ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI DƯƠNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 693/BC-UBND	*Hải Dương, ngày 20 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Đánh giá định kỳ kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026

I. CĂN CỨ VÀ MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ

1. Căn cứ pháp lý

Thực hiện 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 TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 16/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải Dương về việc ban hành Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải Dương;

Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 28/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải Dương về thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026.

2. Mục đích đánh giá

Đánh giá định kỳ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Hải Dương tính đến ngày 20/10/2026 trên cơ sở kết quả đánh giá của Ban Chỉ đạo ISO; xác định mức độ hoàn thành, những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề ra nhiệm vụ, biện pháp khắc phục trong thời gian còn lại của năm 2026.

II. TÌNH HÌNH TỔ CHỨC TRIỂN KHAI

Ngay từ đầu năm 2026, Ủy ban nhân dân phường Hải Dương đã ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026; giao trách nhiệm cụ thể cho các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường tổ chức triển khai thực hiện. Ban Chỉ đạo ISO phường đã thực hiện theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các mục tiêu chất lượng; định kỳ rà soát, cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo theo quy định.

Từ ngày 22/6/2026, Ủy ban nhân dân phường đã kiện toàn tổ chức bộ máy với 05 phòng chuyên môn gồm: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Phòng Xây dựng Nông nghiệp và Môi trường, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai đồng bộ các mục tiêu chất lượng.

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Mục tiêu 1: Phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu kế hoạch và các nhiệm vụ năm 2026 được giao

Ủy ban nhân dân phường đã xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm, kế hoạch thực hiện nhiệm vụ chi tiết và giao chỉ tiêu cụ thể đến các phòng, ban, đơn vị; tập trung ưu tiên giải quyết các nhiệm vụ có thời hạn, quan trọng, cấp bách; thường xuyên

chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ tại các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường.

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2026 được phản ánh qua kết quả chấm điểm ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số: quý I năm 2026 phường Hải Dương đạt 92,25 điểm; Quý II đạt 86 điểm; quý III năm 2026 đạt 98,55 điểm, nằm trong nhóm các xã, phường có điểm ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số cao của thành phố. Việc đưa kết quả hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch và các nhiệm vụ vào tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng cuối năm được thực hiện theo kế hoạch.

Mức độ hoàn thành: cơ bản hoàn thành/đang tiếp tục thực hiện. Trong 45 nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2026, đã hoàn thành 39 nhiệm vụ (đạt 87%), đang thực hiện 06 nhiệm vụ (chiếm 13%). Nhìn chung, các nhiệm vụ CCHC được triển khai theo kế hoạch; những nhiệm vụ đã hoàn thành cơ bản bảo đảm yêu cầu về tiến độ, chất lượng. Đối với 06 nhiệm vụ đang thực hiện, UBND phường tiếp tục chỉ đạo các phòng, đơn vị tập trung triển khai, tăng cường phối hợp, đôn đốc và kiểm soát tiến độ, phấn đấu hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC năm 2026 theo kế hoạch đề ra.

Đối với 86 nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao, đã hoàn thành đúng hạn 86 nhiệm vụ ; hoàn thành quá hạn 0 nhiệm vụ; chưa hoàn thành 0 nhiệm vụ. Kết quả trên cho thấy sự chủ động, trách nhiệm của UBND phường trong công tác chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ được thành phố giao. Đồng thời, UBND phường tiếp tục tăng cường theo dõi, đôn đốc, kiểm soát tiến độ nhằm hạn chế tình trạng giải quyết nhiệm vụ quá hạn, nâng cao chất lượng và hiệu quả thực hiện trong thời gian tiếp theo.

2. Mục tiêu 2: 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện nghiêm kỷ cương hành chính

Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện cam kết không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; phổ biến nội quy, quy chế hoạt động của Ủy ban nhân dân để cán bộ, công chức nắm rõ, hiểu và tuân thủ; thực hiện đánh giá hiệu quả công việc, mức độ hoàn thành công việc và việc chấp hành các quy định của cán bộ, công chức.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng được chú trọng; Ủy ban nhân dân phường đã tổ chức Hội nghị tập huấn kỹ năng cơ bản về ứng dụng trí tuệ nhân tạo, công nghệ thông tin và chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức và Tổ công nghệ số cộng đồng; tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo kỹ năng số cơ bản đạt 100%.

