

Số: /BC-UBND

Vĩnh Thủy, ngày 24 tháng 11 năm 2024

## **BÁO CÁO**

### **Về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

UBND xã Vĩnh Thủy báo cáo việc triển khai xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị trong phạm vi quản lý như sau:

#### **A. Kết quả triển khai xây dựng và duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

##### **I. Xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:**

##### **1. Phạm vi áp dụng hoạt động:**

- UBND xã đã xây dựng kế hoạch tổng thể về việc triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan.

Ngày 02/01/2024, UBND xã Vĩnh Thủy ban hành kế hoạch số 01/KH-UBND về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho hoạt động trong cơ quan, bao gồm bộ phận Văn phòng - Thống kê, bộ phận Văn hóa - Xã hội, bộ phận Địa chính - Xây dựng, bộ phận Tư pháp - Hộ tịch. Tổng số thủ tục hành chính áp dụng tại UBND xã Vĩnh Thủy, thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã gồm 134 thủ tục thuộc 28 lĩnh vực hoạt động.

<b>TT</b>	<b>Lĩnh vực</b>	<b>Số lượng TTHC</b>	<b>STT</b>	<b>Lĩnh vực</b>	<b>Số lượng TTHC</b>
1	Hộ tịch	23	15	Trông trợ	01
2	Chứng thực	12	16	Thành lập và hoạt động của tổ hợp tác	03
3	Nuôi con nuôi	03	17	Quản lý đê điều và phòng chống thiên tai	05
4	Xử lý đơn thư	01	18	Phòng chống TNXH	03
5	Giải quyết khiếu nại	01	19	Người có công	24
6	Giải quyết tố cáo	01	20	Bảo trợ xã hội	16

7	Tiếp công dân	01	21	An toàn đập, hồ chứa điện	01
8	Phổ biến giáo dục pháp luật	06	22	Tín ngưỡng, tôn giáo	04
9	Bồi thường Nhà nước	01	23	Thư viện	03
10	Đất đai	01	24	Các cơ sở giáo dục khác	05
11	Môi trường	02	25	Văn hoá	03
12	Khoa học, công nghệ và môi trường	01	26	Trẻ em	03
13	Thuỷ lợi	03	27	Thể dục thể thao	01
14	Hộ tịch, đăng ký thường trú, quản lý thu, sô thẻ	01	28	Thi đua khen thưởng	05
<b>Tổng cộng</b>					<b>134</b>

- Kinh phí triển khai thực hiện: Năm 2024 chưa được bố trí kinh phí.

## **2. Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng**

Lãnh đạo đơn vị đã ban hành và phổ biến chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng. Chính sách chất lượng với phương châm “Tận tụy - Nhiệt tình - Đúng luật - Hiệu quả” được toàn thể cán bộ công chức đơn vị nắm vững và cùng phối hợp thực hiện nhằm đem lại sự hài lòng cho công dân.

Mục tiêu chất lượng cho từng năm được ban hành để khuyến khích cán bộ công chức phấn đấu hơn nữa để đạt được mục tiêu chung của đơn vị. UBND xã Vĩnh Thủy ban hành Quyết định 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2024 về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2024 áp dụng tại UBND xã Vĩnh Thủy.

- Ban hành kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL năm 2024.

Số tài liệu hệ thống áp dụng là 144 tài liệu bao gồm:

+ Tài liệu chung của Ban chỉ đạo ISO: 10 tài liệu

+ Quy trình nghiệp vụ giải quyết TTHC: 134 quy trình

Số TTHC đang thực hiện: 28 lĩnh vực với 134 thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Vĩnh Thủy.

*Về các quy trình đã ban hành:*

Cán bộ công chức đã nghiêm túc thực hiện đúng các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành nhằm đảm bảo hồ sơ công việc được tiếp nhận đầy đủ, không phát sinh thêm các giấy tờ không cần thiết, thời gian giải quyết theo đúng quy định, phấn đấu giải quyết càng sớm càng tốt, biểu mẫu và lệ phí được thực hiện theo các văn bản hướng dẫn mới nhất. Tất cả hướng đến cam kết giải quyết nhanh gọn, đúng quy định đối với yêu cầu của công dân.

+ Đã ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng năm 2024.

+ Đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 02/01/2024 của UBND xã Vĩnh Thủy về duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

+ UBND xã đã bắt đầu áp dụng tài liệu từ ngày 01/8/2018 theo Quyết định số 47/QĐ-UBND ngày 01/8/2018 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động hành chính của UBND xã Vĩnh Thủy. Hàng năm, tiến hành sửa đổi, bổ sung nếu có thay đổi.

### **3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc**

Đơn vị đã phối hợp cùng đơn vị tư vấn xây dựng hệ thống tài liệu dựa trên các văn bản hướng dẫn được cập nhật mới nhất của cơ quan có thẩm quyền.

UBND xã đã bắt đầu áp dụng tài liệu từ ngày 01/8/2018 theo Quyết định số 47/QĐ- UBND ngày 01/8/2018 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động hành chính của UBND xã Vĩnh Thủy.

Lãnh đạo đơn vị đã phổ biến việc áp dụng hệ thống tài liệu ISO vào thực tế công việc để giúp cán bộ công chức thực hiện đúng quy định ngay từ đầu nhằm đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu của công dân, tiến tới mục tiêu nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính. Đồng thời, từ năm 2018 đến nay, lãnh đạo UBND xã, Ban chỉ đạo ISO đã chỉ đạo công chức chuyên môn thực hiện việc chỉnh sửa, cập nhật tài liệu ISO đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

#### **4. Việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc**

##### *4.1 Tuân thủ giải quyết công việc theo các thủ tục hành chính đã ban hành*

Thủ tục hành chính được UBND tỉnh ban hành đầy đủ góp phần vào việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân. Dựa vào đó, UBND xã đã xây dựng các quy trình nghiệp vụ một cách chi tiết, cụ thể nhằm giúp cán bộ công chức giải quyết đúng ngay từ đầu.

##### *4.2 Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính*

Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính được đảm bảo theo đúng quy định, được ghi chép và cập nhật đầy đủ ở Sổ theo dõi hồ sơ và sổ chuyên môn giúp việc kiểm soát thủ tục hành chính được dễ dàng.

##### *4.3 Tổ chức đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân*

Theo thống kê trên cổng dịch vụ công quốc gia, tỷ lệ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước tăng lên rõ rệt.

### **5. Hoạt động xem xét Lãnh đạo, đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp**

#### *5.1 Đánh giá nội bộ năm 2024*

Sau khi bộ tài liệu ISO đưa vào áp dụng, đơn vị đã tiến hành đánh giá nội bộ hàng năm, năm 2024 tiến hành đánh giá vào tháng 10 để nhằm phát hiện các lỗi trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, các quy trình chuyên môn nghiệp vụ.

Ngày 19/11/2024, tiến hành đánh giá nội bộ, sau quá trình đánh giá nội bộ về cơ bản các hồ sơ tại bộ phận chuyên môn qua đánh giá đạt yêu cầu (về lập danh mục hồ sơ, thành phần hồ sơ, các loại biểu mẫu, thu phí lệ phí, thời gian đúng theo quy trình).

### *5.2 Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ*

Sau quá trình đánh giá nội bộ, các bộ phận có lỗi đã tiến hành các bước khắc phục để đợt đánh giá tiếp theo đạt được các yêu cầu đề ra của cuộc đánh giá nội bộ.

### *5.3 Họp xem xét lãnh đạo*

Sau khi kiểm tra khắc phục sau đánh giá nội bộ, đơn vị đã tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo để đánh giá việc xây dựng, duy trì áp dụng HTQLCL và xem xét hiệu lực để tiến hành công bố HTQLCL. Sau cuộc họp xét lãnh đạo vào ngày 20/11/2024, UBND xã đã ban hành Quyết định số 200/QĐ-UBND ngày 21/11/2024 về công bố lại HTQLCL phù hợp ISO năm 2024.

## **6. Hoạt động xử lý các khiếu nại:**

Đơn vị chưa nhận được các khiếu nại phản ánh từ công dân trong quá trình áp dụng HTQLCL từ ngày 01/8/2018 đến nay.

## **7. Các hoạt động cải tiến**

Từ năm 2018 đến nay, tiến hành cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO khi có sự thay đổi, hàng năm tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo để khắc phục các hạn chế nếu có, nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết công việc.

