ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG LƯU KIẾM**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:217 /BC-UBND	*Lưu Kiếm, ngày* 21 *tháng 11 năm 2025*

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 Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm năm 2025

Thực hiện Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành 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 (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm 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 Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm năm 2025 cụ thể như sau:

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

Ban lãnh đạo UBND phường xác định việc thực hiện nhiệm vụ duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ thường xuyên của đơn vị. Phấn đấu đạt được các mục tiêu về quản lý, cải cách quá trình giải quyết TTHC nhằm phục vụ tốt hơn cho người dân. Ban lãnh đạo UBND phường cam kết tạo điều kiện tốt nhất và cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho việc duy trì áp dụng ISO 9001:2015. Phân công nhiệm vụ đến từng thành viên của Ban chỉ đạo ISO nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra. Ban chỉ đạo ISO ban hành kế hoạch triển khai và duy trì áp dụng HTQLCL trong năm, đặt ra các nội dung cần phải thực hiện và phấn đấu thực hiện đúng, đủ, và có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng. Căn cứ vào tình hình thực tế việc áp dụng và duy trì HTQLCL, Ban chỉ đạo ISO UBND phường xác định và ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, làm căn cứ cho việc tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL. Các văn bản đã ban hành như sau:

- Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 16/10/2025 về việc Triển khai xây dựng và 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 Lưu Kiếm.

- Quyết định số 896/QĐ-UBND, ngày 20/10/2025 về việc thành lập 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 Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm

- Quyết định số 998/QĐ-UBND, ngày 14/11/2025 về việc Ban hành Danh mục tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Bản xác nhận số 01/UBND-BXN ngày 20/11/2025 xác nhận Hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm.

- Quyết định số 1059/QĐ-UBND, ngày 20/11/2025 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

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

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:

Kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2015 đối với hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị đảm bảo bao trùm 100% TTHC theo quy định.

Các phòng chuyên môn của UBND phường, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về chính sách chất lượng và thực hiện theo chính sách chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã phê duyệt ban hành. 100% các phòng chuyên môn của UBND phường, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu và triển khai thực hiện theo mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu đã xây dựng và phê duyệt.

UBND phường đã đảm bảo niêm yết, công khai 100% TTHC và chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, bản công bố HTQLCL tại Trung tâm phục vụ hành chính công của UBND xã và công khai trên các kênh thông tin điện tử.

Số quy trình theo Mô hình khung được xây dựng bao gồm: Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng và 04 Hướng dẫn theo Mô hình khung (kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá nội bộ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, quản lý rủi ro và cơ hội).

Công tác kiểm soát tài liệu; kiểm soát hồ sơ:

+ Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.

+ Được bảo vệ một cách thỏa đáng tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

+ Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.

+ Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.

+ Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được.

+ Được cập nhật và kiểm soát khi có các thay đổi các VBQPPL.

Số quy trình giải quyết các TTHC được xây dựng: Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã được xây dựng thành quy trình ISO (Có danh mục kèm theo báo cáo).

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 căn cứ theo Kế hoạch chung của Sở KH&CN hàng năm để bố trí cán bộ, công chức phụ trách tham gia các khóa đào tạo, tập huấn nâng cao nghiệp vụ về ISO cho đơn vị.

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:

Căn cứ vào kết quả của công tác đánh giá chất lượng nội bộ vừa qua tại cơ quan thì nhìn chung thì 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 đều cơ bản được đáp ứng. Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được xây dựng, phê duyệt phát hành và niêm yết công khai. Các quy trình ISO liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý các thủ tục hành chính được xây dựng đồng bộ và đã được ban hành chính thức đưa vào áp dụng. Đảm bảo cập nhật danh sách về số lượng cũng như các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

Trong năm 2025 vừa qua việc vận hành chính quyền địa phương hai cấp mới đi vào thực hiện nên còn nhiều vấn đề tồn tại. Công chức kiêm nhiều nhiệm vụ chuyên môn nên công tác triển khai ISO đôi khi còn chưa kịp thời và đúng tiến độ đề ra. Nhưng nêu cao tinh thần trách nhiệm trong triển khai và thực thi công vụ thì các vấn đề khó khăn trong ISO đã dần được tháo gỡ và xử lý, làm nền tảng căn cứ cho việc duy trì HTQLCL trong thời gian tiếp theo

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

UBND phường định kỳ rà soát và cập nhật danh mục các TTHC thuộc thẩm quyền cũng như thường xuyên có báo cáo về tình hình tiếp nhận giải quyết TTHC liên quan. Công tác tiếp nhận xử lý các thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo theo các quy trình ISO, và các quy định có liên quan khác. Tỉ lệ hồ sơ tiếp nhận và xử lý trực tuyến của đơn vị ở mức cao, đáp ứng các yêu cầu mục tiêu.

Các quá trình chính được xác định trong HTQLCL tập trung chính vào các thủ tục hành chính và cơ bản đã được xây dựng theo hướng quy trình hóa từng TTHC liên quan. Tạo điều kiện cho việc nghiên cứu thực hiện và vận hành HTQLCL được tốt nhất.

1.5 Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện 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.

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

Trong năm 2025 tính đến thời điểm báo cáo UBND xã 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.

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 xã 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 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 Hệ thống quản lý chất lượng:

- Chủ tịch UBND phường đã ban hành quyết định thành lập Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (Gọi tắt là Ban chỉ đạo ISO) giao nhiệm vụ cho các thành viên trong 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 nhận hiệu lực của HTQLCL:

Ngày 20/11/2025 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 xác nhận hiệu lực của HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị, 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 Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

Theo kế hoạch triển khai UBND phường 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 các kênh thông tin điện tử.

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 366 TTHC. Đồng thời UBND phường cũng đã triển khai xây dựng 366 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:

Trong năm 2025 vừa qua tính đến thời điểm hiện tại thì bộ TTHC của thành phố công bố đã có sự thay đổi điều chỉnh ở một số lĩnh vực chuyên môn. Theo kết quả rà soát cập nhật các TTHC đến khoảng tháng 11/2025 thì UBND phường đã kịp thời cập nhật và ban hành hệ thống các quy trình ISO mới cho phù hợp thực tế. Theo kế hoạch duy trì đã được phê duyệt ban hành, UBND phường tiến hành công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo đúng quy định và trình tự thủ tục. Đảm bảo niêm yết bản công bố mới tại trụ sở cơ quan và trên các kênh thông tin điện tử.

2.6 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 xã 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

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.

Tồn tại, khó khăn:

- Chính quyền địa phương hai cấp mới đi vào vận hành do vậy thời gian thực tế triển khai áp dụng còn ngắn chưa đảm bảo đầy đủ và chi tiết cho việc xây dựng áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- 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.

IV. 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:

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.

UBND phường gắn việc triển khai thực hiện duy trì áp dụng HTQLCL tại UBND phường trở thành nhiệm vụ công tác thường xuyên định kỳ hàng năm. Đưa việc duy trì, cải tiến HTQLCL theo ISO 9001 ưu tiên vào trong các kế hoạch hoạt động, mục tiêu định kỳ của các cơ quan, đơn vị liên quan.

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 của UBND phường Lưu Kiếm.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và công nghệ thành phố;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, Ban Chỉ đạo ISO.

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

U.B.N.D PHƯỜNG LƯU KIẾM T.P HẢI PHÒNG

Hoàng Anh Tuấn