ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HẢI DƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:714 /BC-UBND	*Hải Dương, ngày 29 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Hải Dương năm 2026

Thực hiện Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 11/6/2026 của UBND thành phố về việc phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2026; Công văn số 2668/SKHCN-CCTĐC ngày 26/6/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015,

Ủy ban nhân dân phường Hải Dương 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 Hải Dương năm 2026 cụ thể như sau:

I. Công tác chỉ đạo, điều hành việc triển khai thực hiện áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

UBND phường Hải Dương xác định việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ tổ chức, công dân.

Trên cơ sở đó, trong năm 2026, UBND phường đã ban hành các văn bản Chỉ đạo, điều hành việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL tại UBND phường, cụ thể như sau:

- Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 09/01/2026 về việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hải Dương năm 2026;

- Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 16/01/2026 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 về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026.

- Kế hoạch số 94/KH-UBND ngày 23/3/2026 về việc Tập huấn kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026;

- Quyết định số 408/QĐ-UBND ngày 18/3/2026 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;

- Quyết định số 931/QĐ-UBND ngày 07/7/2026 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 Hải Dương;

- Quyết định số 1059/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 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 1184/QĐ-UBND ngày 08/9/2026 về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND phường Hải Dương năm 2026;

- Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 07/9/2026 về việc đánh giá nội bộ theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại UBND phường Hải Dương;

- Thông báo số 01/TB-BCĐ ngày 10/9/2026 về Kế hoạch đánh giá nội bộ theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại UBND phường Hải Dương;

- Thông báo số 427/TB-UBND ngày 22/10/2026 về việc chương trình họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 1343/QĐ-UBND ngày 23/10/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo TCVN ISO 9001:2015

- Công văn số 369/UBND-VHXH ngày 10/2/2026 về việc đôn đốc áp dụng các tài liệu, quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;

- Công văn số 834/UBND-VHXH ngày 01/4/2026 về việc yêu cầu báo cáo duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong Quý I/2026;

- Công văn số 1713/UBND-VHXH ngày 17/6/2026 về việc yêu cầu báo cáo duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong Quý II/2026;

- Công văn số 2338/UBND-KT ngày 31/7/2026 về việc rà soát danh mục TTHC đưa vào áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

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

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

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các Quyết định:

- Quyết định số 705/QĐ-UBND ngày 01/11/2025 về việc ban hành áp dụng các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 1059/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 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;

Tại thời điểm hiện tại, tổng số quy trình ISO đang được áp dụng tại UBND phường bao gồm:

- Quy trình/tài liệu hệ thống: 07 quy trình.

- Quy trình giải quyết thủ tục hành chính: 391 quy trình. Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND đặc khu được xây dựng thành quy trình ISO.

- 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 cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

- UBND phường ban hành Kế hoạch số 94/KH-UBND ngày 23/3/2026 về Tập huấn kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026.

- Tổ chức triển khai Tập huấn kiến thức về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 cho cán bộ, công chức, viên chức theo đúng kế hoạch đề ra. Ngoài ra Ban Chỉ đạo ISO gửi văn bản phổ biến hướng dẫn áp dụng HTQLCL cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị theo phần mềm hệ thống quản lý văn bản và nhóm zalo.

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*

Về cơ bản các phòng, ban, đơn vị thuộc phường đều tuân thủ các chính sách, mục tiêu chất lương, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác được nêu tại các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn triển khai của phường như:

- Quyết định số 787/QĐ-UBND ngày 13/11/2025 của UBND phường về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hải Dương.

- Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 16/01/2026 của UBND phường về 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 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026.

- Bảng nhận diện số 01/BCĐ ngày 30/01/2026 của Ban Chỉ đạo ISO về Bảng nhận diện đánh giá rủi ro và cơ hội năm 2026 đồng thời đưa ra hành động giải quyết.

- Quyết định số 1059/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 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.

