UBND PHƯỜNG PHÙ LIỄN
ĐOÀN KIỂM TRA CCHC PHƯỜNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 01/BC-ĐKT

Phù Liễn, ngày 23 tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO
KẾT QUẢ 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 QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 PHƯỜNG PHÙ LIỄN NĂM 2026

Thực hiện Kế hoạch số 78/KH-UBND ngày 12/02/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc Kiểm tra công tác cải cách hành chính nhà nước năm 2026 tại phường Phù Liễn; Kế hoạch số 187/KH-UBND ngày 19/5/2026 của Ủy ban nhân dân phường về việc kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước của phường Phù Liễn năm 2026, Đoàn kiểm tra Cải cách hành chính nhà nước theo Quyết định số 509/QĐ-UBND ngày 12/02/2026 báo cáo kết quả cụ thể như sau:

I. ƯU ĐIỂM VÀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Qua kiểm tra cho thấy, các cơ quan, đơn vị đã quan tâm triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính theo kế hoạch của Ủy ban nhân dân phường; cơ bản bám sát nhiệm vụ được giao, có sự phối hợp trong quá trình tổ chức thực hiện, tham mưu và xử lý công việc. Kết quả cụ thể như sau:

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính

- Các cơ quan, đơn vị đã triển khai bảo đảm tiến độ các nhiệm vụ trong Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường; chủ động tham mưu, phối hợp thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực được phân công.

- Việc cung cấp thông tin phục vụ công khai, minh bạch trên Cổng thông tin điện tử của phường được thực hiện thường xuyên, kịp thời; góp phần nâng cao tính công khai trong hoạt động quản lý, điều hành và phục vụ người dân, tổ chức.

- Các cơ quan, đơn vị đã ban hành quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức, viên chức; cơ bản xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và nhiệm vụ cải cách hành chính.

2. Về cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Đã thực hiện niêm yết danh mục thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và công khai trên Cổng thông tin điện tử của phường theo quy định.

- Đã công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; số điện thoại đường dây nóng về thủ tục hành chính; công khai các loại phí, lệ phí, giá dịch vụ; công khai thông tin về công chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát và liên hệ giải quyết công việc.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công được trang bị cơ bản đầy đủ các điều kiện phục vụ giải quyết thủ tục hành chính như máy tính, máy scan, màn hình cảm ứng, máy lấy số tự động, camera giám sát và các thiết bị cần thiết khác, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý hồ sơ cho người dân, tổ chức.

- Việc tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cơ bản được thực hiện theo quy trình. Các cơ quan, đơn vị đã phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc theo dõi tiến độ hồ sơ, hạn chế tình trạng hồ sơ chậm muộn do lỗi chủ quan.

- Đã thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Hải Phòng theo quy định.

3. Về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Các cơ quan, đơn vị đã thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của đơn vị, đặc biệt là đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Việc duy trì quy trình ISO góp phần từng bước chuẩn hóa quy trình xử lý công việc, nâng cao trách nhiệm của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, tham mưu, giải quyết và trả kết quả hồ sơ hành chính.

4. Về cải cách tổ chức bộ máy và chế độ công vụ

- Các cơ quan, đơn vị thực hiện bảo đảm số lượng biên chế công chức theo chỉ tiêu biên chế được giao; 100% công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý được bố trí theo đúng vị trí việc làm.

- Việc phân công nhiệm vụ được thể hiện trong quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị; cơ bản bảo đảm nguyên tắc rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại địa phương.

5. Về hiện đại hóa nền hành chính và chuyển đổi số

- Các cơ quan, đơn vị đã sử dụng phần mềm quản lý văn bản, chữ ký số và các hệ thống dùng chung trong xử lý công việc hằng ngày; từng bước thực hiện trao đổi, xử lý văn bản, hồ sơ trên môi trường điện tử.

- Đã thực hiện quy trình xử lý và trình ký văn bản điện tử; ban hành danh mục hồ sơ công việc; lập hồ sơ điện tử và nộp lưu vào lưu trữ cơ quan theo quy định.

- Công chức, viên chức cơ bản có ý thức ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện nhiệm vụ, khai thác các phần mềm chuyên ngành, hệ thống giải quyết thủ tục hành chính và các nền tảng số phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân phường.

6. Về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính

- Công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị cơ bản chấp hành thời gian làm việc, nội quy, quy chế của cơ quan; có tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Thái độ giao tiếp, hướng dẫn người dân, tổ chức nhìn chung đúng mực, phù hợp với yêu cầu phục vụ hành chính; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc tại địa phương.

II. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Bên cạnh kết quả đạt được, qua kiểm tra còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

1. Đối với Phòng Văn hóa - Xã hội

- Công tác tham mưu tuyên truyền cải cách hành chính, chuyển đổi số, dịch vụ công trực tuyến và các nội dung liên quan đến nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức đã được quan tâm triển khai; tuy nhiên hình thức tuyên truyền chưa thật sự đa dạng, chưa có nhiều sản phẩm tuyên truyền chuyên sâu, dễ tiếp cận, phù hợp với từng nhóm đối tượng trên địa bàn.

- Việc cung cấp, cập nhật tin, bài, nội dung công khai trên Cổng thông tin điện tử của phường có thời điểm chưa thường xuyên; một số nội dung cần tiếp tục được rà soát để bảo đảm đầy đủ, chính xác, kịp thời, nhất là các thông tin liên quan đến chỉ đạo, điều hành, công khai hoạt động của cơ quan hành chính và các nội dung phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Công tác tham mưu đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số, kỹ năng sử dụng các nền tảng số, kỹ năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến và kỹ năng phục vụ người dân, tổ chức cho cán bộ, công chức, viên chức chưa được thể hiện đầy đủ bằng hồ

sơ minh chứng; việc tổng hợp kết quả sau tập huấn, bồi dưỡng còn cần tiếp tục được rà soát, bổ sung.

- Công tác theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị có thời điểm chưa thật sự thường xuyên; việc cập nhật, tổng hợp minh chứng phục vụ chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính cần tiếp tục được thực hiện chặt chẽ, đầy đủ hơn theo từng tiêu chí, tiêu chí thành phần.

- Công tác quản lý, lập hồ sơ công việc điện tử và nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan tuy đã được triển khai nhưng chưa thật sự hiệu quả, cần tiếp tục rà soát để bảo đảm đầy đủ danh mục hồ sơ, thành phần hồ sơ, thời hạn nộp lưu và tính thống nhất giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy. Đảm bảo 100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường điện tử.

2. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên Cổng thông tin điện tử của phường đã được thực hiện; tuy nhiên cần tiếp tục rà soát thường xuyên để bảo đảm danh mục thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, mẫu đơn, mẫu tờ khai và các thông tin liên quan luôn thống nhất với quy định hiện hành.

- Công tác hướng dẫn người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và khai thác các tiện ích số đã được quan tâm nhưng hiệu quả chưa đồng đều giữa các lĩnh vực. Một số trường hợp người dân vẫn còn tâm lý lựa chọn hình thức nộp hồ sơ trực tiếp; hồ sơ minh chứng việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa được tập hợp đầy đủ.

- Việc theo dõi tiến độ tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và trả kết quả hồ sơ trên hệ thống điện tử cần tiếp tục được tăng cường; cần rà soát thường xuyên các hồ sơ đến hạn, hồ sơ có nguy cơ quá hạn, hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ chờ xử lý để kịp thời phối hợp với các phòng chuyên môn tham mưu giải quyết.

- Còn có tình trạng thời gian luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống điện tử chưa khớp với thời gian luân chuyển, xử lý thực tế. Một số hồ sơ đã được tiếp nhận, chuyển xử lý hoặc hoàn thành một số bước nghiệp vụ trên thực tế nhưng việc cập nhật trạng thái, thời điểm luân chuyển, thời điểm tiếp nhận xử lý trên hệ thống chưa được thực hiện kịp thời, đầy đủ.

- Hồ sơ kiểm soát thủ tục hành chính, hồ sơ theo dõi phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, hồ sơ đánh giá chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cần tiếp tục được phân loại, lưu trữ đầy đủ, khoa học hơn để thuận tiện cho

việc kiểm tra, đối chiếu và làm căn cứ đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Công tác quản lý, lập hồ sơ công việc điện tử và nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan tuy đã được triển khai nhưng chưa thật sự hiệu quả, cần tiếp tục rà soát để bảo đảm đầy đủ danh mục hồ sơ, thành phần hồ sơ, thời hạn nộp lưu và tính thống nhất giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy. Đảm bảo 100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường điện tử.

3. Đối với Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách còn tồn đọng nhiều trên hệ thống điện tử; việc rà soát, phân loại hồ sơ tồn đọng theo từng nhóm nguyên nhân, thời hạn xử lý, tình trạng hồ sơ và trách nhiệm tham mưu của công chức phụ trách chưa được thực hiện thường xuyên, kịp thời.

