

## BÁO CÁO

### **Kết quả việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại xã Trường Tân năm 2026**

Thực hiện Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 11/6/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc 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 Hải Phòng năm 2026; Công văn số 2668/SKHCN-CCTĐC ngày 26/6/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ 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; Ủy ban nhân dân xã Trường Tân báo cáo kết quả cụ thể như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

Trong năm 2026, UBND xã Trường Tân tiếp tục xác định việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là một trong những giải pháp quan trọng nhằm chuẩn hóa phương thức làm việc, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số.

HTQLCL được triển khai trên nguyên tắc xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận; kiểm soát trình tự, thời gian và kết quả giải quyết công việc; bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định, công khai, minh bạch và hướng tới nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trong quá trình thực hiện, UBND xã thường xuyên rà soát các quy trình, tài liệu của hệ thống để kịp thời cập nhật khi có sự thay đổi về quy định pháp luật, chức năng, nhiệm vụ, thủ tục hành chính hoặc phương thức tổ chức thực hiện.

#### **II. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH**

##### **1. Công tác tổ chức triển khai**

UBND xã đã quan tâm chỉ đạo việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; phân công trách nhiệm cho lãnh đạo, công chức chuyên môn và các bộ phận có liên quan trong việc tổ chức thực hiện.

Các nội dung liên quan đến HTQLCL được lồng ghép với nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chuyển đổi số tại địa phương.

Lãnh đạo UBND xã thường xuyên chỉ đạo các công chức chuyên môn thực hiện đúng các quy trình đã được ban hành; đồng thời rà soát những nội dung chưa phù hợp để đề xuất sửa đổi, bổ sung, bảo đảm hệ thống được áp dụng thực chất, tránh hình thức.

## **2. Công tác phổ biến, tuyên truyền**

UBND xã đã tổ chức/phối hợp tổ chức phổ biến các nội dung liên quan đến TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức có liên quan; nâng cao nhận thức về trách nhiệm trong việc thực hiện, kiểm soát và lưu trữ hồ sơ theo quy trình.

Cán bộ, công chức được yêu cầu chủ động nghiên cứu các quy trình thuộc lĩnh vực được phân công, thực hiện đúng trình tự, thời gian giải quyết và các yêu cầu kiểm soát hồ sơ theo quy định.

## **III. KẾT QUẢ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

### **1. Tình hình áp dụng hệ thống**

UBND xã tiếp tục duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các hoạt động thuộc phạm vi áp dụng của hệ thống.

Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được rà soát, thực hiện theo quy định hiện hành, bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của địa phương.

Đối với các hoạt động nội bộ, UBND xã tiếp tục thực hiện theo các quy trình đã xây dựng, trong đó chú trọng các nội dung về chỉ đạo, điều hành, văn thư - lưu trữ, quản lý hồ sơ, giải quyết công việc chuyên môn và các hoạt động hỗ trợ khác.

### **2. Rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu**

Trong năm, UBND xã đã tiến hành rà soát các tài liệu, quy trình thuộc HTQLCL nhằm bảo đảm tính phù hợp và hiệu lực áp dụng.

Việc rà soát tập trung vào:

- Các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành có liên quan đến lĩnh vực chuyên môn;
- Các thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ;
- Các quy trình giải quyết công việc đang áp dụng tại UBND xã;

- Sự phù hợp giữa quy trình ISO với quy trình thực tế trên hệ thống giải quyết thủ tục hành chính;

- Trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận trong từng bước xử lý công việc;
- Thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết và kết quả đầu ra của từng quy trình.

Qua rà soát, những nội dung cần điều chỉnh được cập nhật, bổ sung kịp thời nhằm bảo đảm HTQLCL phù hợp với quy định hiện hành.

### **3. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính**

Việc áp dụng HTQLCL được gắn với quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Phục vụ hành chính công của xã.

Trong năm 2026:

- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận: 12.545 Trong đó:
    - + Số hồ sơ đã giải quyết: 12.532 hồ sơ
    - + Số hồ sơ đã giải quyết đúng hạn: 12.518; đạt tỷ lệ 99,9%.
    - + Số hồ sơ quá hạn: 14 hồ sơ
    - + Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến: 12.354 đạt tỷ lệ 98,5% (12.354/12.545 hồ sơ)
  - Tỷ lệ thủ tục hành chính được đưa ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công đạt 100 %.
  - Tỷ lệ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 100 %.
  - Tỷ lệ hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên tổng số giao dịch thanh toán của dịch vụ công 100 %.
  - Hồ sơ phát sinh không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi thành phố 0 hồ sơ.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được cập nhật, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố hoặc trên Hệ thống do Bộ, ngành Trung ương quản lý 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương được đồng bộ đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 100%.
  - Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 100 %.
  - Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử 100%.