Mức độ hoàn thành: cơ bản hoàn thành/đang tiếp tục thực hiện. Trong 10 tháng đầu năm 2026 không có cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật do vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính. Việc đánh giá tổng hợp mức độ chấp hành kỷ cương hành chính của toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được thực hiện vào quý IV/2026 theo kế hoạch; tiếp tục theo dõi đến cuối năm.

3. Mục tiêu 3: Phấn đấu 100% hồ sơ được giải quyết đúng thời gian quy định, trong đó tỷ lệ giải quyết sớm hạn về mặt thời gian là 90%

Ủy ban nhân dân phường đã rà soát, cập nhật, sửa đổi các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; tăng cường tuân thủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày

31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP; thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm tiến độ, quá thời gian giải quyết; có minh chứng khách quan khi việc chậm hạn, quá hạn hồ sơ do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức, cá nhân gây ra.

Trong kỳ báo cáo, tổng số hồ sơ tiếp nhận: 11.988 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển sang: 46 hồ sơ, tiếp nhận trong kỳ: 11.942 hồ sơ *(trực tuyến là 11.988 hồ sơ (đạt tỷ lệ 100%); trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính công ích là 0 hồ sơ)*

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 11.958 hồ sơ (*Trong đó: giải quyết đúng, trước hạn: 11.934 hồ sơ (đạt tỷ lệ 99.79%), giải quyết quá hạn: 08 hồ sơ, rút: 09 hồ sơ; từ chối, không giải quyết: 07 hồ sơ).*

+ Tổng số hồ sơ đang giải quyết: 30 hồ sơ *(Trong đó: trong hạn 30 hồ sơ, quá hạn 0 hồ sơ).* Yêu cầu bổ sung: 0 hồ sơ

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường theo quy định.

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công: 8.464/8.464 hồ sơ, đạt 100%.

- 100% thủ tục hành chính được thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố.

- 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ, ngành.

- 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của UBND phường được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Về thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và cấp kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử được tích cực triển khai, đạt được kết quả cao. Theo dữ liệu trích xuất:

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận được số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của phường Hải Dương đạt 100%

+ Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả giải quyết bản điện tử đạt 100%

+ Tỷ lệ dữ liệu thông tin thủ tục hành chính được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin đạt 97,8%.

Mức độ hoàn thành: chưa đạt tuyệt đối chỉ tiêu 100% hồ sơ giải quyết đúng hạn (còn 08 hồ sơ quá hạn chiếm tỉ lệ 0,21%).Cần phân tích nguyên nhân, thực hiện khắc phục.

4. Mục tiêu 4: Đảm bảo 100% văn bản đến có ấn định thời hạn giải quyết phải được theo dõi, đôn đốc về thời hạn giải quyết

Các phòng, ban, đơn vị phụ trách lĩnh vực đã tham mưu cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo xây dựng kế hoạch và thực hiện giải quyết các công việc hoàn thành đúng thời gian theo quy định; thường xuyên nắm bắt tình hình, báo cáo các vướng

mắc phát sinh để xin ý kiến lãnh đạo; tích cực phối hợp với các đơn vị, cá nhân liên quan để giải quyết các vấn đề, nội dung được giao; tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính.

Ủy ban nhân dân phường duy trì và thực hiện phần mềm quản lý văn bản và điều hành Hp.net; 100% văn bản gửi, nhận trên phần mềm được sử dụng chữ ký số; 100% báo cáo định kỳ và văn bản hành chính không mật được gửi, nhận bằng văn bản điện tử; 100% văn bản được trao đổi trên môi trường mạng theo đúng quy định, góp phần theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến có ấn định thời hạn.

Mức độ hoàn thành: cơ bản hoàn thành. Để chứng minh tỷ lệ 100% văn bản đến có ấn định thời hạn được theo dõi, đôn đốc đúng hạn, cần trích xuất từ hệ thống danh sách, tổng số văn bản có ấn định thời hạn, số văn bản giải quyết đúng hạn và số văn bản quá hạn; chưa khẳng định không có văn bản quá hạn khi chưa có bảng thống kê văn bản đến có ấn định thời hạn.

