

Số: /BC-UBND

Bắc Hồng, ngày tháng 10 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023**

#### **I. Kết quả đạt được**

##### **1. Công tác chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng HTQLCL**

###### **1.1 Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc xây dựng và áp dụng ISO**

Thực hiện Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 19/01/2023 của UBND thị xã Hồng Lĩnh về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn thị xã Hồng Lĩnh năm 2023, UBND phường Bắc Hồng ban hành Kế hoạch số 11/KH-UBND, ngày 07/02/2023 của UBND phường về việc duy trì, cập nhật và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCNV ISO 9001:2015 trên địa bàn phường.

- Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND phường về ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023” thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCNV ISO 9001:2015.

- Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND phường về ban hành “Chính sách chất lượng năm 2023” thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCNV ISO 9001:2015.

- Công văn số 70/UBND-VP ngày 12/4/2023 của UBND phường về đôn đốc, duy trì cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Công văn số 77/UBND-VP ngày 21/4/2023 của UBND phường về việc sửa đổi kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 27/2/2023 nội dung về thay đổi thời gian đánh giá nội bộ

- Quyết định 98/QĐ-UBND ngày 11/8/2023 V/v Kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường Bắc Hồng

- Quyết định 120/QĐ-UBND ngày 29/9/2023 Về việc bổ sung và áp dụng Quy trình nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Bắc Hồng

- Quyết định 130/QĐ-UBND ngày 26/10/2023 Về việc bổ sung và áp dụng Quy trình nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Bắc Hồng

### *1.2. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính:*

- Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001:2015: 02 người
- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 01 lớp (kết hợp với tập huấn công tác cải cách hành chính)

### *1.3 Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.*

Năm 2023 UBND phường tiếp 02 đợt kiểm tra của HĐND Tỉnh và UBND Thị xã về công tác cải cách hành chính trong đó có nội dung duy trì, cải tiến và áp dụng hệ thống QLCL ISO 9001:2015.

## **2. Kết quả xây dựng và áp dụng hệ thống tại cơ quan**

### *2.1. Việc áp dụng các quy trình, hướng dẫn, yêu cầu của hệ thống*

- Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2023:
    - + Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.
    - + Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: 17/6/2023
  - Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2023: Việc công bố lại hệ thống thông thường UBND phường sẽ thực hiện vào cuối tháng 11 hàng năm
  - Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: Có. Quyết định 98/QĐ-UBND ngày 11/8/2023 V/v Kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường Bắc Hồng
  - Việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022, kế hoạch thực hiện và đánh giá việc thực hiện: UBND phường đã ban hành Quyết định ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023” với 05 nội dung cụ thể:
    - + Thường xuyên duy trì, cập nhật và cải tiến áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.
    - + Đảm bảo 100% các hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn, phần đầu trên 90% hồ sơ được giải quyết nhanh hơn quy định, tỷ lệ vượt thời gian là 20%.
- Mười tháng đầu năm 2023, bộ phận TN&TKQ phường đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả 2503/2503 hồ sơ thủ tục hành chính = 100% (Trực tuyến 2063 = 82,42%; trực tiếp 440 = 17,58%). Trong đó: có 1841/2503 hồ sơ đã giải quyết trả trước hạn = 73,55%; 662/2503 hồ sơ đã giải quyết trả đúng hạn = 26,45%; không có hồ sơ trả quá hạn.
- + Phần đầu 100% các hồ sơ liên quan đến thủ tục hành chính và hồ sơ công việc được lập danh mục tài liệu và danh mục hồ sơ.

Việc lập danh mục hồ sơ tài liệu được cán bộ công chức thực hiện nghiêm túc và đầy đủ, qua đánh giá có từ 90% các hồ sơ tài liệu được lập danh mục đúng quy định.

+ Phần đầu tỷ lệ khiếu nại và tố cáo bằng không.

Năm 2023 UBND phường có 01 đơn khiếu nại và không có đơn tố cáo.

+ Phần đầu 100% cán bộ công chức viên chức trong cơ quan thấu hiểu và thực hiện theo hệ thống ISO đã được ban hành. Do nguồn kinh phí phường hạn hẹp không bố trí kinh phí cho việc thực hiện ISO nên UBND phường không thuê tư vấn hỗ trợ mà triển khai thực hiện dưới sự chỉ đạo của lãnh đạo UBND. Tuy nhiên sự thấu hiểu và thực hiện của cán bộ, công chức vẫn đảm bảo yêu cầu.

