

BÁO CÁO

**Kết quả áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Kiến An
(Tính đến ngày 05/11/2025)**

Quyết định số 4417/QĐ-UBND ngày 04/11/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Kế hoạch triển khai đánh giá, chấm điểm xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 của thành phố Hải Phòng; Ủy ban nhân dân phường báo cáo kết quả việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 như sau:

**I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO VIỆC TRIỂN KHAI ÁP DỤNG,
DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN
9001:2015 CỦA UBND PHƯỜNG**

Ủy ban nhân dân phường thường xuyên quán triệt, chỉ đạo việc triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL ISO, cụ thể đã ban hành một số văn bản sau

- Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 04/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 6 tháng cuối năm tại Ủy ban nhân dân phường Kiến An năm 2025.

- Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 07/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng 6 tháng cuối năm.

- Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 14/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Kiến An năm 2025.

- Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2025.

- Thông báo về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2025.

- Quyết định số 358/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 về việc phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân phường Kiến An.

II. KẾT QUẢ XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 TẠI UBND PHƯỜNG

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

* UBND phường thường xuyên rà soát, định kỳ ban hành các Thông báo danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

Cập nhật tới tháng 11/2025:

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phường là 314 thủ tục; theo đó, UBND phường áp dụng:

- Phòng Văn hóa - Xã hội (21 lĩnh vực): 110 TTHC
- Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị (26 lĩnh vực): 138 TTHC
- Văn phòng HĐND và UBND phường (06 lĩnh vực): 66 TTHC

1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

- UBND phường công khai tại bộ phận Trung tâm phục vụ hành chính công, trên Cổng thông tin điện tử phường (<https://kienan.haiphong.gov.vn/tai-lieu-iso-9001-2015>)

- Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính thường xuyên kiểm tra việc áp dụng quy trình ISO tại các phòng chuyên môn, có báo cáo tại cuộc họp Cải cách hành chính định kỳ hàng tháng, báo cáo kiểm tra cải cách hành chính năm 2025.

- Ngày 08/11/2025, BCĐ ISO phường đã Tổ chức Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng 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 cho các cơ quan HCNN trên địa bàn phường Kiến An, giảng viên Sở Khoa học Công nghệ trực tiếp truyền đạt.

- Thực hiện đánh giá nội bộ theo quy định.

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

- Cán bộ, công chức UBND phường đều tuân thủ theo các quy định trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

- Việc công bố thực hiện đúng quy định, phân phối tài liệu tới các phòng ban, niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công và trên các phương tiện thông tin, Cổng thông tin điện tử.

1.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

- Việc thực hiện các thủ tục hành chính trên địa bàn phường Kiến An theo quy định của pháp luật, hiện nay có 314/314 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được áp dụng theo đúng quy trình ISO 9001:2015.

- Số hồ sơ giải quyết từ 01/07/2025 đến 05/11/2025, trên hệ thống Một cửa điện tử cụ thể như sau:

- + Số hồ sơ nhận trong kỳ: 16462
- + Kỳ trước chuyển sang: 0
- + Số hồ sơ đã giải quyết: 16111
- + Số hồ sơ trong hạn đang giải quyết: 115
- + Số hồ sơ quá hạn giải quyết: 12
- + Số hồ sơ từ chối không giải quyết: 159

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

- Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 14/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Kiến An năm 2025.

- Thông báo số 326/TB-UBND ngày 10/11/2025 về việc Lịch kiểm tra công tác cải cách hành chính; việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; thực hiện các nội dung về phân cấp quản lý nhà nước phường Kiến An 6 tháng cuối năm 2025.

1.6. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có)

Không có.

1.7. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL

- Năm 2025, phường Kiến An đã rà soát ban hành thông báo danh mục TTHC có hiệu lực, tiến hành xây dựng và công bố HTQLCL.

- UBND phường đã có Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 14/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Kiến An năm 2025; trên cơ sở đó làm căn cứ cải tiến HTQLCL.

