

Số: 135/BC-UBND

Xuân TrúC, ngày 15 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

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

Kính gửi: Chi Cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng Hưng Yên

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

UBND xã Xuân TrúC báo cáo tình hình xây dựng và việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong phạm vi quản lý như sau:

1. Kết quả xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (giai đoạn báo cáo từ thời điểm công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đến nay).

- Công tác chỉ đạo, điều hành việc xây dựng áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của tỉnh, UBND xã đã áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý và chuyên môn từ năm 2019. Ban hành quyết định 286/QĐ-UBND về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Hàng năm, UBND xã đều xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ, mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng, kiện toàn Ban chỉ đạo khi có sự thay đổi thành viên

UBND xã đã xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch số 19/KH-UBND 31/12/2019 về việc 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 năm 2020. Quyết định số 174 ngày 15/7/2019; số 538/QĐ-UBND ngày 01/09/2021; số 1732/QĐ-

UBND ngày 26/05/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND xã.

Kế hoạch số 01^a/KH-UBND ngày 06/01/2020 đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại xã Xuân Trúc. Báo cáo số 92/BC-UBND ngày 31/12/2020 của UBND xã Xuân Trúc về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại xã Xuân Trúc.

Kế hoạch số 15/KH-UBND 31/12/2020 về việc 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 năm 2021.

Kế hoạch số 06/KH-UBND ngày 14/01/2021 đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại xã Xuân Trúc. Báo cáo số 242/BC-UBND ngày 31/12/2021 của UBND xã Xuân Trúc về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại xã Xuân Trúc.

Kế hoạch số 101/KH-UBND 29/12/2021 về việc 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 năm 2022; Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 10/01/2022 về việc đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại xã Xuân Trúc.

Năm 2023, UBND xã đã xây dựng kế hoạch 03/KH-UBND ngày 03/01/2023 về việc 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 năm 2023; Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 15/04/2023 Công bố hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã Xuân Trúc phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đối với hoạt động quản lý nhà nước. Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 Quyết định ban hành chính sách chất lượng 2023; Quyết định 130/QĐ-UBND ngày 15/04/2023 Công bố hệ thống tài liệu áp dụng vào hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 15 ngày 18/01/2023 Ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023; Quyết định số 16 ngày 18/01/2023 Ban hành chính sách chất lượng năm 2023;

Năm 2024, UBND xã đã xây dựng kế hoạch 06/KH-UBND ngày 12/01/2024 về việc 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 năm 2024; Quyết định số 42/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 kiện toàn BCD xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết

định số 43/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 kiện toàn Tổ giúp việc BCĐ xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định 370/QĐ-UBND ngày 25/09/2024 Công bố hệ thống tài liệu áp dụng vào hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Xuân Trúc; Chương trình kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2024,

UBND xã đã chú trọng tuyên truyền, phổ biến về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thông qua lồng ghép vào các cuộc họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn tầm quan trọng, sự cần thiết và áp dụng các quy trình ISO trong hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ góp phần nâng cao chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS tại đơn vị.

- Hiện nay có **04** quy trình nội bộ và **122** TTHC được quản lý theo HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015. Số lượng thủ tục hành chính đã được xây dựng thành quy trình giải quyết công việc là: **122** TTHC cấp xã; **122** TTHC đã được xây dựng quy trình ISO trong giải quyết công việc.

- UBND xã, Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên quan tâm, chỉ đạo phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL tại cơ quan. UBND xã đã ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa và các phòng chuyên môn của UBND xã. Các tài liệu đều được phân loại đánh số khoa học

- Hệ thống tài liệu bao gồm: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản, quy trình đánh giá nội bộ, quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, quy trình kiểm soát rủi ro cơ hội, quy trình họp xem xét của lãnh đạo, quy trình quản lý văn bản đi và đến, các quy trình nghiệp vụ giải quyết công việc hành chính, quy trình giải quyết TTHC.

- Tuân thủ theo các TTHC (quy trình ISO) đã ban hành: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã, cán bộ công chức tuân thủ các quy trình ISO, tuân các yêu cầu và điều kiện của các TTHC tương ứng.

- Hàng năm đều tiến hành họp xem xét của lãnh đạo để đánh giá hoạt động áp dụng, tìm ra những điểm chưa phù hợp để khắc phục.

- Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính, công việc hành chính theo các quy trình ISO đã ban hành (quy trình xử lý công việc): UBND xã đã tổ chức thực hiện nghiêm các quy trình ISO gắn với các công việc hành chính, TTHC tương ứng. 100% hồ sơ TTHC của UBND xã Xuân Trúc đều xử lý trước hạn và công khai trên hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

- Sự hài lòng của người dân và tổ chức, khách hàng: Từ khi UBND xã triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng năm 2019 đến nay không có phản ánh,

kiến nghị, tố cáo, khiếu nại đối với việc giải quyết các công việc hành chính, thủ tục hành chính tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

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

- Quá trình duy trì áp dụng HTQLCL: Luôn đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo UBND xã trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL, UBND xã đã thành lập và kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO, cụ thể như sau:

Quyết định số 174/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 về việc kiện toàn, Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND xã năm 2019.

Quyết định số 538/QĐ-UBND ngày 01/9/2021 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND xã năm 2021.

Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 26/5/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND xã năm 2022.

Quyết định số 42/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 kiện toàn BCD xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 29/01/2024 kiện toàn Tổ giúp việc BCD xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

- UBND xã tiếp tục duy trì, thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015. Hệ thống đã ban hành tuân thủ đầy đủ các yêu cầu theo quy định, phục vụ cho công tác quản lý chất lượng. Chỉ đạo các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND xã thường xuyên theo dõi, rà soát, kiểm tra việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; bổ sung hồ sơ trong quá trình áp dụng, trong đó chú ý đề xuất các biện pháp khắc phục các bất cập do thay đổi TTHC của lĩnh vực và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến các TTHC được chuyển hóa thành các quy trình ISO tương ứng.

- Xác nhận hiệu lực của HTQLCL của đơn vị, người đứng đầu đơn vị:

+ Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 27/11/2019 của UBND xã Xuân Trúc về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Quyết định số 290/QĐ-UBND ngày 28/11/2019; số 130 ngày 15/04/2023 về việc công bố Hệ thống tài liệu áp dụng vào Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Xuân Trúc.

+ Quyết định 130/QĐ-UBND ngày 15/04/2023 Công bố hệ thống tài liệu áp dụng vào hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định số 131 ngày 15/04/2023 của UBND xã Xuân Trúc về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Quyết định 370/QĐ-UBND ngày 25/09/2024 Công bố hệ thống tài liệu áp dụng vào hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Xuân Trúc.

3. Đánh giá, nhận xét.

UBND đã duy trì thực hiện HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 đúng theo yêu cầu và kế hoạch, giúp lãnh đạo UBND xã điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Chất lượng công việc được đánh giá định kỳ, sau mỗi đợt đánh giá, lãnh đạo UBND xã đã quyết định các biện pháp, hoạt động cải tiến, từ đó nâng cao hơn nữa hiệu quả chất lượng công việc.

Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức.

- Nhìn chung, UBND xã đã thực hiện tốt các quy trình giải quyết công việc hành chính, thủ tục hành chính theo các quy trình ISO tương ứng, đáp ứng yêu cầu của HTQLCL TCVN ISO 9001:2015, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần quan trọng để nâng cao chất lượng đội ngũ, nâng cao chỉ số PAR, SIPAS, PCI, PAPI của UBND xã.

Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã.

- Thuận lợi:

+ Các quy trình xử lý công việc tại UBND xã được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa.

+ Công khai và minh bạch hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

+ Giúp lãnh đạo UBND xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của UBND xã để chỉ đạo kịp thời.

+ Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc.

+ 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 UBND xã đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tình

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.

- **Khó khăn:** Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã còn gặp một số khó khăn như:

+ Các văn bản QPPL thường xuyên thay đổi nên ảnh hưởng không nhỏ đến công tác cập nhật danh mục tài liệu.

+ Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi, áp dụng và duy trì HTQLCL ISO 9001:2015 tại UBND xã còn ít.

4. Đề xuất, kiến nghị.

Đề nghị Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND huyện, thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, rà soát và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trên đây báo cáo tình hình triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã trong phạm vi quản lý đề Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng nắm được./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- UBND huyện;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Thành viên BCĐ ISO;
- Lưu VT.

Đề báo cáo

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Bùi Đắc Quý