

Số: /BC-UBND

Trà Giang, ngày tháng 10 năm 2022

## BÁO CÁO

### Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2022

Thực hiện nội dung Công văn số 319/KTHT ngày 06/10/2022 của Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện Trà Bồng về việc báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Ủy ban nhân dân xã Trà Giang báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022, cụ thể như sau:

#### I. Kết quả đã thực hiện

##### 1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:

- Số ban, ngành đưa vào áp dụng chung HTQLCL/Tổng số ban, ngành xã hiện có: **4/7** (Văn phòng – Thống kê xã, Văn hóa - Xã hội xã, Tư pháp – Hộ tịch xã, Địa chính – Xây dựng – Nông nghiệp và Môi trường xã).

- Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL/tổng số TTHC đã công bố): **181 TTHC**.

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

- Phổ biến và phân phối quy trình/tài liệu HTQLCL đến các bộ phận (chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình bắt buộc, quy trình nội bộ, quy trình nghiệp vụ TTHC).

- Đã phổ biến cho toàn thể cán bộ, công chức thấu hiểu và niêm yết bảng chính sách chất lượng tại UBND xã.

- Công bố mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND xã cho toàn thể cán bộ, công chức nắm bắt và thực hiện.

- Tiếp tục phổ biến, đôn đốc các bộ phận và CBCC thực hiện đầy đủ các quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn và các quy trình nội bộ, quy trình tác nghiệp theo TTHC.

*c) Sự tuân thủ của các ban, ngành đối với tất cả yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001-2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:*

Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL tốt, có xem xét quy trình giải quyết công việc đã được công bố và đối chiếu với thực tiễn.

- UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 22/02/2022 của UBND xã Trà Giang về việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại trong hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước tại UBND xã Trà Giang;

- Ban hành ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022.

- Ban hành Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 26/7/2022 về tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Trà Giang;

- Tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2022 trong tháng 10.

- Tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2022 và Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ tại Báo cáo số 01/BC-BCĐ ngày 17/10/2022 về tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ năm 2022; Biên bản họp xem xét HTQLCL của lãnh đạo 17/10/2022, ban hành Thông báo kết luận số 68/TB-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2022 để khắc phục những điểm không phù hợp trong năm 2022.

*d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL:*

- Thực hiện các quá trình giải quyết công việc luôn tuân thủ các quy trình giải quyết công việc đã được công bố.

- Tiến hành rà soát các quy trình thủ tục hành chính theo Quyết định của UBND tỉnh đã ban hành về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Ban hành Danh mục tài liệu bên ngoài, danh mục tài liệu nội bộ. Các biểu mẫu, sổ theo dõi kết quả tuân thủ đảm bảo theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Thời gian kết quả giải quyết thủ tục hành chính luôn đảm bảo đúng thời gian theo quy định trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

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

Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị và khiếu nại tại Bộ phận tiếp công dân và qua việc thu thập đánh giá sự hài lòng

của tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên cho đến hiện nay không có các ý kiến phản ánh, kiến nghị.

*e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:*

- Thực hiện một cuộc đánh giá chất lượng nội bộ năm 2022 vào tháng 10/2022.

- Tổ chức một cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2022 vào tháng 10/2022.

Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá rủi ro, nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp được thực hiện và quan tâm, nhất là khắc phục các điểm không phù hợp đã được chỉ ra trong quá trình đánh giá nội bộ năm 2022. Hoạt động xem xét của lãnh đạo thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp được thực hiện hoàn thành trước ngày 20/10/2022.

*g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL*

Trong quá trình tổ chức thực hiện, các công chức xã rà soát lại quy trình thủ tục hành chính, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc và HTQLCL để áp dụng, cải tiến, sửa đổi phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị.

## **2. Việc tổ chức thực hiện 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 quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL: UBND xã ban hành các quyết định, kế hoạch để lãnh đạo, tổ chức triển khai thực hiện<sup>1</sup>.*

*b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL<sup>2</sup> và kiểm soát các tài liệu của HTQLCL đúng quy định.*

*c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015*

UBND xã đã công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 07/10/2022. Sau khi ban hành, UBND xã đã gửi đến Phòng Kinh tế-hạ tầng huyện và Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, chỉ đạo và niêm yết tại UBND xã, Bộ phận một cửa xã và đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã đảm bảo đúng quy định.

<sup>1</sup> Quyết định số 192/QĐ-UBND ngày 07/10/2022 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO, Tổ giúp việc ISO và thư ký nhằm thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Trà Giang; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 22/02/2022 của UBND xã Trà Giang về việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001-2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Trà Giang năm 2022; Kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 26/7/2022 về tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001-2015 năm 2022 tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã năm 2022.

<sup>2</sup> Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 07/10/2022 về việc Công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

d) *Việc cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLC:*

Trong quá trình tổ chức thực hiện, Ban Chỉ đạo ISO kịp thời cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị và quy định của pháp luật. Cập nhật kịp thời các biểu mẫu mới được ban hành tại các văn bản mới ban hành liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL.

e) *Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:* Trong năm 2022, UBND xã đã công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 07/10/2022.

## **II. Đánh giá tình hình thực hiện**

### **1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc xây dựng chuyển đổi, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã:**

- Về tài liệu HTQLCL được xây dựng và ban hành đúng quy định.
- Trách nhiệm của các Lãnh đạo thể hiện sự quyết tâm và tích cực tham gia trong việc xây dựng chuyển đổi, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.
- Việc áp dụng HTQLCL trong công tác giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đã góp phần vào việc cải cách hành chính tại xã.

### **2. Các thuận lợi, khó khăn và kiến nghị:**

#### **2.1. Thuận lợi:**

- Được sự quan tâm của Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện và Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh đã tổ chức khóa đào tạo về duy trì, cải tiến, đánh giá nội bộ HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan hành chính nhà nước vào tháng 03 năm 2022. Qua đó, nhận thức của cán bộ công chức của xã được nâng lên và được thực hiện một cách tốt hơn
- Sự quyết tâm của Lãnh đạo UBND xã, tập thể cán bộ, công chức các đơn vị tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.
- Việc kiểm soát hồ sơ, tài liệu được thực hiện tốt.

#### **2.2. Khó khăn:**

- Nguồn kinh phí thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan còn hạn chế.
- Công chức phụ trách công tác xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 còn kiêm nhiệm, do đó thời gian dành cho việc xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã chất lượng còn hạn

chế. Các công chức chuyên môn trong hệ thống chưa được đào tạo, hướng dẫn nên trong quá trình thực hiện còn lúng túng.

### **III. Đề xuất, kiến nghị**

1. Kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh mở lớp tập huấn đào tạo về xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức xã.

2. Kiến nghị UBND tỉnh Quảng Ngãi xem xét triển khai xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên môi trường mạng vào hoạt động của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Kiến nghị UBND tỉnh phân bổ kinh phí hàng năm để thực hiện duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2022, Ủy ban nhân dân xã Trà Giang kính báo cáo./.

#### ***Nơi nhận:***

- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện;
- Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Ban Chỉ đạo ISO xã;
- Các ban, ngành xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Hồ Văn Thế**