

Số: 794 /BC-UBND

Đường Hào, ngày 12 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO

**Tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

Kính gửi: Đoàn kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 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 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng 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 Đường Hào báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan như sau:

I. Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

1. Công tác chỉ đạo, điều hành việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

Xác định việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ gắn với công tác cải cách hành chính, kiểm soát quy trình giải quyết công việc và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân, UBND phường Đường Hào đã chỉ đạo xây dựng, ban hành và tổ chức áp dụng hệ thống. Việc duy trì, cải tiến được thực hiện trên nguyên tắc xác định rõ trách nhiệm, kiểm soát thông tin dạng văn bản, theo dõi kết quả thực hiện và kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh.

Về tổ chức chỉ đạo: UBND phường ban hành Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 09/01/2026 về việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND phường Đường Hào, Quyết định số 163/QĐ-UBND ngày 04/9/2025 về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 1210/QĐ-UBND ngày 30/6/2026 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; để

kiện toàn Ban chỉ đạo phù hợp với tổ chức bộ máy và nhân sự. Ban Chỉ đạo ISO gồm 15 thành viên: Chủ tịch UBND phường làm Trưởng ban, Phó Chủ tịch UBND phường làm Phó Trưởng ban, 12 thành viên là lãnh đạo, chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND phường, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường và Thư ký ISO, phân công rõ trách nhiệm của từng phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan trong việc tổ chức thực hiện, xây dựng, rà soát, cập nhật và áp dụng các quy trình giải quyết công việc theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Đồng thời, chỉ đạo các phòng chuyên môn chủ động phối hợp trong quá trình triển khai thực hiện; xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm các quy trình được thực hiện thống nhất, công khai, minh bạch và phù hợp với yêu cầu thực tiễn.

Về chính sách chất lượng: Chủ tịch UBND phường ban hành Quyết định số 1345/QĐ-UBND ngày 20/7/2026 về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, trong đó có Chính sách chất lượng. Chính sách chất lượng thể hiện cam kết của lãnh đạo, cán bộ, công chức và người lao động UBND phường trong việc xây dựng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 với 05 nguyên tắc, phương châm: (1) Lấy người dân, tổ chức làm trung tâm phục vụ, bảo đảm mọi hoạt động hành chính minh bạch, hướng đến mục tiêu sự hài lòng của người dân và tổ chức đạt từ 99% trở lên; (2) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành, không ngừng cải tiến công tác quản lý, phấn đấu đưa Chỉ số cải cách hành chính của phường nằm trong nhóm dẫn đầu của tỉnh; (3) Cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa nền hành chính, bảo đảm 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn, triển khai đồng bộ dịch vụ công trực tuyến, hướng tới nền hành chính số, chính quyền điện tử - chính quyền số; (4) Minh bạch, trách nhiệm và liêm chính, công khai, minh bạch kết quả giải quyết TTHC, xử lý kịp thời 100% phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; (5) Chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện 95% hồ sơ công việc trên môi trường mạng, số hóa tối thiểu 80% tài liệu lưu trữ, giảm tối đa sử dụng giấy tờ trong hội họp và xử lý công việc. Chính sách là căn cứ định hướng hoạt động của HTQLCL và là cơ sở xây dựng mục tiêu chất lượng hằng năm.

Về mục tiêu chất lượng: Mục tiêu chất lượng năm 2026 được ban hành kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-UBND ngày 20/7/2026 của Chủ tịch UBND phường, thông qua việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, gồm 05 nhóm mục tiêu với các chỉ tiêu đo lường cụ thể như sau:

- **Mục tiêu 1. Nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính (CCHC):** Nằm trong nhóm các xã, phường đứng đầu về CCHC của tỉnh; đạt tối thiểu 99% sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- **Mục tiêu 2. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC), hiện đại hóa nền hành chính:** 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn; 85% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; 95% hồ sơ được xử lý trực tuyến, công khai kết quả trên cổng dịch vụ công.