- Tỷ lệ dữ liệu thông tin thủ tục hành chính được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã được số hóa và kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin 97,8 %.

Việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cơ bản được thực hiện theo đúng trình tự, thời gian quy định; trách nhiệm của công chức xử lý hồ sơ được xác định cụ thể, góp phần hạn chế sai sót và hồ sơ trễ hạn.

#### **4. Kiểm soát hồ sơ, tài liệu**

UBND xã thực hiện việc lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu liên quan đến HTQLCL theo quy định.

Các hồ sơ chứng minh việc áp dụng hệ thống được các bộ phận chuyên môn thực hiện lưu giữ, phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá và truy xuất khi cần thiết.

Việc quản lý tài liệu được thực hiện theo hướng bảo đảm tài liệu đang sử dụng là tài liệu phù hợp, hạn chế việc sử dụng tài liệu đã hết hiệu lực.

### **IV. KẾT QUẢ DUY TRÌ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

#### **1. Thực hiện mục tiêu chất lượng**

UBND xã tiếp tục triển khai các mục tiêu chất lượng gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính và giải quyết thủ tục hành chính.

Các mục tiêu chủ yếu tập trung vào:

- Giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đúng thời hạn;
- Nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức;
- Hạn chế hồ sơ trễ hạn, sai sót trong quá trình xử lý;
- Thực hiện công khai, minh bạch các thủ tục hành chính;
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong xử lý công việc;
- Duy trì việc rà soát, cập nhật và cải tiến các quy trình của HTQLCL.

#### **2. Đánh giá việc thực hiện quy trình**

Các công chức chuyên môn cơ bản thực hiện công việc theo các quy trình đã được ban hành. Trong quá trình thực hiện, các bộ phận có trách nhiệm kiểm soát hồ sơ, tiến độ và kết quả giải quyết công việc thuộc phạm vi được phân công.

Việc áp dụng quy trình ISO góp phần chuẩn hóa cách thức xử lý công việc, xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận, đồng thời tạo cơ sở để kiểm tra, đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết công việc.

### **3. Xem xét của lãnh đạo**

UBND xã thực hiện xem xét việc áp dụng HTQLCL trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá nội bộ, phản ánh của người dân, tổ chức và những thay đổi liên quan đến quy định pháp luật, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan.

Qua xem xét, lãnh đạo UBND xã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn tiếp tục duy trì những nội dung đang thực hiện tốt, đồng thời khắc phục các tồn tại, hạn chế và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp.

### **V. KẾT QUẢ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Trong năm 2026, UBND xã tập trung cải tiến HTQLCL theo hướng thiết thực, gắn với hoạt động chuyên môn và cải cách hành chính.

Một số nội dung cải tiến chủ yếu gồm:

1. Rà soát, cập nhật các quy trình giải quyết công việc khi có thay đổi về quy định pháp luật và thủ tục hành chính.
2. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, theo dõi và lưu trữ hồ sơ.
3. Gắn việc thực hiện ISO với hoạt động của Bộ phận [Tiếp nhận và Trả kết quả/Phục vụ hành chính công], bảo đảm quy trình ISO phù hợp với quy trình điện tử.
4. Tăng cường kiểm soát thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế phát sinh hồ sơ trễ hạn.
5. Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong từng khâu của quy trình giải quyết công việc.
6. Tăng cường rà soát hồ sơ, tài liệu nhằm hạn chế tình trạng lưu thiếu, lưu thừa hoặc chưa bảo đảm khả năng truy xuất.
7. Tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức để làm cơ sở xác định những nội dung cần cải tiến.

Việc gắn ISO với cải cách hành chính và chuyển đổi số phù hợp với định hướng triển khai TCVN ISO 9001:2015 hiện nay, trong đó trọng tâm không chỉ là duy trì hồ sơ ISO mà phải bảo đảm quy trình được vận hành thực chất, có rà soát và cải tiến thường xuyên.

### **VI. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Ưu điểm**

Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Trường Tân trong năm 2026 đã đạt được một số kết quả chủ yếu sau:

Công tác chỉ đạo, điều hành về áp dụng HTQLCL được quan tâm thực hiện;

Hệ thống tài liệu, quy trình được duy trì và từng bước cập nhật phù hợp với tình hình thực tế;

Việc giải quyết thủ tục hành chính từng bước được chuẩn hóa theo quy trình;

Trách nhiệm của cán bộ, công chức trong từng khâu xử lý công việc được xác định rõ hơn;

Việc kiểm soát hồ sơ, tiến độ và kết quả giải quyết công việc được tăng cường; HTQLCL được gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số;

