

Số: 79 /BC-UBND

Sơn Thủy, ngày 15 tháng 6 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Hoạt động 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 tại UBND xã Sơn Thủy 6 tháng đầu năm 2023**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân huyện A Lưới

Thực hiện Thông báo số 1203/TB-BCĐ19 ngày 13 tháng 6 năm 2023 về việc báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước 6 tháng đầu năm 2023, Ủy ban nhân dân xã Sơn Thủy báo cáo Ủy ban nhân dân huyện A Lưới tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Sơn Thủy 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

#### **1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL**

a) Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng 6 tháng đầu năm 2023:

- Tình hình phê duyệt và ban hành: Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch số 30/KH-UBND xã ngày 08/3/2022 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022; Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Sơn Thủy.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo: Duy trì và hoàn thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã; 100% hồ sơ một cửa, một cửa liên thông được xử lý đúng quy trình. Các công chức chuyên môn UBND xã phấn đấu hoàn thành các nhiệm vụ trọng tâm đã đăng ký với Chủ tịch UBND xã. Thực hiện 01 ý kiến chỉ đạo của UBND huyện theo đúng thời hạn quy định; Đã áp dụng phần mềm dùng chung trong việc tiếp nhận và trả kết quả. Đảm bảo 100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; Khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện thường xuyên.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015

Căn cứ công văn số 2398/BCDD19 - ISO ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Ban chỉ đạo 19, về việc hướng dẫn áp dụng Bộ tài liệu mẫu trong xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; quyết định công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Sơn Thủy theo Bộ mẫu hướng dẫn của Ban chỉ đạo 19.

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 28/12/2022 về việc 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 xã Sơn Thủy năm 2023.

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2023: Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch số 55/KH-UBND ngày 15/3/2023 về Đánh giá nội bộ hệ thống Quản lý chất lượng ISO 9001:2015 năm 2023 và Chương trình đánh giá nội bộ năm 2023.

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:

Đã ban hành Quyết định số 57/QĐ-UBND ngày 09/5/2022 của UBND xã về việc ban hành hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 11/5/2022 của UBND xã về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 gồm 129 thủ tục, 33 lĩnh vực.

Hiện nay UBND xã đang triển khai, phân công các công chức phụ trách lĩnh vực xây dựng 15 quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh. Bao gồm: Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác; Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; Quy trình Quản lý văn bản đến; Quy trình Quản lý văn bản đi; Quy trình thanh toán; Quy trình quản lý tài sản; Quy trình đăng ký sử dụng tài sản; Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản; Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan; Quy trình họp giao ban; Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo; Quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan; Quy trình xin nghỉ phép; Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan; Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng.

Ban hành Công văn hướng dẫn rà soát, xây dựng các quy trình giải quyết các TTHC tại UBND xã . Hiện các công chức chuyên môn đang tiến hành rà

soát các thủ tục hành chính (TTHC) thuộc lĩnh vực mình phụ trách để xây dựng các quy trình mới (nếu có) hoặc bãi bỏ các TTHC (quy trình) hiện nay không còn áp dụng và đồng bộ mã hiệu quy trình theo mã định danh điện tử của xã.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC:

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC là 279 thuộc các lĩnh vực Bảo trợ xã hội (cấp huyện); 11 hồ sơ; Chứng thực: 115 hồ sơ; Đất đai: 01 hồ sơ; Đất đai (cấp huyện): 90 hồ sơ; Hộ tịch: 59 hồ sơ; Thi đua khen thưởng: 03 hồ sơ. Trong đó 241 hồ sơ đã giải quyết ( trước hạn: 204 hồ sơ, đúng hạn: 19 hồ sơ và trễ hạn 18 hồ sơ) và 38 hồ sơ đang giải quyết. Các hồ sơ bị trễ hạn chủ yếu là do công chức chuyên môn trả kết quả chậm và các hồ sơ đất đai liên thông cấp huyện công chức không trả kết quả bổ sung tại xã theo kết quả trả bổ sung của huyện mà vẫn theo giấy tiếp nhận cũ.

Hồ sơ giải quyết mức độ 3, 4 tại xã gồm 25 hồ sơ chiếm tỷ lệ 8,96 %.

## **2. Đánh giá, nhận xét**

a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị:

Trong quá trình triển khai xây dựng ,áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Sơn Thủy đã có những bước chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức, tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc 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.

b) Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị:

### ***Thuận lợi:***

- Được sự quan tâm lãnh chỉ đạo của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các phòng ban cấp huyện; Sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát, kịp thời của lãnh đạo UBND xã.

- Lãnh đạo, công chức phụ trách ISO UBND xã nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, trong thực hiện chú trọng nhiều ở khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.

### ***Khó khăn:***

- Một số công chức chuyên môn về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 còn lúng túng, do vậy khi thực hiện theo một quy trình mới bắt buộc thì phải có thời gian thực hành liên tục mới vận hành theo đúng quy định.

- Một số công chức chưa chủ động rà soát, cập nhật các TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách để xây dựng quy trình giải quyết TTHC.

- Ban chỉ đạo công tác ISO của đơn vị vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của Hệ thống quản lý chất lượng nên thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng hệ thống chưa cao.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

Đề nghị Sở Khoa học Công nghệ tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện và Phòng Kinh tế - Hạ tầng thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**