

Số: 332/BC-UBND

Quảng Phú, ngày 08 tháng 12 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Phú năm 2023**

Thực hiện Công văn số: 2666/BCĐ19-ISO 9001 ngày 06/12/2023 của BCĐ 19 về việc báo cáo tổng hợp tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn UBND cấp huyện phục vụ kiểm tra năm 2023, UBND xã báo cáo kết quả như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

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

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 12/01/2023 về Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Phú năm 2023; Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 về việc Công bố, ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023 và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Quảng Phú năm 2023; Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 13/01/2023 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2023; Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 03/02/2023 về Phê duyệt kế hoạch đánh nội bộ hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2023. Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND xã Quảng Phú về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Phú (công bố lần 6).

Việc xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác được thực hiện đúng theo quy định. Chính sách chất lượng được ban hành với phương châm “Công khai, minh bạch, hiệu quả, thân thiện, đơn giản, đúng hẹn”. Ngoài ra, hàng năm, căn cứ vào các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và các mục tiêu khác liên quan đến quản lý nhà nước, đến CCHC, UBND xã đều xây dựng và ban hành đầy đủ Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch mục tiêu chất lượng của xã.

Hoạt động đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo được thực hiện hàng năm theo đúng quy định góp phần cải tiến, nâng cao hiệu quả của việc áp dụng duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND xã.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế; nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của UBND xã. Từ đầu năm, UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 05/01/2023 về nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của chính quyền năm 2023. Yêu cầu các công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận trả kết quả xã phải nghiêm túc thực hiện hướng dẫn người dân đánh giá sự hài lòng tại Kios tra cứu thông tin của xã và trên các thiết bị điện tử.

Việc cập nhật và thiết lập quy trình các TTHC trên dịch vụ công được thường xuyên thực hiện khi có các Quyết định công bố của UBND tỉnh, qua đó 100% TTHC đều được cập nhật và thiết lập kịp thời đảm bảo cho việc giải quyết các TTHC trên dịch vụ công của tỉnh.

## **2. Tổ chức thực hiện các quy định tại 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**

Nhằm đảm bảo cho sự tham gia của lãnh đạo và các cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của xã, sau khi có quyết định bổ nhiệm, luân chuyển vị trí việc làm của cán bộ, công chức trong cơ quan, UBND xã đã ban hành Quyết định số 20/QĐ-UBND ngày 31/01/2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Phú. Ngoài ra, Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng hàng năm được UBND xã quan tâm triển khai thực hiện theo đúng quy định, cụ thể trong năm 2022 UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 12/01/2023 về Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Phú năm 2023.

Việc ban hành và công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của xã được thực hiện theo đúng quy định. Căn cứ vào các Quyết định của UBND tỉnh về việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, UBND xã đã chỉ đạo các công chức liên quan rà soát, bổ sung vào quy trình ISO đồng thời ban hành Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Phú (công bố lần 06). UBND xã đã tiến hành niêm yết tại cơ quan xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã để người dân biết.

Công tác báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện định kỳ theo đúng quy định. Hàng tháng, UBND xã đều báo cáo kết quả giải quyết TTHC về phòng Nội vụ huyện và đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã để người dân

biết (thời gian báo cáo hàng tháng 21 tháng trước đến ngày 20 của tháng báo cáo). Trong năm 2023, từ ngày 01/01/2023 đến ngày 08/12/2023, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 2128 hồ sơ, trong đó có: 2113 hồ sơ đã giải quyết; 15 hồ sơ đang giải quyết.

- + Giải quyết trước hạn 1648 hồ sơ đạt 78 %.
- + Giải quyết đúng hạn 459 hồ sơ đạt 21,72 %.
- + Giải quyết trễ hạn 6 hồ sơ chiếm 0,28 %.

## **II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN**

### **1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại cơ quan**

- Việc xây dựng và duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan xã đã đem lại hiệu quả tích cực trong tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ cụ thể là:

- Tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả hơn thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, việc lưu trữ văn bản, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và hệ thống theo từng lĩnh vực công việc.

- Thông qua các quy trình, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập quy trình và thời gian xử lý rành mạch, thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc từ đó thể hiện được năng lực, trách nhiệm của từng cán bộ, công chức của cơ quan. Ngoài ra, cán bộ công chức còn được tham gia tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ phục vụ cho công việc ngày càng tốt hơn.

- Các TTHC đều được rà soát, cập nhật quy trình xử lý và được niêm yết công khai, minh bạch. Người dân đến làm việc tại cơ quan xã được hướng dẫn tận tình, trả kết quả xử lý đúng hạn, tạo được lòng tin và sự hài lòng của nhân dân.

### **2. Những 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 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

#### **a. Thuận lợi**

- Trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 UBND xã thường xuyên nhận được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn của các cơ quan cấp trên và trực tiếp là Phòng Kinh tế- Hạ tầng huyện.

- Có sự quyết tâm, đồng thuận, ý thức trách nhiệm của toàn thể cán bộ, công chức cơ quan xã.