## **II. Việc tuân thủ theo các quy định tại QĐ 19/2014/QĐ-TTg**

*1. Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL*

Lãnh đạo và cán bộ, công chức của xã đã cùng phối hợp hiệu quả trong xây dựng và duy trì áp dụng HTQLCL. Các buổi tập huấn, hướng dẫn của đơn vị tư vấn đều có sự tham gia đầy đủ của những người có trách nhiệm nhằm đảm bảo sự chỉ đạo liên tục trong việc áp dụng HTQLCL vào giải quyết công việc của đơn vị. Sau khi có các quyết định bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, thêm mới các TTHC, các công chức chủ động xây dựng lại quy trình cho phù hợp.

*2. Xác nhận hiệu lực của HTQLCL của đơn vị tư vấn, người đứng đầu đơn vị*

UBND xã Vĩnh Thủy đã ban hành Quyết định số 199/QĐ-UBND ngày 15/11/2024 về việc kiện toàn BCD đại diện lãnh đạo xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.

Sau khi tiến hành đánh giá nội bộ và khắc phục các lỗi còn thiếu sót, đơn vị thực hiện cuộc họp xem xét của lãnh đạo về quá trình triển khai ISO. Kết quả cuộc họp là biên bản họp xem xét của lãnh đạo sẽ là cơ sở để lãnh đạo xác nhận quá trình triển khai xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 ở đơn vị đạt hiệu quả, đã tuân thủ các quy trình và quy định của văn bản pháp quy nhà nước.

## **B. Đánh giá, nhận xét**

### ***1. Thuận lợi***

- Được sự quan tâm chỉ đạo của cơ quan cấp trên cũng như sự lãnh đạo của UBND xã, trong thời gian qua bộ phận một cửa xã Vĩnh Thủy đã đạt được nhiều kết quả quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết công việc như sau:

- Lễ lễ, giờ giấc làm việc thực hiện theo đúng nội quy.

- Tinh thần, thái độ phục vụ cho tổ chức, công dân luôn được đề cao, tận tụy, nhiệt tình trong công việc, không gây phiền hà, nhùng nhịu, hách dịch đối với bà con nhân dân.

- Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phục vụ công tác CCHC luôn được quan tâm đầu tư về cơ bản đáp ứng nhu cầu công việc. Năm 2024, đầu tư mua sắm máy scan để phục vụ công tác số hoá hồ sơ thủ tục hành chính nhanh chóng, đảm bảo tỷ lệ số hoá hồ sơ theo quy định.

- Các quy trình giải quyết TTHC được quy định cụ thể nên công chức giải quyết hồ sơ đúng thời gian, quy trình. Niêm yết các khoản thu phí, lệ phí cũng như niêm yết các thủ tục hành chính để người dân được biết và thực hiện.

- Hồ sơ lưu trữ khoa học, gọn gàng, dễ tìm kiếm. Đội ngũ công chức hoàn thiện hơn về kỹ năng, giải quyết công việc nhanh, khoa học.

- Hằng năm, tổ chức đánh giá nội bộ, qua đó đánh giá cụ thể hơn về công việc chuyên môn của công chức.

- Chuyên gia tư vấn ISO nhiệt tình giúp đỡ hoàn thiện kỹ năng, thực hiện đúng quy trình quy định, thường xuyên cập nhật đầy đủ các TTHC được sửa đổi, ban hành mới cho đơn vị.

## **2. Khó khăn**

- Cán bộ, công chức kiêm nhiệm công việc nên việc xây dựng lại các quy trình giải quyết TTHC có lúc chưa kịp thời.

- Kinh phí duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 chưa được bố trí.

## **3. Đề xuất, kiến nghị:**

- Kinh phí cấp xã còn gặp nhiều khó khăn vì vậy đề nghị cấp trên hỗ trợ kinh phí theo Thông tư 116/2015/TT-BTC của Bộ Tài chính để xã chủ động trong việc thực hiện kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Kiến nghị các Sở, ban ngành có các hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể hơn nữa về quá trình cập nhật, xây dựng quy trình, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015. Ngoài các chương trình tập huấn hàng năm, UBND cấp xã cần các văn bản hướng dẫn để làm cơ sở thực hiện đúng quy định.

UBND xã Vĩnh Thủy báo cáo tình hình triển khai xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2024 tại đơn vị trong phạm vi quản lý để Sở Khoa học và công nghệ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

### **Nơi nhận:**

- Sở KH& CN tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quang Chiến**

