

Số: /BC-UBND

Song An, ngày tháng 08 năm 2022

BÁO CÁO

Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi: Phòng Kinh tế thị xã An Khê

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên cơ quan: Ủy ban nhân dân xã Song An, thị xã An Khê.
- Địa chỉ: Thôn An Thượng 2, xã Song An, thị xã An Khê.
- Điện thoại: 0269.3537.053.
- Đại diện lãnh đạo: Khuru Doãn Huân, Chủ tịch UBND xã (SĐT: 0905221180; Email: huanktak@gmail.com).
- Thư ký ISO: Lương Thị Định, Công chức Văn phòng – thống kê (SĐT: 0386877627; Email: luongdinhsa@gmail.com).

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Phạm vi áp dụng

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 173.
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: 173.
- Tổng số quy trình (thủ tục) được xây dựng: 179.

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

Bộ tài liệu HTQLCL được phân phối đến từng công chức UBND xã để thực hiện gồm: Quân sự, Văn phòng – Thống kê, Địa chính – Nông nghiệp – Xây dựng và Môi trường, Tài chính – Kế toán, Tư pháp – Hộ tịch, Văn hóa – Xã hội. UBND xã triển khai cho công chức tiến hành rà soát, cập nhật bổ sung quy trình ISO theo quy định.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy trình có liên quan khác và các yêu cầu của pháp luật liên quan

Chính sách chất lượng ISO của cơ quan đã được ban hành và phổ biến rộng rãi đến toàn thể CBCC trong cơ quan được biết, thực hiện theo quy đúng chính sách chất lượng đã ban hành “*Công khai- minh bạch- đúng luật- hiệu lực- hiệu quả*”, đồng thời niêm yết công khai chính sách chất lượng tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND để người dân được biết.

UBND xã đã ban hành mục tiêu chất lượng trên cơ sở đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng và nhiệm vụ của năm trước tại Quyết định số 176/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 của UBND xã Song An về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2021. Quyết định số 435/QĐ-UBND ngày 30/12/2021 về ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022 và Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 30/12/2021 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022, Quyết định số 116/QĐ-UBND ngày 14/6/2022 về sửa đổi, bổ sung danh mục tài liệu nội bộ.

UBND đã ban hành bộ tài liệu HTQLCL theo yêu cầu tiêu chuẩn, được ký, phê duyệt đúng quy định gồm: Sổ tay chất lượng; chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng, 05 quy trình bắt buộc, các quy trình tác nghiệp liên quan.

Số quy trình nội bộ được xây dựng: 01 (Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính).

Các tài liệu nội bộ gốc được thư ký ISO lưu giữ, thực hiện phân phối các tài liệu nội bộ, các quy trình chung đến các bộ phận chuyên môn. Các tài liệu bên ngoài được lập danh sách và cập nhật thường xuyên, được lưu trữ trên máy tính, dễ dàng tra cứu.

Việc kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo Quy trình 01. Các hồ sơ được lập danh mục, quản lý tại bộ phận chuyên môn và gửi về lưu trữ tại văn thư, lưu trữ vào cuối năm.

Kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm 2021: 100% người dân được hỏi hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ khi thực hiện TTHC tại đơn vị. Hình thức phát phiếu cho công dân.

d) Thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

Quá trình giải quyết công việc được tuân thủ theo các quy trình HTQLCL và theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định của ngành chức năng được thực hiện đảm bảo, kết quả trả hồ sơ đúng thời gian quy định.

Việc rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho công dân luôn được quan tâm; việc trả kết quả cho công dân đạt 100% đúng hạn, phấn đấu rút ngắn thời gian giải quyết TTHC trong nhóm lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch, Văn hóa-Xã hội.

d) Đánh giá nội bộ năm 2021

Đã ban hành Chương trình và kế hoạch đánh giá nội bộ hàng năm. Trong năm 2021 đã tổ chức đánh giá nội bộ 01 lần, thời gian thực hiện vào tháng 11, thời gian (từ ngày 6/11 – 7/11/2021). Quá trình đánh giá nội bộ được tuân thủ theo quy trình đánh giá chất lượng nội bộ.