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

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 173 Thủ tục

- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung 01 (thủ tục); ban hành mới 08 (thủ tục); bãi bỏ 03 (thủ tục) trong năm 2023;

- Số TTHC liên thông ban hành mới 15; bãi bỏ 19 TTHC trong năm 2023;.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2023: 2503 (hồ sơ); Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 (hồ sơ).

- Tỷ lệ hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến: 98,2%

*2.3. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến hoạt động điều hành, hoạt động chuyên môn:*

- Số Quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) được xây dựng và áp dụng tại cơ quan: 15 quy trình, được ban hành theo quyết định: 338/QĐ-UBND ngày 8/11/2021, Quyết định số 120/QĐ-UBND ngày 29/9/2023 và Quyết định số 130/QĐ-UBND ngày 26/10/2023.

- Đánh giá việc tuân thủ quy trình: Việc xây dựng quy trình nội bộ dựa trên cơ sở quy trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn thường xuyên của cán bộ, công chức nên việc tuân thủ quy trình đã ban hành là hoàn toàn đảm bảo.

*2.4. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí:*

Năm 2023 phường Bắc Hồng chưa bố trí kinh phí cho việc duy trì, cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 tại đơn vị.

*2.5. Tự chấm điểm:*

- Điểm tự chấm tại đơn vị: 4.5.

## **II. Đánh giá chung**

### **1. Ưu điểm:**

Việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường đã góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, giúp lãnh đạo cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc nội bộ, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Lãnh đạo cơ quan thường xuyên quan tâm, chỉ đạo kịp thời đối với công tác áp dụng, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001. Phường đã rà soát, cập nhật kịp thời các quy trình thủ tục hành chính thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL theo đúng quyết định công bố của UBND tỉnh. Công chức khi giải quyết TTHC hiểu rõ nhiệm vụ được giao, kiểm soát được thời gian giải quyết hồ sơ do mình thụ lý từ đó hạn chế được sai sót, góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ đúng và sớm hẹn, nâng cao hiệu quả cải cách hành chính của đơn vị. Việc giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng theo quy định pháp luật hiện hành, hạn chế các phản ánh, kiến nghị của người dân.

Việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý nhà nước, kết hợp với triển khai HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 là một công cụ hỗ trợ hữu ích, mang lại hiệu quả rõ rệt trong công tác cải cách hành chính.

### **2. Tồn tại:**

Công tác tổ chức tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 còn ít về số lượng và thời lượng nên công tác nắm bắt để triển khai thực hiện hiệu quả chưa cao.

### **3. Giải pháp trong thời gian tới:**

- Tiếp tục duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 gắn với thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa cũng như tại bộ phận chuyên môn của UBND phường.

- Hoàn thiện các quy trình nội bộ đã ban hành và áp dụng, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn tiếp tục rà soát và xây dựng các quy trình nội bộ mới.

- Tiếp tục cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo về chuyên gia đánh giá nội bộ và tham gia các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phối hợp, Đề xuất với Phòng Kinh tế Thị xã mời cán bộ Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Hà Tĩnh tập huấn cho cán bộ công chức tại phường nhằm nâng cao kiến thức của cán bộ công chức về thực hiện ISO 9001:2008.

- Thường xuyên quán triệt, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức trong phường áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO

9001:2015 trong công việc, đảm bảo việc vận hành hệ thống ISO 9001:2015 hoạt động đạt hiệu quả tốt. Đề xuất bố trí kinh phí cho công tác duy trì, vận hành hệ thống ISO 9001:2015 hàng năm.

### **III. Kiến nghị - Đề xuất**

Đề nghị UBND Thị xã và Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Hà Tĩnh tổ chức mở các lớp tập huấn với thời gian nhiều hơn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO các xã, phường./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Kinh tế thị xã;
- CT, PCT UBND phường;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu: VP UBND.

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

**Phạm Thị Hoàng Yến**

**Phụ lục**  
**Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống tại UBND phường Bắc Hồng**  
*(Kèm theo Báo cáo số...../BC- UBND ngày 30/10 /2023 của UBND phường Bắc Hồng)*

| TT | Tên đơn vị           | Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định ban hành hệ thống | Ngày đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống | Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định công bố hệ thống (gần nhất) | Số lượng quy trình, hướng dẫn |                  |                | Ghi chú |
|----|----------------------|---|--|---|-------------------------------|------------------|----------------|---------|
|    |                      |   |  |   | Hướng dẫn HT                  | Quy trình nội bộ | Quy trình TTHC |         |
| 1  | UBND Phường Bắc Hồng | 167/QĐ-UBND   | 11/9/2020                                | 480/QĐ-UBND ngày 18/11/2022   |                               | 15               | 173            |         |