ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THANH HÀ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 582/BC-UBND	*Thanh Hà, ngày 06 tháng 10 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 xã Thanh Hà năm 2026

Thực hiện Công văn số 2668/SKHCN-CCTĐC ngày 26/6/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng 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 năm 2026, UBND xã Thanh Hà báo cáo kết quả tự kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Thanh Hà năm 2026 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

UBND xã Thanh Hà xác định 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 là một trong những nhiệm vụ thường xuyên, gắn với công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân. Lãnh đạo UBND xã và Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên quan tâm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện; đồng thời kịp thời ban hành các văn bản để cụ thể hóa yêu cầu của tiêu chuẩn, phân công trách nhiệm và tổ chức thực hiện phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

Trong năm 2026, UBND xã đã ban hành tương đối đầy đủ các văn bản chỉ đạo, điều hành, làm cơ sở cho việc duy trì và cải tiến HTQLCL. Cụ thể:

- Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 29/01/2026 về Triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại xã Thanh Hà, xác định các nhiệm vụ, nội dung và tiến độ thực hiện trong năm.

- Quyết định số 598/QĐ-UBND ngày 10/04/2026 về 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; Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 17/04/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 28/04/2026 về thực hiện các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2026 làm cơ sở để chủ động nhận diện, kiểm soát các yếu tố có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Quyết định số 250/QĐ-UBND ngày 29/01/2026 về kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các phòng chuyên môn, đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống.

- Kế hoạch số 135/KH-UBND ngày 23/04/2026 về tập huấn kiến thức về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026, qua đó nâng cao nhận thức, năng lực và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các yêu cầu của Hệ thống.

- Công văn số 853/UBND-VHXH ngày 04/05/2026 về theo dõi, giám sát, đôn đốc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, nhằm bảo đảm phạm vi áp dụng của Hệ thống phù hợp với danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Để đánh giá mức độ phù hợp, hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống, UBND xã đã ban hành Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 21/04/2026 về thành lập thành lập đoàn đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Thanh Hà năm 2026; Quyết định số 641/QĐ-UBND ngày 21/04/2026 về việc phê duyệt chương trình đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026; Kế hoạch số 133/KH-UBND ngày 21/04/2026 về đánh giá nội bộ, Thông báo số 78/TB-UBND ngày 21/04/2026 về Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2026 và Báo cáo số 191/BC-UBND ngày 21/04/2026 về đánh giá nội bộ năm 2026.

Nhìn chung, công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai HTQLCL tại UBND xã Thanh Hà được thực hiện thường xuyên, có kế hoạch và theo từng khâu của chu trình quản lý chất lượng, từ xây dựng chính sách, mục tiêu, nhận diện rủi ro, tổ chức tập huấn, rà soát thủ tục hành chính, kiểm soát và cập nhật tài liệu đến đánh giá nội bộ. Qua đó, vai trò của lãnh đạo UBND xã và Ban Chỉ đạo ISO được phát huy, bảo đảm HTQLCL được duy trì thực chất, gắn với hoạt động quản lý nhà nước, cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã.

II. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, 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

Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được UBND xã Thanh Hà xây dựng và áp dụng đối với các hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết công việc và thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã, trên cơ sở các Quyết định của UBND thành phố về công bố thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quản lý nhà nước tại cấp xã. Các thủ tục hành chính thuộc phạm vi áp dụng được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm thống nhất giữa quy định pháp luật, quy trình ISO và thực tế giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương.

Ngay từ khi triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, Chủ tịch UBND xã Thanh Hà đã ban hành Quyết định số Quyết định số 598/QĐ-UBND ngày 10/04/2026 về 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. Trên cơ sở đó, UBND xã đã xây dựng và đưa vào áp dụng các quy trình hệ thống và quy trình giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và phạm vi thẩm quyền của UBND xã.

Tại thời điểm triển khai, Hệ thống quản lý chất lượng gồm 379 quy trình/tài liệu, trong đó có 07 quy trình hệ thống theo TCVN ISO 9001:2015 và 372 quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Các quy trình được phân công trách nhiệm cụ thể cho các phòng chuyên môn, đơn vị và cá nhân có liên quan, làm căn cứ thống nhất trong quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả công việc.