- Một số hồ sơ chuyên môn cần tiếp tục được kiểm tra, đối chiếu chặt chẽ về thành phần hồ sơ, trình tự xử lý, thời hạn tham mưu, kết quả giải quyết và việc cập nhật trạng thái xử lý trên hệ thống. Còn có nội dung cần làm rõ nguyên nhân chậm xử lý, vướng mắc trong quá trình thẩm định, phối hợp hoặc xin ý kiến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Việc cập nhật kết quả xử lý hồ sơ, tài liệu kèm theo và trạng thái giải quyết trên hệ thống điện tử có thời điểm chưa kịp thời, chưa phản ánh đầy đủ quá trình xử lý hồ sơ trên thực tế. Một số hồ sơ có thời gian luân chuyển trên hệ thống điện tử chưa thống nhất với thời gian luân chuyển, xử lý thực tế tại đơn vị, gây khó khăn cho việc theo dõi tiến độ, tổng hợp số liệu, đánh giá thời hạn xử lý và xác định trách nhiệm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Công tác quản lý, lập hồ sơ công việc điện tử và nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan tuy đã được triển khai nhưng chưa thật sự hiệu quả, cần tiếp tục rà soát để bảo đảm đầy đủ danh mục hồ sơ, thành phần hồ sơ, thời hạn nộp lưu và tính thống nhất giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy. Đảm bảo 100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường điện tử.

4. Đối với Văn phòng HĐND và UBND phường

- Công tác tham mưu thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế còn một số hạn chế; việc rà soát, hệ thống hóa, theo dõi văn bản do Ủy ban nhân dân phường ban hành có thời điểm chưa thật sự thường xuyên, chưa kịp thời phát hiện các văn bản, nội dung cần sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và tình hình thực tế của địa phương.

- Việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham mưu xây dựng, ban hành văn bản thuộc lĩnh vực phụ trách đôi khi chưa chặt chẽ; một số dự thảo văn bản cần tiếp tục được rà soát kỹ hơn về căn cứ pháp lý, thẩm quyền ban hành, thể thức, kỹ thuật trình bày, nội dung giao nhiệm vụ và tính thống nhất với các văn bản có liên quan.

- Công tác kiểm tra, tự kiểm tra văn bản sau ban hành cần được quan tâm thường xuyên hơn; hồ sơ rà soát văn bản, hồ sơ tham mưu ban hành văn bản và tài liệu chứng minh kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thể chế chưa được tập hợp đầy đủ, khoa học theo từng nhóm nội dung.

- Công tác quản lý, lập hồ sơ công việc điện tử và nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan tuy đã được triển khai nhưng chưa thật sự hiệu quả, cần tiếp tục rà soát để bảo đảm đầy đủ danh mục hồ sơ, thành phần hồ sơ, thời hạn nộp lưu và tính thống nhất giữa hồ sơ điện tử với hồ sơ giấy. Đảm bảo 100% hồ sơ công việc được lập trên môi trường điện tử.

- Việc theo dõi quy trình xử lý, trình ký văn bản điện tử cần tiếp tục được quan tâm; bảo đảm văn bản được xử lý đúng luồng, đúng thời hạn, hạn chế tình trạng chậm cập nhật trạng thái xử lý hoặc chưa hoàn thiện đầy đủ hồ sơ trên hệ thống.

5. Về việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Các cơ quan, đơn vị đã triển khai áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; tuy nhiên việc rà soát, cập nhật các văn bản, căn cứ pháp luật mới nhất vào các quy trình ISO chưa được thực hiện đầy đủ, kịp thời.

- Một số quy trình ISO cần tiếp tục được đối chiếu, sửa đổi, bổ sung để bảo đảm thống nhất với danh mục thủ tục hành chính, quy trình nội bộ, quy trình điện tử và các quy định pháp luật hiện hành. Việc chậm cập nhật căn cứ pháp lý trong quy trình ISO có thể ảnh hưởng đến tính chính xác, tính thống nhất của hồ sơ, tài liệu và quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị đồng chí Trưởng đoàn căn cứ kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính nhà nước; việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 xem xét, ban hành Thông báo kết luận của Đoàn kiểm tra. Trong đó yêu cầu các cơ quan, đơn vị khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế nêu trên; báo cáo kết quả về Đoàn kiểm tra *(qua Phòng Văn hóa - Xã hội phường)* trước ngày 08/7/2026 để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

Trên đây là Báo cáo kết quả 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Phù Liễn năm 2026./.

Nơi nhận:
- Ủy ban nhân dân phường;
- Thành viên Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 509/QĐ-UBND;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ĐOÀN KIỂM TRA
KT. TRƯỞNG ĐOÀN
PHÓ TRƯỞNG ĐOÀN

TRƯỞNG PHÒNG VĂN HÓA – XÃ HỘI
Trịnh Thị Kim Hoa