

Số: 436 /BC-UBND

*Quảng Lợi, ngày 17 tháng 11 năm 2020*

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình triển khai thực hiện công tác ISO 9001:2015 trong 09 tháng đầu năm 2020**

Thực hiện ý kiến của phòng Kinh tế Hạ tầng về việc báo cáo tình hình triển khai Thực hiện công tác ISO 9001:2015. UBND xã Quảng Lợi báo cáo 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 tại UBND xã như sau:

#### **I. Tình hình triển khai thực hiện công tác ISO 9001:2015**

Trên cơ sở Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 27/3/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về triển khai chuyển đổi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế và ý kiến chỉ đạo của phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện Quảng Điền về việc hướng dẫn duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

UBND xã Quảng Lợi xã đã tiến hành chuyển đổi xây dựng, công bố, áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, năm 2018, gửi hồ sơ lên sở Khoa học và Công nghệ tỉnh đề nghị thẩm định, điều chỉnh, tham gia ý kiến vào bộ tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của UBND xã.

UBND xã đã ban hành Quyết định số 41/QĐ-UBND ngày 21/02/2020 về việc công bố lần 1 Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Lợi.

Thực hiện chương trình công tác năm 2020, để có cơ sở chỉ đạo điều hành trong công tác triển khai thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 có hiệu lực, hiệu quả UBND xã đã ban hành các văn bản sau:

Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 28/12/2018 Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Lợi.

Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 18/02/2020 về việc Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2019 của UBND xã Quảng Lợi.

Kế hoạch số 13 /KH-UBND ngày 23/01/2019 về đánh giá nội bộ năm 2019

Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 18/01/2019 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019

Các văn bản liên quan đến cải cách hành chính như: Kế hoạch CCHC năm 2019, Kế hoạch nâng cao chỉ số cải cách hành chính, Quyết định về quy chế, tổ chức và hoạt động của bộ phận TN&TKQ xã,...

#### **1. Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan gồm:**

- Sổ tay chất lượng ISO 9001:2015.

### **Các quy trình nội bộ gồm:**

1. Quy trình quản lý văn bản đi, văn bản đến
2. Quy trình họp xem xét lãnh đạo

### **Các quy trình hệ thống gồm:**

1. Quy trình kiểm soát tài liệu
2. Quy trình kiểm soát hồ sơ
3. Quy trình đánh giá nội bộ
4. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp
5. Quy trình hành động khắc phục
6. Quy trình hành động phòng ngừa
7. Quy trình quản lý rủi ro

### **Các quy trình tác nghiệp gồm:**

<b>Theo cơ chế một cửa</b>		
1	Lĩnh vực Lao động Thương binh và xã hội	19 TTHC
2	Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo	05 TTHC
3	Lĩnh vực Văn hóa và Thể thao	05 TTHC
4	Lĩnh vực Y tế	01 TTHC
5	Lĩnh vực Nội vụ	14 TTHC
6	Lĩnh vực Nông nghiệp và PTNT	05 TTHC
7	Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường	27 TTHC
8	Lĩnh vực Tư pháp	42 TTHC
9	Lĩnh vực An toàn đập, hồ chứa thủy điện	02 TTHC
<b>Theo cơ chế một cửa liên thông</b>		
1	Lĩnh vực Dân tộc	02 TTHC
2	Lĩnh vực Người có công	21 TTHC
3	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	08 TTHC
4	Lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển NT	02 TTHC

## **2. Hoạt động đào tạo, tập huấn**

Ủy ban nhân dân xã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Năm 2020 được sự tạo điều kiện và giúp đỡ của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các ban ngành cấp trên bằng việc mở lớp tập huấn. UBND xã Quảng Lợi cử 06 cán bộ, công chức tham gia tập huấn về công tác đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng vào ngày 03/9/2020.

## **3. Hoạt động tổ chức đánh giá nội bộ**

- Trong năm 2020, UBND xã Quảng Lợi đã ban hành Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2019. UBND xã tổ chức thành lập đoàn đánh giá nội bộ theo Quyết định số 251/QĐ-UBND ngày 07/10/2019. Nội dung đánh giá, tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết công việc và rà soát bổ sung theo quyết định 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại bộ phận TN&TKQ thuộc thẩm

quyền giải quyết của UBND xã, trình tự đánh giá tài liệu Hệ thống của Ban soạn thảo ISO, các nhóm thực hiện đánh giá chéo theo các lĩnh vực được phân công. Qua đánh giá một số bộ phận vẫn còn mắc phải một số điểm không phù hợp đã được đánh giá đó là một số lĩnh vực chưa lập danh mục tài liệu nội bộ, một số đã lập nhưng lưu trữ khó nhận biết, một số lĩnh vực đã lập phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ nhưng chưa ghi đầy đủ ngày tháng trên phiếu,...Sau đợt đánh giá, UBND xã có báo cáo đánh giá tổng hợp về yêu cầu các bộ phận, lĩnh vực khắc phục trong thời gian 10 ngày kể từ ngày kết luận đánh giá và họp xem xét lãnh đạo chất lượng.

#### **4. Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng**

- Thực hiện đo lường sự thỏa mãn khách hàng, Ủy ban nhân dân xã tổ chức lấy phiếu đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức công dân đối với cơ quan giải quyết hồ sơ và công chức tiếp nhận, trong năm đã ban hành quyết định công bố số lượng khảo sát 03 quý theo đúng thời gian quy định, tiếp tục lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã để có cơ sở công bố kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với Bộ phận TN&TKQ cũng như công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ Quý IV.

## **II. NHẬN XÉT CHUNG**

### **1. Ưu điểm**

Trong quá trình 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Lợi đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính.

### **2. Tồn tại, hạn chế**

#### **a) Tồn tại:**

Công tác rà soát quy trình, bổ sung điều chỉnh quy trình còn chậm.

Một số công chức chưa tự thực hiện việc xây dựng quy trình điện tử của lĩnh vực phụ trách.

#### **b) Nguyên nhân:**

Các văn bản quy định về thủ tục hành chính có nhiều thay đổi, trong năm có nhiều quyết định công bố về ban hành, bãi bỏ danh mục thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã.

Kỹ năng về ứng dụng công nghệ thông tin vào công việc còn hạn chế

## **III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ VÀ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới**

- Trong thời gian tới, UBND xã sẽ tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tăng cường

công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

- Tổ chức đánh giá nội bộ hàng năm theo kế hoạch và tình hình thực tế tại địa phương, tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại cơ quan.

- Tiếp tục cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong việc soạn thảo, sửa đổi, bổ sung, rà soát quy trình nhằm duy trì và cải tiến có hiệu quả Hệ thống QLCL.

- Tiếp tục tiến hành lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, công khai minh bạch thông tin trong việc giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức.

- Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống là một trong những tiêu chí bình xét thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức hàng năm.

*Trên đây là Báo cáo 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 tại UBND xã Quảng Lợi. Kính mong UBND huyện, phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện quan tâm hơn nữa công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã để trong thời gian tới hoạt động này đạt được kết quả cao hơn./.*

**Nơi nhận:**

- UBND huyện ;
- Phòng KT&HT huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu : VT.

Đề báo cáo  
J

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hồ Lành**