ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NHỊ CHIỂU**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 652/BC-UBND	*Nhị Chiểu, ngày 28 tháng 9 năm 2026*

BÁO CÁO
Tự 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 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026

Thực hiện Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 11/6/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố 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 năm 2026 và Công văn số 2668/SKHCN-CCTĐC ngày 26/6/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ, Ủy ban nhân dân phường Nhị Chiểu báo cáo kết quả tự kiểm tra như sau:

I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Ủy ban nhân dân phường xác định việc duy trì, cải tiến HTQLCL là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với cải cách hành chính và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính. Ban Chỉ đạo ISO do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường làm Trưởng ban, Phòng Kinh tế là cơ quan thường trực. Trong năm 2026, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành sau:

- Quyết định số 185/QD-UBND ngày 27/01/2026 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;

- Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 13/02/2026 về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026;

- Quyết định số 260/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 về việc ban hành "Chính sách chất lượng", "Mục tiêu chất lượng" và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Phường Nhị Chiểu;

- Kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 30/6/2026 về giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2026 trong áp dụng Hệ Thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, kèm Bảng nhận diện phân tích bối cảnh và các bên quan tâm;

- Kế hoạch số 348/KH-BCĐ ngày 18/8/2026 về việc Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026.

II. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Kết quả 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

HTQLCL được áp dụng đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường theo các Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, gồm 368 thủ tục hành chính thuộc 62 lĩnh vực (rà soát đến ngày 30/9/2026).

Hệ thống tài liệu được ban hành tại Quyết định số 185/QĐ-UBND ngày 27/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, cập nhật tại Quyết định số 375/QĐ-UBND ngày 23/3/2026, Quyết định số 797/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 và Quyết định số 1488/QĐ-UBND ngày 30/9/2026 về việc ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Nhị Chiểu. Sau khi hệ thống hóa, HTQLCL gồm 376 tài liệu, quy trình, trong đó: 08 tài liệu hệ thống và quy trình nội bộ (Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Mô hình HTQLCL, 04 Hướng dẫn HD.01 đến HD.04, Họp xem xét lãnh đạo); 368 quy trình giải quyết thủ tục hành chính (Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường: 94; Phòng Kinh tế: 47; Phòng Văn hóa – Xã hội: 158; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân: 69).

1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu

Ủy ban nhân dân phường tổ chức Hội nghị tập huấn ngày ½ ngày cho cán bộ, công chức thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL, nội dung gồm: yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, kiểm soát tài liệu, hồ sơ, nhận diện rủi ro, theo dõi mục tiêu chất lượng và đánh giá nội bộ. Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng được phổ biến đến cán bộ, công chức qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành và niêm yết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; tài liệu, quy trình được cung cấp bản điện tử cho các phòng, đơn vị.

1.3. Sự tuân thủ các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015

Ủy ban nhân dân phường duy trì Chính sách chất lượng và 05 Mục tiêu chất lượng năm 2026, có Kế hoạch thực hiện và đánh giá định kỳ; năm 2026 đã điều chỉnh Mục tiêu chất lượng theo hướng đo lường được bằng số liệu, có nguồn số liệu rõ ràng.

Việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện trên cơ sở Quyết định số 185/QĐ-UBND ngày 27/01/2026 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường Nhị Chiểu phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND phường đồng thời ban hành và triển khai Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng theo Quyết định số 260/QĐ-UBND ngày 13/02/2026 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 làm cơ sở để các phòng, đơn vị triển khai thực hiện và theo dõi kết quả.

Bên cạnh đó, UBND phường đã xây dựng Kế hoạch số 229/KH-UBND ngày 30/6/2026 về nhận diện bối cảnh, xác định rủi ro và cơ hội năm 2026, qua đó chủ động nhận diện các yếu tố có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện mục tiêu chất lượng, hoạt động xử lý công việc và chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân; đồng thời xác định các biện pháp kiểm soát, phòng ngừa và xử lý phù hợp.

Việc tuân thủ và duy trì HTQLCL được gắn với công tác theo dõi, đo lường và đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. UBND phường đã triển khai Kế hoạch số 137/KH-UBND ngày 20/4/2026 về Triển khai thực hiện mô hình "Chính quyền thân thiện" trên địa bàn phường Nhị Chiểu giai đoạn 2026-2030 và những năm tiếp theo.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, việc tiếp nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về chất lượng phục vụ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên thông qua phiếu đánh giá trực tiếp và tại KIOSK. Kết quả khảo sát được sử dụng làm cơ sở để UBND phường tiếp thu ý kiến phản hồi, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ và cải tiến các quy trình xử lý công việc.

Qua đó, việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu không chỉ được thực hiện trên cơ sở hồ sơ, quy trình mà đã được gắn với thực tiễn giải quyết công việc, cải cách thủ tục hành chính, đo lường sự hài lòng của người dân và cải tiến chất lượng phục vụ, góp phần bảo đảm tính phù hợp, hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng.

