

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả công tác tự kiểm tra và báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì hệ thống QLCL 9001:2015 năm 2023**

Thực hiện Công văn số: 1919/CV-UBND, ngày 20/10/2023 của UBND thị xã Hồng Lĩnh về việc triển khai công tác tự kiểm tra và báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì hệ thống QLCL 9001:2015 năm 2023. UBND xã Thuận Lộc báo cáo công tác tự kiểm tra và kết quả áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL 9001:2015 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC**

##### **1.1. Công tác chỉ đạo, tuyên truyền, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng HTQLCL 9001:2015**

*a) Ban hành văn bản chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị và các đơn vị/ địa phương.*

Ban hành kế hoạch:

- Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 30/01/2023 của UBND xã 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;

- Kế hoạch số: 50/KH-UBND, ngày 02/6/2023 của UBND xã Thuận Lộc kế hoạch kiểm tra hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại UBND xã Thuận Lộc

Ban hành các QĐ: mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng từ đầu các năm, cụ thể:

- QĐ số: Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 27/01/2023 Về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023”.

*QĐ số: 273/QĐ-UBND, ngày 20/12/2023 Về việc công bố QT NB*

*QĐ số: 280/QĐ-UBND, ngày 22/12/2023 Về việc cập nhật, ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015*

*b) Tuyên truyền, tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015:*

. - 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: 1 lớp (phối hợp với tập huấn CCHC).

*c) Kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại các bộ phận*

Thực hiện Kế hoạch số: 50/KH-UBND, ngày 02/6/2023 của UBND xã Thuận Lộc kế hoạch kiểm tra hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại UBND xã Thuận Lộc. Qua kiểm tra đã chấn chỉnh ngay những HS còn thiếu, sót, sai để bổ sung, sửa cập nhật kịp thời tại các bộ phận.

## **1.2. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO tại đơn vị/địa phương**

a) *Việc thực hiện theo các quy trình/ hướng dẫn hệ thống:*

- Việc Ban hành mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu hệ thống quản lý chất lượng:

*Ban hành QĐ số: 280/QĐ-UBND, ngày 22/12/2023 Về việc cập nhật, ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015*

+ Việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu, hồ sơ: theo quy chuẩn 5s, theo file, cặp, hộ có dán gáy theo lĩnh vực đảm bảo khoa học dễ tìm kiếm tra cứu.

- Kiểm soát rủi ro, cơ hội: khắc phục ngay sau khi kiểm tra

- Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2023:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 02 lần;

- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: tháng 9/2023, tháng 11/2023

- Kết quả đánh giá: Có 02 điểm khuyến nghị;

- Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: Các bộ phận đã hoàn thành việc khắc phục các nội dung khuyến nghị của đoàn đánh giá.

- Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL: Đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo lồng ghép vào họp giao ban.

- Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2023: *(nêu rõ số Quyết định công bố)*

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

Năm 2023: 0

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

- Thành lập/ kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: *(nêu rõ số Quyết định)*

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.

- Việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023 của đơn vị, kế hoạch thực hiện và đánh giá việc thực hiện: Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015; Phấn đấu 98% các hồ sơ được giải quyết nhanh hơn quy định tỷ lệ vượt thời gian là 10%; Phấn đấu 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.

- Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL trong năm 2023: *(Nêu rõ đơn vị đã thực hiện bao nhiêu lần trong năm, phạm vi xem xét có bao gồm toàn bộ hệ thống)*

(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.

b). *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 đơn vị theo quyết định công bố của UBND tỉnh đến thời điểm báo cáo: 135 thủ tục, liên thông xã huyện: 16

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 169 : hồ sơ (kỳ trước chuyển qua 0: , số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: 09, BCCI: 0 hồ sơ; số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 160 hồ sơ); Tổng số hồ sơ đã giải quyết 169 (Trong đó giải quyết trước hạn 24, giải quyết đúng hạn hồ sơ 145, giải quyết quá hạn: 0 (cập nhật theo HT phần mềm mới)

- Đánh giá việc tuân thủ quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC: *Đáp ứng từ 90% - <100% theo quy trình đã công bố: 1*

c) *Việc xây dựng, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, quy trình điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) tại đơn vị:* Được XD và áp dụng và đã thực hiện Niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 15 quy trình (đã XD thêm 3 quy trình: Chi tiền mặt, QT XD đề án PTNN, QT rà soát, bình xét hộ nghèo, QT XD tổng hợp báo cáo), được ban hành theo Quyết định số: 273/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: 1644 hồ sơ, đúng hạn: 100%, quá hạn: 0

VB đến tỉnh: 447; Thị xã: 1949

Quy trình quản lý văn bản đi - đến: Phát sinh như sau: Báo cáo: 195, Công văn: 183; Kế hoạch: 91, Quyết định: 267, Tờ trình: 209, Thông báo: 89, Giấy mời: 92

Quy trình xét thi đua khen thưởng: 0

Quy trình tổ chức hội nghị: 61 cuộc hội nghị, 10 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: 6, ĐH: 3, TCCT: 1 (đang học)

Nâng bậc lương thường xuyên: trước thời hạn: 2, nâng lương thường xuyên: 7

Họp xem xét của Lãnh đạo: 1

Quy trình đánh giá cán bộ, công chức: 18

Quy trình soạn thảo và trình ký: Đã tham mưu soạn thảo văn bản theo quy định Nghị định 30 phát sinh: 1171 văn bản;

Quy trình Rà soát hộ nghèo, Cận nghèo, hộ có mức sống TB: Hộ nghèo: 29 Hộ cận nghèo: 50 Hộ có mức sống TB: 845

QT tạm ứng tiền mặt: theo phiếu tạm ứng

QT XD đề án SXNN: 01

QT XD tổng hợp BC: tháng, quý, năm (9 BC tháng, 1 BC quý 1, 1 BC 6tháng, 1 BC 9 tháng, 1 BC giữa NK, 1 BC năm)

- Đánh giá mức độ tuân thủ theo quy trình đã ban hành: Tuân thủ các quy trình đã ban hành

*d) Kinh phí được đơn vị bố trí và việc sử dụng kinh phí:*

Hàng năm đơn vị được cấp một phần kinh phí để bổ sung văn phòng phẩm, cấp hộp cho việc chỉnh lý hồ sơ tài liệu đảm bảo phục vụ công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Nguồn kinh phí được chi đảm bảo quy định của pháp luật.

