

Số: /BC-UBND

Quảng Thành, ngày 13 tháng 6 năm 2024

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 Quảng Thành
6 tháng đầu năm 2024**

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền;
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện Quảng Điền.

Thực hiện Thông báo số 1101/BCĐ19-ISO 9001 ngày 10 tháng 6 năm 2024 của Ban chỉ đạo 19 về việc đề nghị 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 2024, Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành 6 tháng đầu năm 2024 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 2024:

- Tình hình phê duyệt và ban hành:

+ Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05 tháng 01 năm 2024 của UBND huyện về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Quảng Điền năm 2024.

+ UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 02/01/2024 về 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 vào hoạt động của xã Quảng Thành năm 2024; Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 Về việc công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã năm 2024; Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống

quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Đề án “Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Quảng Thành; Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 12/6/2024 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ về tình trạng xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành.

+ Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính được thay thế và thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. UBND xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 88/QĐ-UBND ngày 28/5/2024 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành năm 2024.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

+ Xây dựng, ban hành các văn bản duy trì hoạt động theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Ngay từ đầu năm 2024, UBND xã đã xây dựng và ban hành kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị năm 2024; Ban hành kế hoạch mục tiêu chất lượng năm 2024; Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2024 tại đơn vị mình theo đúng quy định... góp phần đem lại hiệu quả tích cực trong hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

+ Các thủ tục hành chính đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO

Hiện nay, UBND xã đang chỉ đạo bộ phận chuyên môn tổ chức rà soát để bổ sung và sửa đổi các quy trình thủ tục hành chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo các căn cứ pháp lý đang có hiệu lực với 137 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã trên các lĩnh vực: Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - Xã hội, Đất đai,....

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

Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 88/QĐ-UBND ngày 28/5/2024 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành năm 2024 gồm 136 quy trình TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và 15 quy trình nội bộ bắt buộc.

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2024:

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 02/01/2024 về 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 vào hoạt động của xã Quảng Thành năm 2024; Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 Về việc công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã năm 2024; Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Đề án “Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Quảng Thành; Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 12/6/2024 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ về tình trạng xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành. Tuy nhiên trong 6 tháng đầu năm, UBND xã Quảng Thành chưa thực hiện đánh giá nội bộ.

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng: Hiện tại UBND xã Quảng Thành đang thực hiện tiếp nhận và phát hành văn bản đi, đến trên Trang điều hành tác nghiệp đa cấp nên quá trình luân chuyển văn bản đảm bảo theo quy định; một số quy trình mặt dù đã công bố tuy nhiên quá trình áp dụng tại cơ quan vẫn còn một số mặt hạn chế.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC: UBND xã Quảng Thành đang thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC trên phần mềm “Xử lý dịch vụ công tập trung của tỉnh” theo các quy trình và thành phần hồ sơ quy định. Trong 6 tháng đầu năm, UBND xã Quảng Thành đã tiếp nhận và giải quyết 386 hồ sơ, trong đó đã giải quyết trước hạn và đúng hạn 386 hồ sơ; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến là 328/386 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 84,9%.

2. Đánh giá, nhận xét

- Ưu điểm:

+ Được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Sở Khoa học và công nghệ và UBND thị xã nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trong cơ quan đạt hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu của công việc.

+ Trong quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành, đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh 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 hiện đại ngày càng cao, góp phần nâng cao chất lượng cải cách TTHC của Ủy ban nhân dân xã.

+ Ban chỉ đạo 19 Tỉnh đã ban hành Bộ tài liệu mẫu hóa và hướng dẫn ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; Mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

+ Việc xây dựng các quy trình, quy định, căn cứ pháp lý của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở quy định của các quyết định của UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và quyết định 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 Ủy ban nhân dân xã, nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

+ Các thành viên Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của xã thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ và triển khai có hiệu quả việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại xã, các thành viên thực hiện tốt công tác tuyên truyền chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước về yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác cải cách hành chính nhà nước, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại UBND xã.

- Tồn tại, hạn chế:

+ Nhận thức của cán bộ, công chức vẫn còn chưa đồng đều; ý thức trách nhiệm và tinh thần công việc của một số cán bộ, công chức vẫn còn chưa cao; chưa chủ động cập nhật kịp thời thông tin về văn bản QPPL mới ban hành; quá trình nghiên cứu để nắm rõ các quy trình trong xử lý công việc còn chưa sâu.

+ Công tác ISO do cán bộ, công chức kiêm nhiệm nên chưa có thời gian đầu tư nhiều vào nhiệm vụ này.

3. Đề xuất, kiến nghị

Kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND huyện, Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện quan tâm mẫu hoá các biểu mẫu về ISO cấp xã nhằm thống

nhất về các văn bản và nội dung theo quy định về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai áp dụng, công bố, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 6 tháng đầu năm 2024 tại UBND xã Quảng Thành. Kính mong Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND huyện, phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện quan tâm hơn nữa công tác 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 để trong thời gian tới hoạt động này đạt được kết quả cao hơn./.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế-Hạ tầng huyện;
- Chủ tịch, Phó chủ tịch phụ trách;
- Các công chức liên quan;
- Lưu:VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Khoa