

Số: /BC-UBND

Thuận Lộc, ngày tháng 6 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015**

Thực hiện Công văn số: 98/UBND, ngày 06 tháng 5 năm 2023 của UBND xã Thuận Lộc về việc xây dựng báo cáo tự kiểm tra công tác CCHC năm 2023 UBND xã Thuận Lộc báo cáo kết 6 tháng đầu năm 2023, cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

##### **1. Công tác ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.**

- Ban hành Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 30/1/2023 Về việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Thuận Lộc năm 2023;

- Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 27/01/2023 Về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

Ban hành Kế hoạch số 50/KH-UBND, ngày 02 tháng 6 năm 2023, Kế hoạch kiểm tra hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng 9001:2015; QĐ số 116/QĐUBND ngày 02 tháng 6 năm 2023 về việc thành lập đoàn kiểm tra hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng 9001:2015

##### **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: 0 người
- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức: 0 lớp.

##### **3. Việc áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC của Tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết:**

- Số hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến: 2137

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC thực hiện đúng quy trình nội bộ: 95%

##### **4. Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2022:**

- Công bố: năm 2018 (QĐ số: 96/QĐ-UBND, ngày 28/8/2018)
- Công bố lại: theo QĐ số 721/QĐ-UBND, ngày 19/5/2022
- Ban hành hệ thống tài liệu: theo sự thay đổi của TTHC của UBND Tỉnh, XD quy trình nội bộ giải quyết công việc hàng ngày

##### **5. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị:**

Có, 2 lần (lần 1: sau khi đ/c PBT nghỉ hưu, lần 2: sau đại hội Đảng bộ xã): QĐ thành lập số: 36/QĐ-UBND, ngày 30/6/2011, QĐ kiện toàn lần 1 số 85/QĐ-UBND, ngày 13/8/2018; QĐ kiện toàn lần 2 số: 125/QĐ-UBND, 04/8/2020.

## **6. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2023:**

- Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015;
- Phân đầu 98% các hồ sơ được giải quyết nhanh hơn quy định tỷ lệ vượt thời gian là 10%;
- Phân 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;
- Phân đầu tỷ lệ khiếu nại và tố cáo bằng không;
- Phân đầu 100% cán bộ công chức viên chức trong cơ quan thấu hiểu và thực hiện

## **7. Việc thực hiện đánh giá nội bộ:**

- Căn cứ Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 12/3/2023 của UBND xã Thuận Lộc về khắc phục tồn tại hạn chế trong công tác cải cách hành chính năm 2022.

- Căn cứ biên bản làm việc của Đoàn kiểm tra CCHC năm 2022, đã chỉ ra những điểm tồn tại, hạn chế cần khắc phục cụ thể như sau: tổng số điểm: 4,25/5 điểm

- Tiêu chí 7.2.5: Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại các bộ phận để đánh giá đạt 0,5 điểm/1điểm);

- 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 (*thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ*) *Đáp ứng từ 90% -< 100% theo quy trình / hướng dẫn đã ban hành: 0,75/1 điểm*

- UBND xã đã chỉ đạo cán bộ, công chức chuyên môn tự kiểm tra, lưu đầy đủ hồ sơ, tài liệu đúng theo quy định, không được lưu dư thành phần hồ sơ; xây dựng lập danh mục hồ sơ đính kèm thủ tục theo quy định;

- Cập nhật các hồ sơ phát sinh của từng ban, ngành chuyên môn;

- Cập nhật hệ thống tài liệu: Hiện tại các điểm tồn tại, hạn chế đã được UBND xã từng bước khắc phục tương đối. Đối với việc đánh giá nội bộ sẽ được thực hiện vào lồng ghép vào việc đánh giá CCHC, giao ban tuần, tháng, quý, 6 tháng thông qua việc lấy phiếu đánh giá của từng bộ phận chuyên môn.

(Hồ sơ lưu gồm: Chương trình, kế hoạch, phiếu, báo cáo, QĐ thành lập đoàn đánh giá (phối hợp với đánh giá CCHC cấp xã): Định kỳ vào quý 2, 4 hàng năm, sau khi thực hiện việc kiểm tra chéo từng bộ phận sẽ thực hiện đánh giá nội bộ, tìm ra điểm tồn tại, hạn chế cần khắc phục ngay.

- Qua đánh giá: Điểm không phù hợp nhẹ: 0

- Điểm không phù hợp nặng: 0

- Điểm lưu ý:

+ Các bộ phận và công chức chuyên môn phải thường xuyên cập nhật đầy đủ sự thay đổi của TTHC do UBND Tỉnh ban hành, báo cáo lại với Thư ký ISO để cập nhật và ban hành lại HTTL;

+ Các thông tin cần cập nhật vào phiếu kiểm soát đầy đủ vào quá trình giải quyết hồ sơ;

- Lập danh mục tài liệu và danh mục hồ sơ phải liên tục thường xuyên:

Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất (hồ sơ lưu: phiếu yêu cầu hành động khắc phục): Sau cuộc đánh giá thì cán bộ công chức phải có báo cáo xin khắc phục sau 1 tuần

- Số lần đánh giá nội bộ: 1 năm/2 lần;
- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: Quý 2 năm 2023
- Kết quả đánh giá: Có mấy điểm khuyến nghị;
- Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: Các bộ phận, đơn vị đã hoàn thành việc khắc phục các nội dung khuyến nghị của đoàn đánh giá;

#### **8. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL:**

(Hồ sơ gồm: Chương trình xem xét của lãnh đạo, báo cáo kết quả triển khai ISO, biên bản cuộc họp xem xét HT, báo cáo kết quả thực hiện các hành động khắc phục sự không phù hợp (nếu có)): Sau khi đánh giá nội bộ, sẽ tổ chức họp thông báo về kết quả đánh giá nội bộ, thảo luận góp ý từng bộ phận để khắc phục sửa chữa và cải tiến.

