

Số: /BC-UBND

Quang Khải, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023**

Thực hiện Công văn số 1517/SKHCN-QLTĐC, ngày 23/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc báo cáo kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, UBND xã Quang Khải báo cáo tình hình thực hiện duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như sau:

1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng

HTQLCL của UBND xã Quang Khải đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 06/01/2023.

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL: 34 lĩnh vực thuộc phạm vi áp dụng của hệ thống gồm:

STT	Lĩnh vực	Bộ phận phụ trách
1	Lĩnh vực Bảo hiểm	Văn hoá – Xã hội
2	Lĩnh vực Bồi thường nhà nước	Tư pháp - Hộ tịch
3	Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo	Văn hóa - Xã hội
4	Lĩnh vực Hộ tịch	Tư pháp - Hộ tịch
5	Lĩnh vực Người có công	Văn hóa - Xã hội
6	Lĩnh vực Phòng, chống tệ nạn xã hội	Văn hóa - Xã hội
7	Lĩnh vực Phổ biến, giáo dục pháp luật	Tư pháp - Hộ tịch
8	Lĩnh vực Quản lý nhà nước về tôn giáo	Văn phòng - Thống kê
9	Lĩnh vực Thi đua khen thưởng	Văn phòng - Thống kê
10	Lĩnh vực Thể thao	Văn hóa - Xã hội
11	Lĩnh vực Trồng trọt	Địa chính - Xây dựng
12	Lĩnh vực Xử lý đơn	Tư pháp - Hộ tịch
13	Lĩnh vực Đường thủy nội địa	Địa chính - Xây dựng
14	Lĩnh vực Đấu thầu, lựa chọn nhà thầu	Địa chính - Xây dựng

STT	Lĩnh vực	Bộ phận phụ trách
15	Lĩnh vực Thủy lợi	Địa chính - Xây dựng
16	Lĩnh vực Dân số	Văn hóa - Xã hội
17	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	Văn hóa - Xã hội
18	Lĩnh vực Chứng thực	Tư pháp - Hộ tịch
19	Lĩnh vực Hòa giải	Tư pháp - Hộ tịch
20	Lĩnh vực Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Tư pháp - Hộ tịch
21	Lĩnh vực Môi trường	Địa chính - Xây dựng
22	Lĩnh vực Nuôi con nuôi	Tư pháp - Hộ tịch
23	Lĩnh vực Phòng chống tham nhũng	Văn phòng - Thống kê
24	Lĩnh vực Quản lý giá - công sản	Tài chính - Kế toán
25	Lĩnh vực Sức khỏe bà mẹ và trẻ em	Văn hóa - Xã hội
26	Lĩnh vực Thư viện	Văn hóa - Xã hội
27	Lĩnh vực Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo	Văn phòng – Thống kê
28	Lĩnh vực Việc làm	Văn hóa - Xã hội
29	Lĩnh vực Đường bộ	Địa chính - Xây dựng
30	Lĩnh vực Đất đai	Địa chính - Xây dựng
31	Lĩnh vực Khoa học công nghệ và môi trường	Địa chính - Xây dựng
32	Lĩnh vực Văn hóa cơ sở	Văn hóa - Xã hội
33	Lĩnh vực Trẻ em	Văn hóa - Xã hội
34	Lĩnh vực Quân sự	Chỉ huy trưởng Quân sự

- HTQLCL bao gồm các tài liệu sau:

+ Các tài liệu dùng chung của hệ thống

+ Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã: khoảng 138 thủ tục (theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh).

Hàng năm Ban chỉ đạo ISO ban hành kế hoạch triển khai và duy trì áp dụng HTQLCL trong năm, đặt ra các nội dung cần phải thực hiện và phân đấu thực hiện đúng, đủ, và có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng.

Căn cứ vào tình hình thực tế việc áp dụng và duy trì HTQLCL, Ban chỉ đạo ISO UBND xã xác định và ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, làm căn cứ cho việc tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL.

