

Số: 51/BC-UBND

*Thủy Thanh, ngày 15 tháng 3 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 Thủy Thanh 3 tháng đầu năm 2024**

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của UBND xã Thủy Thanh về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính gắn với chính quyền số, dịch vụ công đô thị thông minh năm 2024.

Ủy ban nhân dân xã Thủy Thanh báo cáo Ủy ban nhân dân thị xã Hương Thủy tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Thủy Thanh 3 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 3 tháng đầu năm 2024:**

*- Tình hình phê duyệt và ban hành:*

UBND xã tiếp tục thực hiện các nội dung áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, sau khi được hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, của UBND thị xã. UBND xã đã ban hành Quyết định kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, bổ nhiệm Đại diện Lãnh đạo về chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 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. Đồng thời đã cử 01 đồng chí Phó Chủ tịch làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR). Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO tại cơ quan xã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục đảm bảo theo quy định và áp dụng đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản liên quan đến việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như:

Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 14/12/2023 kế hoạch 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 Ủy ban nhân dân xã Thủy Thanh năm 2024.

Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 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 Thủy Thanh năm 2023.

Chương trình đánh giá nội bộ 2023.

Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2024 kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2024.

Công bố Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động của ủy ban nhân dân xã Thủy Thanh.

- *Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:*

- Duy trì và cải tiến HTQLCL: Đã xây dựng và ban hành đầy đủ Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; Quyết định ban hành mục tiêu chất lượng (MTCL), MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL đồng bộ theo Bộ mẫu hướng của BCD 19; Kế hoạch đánh giá nội bộ (ĐGNB) của cơ quan năm 2023; kiện toàn Ban chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; đã công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Tài liệu hệ thống HTQLCL: Đã rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, danh mục công bố TTHC của UBND tỉnh năm 2024 để ban hành Mô hình HTQLCL (Sổ tay chất lượng), các quy trình bắt buộc của HTQLCL, quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh về phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các CQHCCN trên địa bàn tỉnh, các quy trình TTHC mới bổ sung và công bố lại HTQLCL;

- Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB):

+ Năm 2024: Đã ban hành Kế hoạch, Quyết định thành lập Đoàn đánh giá nội bộ năm 2024.

+ Năm 2023: Đã thực hiện ĐGNB và lưu hồ sơ .

+ Năm 2022: Đã thực hiện ĐGNB và lưu hồ sơ.

- Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Qua các đợt giao ban định kỳ, đột xuất, thực hiện theo kế hoạch và lồng ghép vào trong các cuộc họp giao ban cơ quan, định kỳ về tình hình, kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO trong cơ quan. Công tác họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng thực hiện xem xét đánh giá các nội dung tình hình duy trì, áp dụng hệ thống QLCL; tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024; Kết quả đánh giá nội bộ năm 2023 và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa; các thông tin phản hồi của tổ chức, cá nhân.

- Hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng: UBND xã ban hành Kế hoạch số 103/KH-UBND ngày 14/12/2023 kế hoạch tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã để giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại cán bộ, công chức hằng quý và cuối năm.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp: Chưa phát hiện

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: các bộ phận chuyên môn cũng như cán bộ, công chức chuyên môn trong quá trình giải quyết công việc cơ bản đã tuân theo các quy trình giải quyết được ban hành, áp dụng.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Chưa có các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

**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

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

Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân xã phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho việc thực hiện theo chức năng nhiệm vụ gồm: 06 quy trình hệ thống, 14 quy trình nội bộ, 171 quy trình thực hiện các thủ tục hành chính theo thẩm quyền cấp xã.

Việc thực hiện công bố HTQLCL theo quy định: Đã thực hiện việc công bố, công khai hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên các lĩnh vực hoạt động của xã đảm bảo quy định.

- 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 chương trình đánh giá nội bộ 2024, kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2024 kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2024.

Thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001:2015 năm 2024, UBND xã thành lập đoàn đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá chất lượng nội bộ đã thực hiện triển khai chương trình đánh giá việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn. Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của xã đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 triển khai quán triệt thực hiện các nội dung văn bản về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2024, đề xuất cải tiến, thay đổi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng; các thành viên Ban chỉ đạo xem xét soạn thảo sửa đổi lại 06 quy trình hệ thống, 14 quy trình nội bộ, 171 quy trình thực hiện các thủ tục hành chính để đáp ứng được yêu cầu theo quy định Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về 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 số 3141/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc 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 các xã, phường, thị trấn.

