

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG BẾN CÁT**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1169/BC-UBND

*Bến Cát, ngày 26 tháng 10 năm 2026*

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường Bến Cát năm 2026**

Kính gửi:

- Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh;
- Văn phòng UBND Thành phố Hồ Chí Minh;
- Sở KH&CN Thành phố Hồ Chí Minh.

Thực hiện Công văn số 10923/SKHCN-TĐC ngày 06 tháng 10 năm 2026 về báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2026, Ủy ban nhân dân phường Bến Cát báo cáo cụ thể như sau:

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

a) Việc 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 Hệ thống quản lý chất lượng:

Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số 922/QĐ-UBND ngày 30 tháng 7 năm 2026 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc 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.

b) Việc Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng:

- Trên cơ sở các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng, cập nhật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đã ký Quyết định số 993/QĐ-UBND ngày 06 tháng 8 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Bến Cát về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng, áp dụng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Thư ký ISO đã thực hiện cấp phát đầy đủ tài liệu đến các phòng chuyên môn trong phạm vi áp dụng hệ thống.

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường về triển khai xây dựng, áp dụng và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý Nhà nước tại Ủy ban nhân dân phường Bến Cát năm 2026.

c) Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có):

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường đã ký quyết định số 1383/QĐ-UBND ngày 26 tháng 10 năm 2026 công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, theo đúng mẫu quy định tại Phụ lục I Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ. Hồ sơ công bố bao gồm: Bản tự công bố, quyết định công bố và danh mục đính kèm, hồ sơ công bố được niêm yết công khai tại Ủy ban nhân dân phường.

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng:

- Ban chỉ đạo ISO của Ủy ban nhân dân phường luôn theo dõi, kiểm tra và hướng dẫn các phòng chuyên môn thực hiện việc rà soát, cập nhật thường xuyên các văn bản pháp luật liên quan vào danh mục chỉ dẫn (danh mục kiểm soát thông tin dạng văn bản bên ngoài theo biểu mẫu BM-01-04), kịp thời kiểm soát những văn bản hết hiệu lực, những văn bản mới ban hành, thay thế, bổ sung... bảo đảm không sử dụng những văn bản hết hiệu lực.

- Ủy ban nhân dân phường đã thực hiện sắp xếp hồ sơ khoa học trực quan.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng luôn có sự điều chỉnh (thủ tục hành chính cập nhật, sửa đổi) và sẽ được Ủy ban nhân dân phường công bố lại khi có thay đổi (mở rộng, thu hẹp).

e) Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có):

- Ủy ban nhân dân phường phối hợp với Công ty TNHH Tư vấn Quản lý quốc tế và hỗ trợ kỹ thuật cao (QM&T), là đơn vị có đầy đủ năng lực thực hiện việc tư vấn cho các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

## **2. Thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:**

a) Phạm vi áp dụng: bao gồm các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân và các quy trình quản lý nội bộ của cơ quan:

- 100% thủ tục hành chính do Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh công bố chuẩn hóa được công bố phù hợp theo tiêu chuẩn (cụ thể theo file đính kèm).

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- Ủy ban nhân dân phường đã phối hợp với đơn vị tư vấn để tổ chức tập huấn, hướng dẫn áp dụng hệ thống cho cán bộ, công chức, viên chức để nắm được các bước triển khai thực hiện xây dựng, áp dụng hệ thống.

- Tham gia đầy đủ khóa đào tạo do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

- Chính sách chất lượng của cơ quan được xây dựng đảm bảo đúng với định hướng, đường lối, tinh thần, trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường. Chính sách chất lượng được phổ biến, tuyên truyền cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Ủy ban nhân dân phường thông qua các cuộc họp định kỳ hoặc đột xuất, đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đều hiểu, nắm bắt và thực hiện theo đường lối, định hướng đã được Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường cam kết trong Chính sách chất lượng.

- Căn cứ Chính sách chất lượng, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các mục tiêu chất lượng năm 2026 đảm bảo phù hợp. Dựa vào Mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân phường, các phòng cũng đã thiết lập các mục tiêu riêng phù hợp với thực tế tại phòng. Các mục tiêu, chỉ tiêu đề ra rất rõ ràng, cụ thể, đảm bảo đo lường được. Theo định kỳ, Ban chỉ đạo ISO đã nhìn nhận lại và có báo cáo về kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng. Qua đánh giá, nhận thấy, đến thời điểm hiện tại, tất cả các mục tiêu chất lượng mà Ủy ban nhân dân phường đặt ra đang được thực hiện tốt và đều hoàn thành được.

- Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng đã được Ủy ban nhân dân phường niêm yết ngay ngắn, công khai, trực quan tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Phổ biến đến tất cả các phòng chuyên môn.

- Ban chỉ đạo ISO đã xác định các bối cảnh tác động đến hoạt động của cơ quan để nhận diện các rủi ro, cơ hội năm 2026. Từ đó, xây dựng kế hoạch để giải quyết những rủi ro, cơ hội đó và đưa vào chương trình quản lý. Dự kiến cuối tháng 10 năm 2026, Ban chỉ đạo ISO cũng sẽ thực hiện xem xét, đánh giá lại kết quả giải quyết rủi ro, cơ hội đã đề ra.

- Tình hình cấp kinh phí dự toán kinh phí ISO năm 2026 và năm 2027:

- + Kinh phí dự trù năm 2026: 73.400.000đ (Bảy mươi ba triệu bốn trăm nghìn đồng chẵn).

- + Kinh phí dự trù 2027: 51.000.000đ (Năm mươi một triệu nghìn đồng chẵn).

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng:

- Từ ngày 01/01/2026 đến hết 30/09/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã tiếp nhận 9.134 hồ sơ (trong đó: 8.951 hồ sơ trực tuyến, 02 hồ sơ trực tiếp

và qua dịch vụ bưu chính, 181 hồ sơ kỳ trước chuyển sang). Đã giải quyết 9.057 hồ sơ, (trong đó 8.989 hồ sơ trước hạn, 68 hồ sơ đúng hạn, không có hồ sơ quá hạn do nguyên nhân chủ quan); số hồ sơ đang giải quyết: 77 hồ sơ (trong hạn: 77 hồ sơ, quá hạn: 00 hồ sơ).

- Thực hiện thư xin lỗi: 00

- Kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân đạt 99% rất hài lòng.

đ) 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:

- Sau thời gian triển khai áp dụng tài liệu hệ thống, để kiểm tra lại việc áp dụng hệ thống, mức độ am hiểu về tiêu chuẩn của cán bộ, công chức, viên chức tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường, Ban chỉ đạo ISO đã lập kế hoạch số 02/KH-BCĐ ngày 20 tháng 10 năm 2026 tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Ngày 23 tháng 10 năm 2026, các chuyên gia đánh giá đã đến từng phòng để kiểm tra, đánh giá theo kế hoạch. Qua đánh giá, phát hiện còn 04 điểm lưu ý còn tồn tại ở các phòng và Ban chỉ đạo ISO, các điểm không phù hợp cần khắc phục là chưa có.

- Ngày 26 tháng 10 năm 2026, Ban chỉ đạo ISO đã tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo, nhằm giúp cho lãnh đạo có được bức tranh toàn cảnh về hệ thống và đưa ra các định hướng nhằm cải tiến hệ thống trong thời gian tới.

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có):

- Chưa có hoạt động này.

g) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng:

- Tập trung ứng dụng CNTT trong lưu trữ tài liệu, hồ sơ.

- Cắt giảm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

### **3. Khó khăn, vướng mắc**

- Việc thay đổi phần mềm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, phần mềm bị lỗi trong thời gian qua đã gây ra nhiều khó khăn cho cán bộ, công chức trong giải quyết, thống kê, theo dõi hồ sơ.

- Cơ cấu tổ chức, các vị trí việc làm có nhiều thay đổi, điều chỉnh, nhiều cán bộ, công chức, viên chức được phân công các vị trí công việc mới hoàn toàn so với nhiệm vụ trước đây.

- Nhiều văn bản mới ban hành, làm cho công tác cập nhật, nghiên cứu triển khai của cán bộ, công chức, viên chức mất rất nhiều thời gian và công sức.

- Áp lực công việc tăng cao, nên việc dành nhiều thời gian để nghiên cứu sâu về tiêu chuẩn, phương pháp triển khai, vận hành hệ thống đối với cán bộ, công chức, viên chức chưa được đảm bảo.

#### 4. Đề xuất, kiến nghị

- Sở Khoa học và công nghệ có các văn bản hướng dẫn cụ thể, kịp thời, giúp cho Ủy ban nhân dân phường áp dụng, cải tiến, duy trì hệ thống tốt hơn trong thời gian tới.

Trên đây là báo của Ủy ban nhân dân phường Bến Cát về tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026. 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT. các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, Tín.



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

  
**Nguyễn Phú Hải**