Hệ thống QLCL của đơn vị bao gồm:

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu
1.	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng	
2.	Danh mục hệ thống tài liệu QLCL	PL.ISO.01
3.	Chính sách chất lượng	PL.ISO.02 - CSCL
4.	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện MTCL	PL.ISO.03 - MTCL
5.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	HD.ISO.01
6.	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	HD.ISO.02
7.	Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo	HD.ISO.03
8.	Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	HD.ISO.04
9.	Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến	QT.VPTK.01
10.	Quy trình theo dõi và đánh giá sự hài lòng của tổ chức công dân	QT.VPTK.02
11.	Quy trình thi đua khen thưởng hàng năm	QT.VPTK.03
12.	Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa một cửa liên thông	QT.ISO.01
	Các phụ lục quy trình kèm theo	
13.	Quy trình tiếp công dân	QT.TCD.01
14.	Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu	QT.KNTC.01
15.	Quy trình giải quyết tố cáo	QT.KNTC.02
16.	Quy trình xử lý đơn thư	QT.KNTC.03
17.	Quy trình kê khai tài sản, thu nhập cấp xã	QT.PCTN.01
18.	Quy trình công khai bản kê khai tài sản, thu nhập cấp xã	QT.PCTN.02
19.	Quy trình xác minh thu nhập, tài sản cấp xã	QT.PCTN.03
20.	Quy trình tiếp nhận yêu cầu giải trình	QT.PCTN.04
21.	Quy trình thực hiện việc giải trình	QT.PCTN.05

2. Kết quả việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại xã Quang Khải

2.1. Công tác chỉ đạo điều hành:

Hàng năm xây dựng kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Việc chỉ đạo điều hành tổ chức thực hiện kế hoạch được chỉ đạo trực tiếp tại cuộc họp giao ban của UBND xã, Đảng ủy xã xây dựng nghị quyết đôn đốc việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Quyết định số 66/QĐ-UBND ngày 16/5/2023 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (Gọi tắt là Ban chỉ đạo ISO), đồng thời phân công, giao nhiệm vụ cho các thành viên trong Ban chỉ đạo ISO triển khai các công việc có liên quan để đảm bảo quá trình xây dựng, áp dụng có hiệu lực và hiệu quả.

+ Quyết định số 01/QĐ-UBND, ngày 06/01/2023 của UBND xã Quang Khải về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

+ Xây dựng Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 06/01/2023 về việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 xã Quang Khải năm 2023.

+ Xây dựng Kế hoạch số 02/KH-UBND ngày 06/01/2023 về việc Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã Quang Khải năm 2023.

+ Quyết định số 02/QĐ-UBND, ngày 06/01/2023 của UBND xã Quang Khải về việc Ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

+ Xây dựng Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng kèm theo việc ban hành Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng năm 2023.

2.2. Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL:

+ *Xây dựng mục tiêu chất lượng:* UBND xã Quang Khải đã xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả cụ thể như:

- Hoàn thành nhiệm vụ được giao trong năm 2023;
- Đảm bảo 100% các TTHC và các quy trình giải quyết TTHC được công khai niêm yết tại UBND xã.
- Đảm bảo toàn bộ các công việc được giải quyết theo đúng trình tự và đúng quy định của pháp luật, bao gồm :

+ Đảm bảo 100% cán bộ công chức của UBND xã được phổ biến kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 và thấu hiểu nội dung Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, các quy trình giải quyết có liên quan.

+ Chất lượng và thời gian giải quyết hồ sơ (hồ sơ hợp lệ) được thực hiện 100% theo đúng trình tự quy định của các quy trình quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

+ Phần đầu không còn sự phản hồi, khiếu nại của tổ chức công dân về kết quả giải quyết các TTHC.

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình hướng dẫn công việc trong hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã. Không ngừng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm mang lại lợi ích lớn nhất cho tổ chức, công dân.

+ *Đánh giá nội bộ theo quy định:* Kết quả đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo thực hiện vào tháng 11 năm 2023 Ban ISO họp và tổ chức đánh giá nội bộ tiến hành đánh giá nội bộ theo quy định.

+ *Hoạt động xem xét của lãnh đạo:* Tháng 11 năm 2023 họp xem xét của lãnh đạo.

