

Số: /BC-UBND

*Đức Thuận, ngày 16 tháng 11 năm 2021*

**BÁO CÁO**  
**kết quả duy trì, cập nhật và cải tiến việc áp dụng Hệ thống QLCL**  
**theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường Đức Thuận năm 2021**

**PHẦN THỨ NHẤT**  
**Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015**

**1. Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015:**

- Danh mục tài liệu HTQLCL theo TCQG ISO 9001:2015;
- Quyết định số 138/QĐ-UBND ngày 05/8/2021 của UBND phường V/v Kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;
- Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 06/8/2021 của Ban chỉ đạo V/v ban hành quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của phường Đức Thuận;
- Quyết định số 27/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 của UBND phường về ban hành Chính sách chất lượng năm 2021;
- Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 của UBND phường về ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021;
- Kế hoạch số 15/KH-UBND, ngày 18/2/2021 của UBND phường v/v Duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường Đức Thuận;
- Kế hoạch đánh giá nội bộ việc duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị năm 2021;
- QĐ số 693/QĐ-UBND ngày 27/10/2021 V/v công bố danh mục và Quy trình nội bộ áp dụng tại UBND phường Đức Thuận, Thị xã Hồng Lĩnh.

**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: 0 lớp.

**3. 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 cấp xã theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 163 Thủ tục;
- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung 0 (thủ tục); ban hành mới 0 (thủ tục); bãi bỏ 0 (thủ tục) trong năm 2021.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2021: 2246 (hồ sơ); Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 02 (hồ sơ).

- Số hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến: Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 2217 HS; trong đó tiếp nhận trực tuyến 366 HS; tiếp nhận trực tiếp 1851 HS; số hồ sơ đã giải quyết 2211 HS, trong đó giải quyết trước hạn 1947 HS; đúng hạn 262 HS; quá hạn 02 HS (*kết quả trả công dân trước hạn nhưng xử lý hồ sơ trên hệ thống quá hạn*). Hồ đang giải quyết trong hạn 06 HS

4. Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2021:

- Số lần công bố/công bố lại:

+ Số lần công bố 02; lần 1 theo QĐ số 132 ngày 20/8/2020; công bố lại lần 2 theo Quyết định công bố: 140/QĐ-UBND ngày 10/9/2018;

+ Số lần công bố trong năm 2021: Không.

4. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: Có.

- Theo Quyết định số 138/QĐ-UBND ngày 05/8/2021 của UBND phường;

5. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2021: Có.

- Theo Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 của UBND phường về ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021

6. Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2021:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.

- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: 17/9/2021

- Kết quả đánh giá nội bộ: Có 01 điểm không phù hợp nhẹ; 0 điểm không phù hợp nặng và 10 điểm khuyến nghị; 05 điểm lưu ý.

- Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: 30/9/2021 kèm theo biên bản kiểm tra hành động khắc phục qua cuộc đánh giá.

+ Đến thời điểm hiện tại đã kiểm tra các bộ phận, đơn vị đã hoàn thành việc khắc phục các nội dung khuyến nghị của đoàn đánh giá.

7. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL: 30/9/2021 (kèm theo Thông báo họp và báo cáo và biên bản họp xem xét của lãnh đạo thực hiện các hành động khắc phục)

8. 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: 06 quy trình nội bộ được ban hành theo QĐ số 693/QĐ-UBND ngày 27/10/2021;

9. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí:

+ Trong năm 2021 phường Đức Thuận không được cấp trên cấp kinh phí từ ngân sách tỉnh, thị xã để thực hiện đầu tư duy trì, cải tiến hệ thống ISO.

+ UBND phường đã bố trí kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9015 tại phường trong ngân sách chi thường xuyên được phân bổ để thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021.

10. Tự chấm điểm: Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh, để tự chấm điểm cho đơn vị lĩnh vực Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 như sau:

- Điểm tự chấm tại đơn vị: 4,75/5 điểm.

- Số điểm đạt được của từng tiêu chí thành phần của tiêu chí 7.2:

+ Tiêu chí 7.2.1. Công tác chỉ đạo và thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL: 0,5/0,5 điểm.

+ Tiêu chí 7.2.2. Ban hành, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn và điều hành tác nghiệp: 0,25/0,27 điểm.

+ Tiêu chí 7.2.3. Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, điều hành tác nghiệp và quy trình/hướng dẫn hệ thống tại đơn vị: 1/1 điểm;

+ Tiêu chí 7.2.4. Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC: 1,5/1,5 điểm.