- **Mục tiêu 3. Kiện toàn tổ chức bộ máy, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC):** 100% CBCCVC được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp trực tuyến.

- **Mục tiêu 4. Minh bạch, trách nhiệm và kỷ luật hành chính:** 100% phản ánh, kiến nghị của người dân được tiếp nhận, xử lý và thông báo công khai kịp thời; 100% quyết định, kết luận thanh tra có hiệu lực được thực hiện theo đúng quy định.

- **Mục tiêu 5. Xây dựng chính quyền số, chuyển đổi số:** 95% hồ sơ công việc của UBND phường được xử lý trên môi trường mạng; trên 60% cuộc họp giảm tài liệu giấy, ứng dụng hệ thống họp trực tuyến; tối thiểu 80% tài liệu lưu trữ được số hóa.

Việc theo dõi, đo lường mục tiêu chất lượng được thực hiện trên cơ sở dữ liệu từ Trung tâm Phục vụ Hành chính công, Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống Quản lý văn bản và điều hành, kết quả khảo sát mức độ hài lòng và hồ sơ đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo.

Các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện của UBND phường gồm:

STT	Số, ký hiệu	Ngày ban hành	Trích yếu nội dung
1	Quyết định số 163/QĐ-UBND	04/9/2025	Về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
2	Kế hoạch số 14/KH-UBND	09/01/2026	Về việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND phường Đường Hào
3	Quyết định số 1210/QĐ-UBND	30/6/2026	Về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

STT	Số, ký hiệu	Ngày ban hành	Trích yếu nội dung
4	Quyết định số 1345/QĐ-UBND	20/7/2026	Về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
5	Quyết định số 1564/QĐ-UBND	19/8/2026	Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

2. Phạm vi áp dụng liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan

HTQLCL của UBND phường được ban hành và áp dụng theo Quyết định số 1345/QĐ-UBND ngày 20/7/2026 và được công bố phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 1564/QĐ-UBND ngày 19/8/2026. Phạm vi áp dụng bao gồm hoạt động giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND phường và các hoạt động quản lý, điều hành có liên quan. Tổng số TTHC thuộc phạm vi áp dụng là **402 TTHC**, thuộc **11 lĩnh vực**: (1) Nông nghiệp và Môi trường; (2) Tư pháp; (3) Giáo dục và Đào tạo; (4) Công thương; (5) Dân tộc và Tôn giáo; (6) Y tế; (7) Văn hóa, Thể thao và Du lịch; (8) Thanh tra; (9) Xây dựng; (10) Tài chính; (11) Nội vụ.

Bộ tài liệu HTQLCL được ban hành kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-UBND gồm: (i) Tài liệu chung: Mô hình HTQLCL (Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro) và 04 hướng dẫn (HD.01 - HD.04) về kiểm soát thông tin dạng văn bản, quản lý rủi ro và cơ hội, đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục; (ii) 10 quy trình nội bộ (QT.NB.01 - QT.NB.10) gồm: tiếp nhận và trả kết quả TTHC; quản lý văn bản đi - đến; họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL; thu thập hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan; đánh giá cán bộ, công chức, người lao động hằng năm; xét thi đua khen thưởng; nâng lương thường xuyên, nâng phụ cấp thâm niên vượt khung và nâng lương trước thời hạn; đánh giá khảo sát sự hài lòng; đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính; thẩm định văn bản quy phạm pháp luật; (iii) 402 quy trình giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực.

Việc kiểm soát tài liệu được thực hiện theo Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (HD.01), bảo đảm tài liệu hiện hành được nhận biết, sử dụng đúng phiên bản; tài liệu hết hiệu lực được thu hồi hoặc nhận biết để tránh sử dụng nhầm.