*e) Tự chấm điểm theo Quyết định 2125/QĐ-UBND 17/10/2022 của UBND tỉnh hoặc theo quy định mới của UBND tỉnh nếu có thay đổi.*

Điểm tự chấm: 4,75 (Nêu rõ số điểm đạt được của từng tiêu chí thành phần theo Quyết định 3208/QĐ-UBND 05/12/2023 của UBND tỉnh hoặc theo quy định mới của UBND tỉnh nếu có thay đổi)

*Mục 7b.1: Công tác chỉ đạo triển khai, thực hiện chế độ báo cáo, thực hiện các nhiệm vụ được yêu cầu về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 Thực hiện đầy đủ, kịp thời: 0,5*

*Mục 7b.2: Kết quả áp dụng: 4,25*

*7b.2.1. Kết quả áp dụng quy trình hướng dẫn*

*7b.2.1.1. Đánh giá mức độ tuân thủ: 0,5*

*7b.2.1.2.Sắp xếp HS tài liệu: 90% hS TL được lưu trữ khoa học: 0,5*

*7b.2.2. Kết quả XD và áp dụng QT nội bộ chuyên môn: 1*

*7b.2.2.1. Ban hành áp dụng từ 15 QT: 0,5*

*7b.2.2.2. Đánh giá mức độ tuân thủ QTNB: 0,5*

*7b.2.3. KQ áp dụng QT NB giải quyết TTHC: 2,25*

*7b.2.3.1. Mức độ tuân thủ QT: 0,5*

*7b.2.3.2. Thông qua bốc mẫu HS: 1,5*

*7b.2.3. Tuân thủ QT điện tử giải quyết TTHC: 0,25*

## **II. Đánh giá chung**

### **2.1. Ưu điểm**

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã tiếp tục duy trì tốt mọi hoạt động của cơ quan, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo UBND xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của toàn thể cán bộ công chức trong nội bộ cơ quan, để kịp thời chỉ đạo, xử lý không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn và hồ sơ kém chất lượng hoặc có ý kiến phản ánh, kiến nghị từ người dân.

- Nâng cao ý thức cho toàn thể cán bộ, công chức trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; rút ngắn được thời gian giải quyết, chất lượng công việc

được nâng lên; thuận lợi trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại nơi làm việc có hệ thống, khoa học, hợp lý.

## **2.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

- Sắp xếp hồ sơ vẫn chưa đạt đến 100% của tiêu chuẩn 5s
- Cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho công tác cải cách hành chính đã đảm bảo, nhưng hệ thống phần mềm thay đổi liên tục nên gây khó khăn trong việc thực hiện công tác số hóa tài liệu, lưu trữ dữ liệu, máy móc.
- Các thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi, bổ sung nên việc cập nhật một số thủ tục còn chậm;

### **Nguyên nhân của những tồn tại**

- Nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức còn chưa đầy đủ, nghiêm túc trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO;
- Hệ thống phần mềm thay đổi liên tục, tập huấn phần mềm này đã nhuần nhuyễn, thì lại thay phần mềm khác.
- Thủ tục hành chính nhiều, thay đổi, bổ sung thường xuyên dẫn đến cập nhật thủ tục chậm, chưa đúng thành phần hồ sơ theo quy định;

## **2.3. 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.

Công tác đánh giá chất lượng nội bộ cần được thực hiện 01 lần/năm, được thực hiện ở tất cả các bộ phận, trong mọi quy trình hoạt động của UBND xã nhằm tìm ra những điểm không phù hợp và chưa phù hợp với hệ thống văn bản, cách thức quản lý, ý thức trách nhiệm của Ban Lãnh đạo, cán bộ công chức; phát huy và nâng cao hơn nữa các tác động của những hoạt động này.

ISO 9001: 2015 nêu bật tầm quan trọng của hoạt động quản lý nhà nước tại UBND xã; những rủi ro liên quan và các yếu tố nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới hoạt động quản lý nhà nước, đặc biệt trong công tác giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân. Phiên bản mới bắt buộc UBND xã phải xem xét tình hình cụ thể chứ không phải mô tả một "công thức" về thiết kế một hệ thống quản lý. UBND xã sẽ có được sự linh hoạt lớn hơn về lựa chọn cách thức áp dụng cũng như tài liệu cần thiết.

**II. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 giai đoạn 2022-2025**

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị TCVN ISO 9001:2015 đã áp dụng;

- Đẩy mạnh gắn kết ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 tại UBND xã

- 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 9001:2015 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.

### **III. Kiến nghị - Đề xuất**

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;

Cấp Thị xã cần có hướng dẫn cụ thể XD các quy trình nội bộ các văn bản, công văn yêu cầu từ trên xuống theo từng tháng, quý, năm để thực hiện đồng bộ thống nhất.

Trên đây là báo cáo kết quả công tác tự kiểm tra và báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì hệ thống QLCL 9001:2015 năm 2023 của UBND xã Thuận Lộc.

#### ***Nơi nhận:***

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Sự**