

Số:107/BC-UBND

Vinh Mỹ, ngày 15 tháng 3 năm 2023

**BÁO CÁO**

**Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quý 1 năm 2023**

**Kính gửi:** - Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện Phú Lộc;  
- Ban Chỉ đạo ISO

Thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND các xã, thị trấn theo định kỳ. Ủy ban nhân dân xã Vinh Mỹ báo cáo về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Quý 1 năm 2023 như sau:

**I. Kết quả đã thực hiện**

UBND xã Vinh Mỹ đã ban hành Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 12/01/2023 về thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2023; Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 về ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023. Theo đó, UBND xã đã đề ra 09 mục tiêu và xác định rõ nội dung, thời gian, phân công nhiệm vụ để thực hiện có hiệu quả.

UBND xã đã thực hiện niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo Quyết định công bố của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế bao gồm 129 TTHC của 13 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; 44 TTHC liên thông cùng cấp và các cấp chính quyền.

Ban hành Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 về Công bố lại Hệ thống chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Vinh Mỹ.

Tiến hành lấy phiếu đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại cơ quan theo Quyết định số 1151a/PNV-CCHC ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Phòng Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính.

Hiện nay, UBND xã tiếp tục thực hiện áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 đã được ban hành. Hệ thống đã ban hành tuân thủ đầy đủ các yêu cầu theo quy định.

Đa số các hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã được giải quyết đúng hạn đạt 99,9% (có 03/137 hồ sơ quá hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã).

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: Hầu hết các bộ phận thực hiện việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu đúng quy định. Hồ sơ tài liệu sắp xếp khoa học đúng quy trình quản lý hồ sơ, quản lý tài liệu theo quy định. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng quy trình xây dựng, từ đó quá trình giải quyết công việc đúng tiến độ. Việc cập nhập hồ sơ, tài liệu hệ thống văn bản dễ tra cứu... đáp ứng yêu cầu quy trình đã xây dựng.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: Đã được UBND xã duy trì và cải tiến thường xuyên thông qua thực hiện các hoạt động như thiết lập và phân đấu để đạt được các mục tiêu về chất lượng; Đánh giá nội bộ; Phân tích các kết quả đánh giá của các tổ chức, cá nhân về chất lượng công việc của Ủy ban nhân dân xã, phân tích thông tin phản hồi của công dân, tổ chức; thông tin về sai lỗi trong quá trình thực hiện công việc...;Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa; Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng; Đề xuất cải tiến.

## **II. Đánh giá tình hình thực hiện**

*1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại cơ quan*

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tại UBND xã thực hiện đúng theo quy trình đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận chuyên môn, giao nhận trả kết quả đều được thực hiện đúng thời gian quy định theo mục tiêu chất lượng đề ra.

- Lãnh đạo cơ quan điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất, hạn chế sai sót trong quá trình tham mưu các văn bản hồ sơ đảm bảo yêu cầu sớm và đúng hạn tạo điều kiện thuận lợi cho công dân giám sát việc thực hiện TTHC; Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn, thực hiện được trách nhiệm, quyền lợi mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

*2. Nêu những thuận lợi, khó khăn, và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015*

- Thuận lợi:

Được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của UBND huyện, của Đảng ủy, HĐND, UBND xã đã tạo điều kiện thuận lợi trong việc triển khai thực hiện HTQLCL tại đơn vị kịp thời.

Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại hiệu quả tích cực cho đơn vị trong việc

kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc, thông qua đó người đứng đầu đơn vị đã có biện pháp kiểm tra, giám sát và có hướng chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc.

Các công chức đã cập nhật đầy đủ các quy trình TTHC khi có Quyết định sửa đổi, bổ sung, chuẩn hóa các TTHC của cấp trên; xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính góp phần nâng cao hiệu quả, chất lượng khi giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị.

- Khó khăn

Một số cán bộ, công chức hiểu chưa sâu trong việc áp dụng và duy trì hệ thống nên chưa thật sự phát huy hết hiệu quả của HTQLCL.

### **III. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới:**

Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2023 về việc triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Vinh Mỹ năm 2023.

Thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính khi có Quyết định công bố tại bảng niêm yết Bộ phận TN&TKQ xã và Trang Thông tin điện tử xã.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo đúng quy định của cấp trên.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 Quý 1 năm 2023 UBND xã Vinh Mỹ kính báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT.

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

**Phan Hoài Nam**