5. Mục tiêu 5: 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Ủy ban nhân dân phường đã vận hành, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính; thường xuyên rà soát thủ tục hành chính, cập nhật văn bản kịp thời trong giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo đúng theo quy định; cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia các khóa đào tạo, tập huấn kiến thức chuyên môn và kiến thức về quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; hoàn thành khắc phục sau đánh giá, xem xét của lãnh đạo và thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Mức độ hoàn thành: cơ bản hoàn thành/đang tiếp tục thực hiện. Ủy ban nhân dân xã đã ban hành kế hoạch duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, thực hiện các bước duy trì và thường xuyên rà soát, cập nhật quy trình; đồng thời tiếp tục chờ hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020. Để xác nhận 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được duy trì theo ISO, cần có danh mục đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và danh mục quy trình ISO tương ứng; việc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo kế hoạch vào quý IV/2026.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Ủy ban nhân dân phường Hải Dương đã chủ động, kịp thời ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026; phân công trách nhiệm rõ ràng cho các phòng, ban, đơn vị. Ban Chỉ đạo ISO đã thực hiện tốt vai trò theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính đạt kết quả tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế

Một số chỉ tiêu, nhiệm vụ chưa có số liệu tổng hợp định lượng tại thời điểm đánh giá (tỷ lệ hoàn thành toàn bộ chỉ tiêu, nhiệm vụ; tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn; tỷ lệ văn bản đến được theo dõi, đôn đốc đúng hạn). Mục tiêu 3 còn 08 hồ sơ quá hạn, chưa đạt

tuyệt đối chỉ tiêu 100% hồ sơ giải quyết đúng hạn. Việc đánh giá tổng hợp mức độ chấp hành kỷ cương hành chính và kết quả đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo được thực hiện vào quý IV/2026 nên chưa có kết quả tại thời điểm đánh giá.

3. Nguyên nhân

Kỳ đánh giá tính đến ngày 20/10/2026, trước thời điểm tổng kết cuối năm; một số nhiệm vụ có thời hạn hoàn thành vào quý IV/2026. Việc tổng hợp, thống kê số liệu về tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và văn bản đến có ấn định thời hạn còn phụ thuộc vào hệ thống phần mềm và báo cáo của các đơn vị, chưa được tổng hợp đầy đủ tại thời điểm đánh giá. Việc phát sinh 08 hồ sơ quá hạn cần được rà soát, xác định rõ nguyên nhân để có biện pháp khắc phục, phòng ngừa tái diễn.

V. NHIỆM VỤ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC TRONG THỜI GIAN CÒN LẠI CỦA NĂM 2026

1. Tiếp tục tập trung chỉ đạo, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2026 được giao; thường xuyên rà soát tiến độ, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc.

2. Xử lý dứt điểm 08 hồ sơ quá hạn; rà soát, xác định rõ nguyên nhân và thực hiện biện pháp phòng ngừa tái diễn; tổ chức tổng hợp, thống kê đầy đủ số liệu về tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm hạn và trích xuất số liệu văn bản đến có ấn định thời hạn được theo dõi, đôn đốc đúng hạn để phục vụ đánh giá cuối năm.

3. Thực hiện đánh giá tổng hợp mức độ chấp hành kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vào quý IV/2026 theo kế hoạch.

4. Hoàn thành đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo theo quy định; thực hiện kịp thời các hành động khắc phục, phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được bảo đảm.

5. Tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

VI. KIẾN NGHỊ

Đề nghị các cơ quan cấp trên tiếp tục quan tâm hướng dẫn, hỗ trợ Ủy ban nhân dân phường Hải Dương trong việc triển khai, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; hỗ trợ kinh phí, trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính và chuyển đổi số, góp phần hoàn thành các mục tiêu chất lượng năm 2026 và các năm tiếp theo.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND phường ;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Các phòng, ban, đơn vị, thuộc phường ;
- Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG HẢI DƯƠNG T.P HẢI PHÒNG

Phạm Thị Thanh Vân