1.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc

Trong 9 tháng đầu năm 2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tiếp nhận 19.154 hồ sơ, trong đó hồ sơ trực tuyến 19.154 hồ sơ, đạt 100%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn đạt 19.121/19.132, đạt 99,95%; 22 hồ sơ đang giải quyết trong hạn. Tỷ lệ số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến đạt 100%. Việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đúng, đủ.

1.5. Hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và hành động khắc phục

Ngày 9/9/2026, Đoàn đánh giá nội bộ gồm 09 thành viên do đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Trưởng Ban Chỉ đạo ISO làm Trưởng đoàn đã đánh giá tại 06 bộ phận (Ban Chỉ đạo ISO, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công, phòng Xây dựng Nông nghiệp và Môi trường). Kết quả đánh giá các bộ phận phù hợp và đảm bảo.

Ngày 24/9/2026, Ủy ban nhân dân phường tổ chức họp xem xét của lãnh đạo, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá nội bộ, tình hình khắc phục và nhu cầu nguồn lực, quyết định các biện pháp cải tiến.

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

Năm 2026, Ủy ban nhân dân phường tiếp nhận 0 phản ánh, kiến nghị, khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL;

1.7. Hoạt động cải tiến

Năm 2026, Ủy ban nhân dân ban hành mới 28 quy trình giải quyết thủ tục hành chính (Quý I: 13; Quý II: 08; Quý III: 07) và 45 quy trình ban hành lại do thay đổi người soạn thảo được gộp chung trong Phụ lục I của Quý I tổng công 73 quy trình.

Sửa đổi, bổ sung 143 quy trình (Quý I: 65; Quý II: 63; Quý III: 15); ngoài ra có 01 quy trình thay thế (Quý II) và 114 lượt quy trình ban hành lại do thay đổi người soạn thảo/chức danh lãnh đạo phê duyệt (Quý I: 45; Quý II: 69).

Hủy bỏ 32 quy trình không còn phù hợp (Quý I: 04; Quý II: 17; Quý III: 11); ban hành Bảng phân tích bối cảnh và các bên quan tâm, Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài và tài liệu nội bộ của các phòng, đơn vị.

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

Ban Chỉ đạo ISO được kiện toàn tại Quyết định số 949/QĐ-UBND ngày 27/7/2026, gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là Trưởng ban; Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là Phó Trưởng ban; Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Trưởng phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường, Phó Phòng Kinh tế, Trưởng phòng Văn hóa – Xã hội, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Giám đốc Trung tâm Dịch vụ Sự nghiệp công là ủy viên; chuyên viên phòng Kinh tế thư ký ISO.

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

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ký ban hành Quyết định số 185/QĐ-UBND ngày 27/01/2026 về ban hành áp dụng các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 kèm Bản công bố[1].

2.3. Công bố HTQLCL phù hợp với TCVN ISO 9001:2015

UBND phường Nhị Chiểu thực hiện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định. Sau khi rà soát, cập nhật và bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì, áp dụng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn và quy định pháp luật hiện hành.

Nội dung công bố được niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường Nhị Chiểu, tạo điều kiện để cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân và người dân biết, giám sát việc duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của UBND phường. Qua đó, góp phần bảo đảm tính công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả quản lý, giải quyết công việc, thủ tục hành chính của UBND phường.

2.4. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật vào HTQLCL

Từ tháng 01 đến tháng 9/2026, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành 36 Quyết định công bố thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thuộc thẩm quyền cấp xã, liên quan đến 182 thủ tục hành chính (204 lượt quy trình) của phường. Ủy ban nhân dân phường Nhị Chiểu đã rà soát, cập nhật toàn bộ vào HTQLCL định kỳ theo từng quý tại các Quyết định ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ tài liệu năm 2026 gồm: Quyết định số 375/QĐ-UBND ngày 23/3/2026, Quyết định số 797/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 và Quyết định số 1488/QĐ-UBND ngày 30/9/2026 (ban hành mới 28, sửa đổi, bổ sung 143, thay thế 01, hủy bỏ 32 quy trình và ban hành lại 114 lượt quy trình do thay đổi nhân sự soạn thảo, phê duyệt); không còn quy trình chưa được cập nhật. Toàn bộ các thay đổi phát sinh trong 9 tháng đầu năm 2026 đều được UBND phường cập nhật kịp thời ngay trong từng quý, đảm bảo đúng thời hạn 03 tháng theo quy định.

2.5. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh phạm vi áp dụng

Việc ban hành Quyết định công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL sẽ được thực hiện vào tháng 11-12/2026.

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

Ủy ban nhân dân phường tự duy trì, cải tiến HTQLCL, không thuê tổ chức tư vấn.

---

[1]Theo mẫu tại Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ, được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 07/2022/TT-BKHCN.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL

Việc áp dụng HTQLCL góp phần chuẩn hóa trình tự giải quyết thủ tục hành chính, phân định rõ trách nhiệm của từng phòng, đơn vị và cá nhân; hồ sơ được tiếp nhận, xử lý, theo dõi trên môi trường điện tử, công khai, minh bạch; việc đánh giá nội bộ, theo dõi Mục tiêu chất lượng giúp phát hiện và khắc phục kịp thời các điểm chưa phù hợp.