Đến thời điểm hiện tại, UBND xã Thanh Hà đang áp dụng Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 17/04/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tổng số quy trình/tài liệu ISO đang được áp dụng là 379, bảo đảm được rà soát, cập nhật và kiểm soát thống nhất, phù hợp với phạm vi hoạt động và các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

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

Trong năm 2026, UBND xã Thanh Hà xác định việc phổ biến, hướng dẫn và nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm bảo đảm Hệ thống được triển khai thống nhất, thực chất và hiệu quả.

Theo đó, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số Kế hoạch số 135/KH-UBND ngày 23/04/2026 về tập huấn kiến thức về xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026. Trên cơ sở kế hoạch, UBND xã đã chủ động phối hợp, mời lãnh đạo Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thành phố Hải Phòng trực tiếp hướng dẫn, tập huấn chuyên sâu cho đội ngũ cán bộ, công chức thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL.

Nội dung tập huấn tập trung vào những yêu cầu cơ bản của TCVN ISO 9001:2015, phương pháp áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng, cách thức kiểm soát hệ thống tài liệu, thực hiện và kiểm soát các quy trình giải quyết công việc, nhận diện rủi ro, theo dõi mục tiêu chất lượng và thực hiện cải tiến. Qua đó, cán bộ, công chức được hướng dẫn trực tiếp, thống nhất về phương pháp thực hiện, nâng cao nhận thức và trách nhiệm trong việc tuân thủ các quy trình ISO gắn với nhiệm vụ chuyên môn được giao.

Việc tổ chức tập huấn có sự tham gia của Chi cục Tiêu chuẩn đo lường thành phố đã góp phần nâng cao tính chuyên sâu, thống nhất và thực chất trong triển khai HTQLCL, đồng thời giúp UBND xã kịp thời giải đáp những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình áp dụng, tạo cơ sở để duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã Đại Sơn.

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

UBND xã duy trì việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc và thủ tục hành chính. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức

có liên quan thực hiện các chính sách, mục tiêu chất lượng, quy trình, thủ tục và các quy định pháp luật hiện hành theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

Việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện trên cơ sở Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 17/04/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND xã đồng thời ban hành và triển khai Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng theo Quyết định số 641/QĐ-UBND ngày 21/04/2026; làm cơ sở để các phòng, đơn vị triển khai thực hiện và theo dõi kết quả.

Bên cạnh đó, UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 28/4/2026 về nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro 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 xã đã triển khai Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 12/02/2026 về triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Thanh Hà năm 2026 trong xây dựng "Chính quyền thân thiện" và giải quyết thủ tục hành chính năm 2026, đồng thời thành lập 08 tổ khảo sát tại các thôn để trực tiếp thu thập ý kiến đánh giá của người dân.

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, 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 mã QR Code. Kết quả khảo sát được sử dụng làm cơ sở để UBND xã 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 xã Thanh Hà 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 và các quá trình được xác định trong HTQLCL

UBND quán triệt cán bộ công chức thực hiện tuân thủ trong quá trình giải quyết công việc, giải quyết TTHC theo các quy trình đã xây dựng trong HTQLCL. Từ 01/01/2026 - 05/10/2026, UBND xã đã tiếp nhận 10694 hồ sơ: trong kỳ 10675 (trực tuyến 10672, trực tiếp 3), chuyển từ kỳ trước sang giải quyết 19 hồ sơ; Đã giải quyết trước hạn 10608/10627 hồ sơ đã giải quyết đạt tỷ lệ 99,82%, hồ sơ giải quyết đúng hạn 15/10627 chiếm tỷ lệ 0,14%, quá hạn 4 chiếm tỷ lệ 0,04%. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến là 10672/10675 đạt 99,97%, số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ đạt tỷ lệ 100%; Thanh toán trực tuyến đạt tỷ lệ 98,6%. Tỷ lệ hồ sơ tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa đạt trên 99%