3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục và các yêu cầu pháp luật liên quan

Sau khi công bố HTQLCL tại Quyết định số 1564/QĐ-UBND ngày 19/8/2026, UBND phường tổ chức triển khai thực hiện theo bộ tài liệu đã ban hành, cụ thể như sau:

Về phổ biến, nhận thức: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và các quy trình liên quan được phổ biến đến các phòng chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND phường thông qua các cuộc họp, hội nghị triển khai nhiệm vụ và các hình thức thông tin phù hợp. Qua đó, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc thực hiện các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bảo đảm việc giải quyết công việc được thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền, thời hạn quy định và đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, cá nhân. Qua đó, góp phần duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Về thực hiện quy trình: Việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả TTHC được thực hiện theo Quy trình tiếp nhận và trả kết quả TTHC (QT.NB.01), các quy trình giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực và quy định pháp luật hiện hành; trách nhiệm của từng khâu được xác định, bảo đảm theo dõi thời hạn và lưu giữ hồ sơ. UBND phường rà soát việc công khai TTHC, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí/lệ phí (nếu có), kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và việc sử dụng đúng biểu mẫu; các nội dung này được đối chiếu với hồ sơ mẫu thực tế tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Về theo dõi mục tiêu và kết quả giải quyết hồ sơ: Từ ngày 19/8/2026 đến ngày 09/10/2026, UBND phường tiếp nhận 2.477 hồ sơ đã giải quyết 2.426 trong đó đúng hạn (gồm cả trước hạn) 2.425, quá hạn 1; đang giải quyết 51 hồ sơ trong đó, đang giải quyết đúng hạn 48 hồ sơ, đang giải quyết quá hạn 3 hồ sơ. Tỷ lệ giải quyết trước hạn và đúng hạn trong số hồ sơ đã giải quyết là 99.9%, so với chỉ tiêu 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn của Mục tiêu 2. Tỷ lệ được tính bằng số hồ sơ đã giải quyết đúng hạn trên tổng số hồ sơ đã giải quyết (không tính hồ sơ đang giải quyết); số liệu được trích xuất từ hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

Về tuân thủ pháp luật và kiểm soát hồ sơ: Các quy trình được rà soát định kỳ để bảo đảm phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố TTHC và phân công chức năng, nhiệm vụ hiện hành. Hồ sơ công việc được lập, cập nhật và lưu trữ theo Quy trình thu thập hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan (QT.NB.04) và Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (HD.01); các sai sót, hồ sơ trễ hạn hoặc phản ánh phát sinh (nếu có) được ghi nhận, phân tích nguyên

nhân và theo dõi biện pháp xử lý theo Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (HD.04).

4. Hoạt động xem xét của Lãnh đạo, đánh giá nội bộ và thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp

HTQLCL được công bố ngày 19/8/2026, UBND phường triển khai các hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và khắc phục theo Kế hoạch nhằm bảo đảm thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng năm 2026 và việc duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, cụ thể:

Đánh giá nội bộ: Việc đánh giá nội bộ được thực hiện theo Hướng dẫn Đánh giá nội bộ (HD.03). UBND phường đã tổ chức đánh giá nội bộ vào ngày 11/8/2026 theo Kế hoạch và Chương trình đánh giá nội bộ ngày 10/8/2026. Sau khi đánh giá nội bộ đã xây dựng Báo cáo đánh giá tổng hợp HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 (*gửi kèm các tài liệu liên quan*). Qua đánh giá, ghi nhận không có nội dung nào không phù hợp.

Hành động khắc phục: Nếu có nội dung không phù hợp hoặc vấn đề phát hiện qua đánh giá, kiểm tra, phản ánh và theo dõi quy trình được lập hồ sơ ghi nhận nội dung, phân tích nguyên nhân, xác định biện pháp khắc phục, phòng chuyên môn chịu trách nhiệm, thời hạn hoàn thành và kiểm tra hiệu lực theo HD.04.

Xem xét của lãnh đạo: Việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo Quy trình họp xem xét lãnh đạo về HTQLCL (QT.NB.03). UBND phường đã tổ chức xem xét HTQLCL vào ngày 12/8/2026. Nội dung xem xét gồm: kết quả đánh giá nội bộ; tình hình triển khai áp dụng HTQLCL tại các phòng chuyên môn; kết quả thực hiện quy trình và mức độ hài lòng, phản ánh của tổ chức, cá nhân; tình trạng không phù hợp và hành động khắc phục; thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống; nguồn lực và cơ hội cải tiến. Kết luận được thể hiện bằng biên bản hoặc thông báo kết luận, xác định rõ nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị phụ trách và thời hạn thực hiện.

