ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHÙ LIỄN**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 586/BC-UBND	*Phù Liễn, ngày 10 tháng 11 năm 2026*

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 Phù Liễn năm 2026

Căn cứ 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 Phù Liễn báo cáo kết quả việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia 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

UBND phường Phù Liễn 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:

- Quyết định số 1951/QĐ-UBND ngày 16/7/2026 của UBND phường về kiện toàn BCĐ xây dựng, và áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn;

- Kế hoạch số 261/KH-UBND ngày 17/7/2026 của UBND phường Phù Liễn về việc triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường Phù Liễn về Ban hành chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2163/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về ban hành lại Danh mục tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Kế hoạch số 288/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026;

- Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026;

- Quyết định số 2162/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về thành lập đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026;

- Thông báo số 2037/TB-UBND ngày 22/8/2026 của UBND phường về thông báo lịch kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026;

- Báo cáo số 398/BC-UBND ngày 25/8/2026 của UBND phường về Đánh giá định kỳ Mục tiêu chất lượng của phường năm 2026 theo hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2469/QĐ-UBND ngày 10/9/2026 của UBND phường về Công bố lại hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn

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 PHÙ LIỄN

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 ban hành Quyết định số 2163/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 Ban hành lại Danh mục tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025.

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 UBND phường Phù liễn đảm bảo bao trùm 100% TTHC theo quy định.

- Tổng số quy trình ISO đang được áp dụng tại cơ quan bao gồm: 303 quy trình.

Tài liệu hệ thống: Chính sách chất lương; Mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng.

+ Quy trình nội bộ: 06 quy trình.

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; Quy trình kiểm soát quản lý rủi ro và cơ hội; Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát sự không phù

hợp, hành động khắc phục; Quy trình xem xét của lãnh đạo; Quy trình Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

+ Quy trình giải quyết TTHC: 297 quy trình ISO trong đó:

Phòng Văn hóa - Xã hội (22 lĩnh vực): 95 quy trình; Phòng Kinh tế: (07 lĩnh vực): 43 quy trình; Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường (21 lĩnh vực): 91 quy trình; Văn phòng HĐND và UBND phường (06 lĩnh vực): 68 TTHC

- 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.

+ 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 phường và công khai trên cổng thông tin điện tử của phường.

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://phulien.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 2026.

- Ngày 22/4/2026, UBND 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 Phù Liễn, giảng viên Sở Khoa học Công nghệ trực tiếp truyền đạt.

- Thực hiện đánh giá nội bộ theo quy định

- 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 2026 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

- UBND phường, BCĐ ISO đã ban hành đầy đủ các văn bản chỉ đạo duy trì áp dụng hệ thống: Quyết định số 1951/QĐ-UBND ngày 16/7/2026 của UBND phường về kiện toàn BCĐ xây dựng, và áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn; Kế hoạch số 261/KH-UBND ngày 17/7/2026 của UBND phường Phù Liễn về việc triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 2160/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường Phù Liễn về Ban hành chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 2163/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về ban hành lại Danh mục tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Kế hoạch số 288/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026; Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026; Kế hoạch số 03/KH-BCĐ ISO ngày 10/8/2026 của ban Chỉ đạo ISO phường về kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội; Kế hoạch số 04/KH-BCĐ ISO ngày 10/8/2026 của ban Chỉ đạo ISO phường về phân tích thực trạng, xác định rủi ro và cơ hội năm 2026 trong hoạt động quản lý của cơ quan hành chính phường; Quyết định số 2162/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về thành lập đoàn đánh giá nội bộ hệ

thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026; Thông báo số 2037/TB-UBND ngày 22/8/2026 của UBND phường về thông báo lịch kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026; Thông báo số 05/TB-ĐĐG ngày 22/8/2026 của Đoàn Đánh giá về thông báo phân công nhiệm vụ cho các thành viên đoàn đánh giá nội bộ hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn năm 2026; Báo cáo số 06/BC-ĐĐG ngày 25/8/2026 của Đoàn Đánh giá về báo cáo đánh giá tổng hợp hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015; Báo cáo số 398/BC-UBND ngày 25/8/2026 của UBND phường về Đánh giá định kỳ Mục tiêu chất lượng của phường năm 2026 theo hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 2469/QĐ-UBND ngày 10/9/2026 của UBND phường về Công bố lại hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn

- 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 Phù Liễn theo quy định của pháp luật, hiện nay 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng quy trình ISO 9001:2015 linh hoạt theo mức độ phát sinh và tính chất TTHC.