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

UBND xã đã ban hành Quyết định số UBND xã đã ban hành Quyết định số 640/QĐ-UBND ngày 21/04/2026 về thành lập thành lập đoàn đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Thanh Hà năm 2026; Quyết định số 641/QĐ-UBND ngày 21/04/2026 về việc phê duyệt chương trình đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026; Kế hoạch số 133/KH-UBND ngày 21/04/2026 về đánh giá nội bộ, Thông báo số 78/TB-UBND ngày 21/04/2026 về Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2026 và Báo cáo số 191/BC-UBND ngày 21/04/2026 về đánh giá nội bộ năm 2026

1.6. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL

Các quy trình thủ tục được soát xét, sửa đổi, bổ sung thường xuyên, cập nhật hàng quý. Hàng quý các cơ quan chuyên môn cập nhật các quy trình thay đổi và cập nhật cho thư ký ISO tham mưu Chủ tịch UBND xã kịp thời ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn.

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

UBND xã Thanh Hà xác định sự tham gia, chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã và sự phối hợp của các phòng chuyên môn, đơn vị, cá nhân có liên quan là yếu tố quan trọng trong quá trình xây dựng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Trên cơ sở đó, UBND xã đã quan tâm kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm thành phần tham gia đầy đủ, phù hợp với cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các phòng, đơn vị thuộc UBND xã. Cụ thể, UBND xã đã ban hành Quyết định số 250/QĐ-UBND ngày 29/01/2026 về kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

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

Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 17/04/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ban hành kèm theo Bản 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 xã Thanh Hà.

Quyết định số 598/QĐ-UBND ngày 10/04/2026 về 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.

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

Năm 2026, UBND xã Thanh Hà 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, UBND xã ban hành Thông báo công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 và gửi bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ (qua Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) để theo dõi, tổng hợp.

Nội dung công bố được niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã Thanh Hà, 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 xã. 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 xã.

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

Trong quá trình duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND xã Thanh Hà thường xuyên rà soát, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động giải quyết công việc và thủ tục hành chính thuộc phạm vi áp dụng của Hệ thống. Trong kỳ đánh giá, có 26 văn bản pháp luật được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế có liên quan đến hoạt động xử lý công việc của UBND xã.

Trên cơ sở rà soát các quy định mới, UBND xã đã kịp thời cập nhật vào Hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời tổ chức rà soát và điều chỉnh các quy trình nội bộ có liên quan nhằm bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật hiện hành. Kết quả, 379/379 quy trình tương ứng với 379 thủ tục hành chính thuộc phạm vi rà soát đã được chỉnh sửa, bổ sung, bảo đảm thống nhất giữa quy định pháp luật, quy trình ISO và thực tế giải quyết công việc tại UBND xã.

Đối với các quy trình không phát sinh yêu cầu sửa đổi, bổ sung do không có thay đổi về căn cứ pháp lý hoặc nội dung xử lý công việc, UBND xã thực hiện rà soát, đối chiếu và xác định 0/0 quy trình thuộc trường hợp chưa được cập nhật do thay đổi của văn bản pháp luật. Qua đó, bảo đảm các quy trình trong HTQLCL luôn được kiểm soát, cập nhật kịp thời, phù hợp với quy định hiện hành và đáp ứng yêu cầu giải quyết công việc, thủ tục hành chính tại UBND xã.

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

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.

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 thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị đều tuân thủ quy trình đã được phê duyệt.

Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến 100% thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Gắn kết với việc thực hiện quy chế "một cửa", "một cửa liên thông" đảm bảo đúng trình tự thực hiện, biểu mẫu của quá trình giải quyết.

UBND xã ban hành mục tiêu, kế hoạch thực hiện chất lượng chung, cũng như mục tiêu, kế hoạch thực hiện chất lượng riêng của các phòng, đơn vị quản lý nhà nước. Về cơ bản các mục tiêu được xác định trên cơ sở chức năng nhiệm vụ

của UBND xã và yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước cấp trên. - Thực hiện đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, phát hiện điểm không phù hợp và có biện pháp khắc phục phòng ngừa.

2. Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, phân tích nguyên nhân

a) Thuận lợi

Trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND xã Thanh Hà nhận được sự quan tâm chỉ đạo của UBND thành phố, sự hướng dẫn chuyên môn thường xuyên của Sở Khoa học và Công nghệ và sự hỗ trợ của đơn vị tư vấn. Đây là điều kiện thuận lợi để UBND xã kịp thời cập nhật các quy định, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc và từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả áp dụng HTQLCL.

Lãnh đạo UBND xã xác định việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là một trong những giải pháp quan trọng góp phần chuẩn hóa phương thức làm việc, kiểm soát quá trình giải quyết công việc, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân và gắn với thực hiện cải cách hành chính. Trong quá trình triển khai, cán bộ, công chức cơ bản có ý thức trách nhiệm, phối hợp thực hiện các quy trình thuộc lĩnh vực được phân công.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin của UBND xã từng bước được quan tâm đầu tư. Phần lớn hoạt động chỉ đạo, điều hành, trao đổi văn bản, xử lý hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử thông qua hệ thống phần mềm dùng chung và các phần mềm chuyên ngành. Điều này tạo thuận lợi cho việc kiểm soát, theo dõi tiến độ xử lý công việc và từng bước số hóa việc thực hiện, kiểm soát các quy trình ISO, giảm sự phụ thuộc vào hồ sơ giấy.

b) Hạn chế, tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã vẫn còn một số khó khăn, hạn chế. Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 có nhiều khái niệm, thuật ngữ và yêu cầu mang tính quản lý hệ thống, đòi hỏi cán bộ, công chức phải có thời gian nghiên cứu, tiếp cận và vận dụng vào công việc thực tế. Do đó, mức độ nhận thức và khả năng vận dụng các yêu cầu của tiêu chuẩn giữa các cán bộ, công chức chưa hoàn toàn đồng đều.

Khối lượng công việc chuyên môn và hồ sơ thủ tục hành chính của UBND xã tương đối lớn, trong khi cán bộ, công chức chủ yếu thực hiện nhiệm vụ theo chế độ kiêm nhiệm hoặc đồng thời đảm nhiệm nhiều lĩnh vực. Vì vậy, việc dành thời gian cho rà soát, cập nhật, đánh giá và cải tiến các quy trình ISO đôi khi chưa được thực hiện đồng đều giữa các bộ phận.

Việc gắn kết giữa HTQLCL với các hệ thống quản lý, phần mềm và quy trình xử lý công việc điện tử vẫn cần tiếp tục hoàn thiện, nhất là trong việc hạn chế trùng lặp giữa hồ sơ ISO và dữ liệu đã được cập nhật, lưu trữ trên các hệ thống thông tin dùng chung.

c) Nguyên nhân

Về nguyên nhân khách quan: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và danh mục thủ tục hành chính thường xuyên được sửa đổi, bổ sung; trong khi đó, yêu cầu cập nhật các quy trình ISO phải bảo đảm đồng bộ với những thay đổi này. Khối lượng thủ tục hành chính và công việc chuyên môn tại cấp xã ngày càng tăng, phạm vi nhiệm vụ quản lý ngày càng rộng, tạo áp lực lớn đối với đội ngũ cán bộ, công chức trong việc vừa giải quyết công việc thường xuyên, vừa duy trì và cải tiến HTQLCL.

Về nguyên nhân chủ quan: Nhận thức và kinh nghiệm áp dụng TCVN ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức chưa đồng đều; việc tiếp cận các khái niệm và phương pháp quản lý theo tiêu chuẩn còn hạn chế. Một số cán bộ, công chức vẫn có tâm lý coi việc thực hiện hồ sơ, biểu mẫu ISO là yêu cầu riêng của công tác ISO, chưa nhận thức đầy đủ rằng đây là phương pháp chuẩn hóa và kiểm soát chính quá trình giải quyết công việc hằng ngày.

IV. Đề xuất, kiến nghị: Không

Trên đây là 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 UBND xã Thanh Hà năm 2026 gửi Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng - Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- BCĐ ISO xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc xã;
- Lưu: VT, VHXH.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ THANH HÀ T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Thúy

- -