- Việc đo lường sự thoả mãn của khách hàng thông qua phát 200 phiếu lấy ý kiến tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công từ ngày 01/4/2026 đến 30/9/2026. Tỷ lệ hài lòng tại tất cả các lĩnh vực giải quyết TTHC là 100%.

1.4. V*iệc thực hiện quá trình giải quyết công việc và quá trình được xác định trong HTQLCL*

- 100% TTHC được thực hiện đảm bảo đúng quy định của pháp luật, thuận lợi cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

- 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).*

Mức độ hoàn thành giải quyết đúng thời hạn: 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.

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

Đã được thực hiện đầy đủ và thiết lập các hồ sơ liên quan, đảm bảo tuân thủ đúng các quy định và quy trình thực hiện.

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Ban hành Quyết định số 408/QĐ-UBND ngày 18/3/2026 về việc phê duyệt chương trình Đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý. Ban hành Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 07/9/2026 về việc đánh giá nội bộ theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại UBND phường Hải Dương; Tổ chức, thành lập đoàn Đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại UBND phường tại Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 8/9/2026. Tổng hợp Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ tổng hợp hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2025 (*Báo cáo số 01/BC-ĐĐG ngày 16/01/2026 của Đoàn đánh giá nội bộ*).

Đã hoàn thành họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 và lập Biên bản tổng hợp kết quả cuộc họp (*Thông báo số 427/TB-UBND ngày 22 /10/2026 về việc chương trình họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015).*

- Số điểm không phù hợp được phát hiện năm 2026 và đến thời điểm kiểm tra: 01 điểm.

- Số điểm chưa phù hợp được khắc phục: 01 điểm

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

Tính từ 01/01/2026 đến thời điểm báo cáo, UBND phường chưa nhận được khiếu nại nào của Tổ chức/cá nhân, công dân liên quan đến quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và liên quan đến việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

1.7. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

Các TTHC đã được chuẩn hoá xây dựng thành quy trình ISO, được phê duyệt và bước đầu đưa vào áp dụng, trong quá trình triển khai áp dụng đã đảm bảo 100% các hồ sơ phát sinh được giải quyết tuân thủ theo đúng thành phần hồ sơ quy định, trình tự giải quyết, thời gian giải quyết. Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị và UBND phường thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ, áp dụng theo quy trình trong việc giải quyết TTHC. Cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ luôn thực hiện đúng, đủ các nội dung đã triển khai.

Quý III/2026, UBND phường đã ban hành Quyết định số 1059/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 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.

Danh mục tài liệu ban hành lại do thay đổi TTHC và tách phòng chuyên môn và chuyển thẩm quyền giải quyết các lĩnh vực TTHC theo chuyên môn của từng phòng.

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:*

Chủ tịch UBND phường đã ban hành các văn bản và và giao nhiệm vụ cho các thành viên 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:

- Quyết định số 413/QĐ-UBND ngày 20/8/2025 về việc thành lập Ban Chỉ đạo ISO 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 Hải Dương;

- Quyết định số 603/QĐ-UBND ngày 13/10/2025 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 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 Hải Dương;

- Quyết định số 931/QĐ-UBND ngày 07/7/2026 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 Hải Dương.

2.2. Người đứng đầu cơ quan xác định hiệu lực của HTQLCL

UBND phường đã thực hiện hoàn thiện các nội dung về đánh giá chất lượng nội bộ và cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL áp dụng tại UBND phường vào tháng 11/2025 và tháng 10/2026. Chủ tịch UBND phường đã ký các văn bản: Văn bản số 01/BXN-UBND ngày 13/01/2025 và Văn bản số 01/BXN-UBND ngày 23/01/2025 xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại phường Hải Dương làm căn cứ cho việc thực hiện Công bố phù hợp tiếp theo. Đồng thời ban hành: Quyết định số 787/QĐ-UBND ngày 13/11/2025 về việc Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 1343 /QĐ-UBND ngày 23/10/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo TCVN ISO 9001:2015;

2.3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015

- Hàng năm, UBND phường gửi báo cáo thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ (qua Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) để theo dõi, tổng hợp.

- Niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của phường Hải Dương: https://haiduong.haiphong.gov.vn/khoa-hoc-cong-nghe-chuyen-doi-so/ubnd-phuong-hai-duong-ban-hanh-chinh-sach-chat-luong-va-muc-tieu-chat-luong-nam-2026-942819?mode=preview; https://haiduong.haiphong.gov.vn/tin-tuc-su-kien/phuong-hai-duong-cong-bo-he-thong-quan-ly-chat-luong-phu-hop-tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-iso-9001-2-991817?mode=preview

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 391 TTHC. Đồng thời UBND phường cũng đã triển khai xây dựng 391 Quy trình ISO tương ứng. Quá trình triển khai xây dựng và ban hành các quy trình giải quyết TTHC đã cập nhật đầy đủ tất cả 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.

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

Do có sự điều chỉnh về phòng chuyên môn và điều chỉnh thẩm quyền giải quyết TTHC của phòng chuyên môn, UBND phường đã ban hành Quyết định số 1343/QĐ-UBND ngày 23/10/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo TCVN ISO 9001:2015 để công bố lại phạm vi áp dụng HTQLCL.

2.5. Việc lựa chọn tổ chức tư vấn:

UBND phường phối hợp với tổ chức tư vấn Công ty Cổ phần dịch vụ thương mại Khoa học và Công nghệ Hùng Vương Hà Nội để hướng dẫn triển khai thực

hiện các nội dung liên quan đến công tác duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường.

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 rất tiên tiến, 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 bên ngoài: các bộ phận lập 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" qua phần mềm một cửa, đảm bảo đúng theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP. Góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác Cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị.

- Duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 một cách hiệu quả 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, khó khăn, vấn đề còn tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

2.1. 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.

- Lãnh đạo UBND phường quan tâm chỉ đạo sát sao 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.

2.2 Tồn tại, khó khăn:

+ HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 là công cụ quản lý có nhiều thuật ngữ trừu tượng, khó hiểu dẫn đến việc tiếp cận với hệ thống của một vài cán bộ, công chức trong UBND còn hạn chế.

+ Một số cán bộ làm công tác tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát HTQLCL của các cơ quan hành chính có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm nên có phần ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL.

+ Các quy trình xử lý TTHC tồn tại 02 hệ thống kiểm soát (hệ thống điện tử và hệ thống sổ sách, giấy tờ viết tay, nên việc duy trì HTQLCL đôi khi còn trùng lặp, rườm rà).

+ Số TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của cấp xã nhiều, thường xuyên thay đổi nên khó khăn trong việc cập nhật, sửa đổi quy trình của HTQLCL.

+ Cán bộ phụ trách, thư ký ISO/Cơ quan thường trực là người kiêm nhiệm nhiều nội dung công việc chuyên môn. Do vậy, việc theo dõi, triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chưa được đầy đủ và kịp thời.

3. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ phối hợp với Bộ Tài chính ban hành thông tư quy định về nội dung chi và mức chi cụ thể cho các hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng để việc thực hiện các chế độ chi được rõ ràng.

Đề nghị 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 áp dụng thí điểm trong những năm tiếp theo được đầy đủ và hiệu lực. Định kỳ hàng năm xem xét phân bổ kinh phí cho việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại các đơn vị, cơ quan hành chính nhà nước trên toàn thành phố để đảm bảo tính đồng bộ và nâng cao hiệu quả áp dụng triển khai ISO 9001:2015.

Trên đây là Báo cáo kết quả việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 của

UBND phường Hải Dương, kính gửi Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng - Sở Khoa học và Công nghệ./.

Nơi nhận:
- Sở KHCN (để b/c);
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (để b/c);
- 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

Phạm Thị Thanh Vân