

Số: /BC-UBND

Song An, ngày tháng 06 năm 2021

## **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**

#### **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](mailto:huanktak@gmail.com)).
- Thư ký ISO: Lương Thị Định, Công chức Văn phòng – thống kê (SĐT: 0386877627; Email: [luongdinhsa@gmail.com](mailto: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: 162.
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: 172.
- Tổng số quy trình (thủ tục) được xây dựng: 170.

###### **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**

Cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân được tập huấn theo chương trình của đơn vị tư vấn ISO. Tham gia chương trình tập huấn ISO do Trung tâm kỹ thuật tiêu chuẩn đo lường chất lượng tỉnh tổ chức. Bộ tài liệu HTQLCL được phân phối đến từng CBCC UBND xã để thực hiện.

###### **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.

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 2020: 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.

#### **đ) Đánh giá nội bộ năm 2020**

Đã ban hành Chương trình và kế hoạch đánh giá nội bộ hàng năm. Trong năm 2020 đã tổ chức đánh giá nội bộ 01 lần, thời gian thực hiện vào tháng 11. Quá trình đánh giá nội bộ được tuân thủ theo quy trình đánh giá chất lượng nội bộ; Đoàn đánh giá chất lượng nội bộ thường xuyên được kiện toàn.

#### **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 2020 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: Không**

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

### **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 từ năm 2020 đến quý I/2021 là 2.627, 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 KTTCDLCL 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.

### **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

## **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 cán bộ, công chức chuyên môn có nhiệm vụ 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**

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 NĂM 2020: Không**

## **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.

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

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./.

### **Nơi nhận:**

- Phòng Kinh tế thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Khuru Doãn Huân**