

Số: 451/BC-UBND

Việt Tiến, 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

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 10/10/2014 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 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; Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 06/3/2026 của UBND tỉnh Hưng Yên về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Hưng Yên năm 2026.

Căn cứ Thông báo số 31/TB-TĐC ngày 06/10/2026 của Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

UBND xã Việt Tiến báo cáo kết quả 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 như sau:

1. Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

1.1. Công tác chỉ đạo, điều hành

UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng, cụ thể:

- Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 21/8/2025 về 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 xã Việt Tiến năm 2025;

- Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 01/7/2026 về xây dựng, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã Việt Tiến năm 2026.

- Quyết định số 566/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 về việc thành lập Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 1264/QĐ-UBND ngày 21/5/2025 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 1581/QĐ-UBND ngày 17/7/2026 về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Quyết định số 1758/QĐ-UBND ngày 18/8/2026 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Xây dựng các kế hoạch đánh giá nội hàng năm.

- Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng

Các nội dung của chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng đã được niêm yết công khai tại trụ xã để các tổ chức, cá nhân đến các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác có thể nắm bắt và tìm hiểu.

1.2. Phạm vi áp dụng và hệ thống tài liệu

Theo Quyết định số 1581/QĐ-UBND ngày 17/7/2026, UBND xã ban hành và áp dụng bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015. Danh mục tài liệu gồm tài liệu chung như Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, tài liệu phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro; các hướng dẫn 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.

Bộ tài liệu cũng xác định 10 quy trình nội bộ, trong đó có quy trình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; 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; thi đua, khen thưởng; nâng lương; khảo sát sự hài lòng; đánh giá chỉ số cải cách hành chính và thẩm định văn bản quy phạm pháp luật.

Danh mục ban hành kèm Quyết định số 1581/QĐ-UBND bao gồm 402 thủ tục hành chính. Quyết định số 1758/QĐ-UBND ngày 18/8/2026 công bố hệ thống phù hợp TCVN ISO 9001:2015 đối với 11 lĩnh vực hoạt động: nông nghiệp và môi trường; tư pháp; giáo dục và đào tạo; công thương; dân tộc và tôn giáo; y tế; văn hóa, thể thao, du lịch; thanh tra; xây dựng; tài chính; nội vụ.

1.3. Rà soát, cập nhật quy trình và văn bản pháp luật

Thực hiện Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 01/7/2026, UBND xã Việt Tiến đã triển khai rà soát, xây dựng, hoàn thiện và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật và chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn. Ngày 17/7/2026, UBND xã ban hành Quyết định số 1581/QĐ-UBND về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng, với danh mục gồm 402 thủ tục hành chính và các quy trình xử lý công việc nội bộ. Ngày 18/8/2026, UBND xã ban hành Quyết định số 1758/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 11 lĩnh vực hoạt động.

Trong quá trình áp dụng, các phòng, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm thường xuyên rà soát, cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và quy trình xử lý công việc nội bộ khi có thay đổi về văn bản quy phạm pháp luật, thủ tục hành chính, chức năng, nhiệm vụ hoặc yêu cầu thực tiễn; kịp thời đề xuất sửa đổi, bổ

sung tài liệu, phối hợp với Thư ký ISO kiểm soát tài liệu và hồ sơ, bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì thống nhất, phù hợp và hiệu quả.

1.4. Đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và hành động khắc phục

UBND xã Việt Tiến đã tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 theo Kế hoạch đánh giá nội bộ và Chương trình đánh giá nội bộ. Ban Chỉ đạo ISO đã ban hành Quyết định thành lập Đoàn đánh giá nội bộ, do ông Nguyễn Văn Đạt, Phó Trưởng ban Chỉ đạo ISO làm Trưởng đoàn; thành viên gồm đại diện Phòng Văn hóa - Xã hội, Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND và UBND xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Ngày 12/8/2026, Đoàn đánh giá tiến hành kiểm tra tại Ban Chỉ đạo ISO, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, Phòng Kinh tế. Nội dung đánh giá tập trung vào việc áp dụng, duy trì hệ thống tài liệu ISO; thực hiện chính sách, mục tiêu chất lượng; kiểm soát thông tin dạng văn bản; quản lý hồ sơ và thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả đánh giá ghi nhận không có điểm không phù hợp nặng, không có điểm không phù hợp nhẹ. Tuy nhiên, Đoàn đánh giá cũng đưa ra một số khuyến nghị cần khắc phục, tập trung vào việc phân loại, sắp xếp tài liệu theo hướng dẫn HD.01; lập danh mục hồ sơ phục vụ tra cứu, quản lý; bổ sung trang thiết bị lưu trữ và nâng cao tính chặt chẽ trong tham mưu, soạn thảo văn bản, nhất là về nội dung, thể thức, chữ ký, con dấu và ngày tháng năm tại hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

Trên cơ sở kết quả đánh giá, UBND xã tiếp tục chỉ đạo Ban Chỉ đạo ISO và các phòng chuyên môn rà soát, hoàn thiện việc quản lý tài liệu, hồ sơ; thực hiện đầy đủ việc lập danh mục, sắp xếp hồ sơ khoa học, thuận tiện cho tra cứu; tăng cường kiểm tra chất lượng văn bản tham mưu và hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính. Các bộ phận có trách nhiệm tiếp thu khuyến nghị của Đoàn đánh giá, chủ động khắc phục những hạn chế và duy trì việc kiểm tra, giám sát, cải tiến thường xuyên nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Việt Tiến.

