

**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 tháng 02 năm 2022**

Kính gửi: Văn phòng HĐND – UBND huyện Nam Đông.

**I. Tình hình 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.**

Công tác duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đang được thực hiện thuận lợi; việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính. Nhìn chung, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đã góp phần giải quyết các công việc chuyên môn của các công chức; các quy trình được cụ thể hóa, giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc, hệ thống quản lý chất lượng yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chông chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và người dân được tốt hơn.

- Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 17/01/2022 của UBND xã về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND xã.

- Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 19/01/2022 của UBND xã về việc triển khai ISO 9001:2015 năm 2022.

- Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 07/02/2022 của UBND xã về xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã năm 2022

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng 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 huyện. Trong tháng UBND xã đã triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO 9001:2015, lồng ghép vào các cuộc hội họp và đăng tải trên trang thông tin điện tử xã, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị. Bên cạnh đó UBND xã đã chỉ đạo kịp thời sửa đổi, bổ sung và cải tiến các quy trình để thực hiện có hiệu quả và đơn giản hóa thủ

tục hành chính, góp phần thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính của UBND xã.

## **II. Kết quả thực hiện.**

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

#### **a. Các quy trình nội bộ đã xây dựng quy trình ISO.**

- Quy trình kiểm soát tài liệu.
- Quy trình kiểm soát hồ sơ.
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp.
- Quy trình hành động khắc phục.
- Quy trình hành động phòng ngừa.
- Quy trình quản lý rủi ro

#### **b. Các TTHC đã xây dựng và quy trình ISO.**

Đã công bố 30 lĩnh vực 130 thủ tục hành chính được quy trình hóa theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên cổng dịch vụ công.

### **2. Hoạt động đào tạo tập huấn.**

Trong năm 2022 công chức trong UBND xã chưa được tập huấn nhận thức chung TCVN ISO 9001:2015.

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

Công tác đánh giá chất lượng nội bộ đã được UBND ban hành đầy đủ các văn bản, như: Quyết định, Thông báo và có Báo cáo đánh giá kèm theo.

### **4. Quy trình khắc phục phòng ngừa.**

Thông qua việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng, UBND xã đảm bảo các mục tiêu sau:

Không có khiếu nại, tố cáo của tổ chức công dân về tinh thần thái độ phục vụ của CBCC xã.

Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xử lý theo đúng thời gian quy định.

Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia.

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

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Trong thời gian qua, hệ thống được duy trì, vận hành và thường xuyên được mở rộng, sửa đổi cho phù hợp với văn bản quy phạm hiện hành.

## **III. Nhận xét đánh giá chung.**

### **1. Ưu điểm:**

- Các quy trình xử lý công việc tại Ủy ban nhân dân xã được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa.

- Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

- Giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có 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.

- Hệ thống được cập nhật lên phần mềm quản lý chung.

## **2. Tồn tại, hạn chế:**

- Một số văn bản quy phạm pháp luật, các hướng dẫn thực hiện chính sách của Nhà nước có sự thay đổi dẫn đến việc phải thường xuyên cập nhật, bổ sung nội dung các quy trình.

- Các công chức tham gia xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống; việc nắm bắt cập nhật cài đặt các quy trình ISO lên phần mềm dịch vụ công còn chậm.

## **3. Hướng khắc phục trong thời gian tới:**

Để tiếp tục thực hiện có hiệu quả triển khai xây dựng, quản lý Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong thời gian đến, địa phương cần tập trung thực hiện tốt một số giải pháp sau:

1. Tranh thủ sự lãnh, chỉ đạo của Đảng ủy, sự hướng dẫn của phòng chuyên môn thuộc UBND huyện về tổ chức thực hiện triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước đạt hiệu quả nhất là duy trì xây dựng kế hoạch hàng năm để đánh giá nội bộ về tình hình xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

2. Bổ sung, cập nhật kịp thời các quyết định mới của UBND tỉnh; thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, phát huy vai trò làm chủ của nhân dân; không để xảy ra khiếu kiện, khiếu nại có liên quan đến thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

3. Nâng cao hơn nữa trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ CBCC trong việc thực hiện triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động nội bộ của cơ quan.

## **IV. Kiến nghị, đề xuất.**

- Mở lớp tập huấn cho công chức làm công tác quản lý trong quá trình thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 vào công việc thực tế.

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 tháng 02 của UBND xã Thượng Long./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Ban chỉ đạo ISO xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Minh Khánh**

**PHỤ LỤC 2**

**Báo cáo ISO**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 32/BC- UBND ngày 18 /11/2020 của UBND xã)

<b>TT</b>	<b>Hạng mục</b>	<b>Nội dung</b>
<b>I</b>	<b>Thời gian ban hành mục tiêu chất lượng</b>	10/01/2022
<b>II</b>	<b>Thời gian ban hành Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng</b>	10/01/2022
<b>III</b>	<b>Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại đơn vị</b>	
1	Số lượng và tên quy trình nội bộ đã xây dựng và áp dụng	07 quy trình bắt buộc
2	Số lượng, tên TTHC đã xây dựng quy trình ISO	130
3	Số lượng, tên TTHC chưa xây dựng quy trình ISO	0
4	Số lượng, tên quy trình giải quyết các TTHC	0
<b>IV</b>	<b>Số đợt tập huấn, đào tạo cho cán bộ, công chức trong tháng</b>	<b>04</b>