+ Tiêu chí 7.2.5. Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định: 1/1 điểm;

+ Tiêu chí 7.2.6. Việc thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ và khắc phục sau đánh giá: 0,5/0,5 điểm.

## **PHẦN THỨ HAI**

### **đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh**

#### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

##### **1. Những thuận lợi, khó khăn trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị**

*1.1. Thuận lợi:* Các quy trình, quy định công việc theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với công việc thực tế tại UBND phường nên việc áp dụng và thực hiện tương đối thuận lợi. Các quy trình xử lý công việc tại Ủy ban nhân dân phường được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa. Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết. Giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời. Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc.

1.2. *Khó khăn:* Cán bộ, công chức của các bộ phận chưa tập trung nghiên cứu để thật sự nắm vững quy trình, quy định mới công bố. Kinh phí bố trí đầu tư cho công tác ISO của địa phương khó khăn; Các quy định, bộ TTHC thường xuyên sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ dẫn đến việc thực hiện gặp nhiều khó khăn.

## **II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KẾ HOẠCH 121/KH-UBND TẠI ĐƠN VỊ**

### **1. Kết quả tham mưu, ban hành văn bản chỉ đạo và tổ chức triển khai:**

Để chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt, có hiệu quả công tác duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị, UBND phường đã ban hành nhiều văn bản, cụ thể như: Danh mục tài liệu HTQLCL theo TCQG ISO 9001:2015; Quyết định số 138/QĐ-UBND ngày 05/8/2021 của UBND phường V/v Kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 06/8/2021 của Ban chỉ đạo V/v ban hành quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của phường Đức Thuận; Quyết định số 27/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 của UBND phường về ban hành Chính sách chất lượng năm 2021; Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 09/01/2021 của UBND phường về ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021; Kế hoạch số 15/KH-UBND, ngày 18/2/2021 của UBND phường v/v Duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường Đức Thuận; Kế hoạch đánh giá nội bộ việc duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị năm 2021; QĐ công bố TTHC nội bộ, .....

### **2. Kết quả hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, viên chức:**

- Cử cán bộ đi tập huấn 02 lượt do thị xã tổ chức để nâng cao trình độ về ISO hành chính;

- Ban hành văn bản chỉ đạo, đơn đốc hoàn thiện các quy trình nội bộ; Lồng ghép việc đánh giá kết quả triển khai duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 trong các cuộc họp giao ban, chào cờ hàng tháng của cơ quan nhằm đơn đốc các cán bộ, chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì HTQLCL để đảm bảo tiến độ, chất lượng, trong đó đặc biệt quan tâm xây dựng quy trình thực hiện TTHC, mặt khác còn tuyên truyền qua trang thông tin điện tử phường, qua hệ thống truyền thanh, qua các trang mạng xã hội facebook và zalo của phường, tuyên truyền qua giải quyết TTHC tại bộ phận TN&TKQ của phường,... qua đó cán bộ, công chức phường nắm bắt được nội dung, quy trình thực hiện các TTHC theo ISO, hướng dẫn cho các tổ chức và nhân dân nắm bắt, thực hiện thống nhất, hiệu quả. Tạo được sự hài lòng của người dân đối với nền hành chính công nhà nước tại địa phương.

- Trong năm, UBND Thị xã đã thực hiện kiểm tra 01 cuộc tại đơn vị; qua kiểm tra, đoàn kiểm tra đã chỉ ra những điểm khuyến nghị cần khắc phục trong chỉ đạo, tổ chức thực hiện tại đơn vị.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **3.1. Ưu điểm**

- Việc duy trì, cập nhật, cải tiến hệ thống ISO 0991 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 yêu cầu cải cách hành chính của Nhà nước các cấp; sẽ góp phần tích cực trong giải quyết công việc, đảm bảo thông suốt, kịp thời, hiệu quả; hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công việc; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ CBCC phường;

- Hệ thống ISO đã xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC.

- Giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn, đó là khi giải quyết công việc, tiêu chuẩn ISO yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chùng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và người dân tốt hơn.

- Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện kết cấu hạ tầng, trang thiết bị văn phòng; tăng cường công tác đào tạo, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của từng vị trí công tác.

- Công chức, chuyên môn có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng để lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Hệ thống ISO của UBND phường chủ yếu liên quan đến các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp, việc giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO thực sự đem lại hiệu quả; các TTHC đều có quy trình xử lý công khai; quy định rõ các loại giấy tờ cần có trong hồ sơ; thời gian trả kết quả, làm cho tổ chức không phải mất nhiều thời gian đi lại, chờ đợi, sự hài lòng ngày càng cao hơn.