- Số hồ sơ giải quyết từ 01/01/2026 đến 10/11/2026, trên hệ thống Một cửa điện tử cụ thể như sau:

Số hồ sơ nhận trong kỳ: 25.394.(trực tuyến 25.280, bưu chính công ích 114).

Kỳ trước chuyển sang: 643

Số hồ sơ đã giải quyết: 25.802 trong đó:

+ Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 25.559

+ Số hồ sơ quá hạn giải quyết: 01

+ Số hồ sơ từ chối không giải quyết: 145

+ Số hồ sơ rút, hủy, dừng xử lý: 97

Số hồ sơ đang giải quyết: 235 trong đó:

+ Số hồ sơ trong hạn: 234

+ Số hồ sơ quá hạn: 01

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

- Thiết lập hồ sơ hoạt động xem xét của lãnh đạo, ban hành các văn bản chỉ đạo về hoạt động đánh giá nội bộ như:

- Kế hoạch số 289/KH-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026

- Quyết định số 2162/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về thành lập đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026;

- Thông báo số 2037/TB-UBND ngày 22/8/2026 của UBND phường về thông báo lịch kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn năm 2026;

- Thông báo số 05/TB-ĐĐG ngày 22/8/2026 của Đoàn Đánh giá về thông báo phân công nhiệm vụ cho các thành viên đoàn đánh giá nội bộ hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn năm 2026;

- Báo cáo số 06/BC-ĐĐG ngày 25/8/2026 của Đoàn Đánh giá về báo cáo đánh giá tổng hợp hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015;

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

Trong năm 2026 tính 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.

1.7. Hoạt động cải tiến trong

- Các TTHC đã được chuẩn hoá xây dựng thành quy trình ISO, được phê duyệt và 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.

- Năm 2026, phường Phù Liễn 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 313/KH-UBND ngày 25/8/2026 về việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2026 trên địa bàn phường; 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

- Chủ tịch UBND phường đã ban hành quyết định kiện toàn 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

- Quyết định số 1951/QĐ-UBND ngày 16/7/2026 của UBND phường về kiện toàn BCĐ xây dựng, và áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn

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

- Quyết định số 2163/QĐ-UBND ngày 10/8/2026 của UBND phường về ban hành lại Danh mục tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2469/QĐ-UBND ngày 10/9/2026 của UBND phường về Công bố lại hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn

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://phulien.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: 297 thủ tục.

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

- Tính đến thời điểm hiện tại, 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 tháng 11/2026, 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.

- Quyết định số 2469/QĐ-UBND ngày 10/9/2026 của UBND phường về Công bố lại hệ thống QLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Phù Liễn

2.6. Việc lựa chọn tổ chức tư vấn:

- UBND phường phối hợp với Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng thành phố để tập huấn, 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.

- Kế hoạch số 139/KH-UBND ngày 08/4/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc tập huấn nghiệp vụ về việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Phù Liễn năm 2026

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 Phù Liễn 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 Phù Liễn

Năm 2026, 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 Phù Liễn

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 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

- Tuy đã có nhiều chuyển biến tích cực của Lãnh đạo và các cơ quan hành chính trong công tác chỉ đạo, tổ chức áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng, nhưng vẫn còn một số ít các cơ quan chưa thật sự

quan tâm, đầy đủ, kịp thời nên công tác cập nhật, sửa đổi, soát xét tài liệu trong các quy trình tác nghiệp còn chậm.

- 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.

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 phường Phù Liễn và 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.

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 Phù Liễn./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ thành phố;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, KT.

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

U.B.N.D PHƯỜNG PHÙ LIỄN T.P HẢI PHÒNG

Trần Quang Hưng