

Số: 97/BC- UBND

Sơn Trường, ngày 07 tháng 11 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022**

#### **I. TÌNH HÌNH CHUNG**

##### **1. Thuận lợi**

- Có sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp trên, và hướng dẫn thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ trong việc triển khai thực hiện.
- Lãnh đạo và cán bộ, công chức có sự nhất trí cao và nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng HTQLCL và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.
- Các công chức chuyên môn xây dựng và ban hành các quy trình đúng theo các thủ tục hành chính đã được niêm yết công khai, minh bạch nên thuận tiện, đơn giản và dễ dàng hơn trong thực hiện.
- 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.
- Áp dụng ISO giúp cho lãnh đạo, cán bộ công chức thuận lợi trong việc truy cập các văn bản, các quy trình thực hiện thủ tục hành chính.
- Giúp lãnh đạo Ủy ban nhân dân kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời.

##### **2. Khó khăn**

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã còn gặp phải một số khó khăn như:

- Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.
- Việc cập nhật các tài liệu pháp luật liên quan vào hệ thống quản lý chất lượng chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.
- Quy trình xây dựng và áp dụng hệ thống ISO là một lĩnh vực mới nên vẫn còn một số cán bộ, công chức chuyên môn chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống, và chủ yếu thực hiện công việc theo kinh nghiệm.

Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính của Nhà nước trên một số lĩnh vực tư pháp hộ tịch; đất đai ...thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

### **1. Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị**

Ngay sau khi có Kế hoạch cải cách hành chính của huyện, xã và kế hoạch xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN 9001:2015 của UBND huyện, UBND xã đã xây dựng kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 27/01/2022 về xây dựng, duy trì, cập nhật và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại đơn vị; Quyết định số 11/QĐ-CT UBND ngày 27/01/2022 về việc kiện toàn BCD xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 gồm 12 thành viên, do đồng chí Chủ tịch UBND xã làm Trưởng ban, 01 đồng chí Công chức Văn phòng Thống kê làm Thư ký Ban. Đồng thời, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo để triển khai có hiệu quả các nội dung công việc liên quan; Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 08/10/2022 về việc kiện toàn BCD xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015; Công văn số 07/UBND ngày 28/01/2022 về việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 năm 2022, công văn số 08/UBND ngày 24/3/2022 về việc rà soát quy trình nội bộ để triển khai thực hiện.

### **2. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết**

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm kiểm tra đánh giá: 114 thủ tục cấp xã và các thủ tục hành chính liên thông.

- Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: 114 thủ tục.

Xây dựng và đưa vào sử dụng 10 quy trình nội bộ.

### **3. Việc thực hiện công bố HTQL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg**

Sau khi đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo và thực hiện khắc phục những tồn tại sau đánh giá nội bộ, đến ngày 01/11/2022, UBND xã đã ban hành Quyết định số 90/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Niêm yết bản công bố tại bộ phận giao dịch một cửa và trên cổng Thông tin điện tử xã.

### **4. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015**

- Kiện toàn BCD ISO: các thành viên BCD ISO thực hiện theo Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 27/01/2022, số 81/QĐ-UBND ngày 08/10/2022 của UBND xã

Sơn Trường về việc kiện toàn BCD xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2022: UBND xã đã ban hành mục tiêu chất lượng quản lý HTCL theo TCVN ISO 9001:2015 ngày 25/5/2022 và niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả và Cổng thông tin điện tử xã.

- Việc thực hiện đánh giá nội bộ trong năm 2022: UBND xã xây dựng Kế hoạch số 45/KH-BCĐ ngày 28/9/2022 về kế hoạch đánh giá nội bộ. Thông báo số 01/TB-BCĐ ngày 28/9/2022 về việc tổ chức đánh giá nội bộ. Ban chỉ đạo đã tổ chức đánh giá nội bộ vào chiều ngày 18/10/2022 đảm bảo thời gian, chất lượng và kế hoạch đề ra. Kết quả đánh giá: Số điểm không phù hợp nhẹ: 05 Điểm; số điểm không phù hợp nặng: 0 Điểm

- Việc xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL: Ngày 19/10/2022 ra thông báo số 02/TB-BCĐ về việc tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng. Thông báo về: Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự; Chương trình chi tiết; Yêu cầu các bộ phận chuẩn bị báo cáo phục vụ việc xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL. Chiều ngày 21/10/2022, lãnh đạo UBND xã Sơn Trường tiến hành việc xem xét hiệu quả toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng.

- Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: Sau khi đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo và thực hiện khắc phục những tồn tại sau đánh giá nội bộ, đến ngày 01/11/2022, UBND xã đã ban hành Quyết định số 90/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Niêm yết bản công bố tại bộ phận giao dịch một cửa và trên cổng Thông tin điện tử xã.

- Số quy trình nội bộ công bố đưa vào áp dụng đến thời điểm hiện tại: 10 QT (QT tiếp nhận công văn đi – đến; QT Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC; quy trình đào tạo cán bộ công chức; Quy trình đánh giá cán bộ công chức; quy trình xét Thi đua khen thưởng; Quy trình xem xét lãnh đạo; quy trình mua sắm trang thiết bị; quy trình thi đua khen thưởng, quy trình nâng lương trước thời hạn, quy trình tổ chức hội họp).

Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí: Năm 2022, dự toán Ngân sách UBND bố trí cho việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQL là 15.000.000 sử dụng vào việc in ấn, mua sắm văn phòng phẩm phục vụ giải quyết công việc hành chính của các bộ phận.

### **3. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính**

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. Trong năm 2022, UBND xã cử cán bộ tham gia cuộc tập huấn chuyên sâu về nội dung ISO do Sở khoa học và Công nghệ tổ chức. Các đồng chí cán, bộ, công chức xã luôn cố gắng tìm tòi, học học để cập nhật kịp thời các nội dung liên quan đến lĩnh vực mình phụ trách.

#### **4. Tự chấm điểm**

Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 2125/QĐ-UBND ngày 17/10/2022 của UBND tỉnh, để tự chấm điểm cho đơn vị lĩnh vực Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:

Điểm tự chấm tại đơn vị: 4,5 điểm. Cụ thể như sau:

7.2.1. Công tác chỉ đạo và thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: 0,5 điểm.

7.2.2. Ban hành, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn và điều hành tác nghiệp tại đơn vị (không liên quan đến giải quyết TTHC): 0,5 điểm.

7.2.3. Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, điều hành tác nghiệp và quy trình/ hướng dẫn hệ thống tại đơn vị (*thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ*): 1 điểm.

7.2.4. Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (*thông qua kết quả theo dõi trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến, bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc*): 1 điểm

7.2.5. Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định (*thông qua bốc mẫu hồ sơ tại các bộ phận để đánh giá*): 1 điểm

7.2.6. Việc thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ và khắc phục sau đánh giá: 0,5 điểm

#### **5. Đánh giá chung**

##### ***5.1. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL tại xã***

Từ khi xây dựng, áp dụng HTQLCL vào thực tế của cơ quan đã có nhiều thay đổi: công việc được giải quyết nhanh hơn, Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc niêm yết công khai, minh bạch. Người dân đến cơ quan nhà nước được hướng dẫn tận tình, trả kết quả xử lý đúng hẹn. Chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân.

Hồ sơ, tài liệu giải quyết công việc được được sắp xếp và lưu giữ một cách khoa học hơn; kết quả giải quyết công việc được theo dõi, định kỳ đánh giá xác định các mặt tốt, chưa tốt, chưa phù hợp trong quá trình giải quyết công việc, từ đó có biện pháp khắc phục, cải tiến các hoạt động của ngày càng tốt hơn.

Thông qua áp dụng ISO, lãnh đạo địa phương điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn.

##### ***5.2. Những điểm tồn tại cần khắc phục và nguyên nhân***

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đòi hỏi phải rõ ràng, kịp thời, chính xác, phải có sự đầu tư về lĩnh vực này. Tuy nhiên, thực tế hiện nay quá trình giải quyết hồ sơ hành chính trên một số lĩnh vực có sự liên thông ở nhiều cấp, một số lĩnh vực liên thông chưa có sự thống nhất trong hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ hoặc lưu trữ hồ sơ nên chất lượng hiệu quả của việc áp dụng hệ thống QLCL đạt chưa cao, chưa ổn định.

Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn hạn chế do không có sự hướng dẫn chi tiết cũng như kiểm tra, giám sát của cơ quan cấp trên nên việc thực hiện quy định mới này còn nhiều lúng túng.

Cán bộ, công chức xã chưa được tập huấn kỹ về kỹ năng đánh giá nội bộ nên việc đánh giá nội bộ còn nhiều lúng túng.

Nhận thức của một số bộ phận CBCC về áp dụng quy trình QLCL còn hạn chế nên vẫn còn tình trạng thờ ơ, coi đây là nhiệm vụ của BCD.

Việc xây dựng quy trình áp dụng ISO được các bộ phận chuyên môn thực hiện theo quy định. Tuy nhiên, trên thực tế việc thực hiện nhiệm vụ chuyên một số ít còn theo kinh nghiệm truyền thống.

### ***5.3. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023***

- Tiếp tục duy trì, cải tiến áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 gắn với thực hiện TTHC tại bộ phận một cửa cũng như tại bộ phận chuyên môn của UBND xã.

- Thường xuyên quán triệt, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức trong việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công việc, đảm bảo việc vận hành hệ thống ISO 9001:2015 hoạt động đạt hiệu quả tốt.

- Xây dựng kế hoạch và tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo và công bố HTQL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.

- Tổ chức thực hiện việc xem xét của lãnh đạo đối với việc áp dụng hệ thống QLCL theo kế hoạch đã định.

- Hoàn thiện việc xây dựng các quy trình theo Bộ TTHC mới đã được UBND tỉnh ban hành, sửa đổi, bổ sung.

### ***5.4. Kiến nghị, đề xuất***

Đề nghị UBND huyện tổ chức mở các lớp tập huấn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO và các công chức chuyên môn.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến để nâng cao hơn nữa trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong việc tuân thủ các quy trình ISO.

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 trong năm 2022 của UBND xã Sơn Trường./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Đức Thuận**