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

2.1. Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

- Quyết định số 359/QĐ-UBND ngày 08/8/2025 của Ủy ban nhân dân phường về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2025.

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

- Quyết định số 440/QĐ-UBND ngày 15/8/2025 Ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025.

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

- Các quyết định công bố lại HTQLCL đã được gửi tới Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

- Bản công bố đúng quy định, công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Cổng thông tin điện tử (<https://kienan.haiphong.gov.vn/tai-lieu-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

Ủy ban nhân dân phường, Ban Chỉ đạo ISO phường thường xuyên chỉ đạo các đơn vị cập nhật các văn bản vào các quy trình đảm bảo theo quy định của pháp luật.

- Số thủ tục được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan: 314 thủ tục.

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

Không có

2.6. Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập

Không có.

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 áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước đã đem lại những hiệu quả tích cực, giúp cán bộ, công chức, viên chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học. Bên cạnh đó, việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp giúp cán bộ, công chức, viên chức nắm vững cách thức xem xét, xử lý công việc theo quá trình, xác định ranh giới trách nhiệm trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan với đơn vị bên ngoài, đảm bảo thực thi công vụ và xử lý công việc đúng theo quy định của pháp luật. Qua đó, giúp đơn vị rà

soát, đánh giá và xác định rõ hơn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bộ phận và trách nhiệm cụ thể của từng cán bộ trong cơ quan.

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong quy trình tiếp nhận hồ sơ và giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND phường Kiến An góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức có nhu cầu. Các thủ tục hành chính được giải quyết thuận tiện, khoa học. Hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao rõ rệt; từng bước tạo lòng tin và sự hài lòng của người dân khi tới làm việc tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng còn là phương pháp để giám sát trên thực tế việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước. Công khai, minh bạch, cụ thể hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của tổ chức và công dân.

2. Tình hình xử lý vi phạm đối với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Kiến An

Năm 2025, Ủy ban nhân dân phường chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan tới việc xây dựng và thực hiện các quy trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3. Những khó khăn, thuận lợi và đề xuất trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Kiến An

a) Thuận lợi

- Có sự chỉ đạo quyết liệt của Lãnh đạo UBND phường, tập thể cán bộ, công chức các đơn vị tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước.

- Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục TĐC đã thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, giảng viên hướng dẫn và giải đáp trực tiếp các thắc mắc cho cán bộ làm công tác ISO tại cơ sở.

- Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được các cơ quan, đơn vị lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

b) Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân

- Cán bộ phụ trách ISO tại UBND phường và các đơn vị là kiêm nhiệm, khối lượng công việc lớn, thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì hệ thống ISO tại các bộ phận thuộc cơ quan chưa được quan tâm thường xuyên, ảnh hưởng đến tính hiệu quả, chất lượng trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

- Xử lý công việc của cán bộ, công chức, viên chức vẫn còn theo thói quen, kinh nghiệm, ngại áp dụng phương pháp làm việc cải tiến, khoa học theo tiêu chuẩn ISO.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thành phố tiếp tục tổ chức các cuộc hội thảo, tập huấn để các đơn vị trên địa bàn thành phố học hỏi kinh nghiệm trong việc xây dựng, triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thành phố nghiên cứu, tham mưu UBND Thành phố thống nhất, đơn giản hóa các Quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trong toàn thành phố để các đơn vị, địa phương dễ áp dụng, triển khai đồng bộ giữa phương thức điện tử (hệ thống Một cửa) và phương thức truyền thống (hồ sơ giấy); tránh tình trạng hồ sơ trả công dân (bản giấy) đúng hạn nhưng bản điện tử quá hạn (theo Phút, theo Giờ).

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Kiến An./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN thành phố;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- CT, PCT UBND phường TTP;
- Lưu: VT, VHXH.

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

Trần Thị Phương