

Số: 436 /BC-UBND

Hải Dương, ngày 6 tháng 7 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 6 tháng đầu năm 2026

Thực hiện 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 thực hiện như sau:

I. Công tác chỉ đạo, điều hành

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, UBND phường đã ban hành 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. Trong đó chỉ đạo, phân công rõ trách nhiệm đối với từng bộ phận, cán bộ, công chức trong việc tổ chức thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống.

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 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.

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: 359 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

- Ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 09/01/2026 về việc 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.

- 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 chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026;

- 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. Triển khai Tổ chức 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.

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:

- Ngày 13/11/2025, Ủy ban nhân dân phường ban hành Quyết định số 787/QĐ-UBND 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.

- Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 16/01/2026 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.

- Ngày 30/01/2026, Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 của UBND phường đã ban hành Bảng Phân tích đánh giá rủi ro và cơ hội năm 2026 đồng thời đưa ra hành động giải quyết.

1.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các 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. Tỷ lệ chậm trả kết quả giải quyết TTHC là do Ủy ban nhân dân phường là 0%.

- Số lượng hồ sơ giải quyết theo TTHC (số từ 01/01/2026 đến thời điểm báo cáo): 7.023 hồ sơ; trong đó: Trước hạn: 6979 hồ sơ; Đúng hạn: 0 hồ sơ. Không có hồ sơ quá hạn

1.5. Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động 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. Theo chương trình, thời gian dự kiến thực hiện đánh giá nội bộ tại các phòng, ban, đơn vị là tháng 11/2026.

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 triển khai.

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

2.1. Đảm 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 quyết định số 603/QĐ-UBND ngày 13/10/2025 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 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.

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

Ngày 13/11/2025 sau khi 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. Chủ tịch UBND phường đã ký văn bản số 01/BXN-UBND 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.

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

Theo Kế hoạch triển khai, UBND phường đã tiến hành công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo đúng trình tự quy định. Đảm bảo niêm yết bản công bố mới tại trụ sở cơ quan và trên Cổng thông tin điện tử của phường tại địa chỉ: <https://haiduong.haiphong.gov.vn/> (Quyết định số 787/QĐ-UBND ngày 13/11/2025 về việc Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015).

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 381 TTHC. Đồng thời UBND phường cũng đã triển khai xây dựng 381 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 lựa chọn tổ chức tư vấn:

UBND phường phối hợp với tổ chức tư vấn/chuyên gia tư vấn 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.

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 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

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 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:

+ 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 và chưa được đào tạo kiến thức về HTQLCL 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

Trong gian tới, 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 KH&CN 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.

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

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.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

Tiếp tục duy trì, vận hành và cải tiến có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; tăng cường công tác kiểm tra, tự đánh giá việc thực hiện các quy trình ISO tại các bộ phận chuyên môn.

Thường xuyên rà soát, cập nhật, sửa đổi các quy trình ISO bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu cải cách hành chính; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Đồng thời, tiếp tục nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc thực hiện và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, xem đây là một trong những giải pháp quan trọng nhằm xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, công khai, minh bạch và hiệu quả.

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 6 tháng đầu năm 2026 của UBND phường Hải Dương./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng, ban, đơn vị, thuộc phường;
- Lưu: VT, KT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thị Thanh Vân

PHỤ LỤC
DANH MỤC NHIỆM VỤ KHOA HỌC, CÔNG NGHỆ, ĐỔI MỚI
SÁNG TẠO VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ NĂM 2027

STT	Nội dung nhiệm vụ	Kinh phí đề xuất (đồng)	Ghi chú
I	NHIỆM VỤ CHUYỂN ĐỔI SỐ	4.370.000.000	
1	Xây dựng, hoàn thiện cơ sở dữ liệu số và nền tảng phục vụ quản lý, điều hành của UBND phường Hải Dương	800.000.000	
2	Hỗ trợ người làm công tác chuyển đổi số theo Nghị định số 179/2025/NĐ-CP	120.000.000	
3	Đầu tư, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin (mạng LAN, Wifi, máy tính, máy in, máy quét, thiết bị hội nghị trực tuyến, phần mềm bản quyền, an toàn thông tin...)	1.500.000.000	
4	Đầu tư, nâng cấp phòng họp trực tuyến, phòng họp không giấy	800.000.000	
5	Trang bị thiết bị CNTT, đường truyền Internet tốc độ cao, Wifi cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Nhà văn hóa các tổ dân phố và các điểm phục vụ người dân	700.000.000	
6	Mua bản quyền hệ điều hành, phần mềm văn phòng, phần mềm diệt vi-rút và các phần mềm chuyên ngành	300.000.000	
7	Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực số, kỹ năng số, an toàn thông tin và ứng dụng AI	150.000.000	
II	NHIỆM VỤ KHOA HỌC, CÔNG NGHỆ VÀ ĐỔI MỚI SÁNG TẠO	1.400.000.000	
8	Xây dựng mô hình ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số trong quản lý đô thị	1.000.000.000	
9	Hỗ trợ các mô hình đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số	300.000.000	
10	Hỗ trợ xây dựng và phát triển tài sản trí tuệ	100.000.000	
	TỔNG CỘNG	5.770.000.000	Bằng chữ: Năm tỷ bảy trăm bảy mươi triệu đồng chẵn.