

Số: /BC-UBND

Phú Gia, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của xã Phú Gia 6 tháng đầu năm 2024

Thực hiện Công văn số 1101/BCĐ19-ISO 9001, ngày 10/6/2024 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 06 tháng đầu năm 2024.

UBND xã Phú Gia báo cáo Ban chỉ đạo 19 tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phú Gia 6 tháng đầu năm 2024, như sau:

#### 1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

##### 1.1. 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:

###### 1.1.1. Tình hình phê duyệt và ban hành<sup>1</sup>:

- Ban chỉ đạo ISO đã tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch về Triển khai việc 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 UBND xã Phú Gia năm 2024.

- Ban hành Quyết định Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024.

- Triển khai việc 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 trên địa bàn xã.

###### 1.1.2. Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

Công tác duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã đang được thực hiện thuận lợi, việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai minh bạch, đáp ứng với yêu cầu cải cách hành chính của UBND xã. Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HQLCL) đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của cơ quan, đơn vị và Bộ

<sup>1</sup> - Kế hoạch số: 102/KH-UBND ngày 29/12/2023 của UBND xã Phú Gia về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số: 270/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 của UBND xã Phú Gia Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024.

phân tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) xã, các quy trình được cụ thể hóa, giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của các đơn vị và từng cán bộ, công chức chuyên môn được cơ quan phân công phụ trách lĩnh vực; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức; giúp vận hành cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” có hiệu quả hơn. Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện kết cấu hạ tầng; 100% cán bộ, công chức được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ nhằm đáp ứng yêu cầu của từng nhiệm vụ công tác. Nhận thức được tầm quan trọng và hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý tại UBND xã, nhìn chung, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã đã áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng khá tốt.

## **1.2. Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL**

*1.2.1. Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015:*

- Ban chỉ đạo ISO đã tham mưu UBND xã ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024. Ban hành Quyết định số 240/QĐ-UBND ngày 28/12/2023 Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024; Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 22/3/2024 của UBND xã Phú Gia Về việc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

*Mô hình HTQLCL hay Sổ tay chất lượng, quy trình hệ thống, quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng, quy trình ISO giải quyết TTHC (sổ quy trình xây dựng ISO/tổng số TTHC), quy trình nội bộ tác nghiệp khác,...*<sup>2</sup>

*1.2.2. Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2024<sup>1</sup>:*

Ban chỉ đạo ISO đã tham mưu UBND xã ban hành Kế hoạch 104/KH-UBND ngày 29/12/2023 về Đánh giá nội bộ hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

*1.2.3. Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:*

UBND xã đã thực hiện ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng; thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng 6 tháng đầu năm 2024 và cuối tháng 6 năm 2024

*1.2.4. Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC:*

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC (Tính từ 01/01/2024 đến 19/6/2024): 670 hồ sơ, trong đó: hồ sơ đã giải quyết trước hạn: 530 hồ sơ; hồ sơ đúng hạn: 78 hồ sơ; hồ sơ trễ hạn 21; hồ sơ đang giải quyết: 41 hồ sơ, trong đó: hồ sơ trong hạn 38, hồ sơ quá hạn: 03 hồ sơ (nguyên nhân trễ hạn: Hồ sơ liên thông đất đai cấp huyện và quy hoạch xây dựng. Bên cạnh đó có một số hồ sơ do công chức

---

<sup>2</sup> Số lượng quy trình đã xây dựng quy trình ISO: 129 TTHC áp dụng tại UBND xã và 43 TTHC liên thông và đang tiến hành xây dựng quy trình ISO cho 129 TTHC và 43 TTHC liên thông theo mẫu mới của Sở khoa học và Công nghệ. Một số TTHC còn lại không ban hành do đặc điểm, điều kiện tự nhiên của xã không có như: hồ chứa đập thủy điện, các TTHC thuộc lĩnh vực dân tộc...

chuyên môn không kiểm tra trên hệ thống, một số hồ sơ do lỗi hệ thống mạng, ...). Tỷ lệ hồ sơ giải quyết mức độ 3, mức độ 4: 414/670 hồ sơ, đạt tỷ lệ 61,8%

## **2. Đánh giá, nhận xét:**

*2.1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại địa phương:*

UBND xã đã Ban hành chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng...theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Đã tiến hành rà soát

lại các thủ tục hành chính áp dụng quy trình ISO 9001:2015 tại UBND xã. Các bộ phận chuyên môn đã rà soát và quy trình hóa các TTHC đang áp dụng tại địa phương và cấu hình trên hệ thống dịch vụ công tại Bộ phận TN&TKQ xã theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thuộc thẩm quyền của UBND xã.

*2.2. Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại địa phương:*

### *\* Thuận lợi:*

- Được sự quan tâm giúp đỡ của các cấp trong việc duy trì, cải tiến HTQLCL thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ trong hoạt động đánh giá, giám sát hệ thống.

- Sự quan tâm, chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước ở địa phương.

- Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

### *\* Khó khăn:*

Bên cạnh những thuận lợi trên, việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 còn gặp phải một số khó khăn cần khắc phục như sau:

- Một số bộ phận chuyên môn cập nhật, sửa đổi, soát xét tài liệu hệ thống còn chậm.

- Các văn bản thay đổi, danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thay thế khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO của đơn vị là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận thuộc cơ quan chưa đầy đủ, quy trình hóa các thủ tục hành chính còn chậm.

### **3. Đề xuất, kiến nghị:**

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác ISO của địa phương nhằm duy trì, cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính và tạo điều kiện thuận lợi cho việc cập nhật lưu trữ hệ thống ISO của địa phương đạt hiệu quả hơn.

- Hỗ trợ cơ sở vật chất như máy tính, máy scan, máy in và nâng cấp mạng để phục vụ công việc.

Trên đây là kết quả thực hiện duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã 6 tháng đầu năm 2024, UBND xã Phú Gia báo cáo Ban chỉ đạo 19 UBND tỉnh và UBND huyện để biết và chỉ đạo./.

#### ***Nơi nhận:***

- Ban chỉ đạo 19 tỉnh (b/c);
- UBND huyện (b/c);
- CT và các PCT UBND xã;
- BCĐ ISO xã;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT, VP.

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

**Lê Văn Thuận**