#### **9. 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:**

Được XD và áp dụng và đã thực hiện Niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 11 quy trình, được ban hành theo Quyết định số: 865/QĐ-UBND, kết quả phát sinh hồ sơ như sau: Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính: Tiếp nhận và giải quyết: 1004 hồ sơ, đúng hạn: 99,91%, quá hạn: 01

Quy trình soạn thảo và trình ký: Đã tham mưu soạn thảo, kiểm soát văn bản theo quy định Nghị định 30 phát sinh: 567 văn bản (QĐ: 139; KH: 53; BC: 93; CV: 109; GM: 45 TB: 40; TTr: 88)

Quy trình quản lý văn bản đến: 1233 văn bản (Tỉnh: 180, TX: 1053)

Quy trình xét thi đua khen thưởng: 0

Quy trình tổ chức hội nghị: 65 cuộc hội nghị, họp giao ban

Quy trình quản lý tài sản: 0

Quy trình mua sắm tài sản trang thiết bị: 0

Quy trình đào tạo cán bộ công chức, viên chức: Chuyên viên: 2, TCCT: 0, Đại học: 2,

Nâng bậc lương thường xuyên: trước thời hạn: 2, nâng lương thường xuyên: 3

Họp xem xét của Lãnh đạo: 0

Quy trình đánh giá cán bộ, công chức: 0

#### **10. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí: Theo kế hoạch Thị xã:**

Hàng năm UBND xã hỗ trợ cấp kinh phí cho việc cải tiến hệ thống, tùy theo tình hình thực tế của cơ sở vật chất như máy móc, cập tài liệu, phô tô.

### **II. TỒN TẠI, KHÓ KHĂN**

#### **1. Những điểm tồn tại cần khắc phục:**

- Sắp xếp hồ sơ khoa học, hợp lý hơn
- Kinh phí cho việc nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho công tác cải cách hành chính chưa đảm bảo, nhất là trong công tác số hóa tài liệu, lưu trữ dữ liệu, máy móc.

## **2. Nguyên nhân của những tồn tại:**

- Chưa có kho lưu trữ riêng;
- Hệ thống văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh luôn có sự thay đổi, trong lúc các văn bản hướng dẫn thực hiện ban hành chưa kịp thời, đồng bộ.
- Kinh phí cấp cho việc áp dụng, duy trì, cải tiến HT QLCL ISO 9001:2015 còn hạn chế so với yêu cầu thực tế của nhiệm vụ hiện đại hóa nền hành chính.

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

Tuyên truyền, phổ biến giáo dục, nâng cao trình độ chuyên môn, bồi dưỡng kiến thức về ISO cho toàn bộ CBCC là điều hết sức cần thiết.

Đào tạo chuyên sâu về HTQLCL, nhất là công chức phụ trách đánh giá nội bộ, CBCC trực tiếp thực hiện việc áp dụng tiêu chuẩn ISO.

Ban Lãnh đạo UBND xã phải tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thông qua việc thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn, Ban chỉ đạo ISO báo cáo tình hình thực hiện Mục tiêu chất lượng theo quý. Thường xuyên chỉ đạo Văn Phòng thống kê tham mưu cho Lãnh đạo UBND xã kiểm tra các bộ phận về việc thực hiện các công việc theo đúng quy trình đã ban hành.

## **III. KẾ HOẠCH TRONG THỜI GIAN TỚI (TỪ NAY ĐẾN CUỐI NĂM 2023)**

- Tuyên truyền, quán triệt nội dung các văn bản của Trung ương, của tỉnh, Thị xã liên quan đến việc quản lý, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 đến toàn thể cán bộ công chức trong cơ quan.

- Tiếp tục tham mưu cho Lãnh đạo UBND xã ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác duy trì, cải tiến, đánh giá nội bộ năm HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan kịp thời và có hiệu quả.

- Thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế đề trình công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định; đồng thời niêm yết, công khai tại bộ phận “*tiếp nhận và trả kết quả*”, trên trang thông tin điện tử xã sau khi Quyết định công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được UBND tỉnh ban hành.

- Tiếp tục nghiên cứu XD thêm các quy trình nội bộ

- Tổ chức báo cáo đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 đảm bảo theo quy định.

## **IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Đẩy nhanh tiến độ thực hiện ISO 9001:2015 điện tử. HTQLCL cùng với ứng dụng CNTT sẽ cho hiệu quả cao đối với dịch vụ hành chính công: Hệ thống ISO cần thiết phải có một phần mềm hỗ trợ cho việc theo dõi, cập nhật, thống kê và phân tích để đánh giá chất lượng của hệ thống; từ những số liệu

thực tế lãnh đạo sẽ quyết định các biện pháp để khắc phục thiếu sót, ngăn ngừa các tình huống ảnh hưởng xấu;

Cấp Thị xã cần có các văn bản, công văn yêu cầu từ trên xuống theo từng tháng, quý, năm để thực hiện đồng bộ thống nhất.

Tăng cường công tác hướng dẫn việc xây dựng và áp dụng và cải tiến ISO 9001:2015 tại cấp xã.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 6 tháng đầu năm 2023 của UBND xã Thuận Lộc.

***Nơi nhận:***

- BCĐ ISO thị xã (b/c);
- Phòng Kinh tế (b/c);
- Chủ tịch, Phó CTUBND xã;
- Ban CĐ ISO xã;
- Lưu: VT, thư ký ISO.

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

**Phan Văn Sự**