Năm 2022: Dự kiến đánh giá nội bộ vào tháng 11/2022.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo

Hoạt động xem xét của lãnh đạo được thực hiện được thực hiện 01 lần vào cuối năm 2021 (ngày 16/11/2021) để đánh giá kết quả thực hiện 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 cơ quan.

f) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

Năm 2021, quá trình đánh giá nội bộ không phát hiện điểm không phù hợp

g) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không có.

h) Hoạt động cải tiến

Thường xuyên kiểm tra, thực hiện rà soát thủ tục hành chính hiện hành. Trên cơ sở đó các bộ phận chuyên môn thực hiện viết phiếu yêu cầu đề nghị sửa đổi, bổ sung hoặc viết mới quy trình tài liệu.

i) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết: Tổng số hồ sơ giải quyết trong năm 2.826 hồ sơ, giải quyết đúng hạn, không có hồ sơ trễ hạn.

2. Việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

a) Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan, lãnh đạo cơ quan 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, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng thẩm quyền.

b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL

Các tài liệu HTQLCL được soạn thảo và ban hành theo đúng quy định, người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL. Tài liệu ban hành đều có chữ ký của người soạn thảo, đại diện chất lượng và người đứng đầu.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO

Ngày tháng năm công bố: ngày 02 tháng 12 năm 2020.

Đã thông báo bằng văn bản đến Sở khoa học công nghệ; Chi cục TCĐLCL (Sở KH-CN); Trung tâm KTTTCĐLCL tỉnh;

Quyết định công bố HTQLCL phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được niêm yết tại trụ sở cơ quan và trang thông tin điện tử của xã (Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 02/12/2020).

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Trên cơ sở kết quả công tác rà soát thủ tục hành chính hiện hành, các bộ phận chuyên môn thực hiện viết phiếu yêu cầu đề nghị sửa đổi, bổ sung hoặc viết mới quy trình tài liệu.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng hệ thống QLCL: Không có

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan

Từ khi triển khai xây dựng và áp dụng ISO, UBND xã đã thành lập Ban Chỉ đạo; triển khai việc soạn thảo quy trình đúng thành phần theo yêu cầu. Thành phần Ban Chỉ đạo gồm lãnh đạo UBND xã, các công chức chuyên môn thường xuyên thực hiện các công việc theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

UBND xã thường xuyên lồng ghép việc đánh giá kết quả triển khai xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 trong các cuộc họp của cơ quan nhằm đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tiến độ, chất lượng. Bên cạnh đó rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực để bổ sung, sửa đổi kịp thời, đặc biệt là các căn cứ pháp lý.

2. Thuận lợi, khó khăn và vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan

Lãnh đạo và cán bộ, công chức UBND xã 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, hỗ trợ trong việc công khai, minh bạch trong quy trình giải quyết TTHC đáp ứng được yêu cầu của tổ chức, công dân.

Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL có lúc chưa kịp thời.

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, bảo trợ xã hội ... thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

Ban Chỉ đạo công tác ISO vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng HTQLCL chưa cao.

IV. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG KINH PHÍ DUY TRÌ: Không có

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Thường xuyên 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.

Bố trí kinh phí hàng năm duy trì hoạt động Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

VI. THÀNH PHẦN TÀI LIỆU, HỒ SƠ GỬI KIỂM CHỨNG

(Có hồ sơ kiểm chứng kèm theo)

Trên đây là báo cáo về hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Song An, báo cáo Phòng Kinh tế thị xã biết, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.























TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH











Nguyễn Lê Tiến

Phụ lục 5

THÀNH PHẦN HỒ SƠ, TÀI LIỆU KIỂM CHỨNG

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày 11/8/2022 của UBND xã Song An)

STT	Thành phần hồ sơ, tài liệu	Bản scan điện tử	File word nén
01	Chính sách chất lượng	 qd 194 b-chinh sach chat luong-201	 3. Quyết định Công bố chính sách chất l
02	Quyết định thành lập Ban chỉ đạo ISO	 qd 133_kien toan BCD.signed.pdf	 qd 133-t10- kien toan BCD ISO 9001
03	Quyết định ban hành bộ tài liệu HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định sửa đổi, bổ sung (nếu có)	 qd 116 sua doi dm noi bo 2022.pdf  qd 280 bo dung dmtl moi bo-2021.pc	 chuan-qd 139 ap dung he thong tai li  qd 280 sua doi bo sung dm tai lieu noi
04	Quyết định Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	 qd 152-2020 cong bo he thong qlcl (1).	 qd 152 cong bo he thong qlcl.rar
05	Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch và báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021 của cơ quan, đơn vị (kể cả các bộ phận trực thuộc)	 qd 176 muc tieu CL 2021.pdf  bc 358 thực hiện MTCL-2021.pdf	 kh 55 mục tiêu chất lượng năm 2021 X.rã  qd 176 ban hành Mục tiêu CL_2021.ra
06	Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của cơ quan, đơn vị (kể cả các bộ phận trực thuộc)	 kh 55 muc tieu chat luong-2021.pdf kh 53 thực hiện MTCL 2022.pdf  qd 435-muc tieu chat luong.pdf	 kh mục tiêu chất lượng năm 2022.rar  qd bh Mục tiêu chất lượng_2022.rar
07	Bảng nhận diện rủi ro và cơ hội, kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2021	 bc 02 giai quyet rui ro, co hoi 2021.pdf  bang nhan dien rui ro.pdf	 bc 02 giai quyet rui ro, co hoi.rar  danh gia rui ro word.rar