#### **3.2. Những điểm tồn tại và nguyên nhân cần khắc phục**

+ Khối lượng công việc hàng ngày của UBND phường là khá lớn, do đó ảnh hưởng đến việc cập nhật, cải tiến Hệ thống QLCL.

+ Một số thủ tục hành chính được công bố trong các quyết định công bố thủ tục hành chính của tỉnh nhưng không phát sinh hồ sơ;

+ Các TTHC thường xuyên thay đổi, bổ sung nên việc cập nhật, cải tiến gặp nhiều khó khăn;

+ Kinh phí hoạt động ở địa phương hạn hẹp làm ảnh hưởng đến việc phân bổ kinh phí thực hiện cho việc duy trì, cập nhật và cải tiến hệ thống;

+ Việc thực hiện quy trình nội bộ chưa đảm bảo quy định; việc đánh giá nội bộ áp dụng hệ thống chưa thực sự thực chất, do một số cán bộ, công chức chưa thực sự thấu hiểu hệ thống.

#### 3.4. Giải pháp trong thời gian tới

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp. Đổi mới, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền; tăng cường các hình thức thông tin, tương tác với người dân, doanh nghiệp; nâng cao chất lượng, chú trọng tuyên truyền về những giải pháp, lợi ích mà chính quyền cung cấp cho người dân, doanh nghiệp; nêu gương các cá nhân, tổ chức làm tốt công tác cải cách hành chính nói chung việc áp dụng hệ thống ISO nói riêng.

- Bố trí đủ nguồn tài chính và nhân lực cho công tác cải cách hành chính nói chung việc duy trì, cải tiến hệ thống ISO nói riêng; nâng cao năng lực nghiên cứu và tham mưu của các lĩnh vực chuyên môn có trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân phường tổ chức thực hiện việc duy trì, cải tiến hệ thống ISO. Quan tâm công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ công chức chuyên môn của UBND phường.

- Tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo và yêu cầu cán bộ, công chức và các bộ phận chuyên môn nâng cao nhận thức, xác định công tác duy trì, cải tiến hệ thống ISO trong hoạt động của UBND phường là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính và đơn giản hóa TTHC.

- Hàng năm xây dựng kế hoạch cụ thể; xây dựng Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng năm sát với yêu cầu và tình hình thực tế;

- Tiến hành xây dựng các quy trình nội bộ ở các bộ phận kế toán; Văn hóa,...

#### **IV. KẾ HOẠCH XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 GIAI ĐOẠN 2022-2025**

- Trong thời gian tới, UBND phường sẽ tiếp tục chỉ đạo duy trì, cập nhật, cải tiến hệ thống ISO có hiệu quả, thực hiện tốt việc đánh giá nội bộ, khắc phục, phòng ngừa và thường xuyên cải tiến hệ thống ISO 9001: 2015;

- Triển khai xây dựng mô hình áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 (ISO 18091:2019) Hệ thống quản lý chất lượng khi có kế hoạch của thị xã;

- Tập trung đẩy mạnh gắn kết ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 tại đơn vị;

- Tiếp tục áp dụng tốt các quy trình nội bộ thủ tục hành chính đảm bảo về thành phần hồ sơ, yêu cầu điều kiện, trình tự thực hiện; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng để chuyển quy trình nội bộ thủ tục hành chính thành quy trình điện tử thực hiện trên Cổng dịch vụ công;

- Phối hợp rà soát, xây dựng quy trình nội bộ dùng chung cho các cơ quan và quy trình riêng của từng cơ quan đáp ứng yêu cầu TCVN ISO 9001 đối với giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan hành chính nhà nước và các hoạt động

nội bộ, hoạt động khác của cơ quan (không liên quan đến thủ tục hành chính), hướng tới điện tử hóa các quy trình đã xây dựng.

#### **V. KIẾN NGHỊ - ĐỀ XUẤT**

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục đo lường chất lượng tỉnh, thị xã hàng năm mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức cấp xã, cán bộ, công chức phụ trách thư ký ISO; đồng thời bố trí đi học tập kinh nghiệm ở các cơ quan, địa phương làm tốt quy trình ISO để vận dụng vào thực tế địa phương tốt hơn.

- Đề nghị có hỗ trợ kinh phí cho phường để duy trì và cải tiến hệ thống;

Trên đây là Báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại phường Đức Thuận. UBND phường tổng hợp Báo cáo UBND Thị xã; Đoàn kiểm tra ISO theo quy định./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND Thị xã;
- BCĐ ISO-UBND thị xã;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu: TK ISO.HSBCĐ phường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hồng Thành**