truy xuất hồ sơ và kịp thời xử lý vướng mắc phát sinh.

Tính đến thời điểm báo cáo, UBND phường đã tiếp nhận 15.943 hồ sơ, gồm 15.941 hồ sơ trực tuyến và 02 hồ sơ trực tiếp; đã giải quyết 15.877 hồ sơ (15.838 hồ sơ trước hạn, 39 hồ sơ đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn); 66 hồ sơ đang giải quyết trong hạn. Tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 99,99%; tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 98,85%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 99,98%; đã xử lý đúng hạn 22/22 phản ánh, kiến nghị; mức độ hài lòng đạt 100%.

Đối với các quy trình chưa phát sinh hồ sơ, các phòng, đơn vị tiếp tục duy trì, kiểm soát hiệu lực tài liệu và sẵn sàng áp dụng khi phát sinh công việc; đồng thời lưu giữ hồ sơ, bằng chứng phù hợp để phục vụ công tác theo dõi, đánh giá và cải tiến HTQLCL.

2.5. Sự tham gia của lãnh đạo, các phòng, đơn vị và cá nhân có liên quan

Chủ tịch UBND phường chỉ đạo chung việc xây dựng, áp dụng, đánh giá và công bố HTQLCL. Ban Chỉ đạo ISO được kiện toàn theo Quyết định số 1725/QĐ-UBND ngày 09/7/2026; Phòng Kinh tế làm đầu mối tham mưu, theo dõi và tổng hợp; các phòng chuyên môn, Văn phòng HĐND và UBND phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp rà soát, chuẩn hóa quy trình và cung cấp hồ sơ minh chứng. Trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện và kiểm soát việc áp dụng các quy trình thuộc lĩnh vực được giao.

2.6. Việc xem xét và xác nhận hiệu lực HTQLCL của người đứng đầu

Sau khi hoàn thành đánh giá nội bộ, UBND phường đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo nhằm đánh giá mức độ phù hợp, hiệu lực và các cơ hội cải tiến HTQLCL. Trên cơ sở kết quả cuộc họp, các phòng, đơn vị rà soát, hoàn thiện hệ thống tài liệu, danh mục quy trình và hồ sơ liên quan; Phòng Kinh tế tổng hợp, tham mưu trình Chủ tịch UBND phường xem xét quyết định công bố sự phù hợp.

Kết quả xem xét của lãnh đạo là một trong những căn cứ để Chủ tịch UBND phường ban hành Quyết định số 3225/QĐ-UBND ngày 09/11/2026 về công bố HTQLCL phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

2.7. Công bố HTQLCL phù hợp với TCVN ISO 9001:2015

Ngày 09/11/2026, Chủ tịch UBND phường Hải An ban hành Quyết định số 3225/QĐ-UBND công bố HTQLCL tại UBND phường phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động thuộc phạm vi công bố tại Phụ lục kèm theo Quyết định.

Sau khi công bố, UBND phường đã thực hiện công khai Quyết định và phạm vi áp dụng HTQLCL trên Trang thông tin điện tử của phường, đồng thời niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để tổ chức, cá nhân thuận tiện tra cứu, theo dõi, giám sát. Quyết định công bố cũng đã được gửi Sở Khoa học và Công nghệ thành phố để theo dõi, tổng hợp theo quy định.

2.8. Rà soát, cập nhật thay đổi của văn bản pháp luật và cải tiến tài liệu ISO

UBND phường đã ban hành Công văn số 6258/UBND-KT ngày 11/11/2026 chỉ đạo các phòng, đơn vị thường xuyên theo dõi, cập nhật văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính và những thay đổi về tổ chức bộ máy, phân cấp, phân quyền, thẩm quyền xử lý công việc. Trên cơ sở đó, đối chiếu tên, mã thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn giải quyết và biểu mẫu giữa hệ thống ISO với danh mục thủ tục hành chính đang có hiệu lực.

Đối với các quy trình không còn phù hợp, các phòng, đơn vị kịp thời đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc đưa ra khỏi danh mục áp dụng, bảo đảm đồng bộ giữa tài liệu ISO, thủ tục hành chính công khai và quy trình xử lý hồ sơ điện tử. Trong năm, UBND phường đã rà soát danh mục ban đầu gồm 378 quy trình,

bổ sung 02 quy trình mới và đưa 94 quy trình ra khỏi danh mục, xác định danh mục áp dụng còn 286 quy trình (số liệu chốt đến ngày 09/11/2026).