Ý thức của cán bộ, công chức về việc tuân thủ quy trình và kiểm soát chất lượng công việc từng bước được nâng lên. Thực tế triển khai tại nhiều địa phương cho thấy ISO 9001:2015 có hiệu quả rõ hơn khi được gắn trực tiếp với giải quyết thủ tục hành chính, quy trình điện tử và hoạt động thực tế của cán bộ, công chức.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã vẫn còn một số hạn chế:

Việc cập nhật một số tài liệu, quy trình có lúc chưa thật sự kịp thời khi quy định pháp luật hoặc thủ tục hành chính có thay đổi;

Một số cán bộ, công chức chưa dành nhiều thời gian cho việc rà soát, đánh giá và đề xuất cải tiến quy trình;

Việc lưu trữ hồ sơ chứng minh quá trình thực hiện ISO ở một số lĩnh vực còn chưa đồng đều;

Công tác đánh giá nội bộ có thời điểm còn mang tính kiểm tra hồ sơ, chưa đi sâu phân tích nguyên nhân và hiệu quả của quá trình;

Việc sử dụng kết quả phản ánh, kiến nghị của người dân làm cơ sở cho cải tiến HTQLCL còn hạn chế;

Việc đồng bộ giữa quy trình ISO và quy trình xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử cần tiếp tục được quan tâm.

Một số hạn chế nêu trên cũng là những vấn đề thường gặp trong quá trình áp dụng ISO tại cấp xã, nhất là việc cập nhật quy trình, hồ sơ chứng minh và thực hiện đánh giá nội bộ theo hướng thực chất.

## **3. Nguyên nhân**

### ***\* Nguyên nhân khách quan:***

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và thủ tục hành chính thường xuyên được sửa đổi, bổ sung;

Khối lượng công việc chuyên môn ngày càng tăng;  
 Nhiều nhiệm vụ được thực hiện đồng thời trên hồ sơ giấy và môi trường điện tử;  
 Nhân lực tại cấp xã còn hạn chế trong khi yêu cầu thực hiện nhiệm vụ ngày càng cao.

**\* Nguyên nhân chủ quan:**

Nhận thức về vai trò của HTQLCL của một số cán bộ, công chức chưa đồng đều;  
 Công tác tự kiểm tra, rà soát và đề xuất cải tiến ở một số bộ phận chưa thường xuyên;  
 Việc gắn kết ISO với quản lý công việc hằng ngày có lúc chưa thật sự chặt chẽ.

**VII. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2027**

Trong thời gian tới, UBND xã Trường Tân tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục duy trì và áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong toàn bộ phạm vi đã công bố.
2. Thường xuyên rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu, quy trình để bảo đảm phù hợp với các quy định pháp luật và thủ tục hành chính hiện hành.
3. Tiếp tục gắn việc áp dụng ISO với cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và chuyển đổi số.
4. Tăng cường kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính, nhất là tiến độ, chất lượng hồ sơ và trách nhiệm của công chức xử lý.
5. Thực hiện đánh giá nội bộ theo hướng thực chất, tập trung phát hiện nguyên nhân của các điểm chưa phù hợp và đề xuất biện pháp khắc phục, phòng ngừa.
6. Tổ chức xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL theo quy định; sử dụng kết quả đánh giá làm cơ sở cho việc cải tiến.
7. Tăng cường đào tạo, hướng dẫn cán bộ, công chức về các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và kỹ năng thực hiện, kiểm soát quy trình.
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, từng bước số hóa việc quản lý tài liệu và hồ sơ ISO.
9. Tiếp tục thu thập ý kiến phản hồi, phản ánh, kiến nghị của người dân và tổ chức để xác định các nội dung cần cải tiến chất lượng phục vụ.
10. Bảo đảm HTQLCL được vận hành thực chất, tránh hình thức, lấy hiệu quả giải quyết công việc và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức làm một trong những cơ sở đánh giá hiệu quả.

## VIII. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

UBND xã Trường Tân đề nghị cơ quan cấp trên

1. Tiếp tục quan tâm hướng dẫn nghiệp vụ về áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cấp xã;
2. Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ đánh giá nội bộ và duy trì HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách;
3. Kịp thời hướng dẫn việc cập nhật, điều chỉnh hệ thống tài liệu ISO khi có thay đổi về quy định pháp luật, thủ tục hành chính và mô hình tổ chức;
4. Hỗ trợ, hướng dẫn việc gắn HTQLCL với chuyển đổi số, quy trình điện tử và hệ thống giải quyết thủ tục hành chính;
5. Có hướng dẫn cụ thể về kinh phí phục vụ công tác duy trì, cải tiến HTQLCL theo quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả việc 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 Trường Tân năm 2026./.

### Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Đảng Ủy xã; (Để báo cáo);
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp;
- Các cơ quan sự nghiệp có liên quan;
- Lưu: VT, VHXX,

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Xuân Thơ**