- Trình độ tin học, kỹ năng sử dụng các thiết bị vi tính của cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao. Thiết bị máy móc, cơ sở vật chất được trang bị tương đối đầy đủ.

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã.

### **b. Khó khăn**

Cán bộ phụ trách công tác ISO xã mới được luân chuyển, kiến toàn nên việc cập nhật về hệ thống và tiếp cận với Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 chưa kịp thời dẫn đến việc thực hiện một số công việc gặp nhiều khó khăn nhất định, mặt khác công chức phụ trách công tác ISO kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực nên thời gian cho lĩnh vực này vẫn còn hạn chế.

Mặc dù cán bộ phụ trách công tác ISO của xã đã tham gia các lớp tập huấn kiến thức về ISO, tuy nhiên do thời gian tập huấn và nghiên cứu chưa nhiều nên vẫn còn lúng túng, chưa hiểu sâu về ISO.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

- Trong thời gian tới, để triển khai thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã có hiệu quả hơn, UBND xã kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn liên quan đến công tác ISO để nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ phụ trách ISO của xã Quảng Phú nói riêng và các xã thị trấn khác nói chung theo hướng thiết thực cụ thể, hiệu quả hơn.

- Kính đề nghị cấp trên quan tâm trang cấp các trang thiết bị (Thiết bị quét mã QRcode, Thiết bị đọc thẻ chip trên CCCD...) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã để nâng cao chất lượng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 vào hoạt động tại UBND xã có hiệu quả cao hơn.

*Trên đây là tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 trên địa bàn xã, UBND xã báo cáo và đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, phòng Kinh tế-Hạ tầng huyện quan tâm chỉ đạo./.*

#### **Nơi nhận:**

- Sở KH&CN;
- Phòng Kinh tế-Hạ tầng;
- TVĐU, TT.HĐND xã;
- CT, các PCT.UBND xã;
- Ban chỉ đạo ISO xã
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Lợi**

## Phụ lục

(Kèm Báo cáo số 332/BC-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2023 của UBND xã Quảng Phú)

TT	Nội dung	Tài liệu/Hồ sơ liên quan (Số hiệu Công văn ban hành)	Ngày ban hành TL/HS
1	Chính sách chất lượng		
2	Kế hoạch xây dựng, áp dụng/duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2023	Kế hoạch 10/KH-UBND	12/01/2023
3	Mục tiêu chất lượng:		
	Quyết định ban hành MTCL và kế hoạch thực hiện MTCN năm 2023	Quyết định 16/QĐ-UBND	18/01/2023
	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 hoặc 9 tháng năm 2023	Báo cáo 209/BC-UBND	25/9/2023
4	Ban chỉ đạo ISO		
	Quyết định kiện toàn BCĐ ISO còn hiệu lực	Quyết định 20/QĐ-UBND	31/01/2023
	Quyết định cử đại diện lãnh đạo chất lượng (QMR), nếu có	Quyết định 204/QĐ-UBND	13/9/2019
5	Văn bản phân công, ban hành quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO còn hiệu lực (nếu có).	Quyết định 22/QĐ-UBND	01/02/2023
6	Quyết định về việc Công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Quyết định 136/QĐ-UBND	14/6/2023
7	Quyết định ban hành áp dụng HTQLCL tại cơ quan/đơn vị		
8	Tài liệu HTQLCL		
	Mô hình HTQLCL (Sổ tay chất lượng)	H57.35.54/STCL	14/6/2023
	Quy trình hệ thống	Số quy trình: 04, đã gắn mã định danh điện tử Quyết số 136/QĐ-UBND	Ngày ban hành 14/6/2023
	Quy trình nội bộ bắt buộc(14,15QT)	- Số quy trình: 15 QT - Gắn mã định danh điện tử: Có/Không: có - Quyết định ban hành, phê duyệt:136/QĐ-UBND	Ngày ban hành 14/6/2023

	Quy trình ISO giải quyết TTHC	- Tổng số TTHC:129 - Số quy trình ISO: 129 - Gắn mã định danh điện tử: Có/Không: có - Quyết định ban hành, phê duyệt:136/QĐ-UBND	Ngày ban hành 14/6/2023
9	Hồ sơ đánh giá nội bộ (ĐGNB):		
	Kế hoạch ĐGNB	Quyết định 23/QĐ-UBND	03/02/2023
	Chương trình ĐGNB	Thông báo 97/TB-UBND	24/8/2023
	Phiếu ghi chép ĐGNB	Có lập phiếu ghi chép ĐGNB hay không, Tổng số phiếu ghi chép?	
	Báo cáo tổng hợp ĐGNB	Báo cáo số 182/BC-UBND	31/8/2023
10	Hồ sơ họp xem xét lãnh đạo		
	Thông báo họp XXLĐ		
	Thông báo kết luận XXLĐ; hoặc Biên bản họp XXLĐ.	Biên bản số 08/BB-UBND	30/8/2023
11	Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục cải tiến		
	Số phiếu khắc phục, tình trạng theo dõi hành động khắc phục, ...		
	Sổ theo dõi hành động khắc phục	Có lập sổ hay không lập sổ?	