1.5. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại và hoạt động cải tiến

Trong quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND xã Việt Tiến chưa phát sinh khiếu nại liên quan đến các lĩnh vực thuộc phạm vi áp dụng hệ thống. Qua đánh giá nội bộ ngày 12/8/2026, Đoàn đánh giá ghi nhận việc thực hiện các quy trình cơ bản bảo đảm yêu cầu; không có điểm không phù hợp nặng, không có điểm không phù hợp nhẹ. Tuy nhiên, Đoàn đánh giá đã đưa ra một số khuyến nghị về việc phân loại, sắp xếp và lập danh mục hồ sơ, tài liệu. UBND xã tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn khắc phục những hạn chế, tăng cường kiểm soát hồ sơ, tài liệu và thường xuyên rà soát, hoàn thiện quy trình nhằm duy trì, cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTG

2.1. Sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan

UBND xã Việt Tiến đã quan tâm chỉ đạo, tổ chức triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

9001:2015; ban hành Quyết định số 566/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 về việc thành lập Ban Chỉ đạo ISO và Quyết định số 1264/QĐ-UBND ngày 21/5/2025 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO. Ban Chỉ đạo do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng ban, Phó Chủ tịch UBND xã làm Phó Trưởng ban, với sự tham gia của lãnh đạo, công chức thuộc Văn phòng HĐND và UBND, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm tham mưu, tổ chức triển khai, phân công nhiệm vụ, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống. Các phòng, bộ phận chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan thực hiện nhiệm vụ theo chức năng, lĩnh vực được phân công, phối hợp rà soát, hoàn thiện quy trình và thực hiện các yêu cầu của hệ thống. Qua đó, nâng cao trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân, bảo đảm việc áp dụng ISO gắn với cải cách hành chính và nâng cao hiệu quả giải quyết công việc tại UBND xã.

2.2. Ban hành, công bố và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

UBND xã ban hành bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đúng theo yêu cầu tiêu chuẩn, được ký, phê duyệt đúng quy định, giao trách nhiệm cho người đứng đầu đơn vị xác nhận hiệu lực Hệ thống quản trị chất lượng. Tài liệu Hệ thống quản trị chất lượng ban hành trong cơ quan đều có người soạn thảo, người xem xét và ký ban hành của lãnh đạo.

- Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ về trách nhiệm, nội dung và thời gian một cách rõ ràng, từ đó tránh sự chồng chéo trong giải quyết công việc. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

- Việc niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan theo Quyết định công bố số 1758/QĐ-UBND ngày 17/8/2026.

2.3. Cập nhật thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật

UBND xã thường xuyên tổ chức rà soát, cập nhật danh mục tài liệu; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian chậm nhất là 03 tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Cán bộ, công chức đã tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc. Vì thế việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc thực hiện rất thuận lợi.

2.4. Công bố lại khi điều chỉnh phạm vi áp dụng

Trong năm 2026, UBND xã đã ban hành Quyết định số 1581/QĐ-UBND về bộ tài liệu hệ thống và Quyết định số 1758/QĐ-UBND công bố hệ thống phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 với 11 lĩnh vực hoạt động. Đến thời điểm báo cáo không thay đổi hay điều chỉnh lại.

3. Đánh giá, nhận xét

3.1. Thuận lợi

- UBND xã Việt Tiến đã quan tâm chỉ đạo, triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; ban hành, cập nhật các quy

trình nội bộ và quy trình giải quyết thủ tục hành chính, góp phần chuẩn hóa hoạt động quản lý, điều hành, bảo đảm công khai, minh bạch và đúng quy định.

- Các quy trình và thủ tục hành chính được niêm yết, công khai. Các hồ sơ giao dịch hành chính được giải quyết đúng luật, đúng thời gian quy định và đúng đối tượng. Các thủ tục hành chính đã được đơn giản, tinh gọn, thuận tiện nhằm giảm phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Đẩy mạnh áp dụng Công nghệ thông tin kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một công cụ hữu ích, mang lại hiệu quả rõ rệt trong cải cách hành chính.

3.2. Khó khăn, hạn chế

- Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO đều kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, chưa có cán bộ được đào tạo và cấp chứng chỉ chuyên môn về ISO 9001:2015, nên công tác tham mưu, triển khai và cải tiến hệ thống còn gặp khó khăn.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi, dẫn đến việc rà soát, cập nhật và điều chỉnh các quy trình ISO phải thực hiện liên tục, đòi hỏi nhiều thời gian và công sức của các bộ phận chuyên môn.

4. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp tục hướng dẫn nghiệp vụ, tổ chức tập huấn về xây dựng, áp dụng, đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức cấp xã.

- Đề nghị hướng dẫn thống nhất việc cập nhật, kiểm soát tài liệu ISO khi có thay đổi về thủ tục hành chính, quy định pháp luật và mô hình tổ chức chính quyền địa phương, bảo đảm đồng bộ giữa quy trình ISO và quy trình trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là Báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Việt Tiến, trân trọng báo cáo. /*la*

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh (để b/c);
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- Đoàn kiểm tra ISO của tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc xã;
- Lưu: VT, VH-XH. *la*

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



Nguyễn Văn Đạt