08	Bảng nhận diện rủi ro và cơ hội năm 2022	 kh danh gia rui ro 2022.pdf	 danh gia rui ro 2022 word.rar
09	Hồ sơ đánh giá nội bộ năm 2021 - Kế hoạch đánh giá nội bộ. - Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá. - Báo cáo sự không phù hợp và báo cáo khắc phục (nếu có). - Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ.	 SA. Quyet dinh thanh lap doan dan  SA BM.QT.ISO.03.04. BA	 SA9. ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ 2021 x.rar
10	Hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo năm 2021 - Thông báo họp xem xét lãnh đạo. - Báo cáo thực hiện HTCL. - Báo cáo xem xét của lãnh đạo - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL	 SA BM.QT.ISO.05.03.KE Bao cao XXCLD.pdf  BM.QT.ISO.05.01.Thong bao hop XXLD.p	 Xem xét ld.rar
11	Báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2021	 bc 359 hoạt động xây dựng ad - ISO-2	 bc 359 hoạt động xây dựng ad - ISO-2

Biểu số 06
Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý
chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Có	Không	
I	Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015			
1	Phạm vi áp dụng			
1.1	Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	173		
1.2	Số thủ tục hành chính được xây dựng thành quy trình và áp dụng HTQLCL	173		
1.3	Số phòng ban, bộ phận xây dựng, áp dụng HTQLCL	6		
2	Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL			
	Việc phân phối tài liệu HTQLCL đến phòng/đơn vị liên quan	6		
	Phương pháp hướng dẫn công chức, viên chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc	Trực tiếp		
3	Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan			
3.1	Ban hành và thực hiện chính sách chất lượng	x		
3.2	Phương pháp hướng dẫn công chức, viên chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc	Trực tiếp		
3.3	Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan	x		
3.4	Quy trình bắt buộc (đủ 5 quy trình: kiểm soát thông tin dạng văn bản, quản lý rủi ro và cơ hội, đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, họp xem xét của lãnh đạo)	x		
3.5	Quy trình nội bộ	x		
3.6	Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị	x		
3.7	Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị	x		
3.8	Khảo sát sự hài lòng của khách hàng	x		

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Có	Không	
4	Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL			
4.1	Các quá trình giải quyết công việc tuân theo các quá trình được xác định trong HTQLCL	x		
4.2	Số thủ tục hành chính có thời gian giải quyết được xác định trong HTQLCL rút ngắn hơn so với quy định	x		
5	Hoạt động đánh giá nội bộ năm 2022 hoặc năm 2021 nếu năm 2022 chưa đánh giá	x		
6	Hoạt động xem xét của lãnh đạo năm 2022 hoặc năm 2021 nếu năm 2022 chưa tiến hành xem xét	x		
7	Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp		x	
8	Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL		x	
9	Số quy trình/ thủ tục được soát xét, sửa đổi, bổ sung	29		
10	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn/trễ hạn (Thống kê năm 2021 và đến ngày 01/8/2022)	2.826/2.826		
II	Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước			
1	Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL	x		
2	Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định ban hành tài liệu HTQLCL)	x		
3	Việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO			
3.1	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ	x		
3.2	Niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan	x		
4	Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL			
4.1	Văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc được thay đổi, bổ sung (số lượng, danh mục văn bản pháp luật thay đổi, bổ sung)	x		
4.2	Số quy trình/thủ tục được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan	29		

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Có	Không	
4.3	Số quy trình/thủ tục chưa được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan; lý do chưa sửa đổi bổ sung		x	
5	Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL		x	
6	Tình hình triển khai HTQLCL tại UBND các xã, phường, thị trấn (đối với UBND thị xã)			
6.1	Số UBND cấp xã/tổng số xã, phường, thị trấn đã công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015			
6.2	Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND cấp xã			