Thông qua tự kiểm tra và đánh giá nội bộ, UBND phường yêu cầu các đơn vị tiếp tục nhận diện những nội dung cần cải tiến, xác định nguyên nhân, phân công trách nhiệm và thời hạn thực hiện; theo dõi kết quả khắc phục, lưu giữ minh chứng và đưa các nhiệm vụ cải tiến cần thiết vào quá trình vận hành HTQLCL thường xuyên.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL

Việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã được UBND phường triển khai theo kế hoạch, có sự tham gia, phối hợp của các phòng, đơn vị. Hệ thống gồm 293 tài liệu, quy trình, trong đó có 07 tài liệu hệ thống và 286 quy trình nghiệp vụ, được rà soát, chuẩn hóa theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ. Việc hoàn thành đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo và ban hành Quyết định công bố ngày 09/11/2026 đánh dấu việc hoàn thành các bước xây dựng và công bố HTQLCL trong năm 2026.

Việc gắn áp dụng ISO với cải cách hành chính, cơ chế một cửa và chuyển đổi số góp phần làm rõ trách nhiệm giải quyết công việc, công khai thủ tục hành chính, kiểm soát tiến độ xử lý và nâng cao khả năng tra cứu, quản lý hồ sơ. Các chỉ tiêu về giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn và mức độ hài lòng đạt kết quả tích cực. Tuy nhiên, do thời gian vận hành hệ thống chưa dài, hiệu quả duy trì và cải tiến cần tiếp tục được theo dõi, đánh giá trong quá trình áp dụng thực tế.

2. Tình hình xử lý vi phạm trong hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL

Đến thời điểm báo cáo, chưa ghi nhận vi phạm trong hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 thuộc trường hợp phải xử lý.

3. Thuận lợi, khó khăn và tồn tại

3.1. Thuận lợi

Công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo UBND phường; Ban Chỉ đạo ISO được kiện toàn; Phòng Kinh tế phát huy vai trò đầu mối tham mưu; các phòng, đơn vị tích cực phối hợp rà soát, chuẩn hóa tài liệu, quy trình theo lĩnh vực được giao. Hệ thống tài liệu và quy trình được hoàn thiện, tạo cơ sở thống nhất cho việc áp dụng, duy trì và cải tiến trong thời gian tiếp theo.

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, phần mềm quản lý văn bản điện tử và cơ chế một cửa là điều kiện thuận lợi để theo dõi tiến độ xử lý, lưu trữ hồ sơ, tăng cường tính minh bạch và hình thành bằng chứng áp dụng quy trình.

Đội ngũ cán bộ, công chức từng bước nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong thực hiện các yêu cầu của HTQLCL.

3.2. Khó khăn, tồn tại

Năm 2026, trong quá trình thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, khối lượng công việc của UBND phường tăng; nhiều nhiệm vụ được phân cấp, phân quyền, điều chỉnh thẩm quyền. Các quy định chuyên ngành, danh mục thủ tục hành chính và quy trình nội bộ thường xuyên thay đổi, đòi hỏi việc cập nhật tài liệu ISO phải kịp thời, đồng bộ. Trong khi đó, công chức làm nhiệm vụ theo dõi, kiểm soát và cập nhật hồ sơ, minh chứng ISO chủ yếu thực hiện kiêm nhiệm.

HTQLCL được ban hành và áp dụng từ tháng 8/2026 nên thời gian vận hành thực tế còn ngắn; một số quy trình ít hoặc chưa phát sinh hồ sơ, gây khó khăn cho việc thu thập minh chứng và đánh giá hiệu lực áp dụng. Việc nhận diện rủi ro, xác định biện pháp kiểm soát, quản lý tài liệu, lưu giữ hồ sơ và phối hợp giữa các bộ phận ở một số khâu cần tiếp tục được hướng dẫn, rà soát và hoàn thiện.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục hướng dẫn việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo hướng thiết thực, phù hợp với tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương hai cấp; quan tâm hướng dẫn nghiệp vụ rà soát, cập nhật, kiểm soát tài liệu và hồ sơ minh chứng trong quá trình vận hành hệ thống. Đặc biệt, đề nghị nghiên cứu, hướng dẫn việc tích hợp hoặc kế thừa các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt khi xây dựng, cập nhật quy trình ISO, trên cơ sở bảo đảm đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015. Qua đó, hạn chế trùng lặp về trình tự, biểu mẫu, hồ sơ; giảm khối lượng công việc không cần thiết cho cán bộ, công chức, đồng thời bảo đảm tính thống nhất, khả năng kiểm soát và cải tiến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hải An năm 2026./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng;
- Các phòng, ban, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, KT.

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

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI AN T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Trần Dương