*** Về điểm mạnh:**

+ Quy trình nghiệp vụ của UBND xã được ban hành phù hợp với đặc điểm hoạt động của đơn vị, đã đơn giản thủ tục đúng các văn bản pháp luật của Nhà nước.

+ 100% các bộ phận chuyên môn của UBND xã, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về chính sách chất lượng và thực hiện theo chính sách chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.

+ 100% các bộ phận chuyên môn của UBND xã, cán bộ, công chức được phổ biến và hiểu về mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu và triển khai thực hiện theo mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu đã xây dựng và phê duyệt.

+ UBND xã đã đảm bảo niêm yết, công khai 100% TTHC và chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được phổ biến cho toàn thể cán bộ công chức trong xã năm được đồng thời được đăng trên Trang thông tin của UBND xã.

+ Thực hiện các công việc chuyên môn được thống nhất, hồ sơ tài liệu được sắp xếp lưu trữ ngăn nắp, thuận tiện cho việc sử dụng.

+ Cán bộ, công chức giải quyết công việc theo quy trình của HTQLCL đã đảm bảo thời gian, chất lượng công việc được đảm bảo, hiệu quả công việc được nâng cao hơn.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng: Tính đến thời điểm báo cáo hiện tại UBND xã chưa nhận được khiếu nại nào của tổ chức, công dân liên quan đến quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và liên quan đến việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

*** Về hạn chế:**

+ Do mới thực hiện công việc theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nên việc áp dụng thực hiện theo quy trình hệ thống cần có thời gian để đi vào nề nếp, vận hành đúng theo quy trình.

+ Việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu còn cần phải khắc phục về việc nhận diện, quy định thời gian lưu;

- + Một sổ sổ sách, biểu mẫu ghi chép cần bổ xung và củng cố.
 - Ngày 06 tháng 01 năm 2023 UBND xã ra Quyết định số 134/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn Quốc Gia TCVN ISO 9001: 2015 có hiệu lực từ ngày 06/01/2023 và được duy trì, nâng cao chất lượng từ ngày có hiệu lực đến nay.
 - Kết quả thực hiện các yêu cầu, kiến nghị của cơ quan kiểm tra trong đợt kiểm tra trước.
 - + UBND xã đã xây dựng mục tiêu chất lượng và đã đưa vào thực hiện.
 - + Ra quyết định kiện toàn BCD áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.
 - + Quy trình nghiệp vụ của Ủy ban Nhân dân xã được ban hành phù hợp với đặc điểm hoạt động của đơn vị, đã đơn giản thủ tục và đúng các văn bản pháp luật của Nhà nước.
 - + Thực hiện các công việc chuyên môn được thống nhất, hồ sơ tài liệu được sắp xếp lưu trữ ngăn nắp, thuận tiện cho việc sử dụng.
 - + Cán bộ, viên chức giải quyết công việc theo quy trình của HTQLCL đã đảm bảo thời gian, chất lượng công việc được đảm bảo, hiệu quả công việc được nâng cao hơn.
- Ủy ban Nhân dân xã Quang Khải đã triển khai xây dựng và áp dụng các tài liệu, quy trình đáp ứng 100% thủ tục hành chính do UBND tỉnh ban hành và đáp ứng Mô hình khung HTQLCL do Bộ KHCN ban hành.
- UBND xã đã ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng phù hợp với công việc cụ thể và các bộ phận chuyên môn.
- + *Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức công dân:* Ngoài hòm thư góp ý UBND xã còn tổng hợp các ý kiến phản hồi của các tổ chức và công dân thông qua nhiều hình thức khác như góp ý trực tiếp, thông qua các tổ chức, thông qua các cuộc họp.
 - + *Kết quả thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, các công việc chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng của hệ thống:* Đến tháng 11 năm 2023 UBND xã Quang Khải đã giải quyết 2023 hồ sơ thuộc phạm vi áp dụng của hệ thống. Cơ bản các công việc chuyên môn như đăng ký, quản lý hộ tịch, xử lý đơn thư, phản ánh, kiến nghị của nhân dân; quản lý văn bản điều hành, công tác Văn thư - Lưu trữ.

