

BÁO CÁO

Kết quả áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố năm 2025

Thực hiện Công văn số 2635/SKHCN-TĐC ngày 02 tháng 12 năm 2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo kết quả áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2025, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố¹ báo cáo như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN ÁP DỤNG HTQLCL

1. Việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL

a) Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND thành phố (cũ) đã ban hành Quyết định số 2554/QĐ-UBND ngày 16 tháng 11 năm 2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 với 174 quy trình liên thông với sở, ngành, địa phương và 13 quy trình nội bộ của Văn phòng; gửi đến sở, ngành, địa phương liên quan để thực hiện và gửi đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp; niêm yết công khai tại bộ phận một cửa và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng. Qua quá trình rà soát, trong năm 2025, Văn phòng đã xây dựng mới 07 quy trình dựa trên kết quả công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND thành phố và cam kết đưa vào vận hành theo quy định.

b) Phạm vi áp dụng HTQLCL bao gồm: 199 quy trình liên thông với sở, ngành, địa phương và 14 quy trình nội bộ của Văn phòng (*đạt tỷ lệ 100%*);

c) Văn phòng thường xuyên tuyên truyền, quán triệt về ý nghĩa, mục đích, yêu cầu của việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL đến từng công chức, viên chức; đồng thời, thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở công chức, viên chức thực hiện đầy đủ, đúng yêu cầu của HTQLCL;

d) Công chức, viên chức Văn phòng đều thực hiện đúng, đầy đủ các nội dung đã cam kết và tuân thủ tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã quy định;

đ) Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xây dựng trong HTQLCL:

- Đối với các quy trình đã xây dựng được thực hiện đúng quy định như:

¹ UBND - Ủy ban nhân dân; Văn phòng - Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; HTQLCL - Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

sở, ban, ngành trình đúng thành phần hồ sơ và căn cứ pháp lý; chuyên viên Văn phòng trình hồ sơ đúng thời gian, đầy đủ từng bước đã quy định, xác định được trách nhiệm, thời gian của từng vị trí phụ trách;

- Thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng các biểu mẫu quy định đối với các điểm không phù hợp, các hành động khắc phục, các hành động phòng ngừa.

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: chưa có;

g) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL:

Văn phòng thường xuyên chỉ đạo rà soát, cập nhật các quy trình khi có quy định mới cho phù hợp với kết quả công bố Danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND thành phố và nhiệm vụ tại Văn phòng.

h) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: hiện nay, Văn phòng đang thực hiện thuê Tư vấn hỗ trợ xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để phù hợp theo mô hình chính quyền 2 cấp và sau sáp nhập 3 tỉnh. Đầu tháng 12 năm 2025, đơn vị Tư vấn sẽ tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức của Văn phòng.

2. Tình hình sử dụng kinh phí áp dụng HTQLCL (từ đầu năm đến thời điểm báo cáo)

Văn phòng đã được Ủy ban nhân dân thành phố giao bổ sung dự toán chi ngân sách năm 2025 với số tiền là 60 triệu đồng tại Quyết định số 1926/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2025.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL

a) Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được quan tâm thực hiện đã giúp công chức, viên chức có ý thức hơn trong việc thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật và văn bản có liên quan đến quy trình nhằm theo dõi, nắm bắt kịp thời các văn bản còn và hết hiệu lực, áp dụng chính xác, đúng quy định nhiệm vụ được giao;

b) Khi có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành có hiệu lực thi hành, Văn phòng tiến hành rà soát và kịp thời sửa đổi, bổ sung, thay thế để phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật (quy định trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành phải tiến hành cập nhật);

c) Việc mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL là cần thiết và phù hợp với tình hình phát sinh, bãi bỏ các thủ tục hành chính. Trong bối cảnh thực

hiện công tác sắp xếp, sáp nhập ba tỉnh theo chủ trương của Trung ương, việc điều chỉnh phạm vi áp dụng HTQLCL sẽ tiếp tục được xem xét, cập nhật phù hợp;

d) Việc đưa các quy trình vào áp dụng HTQLCL đã giúp giải quyết công việc được khoa học hơn, nhanh hơn, chính xác hơn, bắt buộc công chức, viên chức phải xử lý hồ sơ trước hạn hoặc đúng hạn và bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật;

đ) Nhằm tăng cường hiệu quả cho công tác đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, sau sáp nhập 3 tỉnh, Văn phòng đã thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Văn phòng (theo Quyết định số 87/QĐ-VPUB ngày 09 tháng 10 năm 2025 của Chánh Văn phòng UBND thành phố).

e) Thành viên Ban Chỉ đạo ISO thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

Nhìn chung, việc áp dụng HTQLCL là công cụ quản lý rất hiệu quả giúp cho công tác điều hành của Lãnh đạo UBND thành phố, Lãnh đạo Văn phòng thuận tiện, hiệu lực, hiệu quả; ngoài ra, tham gia HTQLCL bắt buộc Lãnh đạo phải trực tiếp chỉ đạo, tham gia, giám sát toàn bộ quá trình xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL; công chức, viên chức được phân công chịu trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn.

2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Thuận lợi:

- Được sự phối hợp, hướng dẫn của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thuộc Sở Khoa học và Công nghệ giúp giải đáp kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình áp dụng HTQLCL;

- Công chức, viên chức Văn phòng nắm vững nghiệp vụ chuyên môn của HTQLCL nên thống nhất cao trong thực hiện áp dụng HTQLCL;

- Các quy trình đã kết hợp tốt với ứng dụng công nghệ thông tin nên việc cập nhật tiến độ về quá trình giải quyết công việc luôn nhanh chóng. Từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chùng chေo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp.

b) Khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại:

Do khối lượng công việc tăng, tính chất công việc ngày càng phức tạp, với yêu cầu cao về tiến độ, hiệu quả, dẫn tới tình trạng quá tải đối với lãnh đạo, công chức, viên chức thực hiện công tác duy trì, cải tiến, đánh giá nội bộ HTQLCL.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: Không có

Trên đây là báo cáo kết quả áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025 tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố./.

(Đính kèm phụ lục)

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- VP UBND TP (2AD,4);
- Lưu: VT.QC

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Quốc Cường

Phụ lục
TÌNH HÌNH ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ NĂM 2025
(Kèm theo Báo cáo số /BC-VPUB ngày tháng 12 năm 2025 của Văn phòng UBND thành phố)

TT	Tên cơ quan	Quyết định Ban Chỉ đạo	Thư ký ISO	Tên tổ chức tư vấn	Tổng số TTHC đã áp dụng ISO	Ghi chú
1	Văn phòng UBND thành phố	Quyết định số 87/QĐ-VPUB ngày 09 tháng 10 năm 2025	Ông Tăng Quốc Cường, Phó Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức	<i>Đang tổ chức lựa chọn đơn vị tư vấn</i>	213 <i>(199 quy trình liên thông với sở, ngành, địa phương và 14 quy trình nội bộ của Văn phòng)</i>	