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

Từ ngày 19/8/2026 đến ngày 09/10/2026, tình hình khiếu nại, phản ánh, kiến nghị liên quan đến TTHC thuộc phạm vi HTQLCL là chưa phát sinh. Số liệu được đối chiếu với sổ tiếp nhận, hệ thống phản ánh kiến nghị, hồ sơ tiếp công dân và dữ liệu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường. UBND phường duy trì các kênh tiếp nhận ý kiến, khiếu nại, phản ánh, kiến nghị theo quy định; các vụ việc phát sinh được phân loại, chuyển xử lý, trả lời và lưu hồ sơ theo thẩm quyền.

6. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng

Gắn áp dụng HTQLCL với cải cách hành chính và chuyển đổi số: UBND phường theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên hệ thống thông tin giải quyết

TTHC; thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết theo quy định và kiểm soát sự thống nhất giữa quy trình ISO với quy trình điện tử. Kết quả cụ thể được nêu tại phần Mục tiêu chất lượng năm 2026 (Mục tiêu 2, Mục tiêu 5) nêu trên.

Rà soát, cải tiến quy trình: Việc sửa đổi, bổ sung quy trình được thực hiện khi có thay đổi của pháp luật, TTHC, kết quả đánh giá, phản ánh của tổ chức, cá nhân hoặc yêu cầu quản lý. Trong kỳ báo cáo, chưa phát sinh sửa đổi sau khi đã rà soát.

- **Nâng cao năng lực và điều kiện thực hiện:** UBND phường tiếp tục rà soát nhu cầu về nhân lực, thiết bị và kinh phí để duy trì hệ thống; các đề xuất cải tiến được giao các đơn vị phụ trách, thời hạn và cách đánh giá kết quả.

II. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

Sự tham gia của lãnh đạo, phòng chuyên môn và cán bộ, công chức: Lãnh đạo UBND phường trực tiếp chỉ đạo; Chủ tịch UBND phường là Trưởng Ban Chỉ đạo ISO, Phó Chủ tịch UBND phường là Phó Trưởng ban. Ban Chỉ đạo ISO được thành lập theo Quyết định số 163/QĐ-UBND ngày 04/9/2025 và kiện toàn theo Quyết định số 1210/QĐ-UBND ngày 30/6/2026. Theo Quyết định số 1345/QĐ-UBND ngày 20/7/2026, Trưởng các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành tài liệu HTQLCL; Ban Chỉ đạo ISO có nhiệm vụ phổ biến, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện. Các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức tham gia xây dựng, thực hiện quy trình thuộc lĩnh vực phụ trách.

Công bố HTQLCL: UBND phường ban hành Quyết định số 1564/QĐ-UBND ngày 19/8/2026 về việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg đối với 11 lĩnh vực hoạt động. Đã được niêm yết tại Trụ sở UBND phường và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường.

Cập nhật văn bản pháp luật và TTHC: Theo Quyết định số 1210/QĐ-UBND, các thành viên Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm chủ động đề xuất hiệu chỉnh, cải tiến kịp thời khi có thay đổi của văn bản pháp luật, TTHC; Thư ký ISO là đầu mối kiểm soát tài liệu, hồ sơ chất lượng, kể cả các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến lĩnh vực hoạt động của các phòng chuyên môn. Việc cập nhật được lập gồm văn bản làm căn cứ, tài liệu, quy trình bị ảnh hưởng, người thực hiện, ngày cập nhật và phê duyệt.

Công bố lại HTQLCL: Qua rà soát, từ ngày công bố đến thời điểm báo cáo, UBND phường chưa phát sinh thay đổi phạm vi áp dụng thuộc trường hợp phải công bố lại theo quy định. UBND phường tiếp tục theo dõi, kịp thời thực hiện công bố lại khi có điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng.