2.3. Khắc phục cải tiến những điểm không phù hợp qua đánh giá nội bộ.

Ủy ban nhân dân xã tiếp tục phối hợp với đơn vị tư vấn tổ chức hội nghị đào tạo nhận thức, đánh giá nội bộ với mục đích đào tạo kiến thức cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nhằm phát huy vai trò của hệ thống quản lý chất lượng trong công tác cải cách thủ tục hành chính.

3. Thuận lợi, khó khăn, kiến nghị, đề xuất

3.1. Thuận lợi:

- Việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là một công cụ quản lý rất tốt, mang lại hiệu quả thiết thực cho hoạt động của UBND xã, đặc biệt là có ý nghĩa quan trọng đối với công tác cải cách hành chính và là nền tảng cho việc chuẩn hoá, tích hợp trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để giải quyết thủ tục hành chính mức độ toàn trình, một phần và phần mềm dịch vụ công.

- Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã đảm bảo rút ngắn được thời gian, việc tiếp nhận hồ sơ đơn giản, không có sự sai sót, thiếu, thừa hồ sơ.

- Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đảm bảo 100% các TTHC được xây dựng và đưa vào áp dụng HTQLCL.

- Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các cán bộ, công chức chuyên môn: Việc quản lý hiệu quả hơn, chủ động trong các công việc, Lãnh đạo UBND xã luôn chỉ đạo điều hành bám sát việc triển khai thực hiện áp dụng HTQLCL của UBND xã, Lãnh đạo UBND xã luôn kiểm tra nhắc nhở các công chức thực hiện theo quy trình.

- Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng: UBND xã luôn theo dõi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng bằng các công cụ như: phát phiếu đánh giá sau khi kết thúc giải quyết TTHC, hòm thư góp ý, đường dây nóng,... Ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các TTHC và tích hợp với HTQLCL.

- Gắn kết với việc thực hiện quy chế “một cửa”, “một cửa liên thông”: toàn bộ các TTHC được giải quyết đều áp dụng theo quy chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông” qua phần mềm một cửa, đảm bảo đúng theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP.

3.2. Khó khăn:

- Do mới thực hiện được 03 năm công việc theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nên việc áp dụng thực hiện theo quy trình hệ thống còn có những hạn chế nhất định.

- Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của công chức tại cơ quan ảnh hưởng đến quá trình cải tiến HTQLCL.

- Việc cập nhật các tài liệu pháp luật liên quan đến HTQLCL chưa được thực hiện thường xuyên và liên tục.

3.3. Các kiến nghị, đề xuất:

Qua công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn thuộc

Ủy ban nhân dân xã Quang Khải, Ban Điều hành ISO xã Quang Khải có một số đề xuất, kiến nghị như sau:

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng thực hiện theo quy trình hệ thống và hiện nay lại đang áp dụng chính quyền điện tử, chính quyền số nên về quy trình thủ tục giải quyết sẽ khó áp dụng theo quy trình ISO.

- Các văn bản, quy trình hướng dẫn thực hiện cải cách hành chính khi có thay đổi, Sở Khoa học và Công nghệ cần có sự thống nhất với các cơ quan, Sở, ban ngành của Tỉnh để cập nhật thống nhất chung toàn tỉnh, đồng thời có văn bản chỉ đạo địa phương cập nhật việc thay đổi.

- Đề nghị Chi cục đo lường chất lượng tỉnh hàng năm mở các lớp đào tạo nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, chuyên viên phụ trách ISO tại UBND xã để có kiến thức sâu hơn, giúp việc nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 kỹ lưỡng hơn từ đó vận dụng vào thực tế tốt hơn.

- Tiếp tục cấp kinh phí để việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân xã Quang Khải đạt hiệu lực.

Nơi nhận:

- Chi cục TCĐLCL tỉnh Hải Dương (b/c);
- Các bộ phận chuyên môn thực hiện ISO;
- Lưu: Thư ký BCĐ ISO.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Thuận