

Số: 25/BC-UBND

Phú Hồ, ngày 21 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 Phú Hồ quý I năm 2024**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân huyện Phú Vang.

Căn cứ các nội dung thực hiện nhiệm vụ chung về công tác 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 các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2024.

Ủy ban nhân dân xã Phú Hồ báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Phú Vang tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phú Hồ quý I 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 năm 2024:

- UBND xã đã ban hành Kế hoạch 101/KH-UBND ngày 28/12/2023 về việc 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 các cơ quan hành chính nhà nước xã Phú Hồ năm 2024;

- UBND xã giao trách nhiệm cho bộ phận Văn phòng - Thống kê xã chủ trì tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn cho các bộ phận liên quan tiến hành rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình Hệ thống quản lý chất lượng đồng thời phân phối hệ thống tài liệu đến các bộ phận liên quan để thực hiện.

- Tổ chức niêm yết, công khai Mục tiêu chất lượng; Chính sách chất lượng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

- Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Quyết định số 189/QĐ-UBND ngày 15/12/2023 về Công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại UBND xã, Quyết định số 190/QĐ-UBND ngày 26/12/2023 về việc Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024; Kế hoạch 19/KH-UBND ngày 16/01/2024 Đánh giá nội bộ hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 tại UBND xã Phú Hồ.

+ Dự kiến tổ chức đánh giá nội bộ năm 2024 trong quý IV/2024.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: Hầu hết các bộ phận thực hiện việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu

đúng quy định. Hồ sơ tài liệu sắp xếp khoa học đúng quy trình quản lý hồ sơ, quản lý tài liệu theo quy định. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng quy trình xây dựng, từ đó quá trình giải quyết công việc đúng tiến độ. Việc cập nhật hồ sơ, tài liệu hệ thống văn bản dễ tra cứu... đáp ứng yêu cầu quy trình đã xây dựng.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL; Đã được UBND xã duy trì và cải tiến thường xuyên thông qua thực hiện các hoạt động như thiết lập và phân đầu để đạt được các mục tiêu về chất lượng; Phân tích các kết quả đánh giá của các tổ chức, cá nhân về chất lượng công việc của Ủy ban nhân dân xã, phân tích thông tin phản hồi của công dân, tổ chức; thông tin về sai lỗi trong quá trình thực hiện công việc...; Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa; Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng; Đề xuất cải tiến.

- Về đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Đã tổng hợp lấy ý kiến của tổ chức, người dân đến giải quyết thủ tục hành chính trong quý IV năm 2023; đánh giá chung: đa số phiếu đều đạt mức độ “rất hài lòng, hài lòng”, không có phiếu “không hài lòng”.

#### b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- UBND xã đã xây dựng Sổ tay chất lượng, 07 quy trình hệ thống, 03 quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng, 133/133 quy trình ISO giải quyết TTHC.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC: (01/01/2024 – 21/3/2024)

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC: 458 hồ sơ; Trong đó đúng và trước hạn: 429 hồ sơ, đang giải quyết 25 hồ sơ, trễ hạn: 4 (*nguyên nhân trễ hạn: Do lỗi hệ thống đường truyền*); Không có hồ sơ không hợp lệ.

## 2. Đánh giá, nhận xét

### a) Hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tại UBND xã thực hiện đúng theo quy trình đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận chuyên môn, giao nhận trả kết quả đều được thực hiện đúng thời gian quy định theo mục tiêu chất lượng đề ra.

- Lãnh đạo UBND xã quan tâm đến việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã. Phân công cụ thể trách nhiệm của từng thành viên; cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn về ISO do cấp trên tổ chức.

- Lãnh đạo điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất, hạn chế sai sót trong quá trình tham mưu các văn bản hồ sơ đảm bảo yêu cầu sớm và đúng hạn tạo điều kiện thuận lợi cho công dân giám sát việc thực hiện TTHC giảm đáng kể hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức; Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn, thực hiện được trách nhiệm,

quyền lợi mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

b) Thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã.

Luôn nhận được sự quan tâm của cấp trên trong việc hỗ trợ duy trì, cải tiến HTQLCL thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức xã.

Lãnh đạo quyết tâm cao trong việc chỉ đạo, từ khâu lập kế hoạch, xây dựng đến tổ chức áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến thủ tục hành chính thay đổi liên tục làm cho các quy trình hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây khó khăn trong quá trình thực hiện, duy trì HTQLCT tại xã.

Một số công chức 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.

Trên đây là báo cáo về việc 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 Phú Hồ quý I năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Phòng KT-HT;
- TV. Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- CT, PCT. UBND xã;
- Các công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đào Hữu Bích**