2. Thuận lợi, hạn chế và nguyên nhân

a) Thuận lợi: UBND phường nhận được sự hướng dẫn thường xuyên của Sở Khoa học và Công nghệ; lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường quan tâm chỉ đạo; hoạt động quản lý văn bản, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên các hệ thống thông tin dùng chung, thuận lợi cho việc kiểm soát quy trình.

b) Hạn chế: Số lượng văn bản Thành phố ban hành lớn khiến bộ phận chuyên môn các phòng, ban phải thường xuyên rà soát, chỉnh sửa hàng trăm lượt quy trình nội bộ (204 lượt quy trình thay đổi nội dung và 114 lượt quy trình phải ban hành lại chỉ do thay đổi nhân sự soạn thảo hoặc chức danh lãnh đạo duyệt).

c) Nguyên nhân: Sau khi vận hành chính quyền địa phương hai cấp; cán bộ, công chức kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực, thời gian dành cho rà soát, cập nhật quy trình còn hạn chế; nhận thức về TCVN ISO 9001:2015 của một số công chức chưa đồng đều.

d) Biện pháp khắc phục: Siết chặt quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản trước khi ban hành, bảo đảm đồng bộ tên gọi phòng chuyên môn, mã hiệu và số liệu thống kê trong các danh mục. Chủ động rà soát, cập nhật ngay các quy trình ISO khi có Quyết định công bố TTHC mới của Thành phố. Gắn kết chặt chẽ mục tiêu chất lượng, nhận diện rủi ro với chỉ số đánh giá giải quyết TTHC thực tế và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong lưu trữ, quản lý tài liệu điện tử.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ Khoa học và Công nghệ: cập nhật Mô hình khung HTQLCL phù hợp với tổ chức chính quyền địa phương hai cấp và việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Đối với Ủy ban nhân dân thành phố: khi công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp phường, đồng thời công bố quy trình nội bộ, quy trình điện tử mẫu để các phường áp dụng thống nhất, rút ngắn thời gian cập nhật HTQLCL.

3. Đối với Sở Khoa học và Công nghệ: tiếp tục tập huấn nghiệp vụ ISO theo hướng thực hành cho cấp phường; hướng dẫn tích hợp việc kiểm soát quy

trình ISO với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, giảm hồ sơ, biểu mẫu trùng lặp.

Trên đây là Báo cáo tự kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 của UBND phường Nhị Chiểu; Bảng tổng hợp kết quả tự kiểm tra tại Phụ lục I và hồ sơ minh chứng tại Phụ lục II kèm theo./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Ban Chỉ đạo ISO phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG NHỊ CHIỂU T.P HỒ CHÍ MINH

Lãnh Duy Tiến

Phụ lục

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ 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 NĂM 2026

(Kèm theo Báo cáo số 652/BC-UBND ngày 28/9/2026 của Ủy ban nhân dân phường Nhị Chiểu)

STT	Tiêu chí	Kết quả đánh giá	
		Phù hợp	Chưa phù hợp
1	**Chính sách chất lượng**	X	
2	**Hệ thống tài liệu**		
2.1	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng và các quy trình bắt buộc	X	
2.2	Quy trình ISO giải quyết TTHC	X	
2.3	Quy trình ISO giải quyết công việc của cơ quan (nếu có)	X	
3	**Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)**		
3.1	Về việc phê duyệt tài liệu trước khi ban hành	X	
3.2	Việc kiểm soát tài liệu bên ngoài	X	
3.3	Việc kiểm soát tài liệu nội bộ	X	
3.4	Việc kiểm soát hồ sơ có rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng	X	
4	**Mục tiêu chất lượng**		
4.1	Công tác xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	X	
4.2	Công tác đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	X	
5	**Quản lý rủi ro**		
5.1	Nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	X	
5.2	Xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết	X	
6	**Sự tham gia của Lãnh đạo**		
6.1	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về Hệ thống quản lý chất lượng	X	

STT	Tiêu chí	Kết quả đánh giá	
		Phù hợp	Chưa phù hợp
6.2	Việc kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	X	
7	**Xem xét của lãnh đạo**		
7.1	Công tác xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	X	
8	**Nguồn lực**		
8.1	Việc nắm bắt của công chức đối với các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng	X	
9	**Sản phẩm**		
9.1	Việc giải quyết TTHC tuân thủ các quy trình đã xây dựng	x	
10	**Đánh giá nội bộ**	X	
11	**Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp**	X	
12	**Hoạt động cải tiến**	X	
13	**Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL**	X	
14	**Công bố sự phù hợp**		
14.1	Công bố/công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định	X	
14.2	Niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc viết bài tuyên truyền về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (nếu có)	X	
14.3	Thông báo bằng văn bản đến Sở KH&CN theo dõi và tổng hợp	X	