III. Đánh giá, nhận xét

1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a. Hiệu quả bước đầu

HTQLCL tạo khuôn khổ thống nhất để chuẩn hóa quy trình xử lý công việc, xác định trách nhiệm và thời hạn ở từng khâu, tăng khả năng kiểm soát hồ sơ và hỗ trợ công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC. Do hệ thống mới được công bố ngày 19/8/2026, hiệu quả tổng thể cần tiếp tục được đánh giá trên cơ sở số liệu thực hiện mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá nội bộ, phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

b. Thuận lợi

Được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Đảng ủy, lãnh đạo UBND phường; sự hướng dẫn, hỗ trợ của Sở Khoa học và Công nghệ, công tác triển khai thực hiện HTQLCL đã từng bước đạt được những kết quả tích cực. Nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người dân về vai trò, ý nghĩa từng bước được nâng cao, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Ban Chỉ đạo ISO được thành lập, kiện toàn kịp thời; đội ngũ công chức có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình tham gia xây dựng và áp dụng hệ thống.

Việc áp dụng gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, tạo điều kiện thuận lợi cho kiểm soát quy trình, hồ sơ; hệ thống tài liệu bao quát 402 TTHC thuộc 11 lĩnh vực, có Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng với chỉ tiêu đo lường cụ thể.

c. Khó khăn, hạn chế

Bối cảnh tổ chức bộ máy và khối lượng công việc sau khi vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp đòi hỏi tiếp tục rà soát sự phù hợp giữa quy trình, phân công nhiệm vụ và thực tế xử lý công việc.

Thời gian vận hành sau công bố chưa dài nên dữ liệu đánh giá hiệu lực, hiệu quả và mức độ đạt mục tiêu chất lượng còn hạn chế; cần tiếp tục tích lũy dữ liệu theo kỳ để có cơ sở phân tích.

Công tác đánh giá nội bộ và theo dõi HTQLCL chủ yếu do công chức kiêm nhiệm thực hiện; cần bố trí thời gian, bồi dưỡng nghiệp vụ và phân công rõ trách nhiệm để bảo đảm tính khách quan, liên tục.

Số lượng TTHC thuộc phạm vi áp dụng lớn (402 TTHC), các văn bản pháp luật và TTHC có thể thay đổi; cần duy trì cơ chế rà soát, cập nhật tài liệu kịp thời, đồng thời kiểm soát phiên bản và thông báo cho người sử dụng tài liệu.

2. Về các nội dung khác có liên quan

Trong thời gian tới, UBND phường tập trung: (1) thực hiện đạt các chỉ tiêu Mục tiêu chất lượng năm 2026, hoàn thiện cơ chế theo dõi và báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu; (2) rà soát sự thống nhất giữa bộ tài liệu ISO với danh mục TTHC, quy trình điện tử và phân công nhiệm vụ hiện hành; (3) tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo theo kế hoạch, lập đầy đủ hồ sơ; (4) theo dõi, xử lý điểm không phù hợp và kiểm tra hiệu lực hành động khắc phục; (5) cập nhật tài liệu khi có thay đổi pháp luật, TTHC hoặc tổ chức bộ máy; (6) tăng cường phổ biến nhận thức, kiểm soát tài liệu và lưu trữ minh chứng; (7) định kỳ tổng hợp số liệu về hồ sơ, phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng để đánh giá kết quả, đề xuất cải tiến.

IV. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh tiếp tục tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về xây dựng, áp dụng, đánh giá nội bộ HTQLCL cho cán bộ, công chức cấp xã phụ trách lĩnh vực.

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh cung cấp các tài liệu mẫu, hướng dẫn chuyên môn phục vụ quản lý, vận hành HTQLCL.

Trên đây là Báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Đường Hào./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Ban Chỉ đạo ISO phường;
- Lưu: VT, VH-XH. 

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



La Thị Phương Thảo