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:

Hiện tại, cơ quan đã xây dựng, phê duyệt và ban hành áp dụng 14 quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND của UBND tỉnh. Đã triển khai áp dụng tại cơ quan gồm các quy trình sau:

- + Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác
- + Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức
- + Quy trình Quản lý văn bản đến
- + Quy trình Quản lý văn bản đi
- + Quy trình thanh toán
- + Quy trình quản lý tài sản
- + Quy trình đăng ký sử dụng tài sản
- + Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản
- + Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan
- + Quy trình họp giao ban
- + Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo

- + Quy trình xin nghỉ phép
- + Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan.
- + Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC:

Thiết lập quy trình tại hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính: Tất cả các quy trình được thiết lập đúng theo quy định, thời gian xử lý TTHC đúng với thời gian quy định của việc giải quyết TTHC theo quyết định công bố của UBND tỉnh;

Việc giải quyết TTHC được lãnh đạo xã quan tâm, đôn đốc thường xuyên.

Hoạt động giải quyết TTHC: Trong 3 tháng đầu năm 2024: Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC thống kê từ 15/12/2022 đến 14/6/2023, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả xã đã tiếp nhận 439 hồ sơ, trong đó hồ sơ đã giải quyết xong 431 hồ sơ (hồ sơ giải quyết trước hạn 105 hồ sơ, hồ sơ giải quyết đúng hạn 326 hồ sơ, hồ sơ trễ hạn: 00 hồ sơ); hồ sơ đang giải quyết 08 hồ sơ, trong đó 08 hồ sơ đang giải quyết trong hạn; hồ sơ không hợp lệ: 0; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến toàn trình, một phần: 438 hồ số/439 hồ sơ, chiếm 99.8%.

Cán bộ, công chức chuyên môn trong thực hiện tiếp nhận và tham mưu giải quyết các thủ tục hành chính thực hiện đúng các biểu mẫu, quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo quy định Quyết định số 34 /2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế.

Qua báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng trong 3 tháng đầu năm 2024 có 236/236 phiếu (100%) công dân đánh giá ở mức độ hài lòng, rất hài lòng về nơi đón tiếp, thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC, thái độ tiếp nhận và giải quyết TTHC, thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC và hồ sơ thủ tục hành chính.

## **2. Đánh giá, nhận xét**

### **a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan**

- Các hoạt động thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại cơ quan đã triển khai thực hiện theo Kế hoạch của UBND tỉnh, UBND thị xã và Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 14/12/2023 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 Ủy ban nhân dân xã Thủy Thanh năm 2024.

- Về tài liệu hệ thống HTQLCL: Hiện tại đơn vị đã xây dựng tài liệu HTQLCL đảm bảo theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21 tháng 01 năm 2019 về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương (Mô hình HTQLCL - Sổ tay chất lượng, Quy trình hệ thống bắt buộc, Quy trình nội bộ cần thiết, Quy trình giải quyết TTHC, các tài liệu liên quan...).

- Qua các đợt giao ban định kỳ, đột xuất, thực hiện theo kế hoạch và lồng ghép vào trong các cuộc họp giao ban cơ quan, định kỳ về tình hình, kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO trong cơ quan. Công tác họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng thực hiện xem xét đánh giá các nội dung tình hình duy trì, áp dụng hệ thống QLCL; tình hình thực hiện mục tiêu

chất lượng năm 2024. Xây dựng đồng bộ, thường xuyên rà soát danh mục TTHC mới công bố của UBND tỉnh bổ sung để xây dựng các quy trình và công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Lãnh đạo UBND xã đã thể hiện cam kết của mình thông qua việc ban hành Chính sách chất lượng; ban hành MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL; Kế hoạch đánh giá nội bộ của năm 2024; thực hiện ĐGNB và xem xét của lãnh đạo năm 2023.

- Hoạt động duy trì, cải tiến HTQLCL: Cơ quan đã thực hiện việc duy trì, cải tiến HTQLCL thông qua việc xây dựng, ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2024, có thực hiện rà soát và ban hành, công bố lại HTQLCL, đã thực hiện ĐGNB và XXLĐ.

- Về HTQLCL phục vụ công tác cải cách hành chính: Hiện nay các TTHC đều có quy trình xử lý công khai, quy định rõ thành phần hồ sơ, thời gian trả kết quả và được cấu hình vào phần mềm Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân, thời gian giải quyết TTHC được thiết lập đúng quy định, giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ thực hiện theo đúng quy trình.

**b) Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại cơ quan**

**\* Thuận lợi:**

- 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.

- 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.

**\* Những khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL**

- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi nên công tác rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để ban hành, áp dụng chưa kịp thời.

- Nhận thức về HTQLCL của một số cán bộ, công chức vẫn còn hạn chế nên triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL vẫn còn khó khăn.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Thủy Thanh 3 tháng đầu năm 2024, UBND xã báo cáo Ban chỉ đạo 19 tỉnh, UBND thị xã xem xét có ý kiến chỉ đạo/.

***Nơi nhận:***

- UBND thị xã (b/c);
- Phòng kinh tế thị xã (b/c);
- Lưu VT.

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

**Đặng Văn Hiệp**