

Số:388 /BC-UBND

Quảng Lợi, ngày 19 tháng 9 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã 6 tháng năm 2022**

Thực hiện Công văn số 1667/UBND ngày 15 tháng 7 năm 2022 của UBND huyện Quảng Điền về việc cung cấp tài liệu phục vụ báo cáo Ban chỉ đạo 19 tỉnh. UBND xã báo cáo tình hình 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: 2015 tại UBND xã trong 6 tháng đầu năm 2022, như sau:

#### **I. Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001: 2015 6 tháng đầu năm 2022**

Công tác duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã đang được thực hiện thuận lợi, việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai minh bạch, đáp ứng với yêu cầu cải cách hành chính tại xã.

Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HQLCL) đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của cơ quan và “Bộ phận tiếp nhận và kết quả hiện đại”, các quy trình được cụ thể hóa, giảm bớt các giấy tờ, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận, các ban ngành và từng cán bộ, công chức chuyên môn được cơ quan phân công phụ trách lĩnh vực; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức; giúp vận hành cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” có hiệu quả hơn.

Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện kết cấu hạ tầng, trang thiết bị Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại; 100% cán bộ, công chức chuyên môn được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ nhằm đáp ứng yêu cầu của từng nhiệm vụ công tác.

Nhận thức được tầm quan trọng và hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý tại UBND xã, nhìn chung, các bộ phận chuyên môn trực thuộc UBND xã đã áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng khá tốt.

#### **II. Kết quả thực hiện**

##### **1. Công tác triển khai thực hiện**

Thực hiện Kế hoạch số 193/ KH- UBND ngày 30/12/2021 của UBND huyện Quảng Điền về việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2015 tại UBND huyện Quảng Điền năm 2022. Trên cơ sở các quy trình hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 UBND xã đã ban hành chuyển đổi, UBND xã xây dựng Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 18/01/2022 của UBND xã về 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 tại UBND xã năm 2022; Ban hành Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 18/01/2022 của UBND xã về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022.

##### **2. Hệ thống tài liệu đang được áp dụng tại cơ quan**

a) Các quy trình nội bộ đã xây dựng quy trình ISO

- Chính sách chất lượng

- Mục tiêu chất lượng
- Sổ tay chất lượng
- 7 quy trình hệ thống (gồm quy trình kiểm soát tài liệu, quy trình kiểm soát hồ sơ, quy trình đánh giá nội bộ, quy trình kiểm soát sự không phù hợp, quy trình hành động khắc phục, quy trình hành động phòng ngừa, quy trình giải quyết rủi).

*b) Các TTHC đã xây dựng và áp dụng quy trình giải quyết*

- Năm 2022 tiếp tục thực hiện Quyết định 1462/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2019 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, phường, thị trấn và quyết định của UBND tỉnh công bố các thủ tục hành chính mới, các thủ tục sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ các thủ tục hành chính theo thẩm quyền giải quyết của UBND xã. UBND xã đã triển khai phân công các bộ phận và công chức chuyên môn rà soát xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính mới phù hợp theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã. (Có phụ lục kèm theo)

### **3. Hoạt động đào tạo, tập huấn**

Tất cả các cán bộ, công chức của các ban ngành và bộ phận chuyên môn phụ trách tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã” đều được tạo điều kiện tham gia tập huấn nghiệp vụ về công tác chuyên môn, sử dụng các phần mềm dùng chung và thực hiện quy trình ISO 9001: 2015 vào hoạt động tại UBND xã.

### **4. Hoạt động tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ**

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 11/01/2022 đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 tại UBND xã năm 2022, trên cơ sở các quy trình hệ thống chất lượng ISO 9001: 2015. Dự kiến thời gian trong đầu quý IV sẽ tổ chức đánh giá nội bộ nhằm đánh giá những kết quả đạt được và tìm ra những giải pháp khắc phục những khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai thực hiện các quy trình ISO.

## **III. Nhận xét đánh giá chung**

### **1. Ưu điểm**

- Được sự quan tâm lãnh đạo của UBND huyện, sự giúp đỡ của Phòng kinh tế - Hạ tầng huyện và Sở Khoa học & Công nghệ tỉnh trong việc hướng dẫn nên việc duy trì và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng 9001:2015 tại UBND xã thuận lợi, thông qua công tác tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức phụ trách tại “Bộ phận tiếp nhận và kết quả hiện đại”; sự quyết tâm của Ban lãnh đạo ISO và các cán bộ, công chức chuyên môn tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 9001 : 2015 vào hoạt động tại UBND xã;

- Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống quản lý chất lượng ISO được cơ quan lồng ghép vào các cuộc hội họp giao ban, từ đó cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình thủ tục, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại cơ quan ngày càng có hiệu quả hơn;

- Qua quá trình áp dụng thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 vào công việc, nhìn chung các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã đã thực hiện đúng theo trình tự các quy trình mà hệ thống quản lý nhà nước đề ra, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính nhà nước tại UBND xã.

### **2. Khó khăn, hạn chế**

Bên cạnh những thuận lợi trên việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo TCVN ISO 9001 : 2015 của UBND tại xã vẫn còn gặp phải một số khó khăn, hạn chế đó là:

a) Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thường xuyên thay đổi, bổ sung nên các quy trình thường xuyên phải được cập nhật, thay đổi và cải tiến lại theo văn bản mới nên mất nhiều thời gian.

b) Một số chức danh công chức chuyên môn công việc nhiều nên việc giải quyết các thủ tục hành chính còn gặp khó khăn chưa thật sự thuận lợi cho tổ chức và công dân đến giao dịch và đảm bảo đúng theo quy trình.

c) Các trang thiết bị (máy tra cứu thông tin có màn hình cảm ứng hiển thị kết quả giải quyết TTHC (KIOST), máy quét mã vạch...) được trang cấp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại xã bị hư hỏng, không sử dụng được nên ảnh hưởng đến quá trình chất lượng ISO 9001: 2015.

d) Thời gian tổ chức đánh giá nội bộ chậm so với kế hoạch đề ra.

#### **IV. Phương hướng nhiệm vụ trong thời gian đến**

1. Tiếp tục tổ chức đánh giá nội bộ theo kế hoạch và đôn đốc các nhóm bộ phận chuyên môn khắc phục những tồn tại, hạn chế nếu có.

2. Thường xuyên cập nhật, điều chỉnh và bổ sung thêm quy trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã do cấp trên ban hành mới;

#### **V. Đề xuất, kiến nghị**

Kính đề nghị cấp trên quan tâm trang cấp các trang thiết bị (máy tra cứu thông tin có màn hình cảm ứng hiển thị kết quả giải quyết TTHC (KIOST), máy quét mã vạch...) 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 báo cáo tình hình 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: 2015 tại UBND xã Quảng Lợi 6 tháng đầu năm 2022./.*

*Nơi nhận:*

- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể;
- Công chức, các bộ phận chuyên môn;
- TT.HĐND xã;
- Lưu: VT,

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

**Hồ Lành**