

Số: /BC-UBND

Kỳ Thượng, ngày 25 tháng 10 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024

Kính gửi:

- UBND huyện Kỳ Anh;
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện.

Thực hiện kế hoạch 2323/KH-UBND ngày 23/10/2024 về việc kiểm tra tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn, TCVN ISO 9001:2015 tại các đơn vị, địa phương thuộc hệ thống hành chính, sự nghiệp huyện Kỳ Anh năm 2024; Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 10/01/2024 của UBND xã về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 30/01/2024 của UBND xã về thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính, UBND xã Kỳ Thượng báo cáo tình hình thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 như sau:

#### I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

##### 1.1 Công tác chỉ đạo, theo dõi, tuyên truyền, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng HTQLCL tại đơn vị

###### a) Công tác chỉ đạo, điều hành.

Để tiếp tục duy trì và thực hiện Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015, UBND xã đã kịp thời ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện có hiệu quả Hệ thống ISO 9001:2015 tại UBND xã. Theo đó, UBND xã đã ban các văn bản chỉ đạo điều hành như sau:

- Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 24/01/2024 của UBND xã về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 tại xã Kỳ Thượng;

- Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 15/02/2024 về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2024”

- Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 25/6/2024 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO;

- Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 27/5/2024 về việc Về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Kỳ Thượng

- Công văn số 19/UBND-VP ngày 15/5/2024 về việc triển khai, thực hiện một số nội dung liên quan áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 21/10/2024 về việc kiên toàn ban chỉ

đạo ISO của UBND xã Kỳ Thượng.

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

Đề nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ công tác ISO, UBND xã đã cử 01 cán bộ phụ trách công tác ISO cấp xã tham gia lớp tập huấn do UBND huyện tổ chức năm 2024 tại Cục đo lường chất lượng tỉnh.

## **1.2. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị chịu sự kiểm tra**

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

- Quy trình/ hướng dẫn Kiểm soát thông tin dạng văn bản:

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

- Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 27/5/2024 về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Kỳ Thượng, theo đó UBND xã năm 2024 xây dựng 15 Quy trình nội bộ, 103 Quy trình TTHC.

+ Thực hiện việc kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài:

- Đối với các tài liệu download từ internet, Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet yêu cầu công chức phải lưu các thư mục theo quy định.

+ Việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu, hồ sơ:

Xây dựng phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả hơn thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng; việc tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc.

*- Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2024:*

- Số lần công bố lại trong năm 2023: 01 lần.

- Số Quyết định công bố: Sau khi đánh giá nội bộ chỉ ra các điểm cần khắc phục; hoàn thành khắc phục sẽ ban hành Quyết định công bố lại HTQLCL dự kiến ban hành ngày 30/10/2024;

*- Thành lập/ kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị:*

Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 21/10/2024 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO;

*- Việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2024, kế hoạch thực hiện và đánh giá việc thực hiện:*

UBND xã đã xây dựng và ban hành mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng ISO năm 2024 tại Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 15/02/2024 về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2024” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Mục tiêu chất lượng đã thiết lập đảm bảo các yếu tố đo lường, thời hạn và khả thi.

*- Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL trong năm 2024:*

Sau khi đánh giá nội bộ và chỉ đạo các ban, ngành khắc phục những điểm chưa phù hợp, UBND xã tổ chức họp lãnh đạo để xem xét về hệ thống chất

lượng. Qua xem xét, lãnh đạo đã kết luận sự phù hợp của HTQLCL và tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng đã được xây dựng.

*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: 176 thủ tục

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2024 tính đến thời điểm báo cáo: 503 (hồ sơ); Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 01 (hồ sơ).

*- Đánh giá việc tuân thủ quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC:*

Ngay từ đầu năm, UBND xã đã ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng hàng năm, triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ, hoạt động xem xét của lãnh đạo, đánh giá sự hài lòng của công dân; thực hiện hành động quản lý rủi ro, khắc phục các điểm không phù hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ theo quy trình đã ban hành. Trong quá trình thực hiện công việc liên quan đến các quy trình ISO, công chức đều thực hiện nghiêm túc đúng các yêu cầu.

*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:*

- 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: 15 quy trình.

## **II. Đánh giá chung**

### **2.1. Ưu điểm**

- Việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã tiếp tục duy trì tốt hoạt động của cơ quan, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo 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**

- Hệ thống văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh liên quan đến các ngành đang có sự thay đổi; trong khi đó các văn bản hướng dẫn thực hiện ban hành thiếu kịp thời, đồng bộ ảnh hưởng đến việc cập nhật, công bố bổ sung các quy trình vào hệ thống ISO.

- Công tác cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy trình, biểu mẫu khi có sự thay đổi của các văn bản QPPL liên quan đến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001 của các ngành triển khai còn chậm.

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

- Tiếp tục triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch đầu năm đề ra; tuyên truyền, quán triệt nội dung các văn bản của Trung ương, của tỉnh liên quan

đến việc quản lý, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 đến toàn thể cán bộ công chức, người lao động trong cơ quan.

- Tiếp tục tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác duy trì, cải tiến, đánh giá nội bộ 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 để trình công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định; đồng thời niêm yết, công khai tại trụ sở cơ quan, trên TTĐT sau khi Quyết định công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã được UBND tỉnh ban hành.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2024. UBND xã Kỳ Thượng kính báo cáo UBND huyện được biết./.

***Nơi nhận:***

- VP HĐND-UBND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ngành cấp xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Vũ Trung Tiến**

**PHỤ LỤC**

**Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống tại đơn vị  
(Kèm theo Báo cáo số 59/BC-UBND, ngày 25/10/2024 của UBND xã)**

**1. Kết quả tại các đơn vị duy trì và cải tiến hệ thống năm 2024**

*(Liệt kê tên tất cả các đơn vị)*

TT	Tên đơn vị	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định ban hành hệ thống	Ngày đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định công bố hệ thống	Số lượng quy trình, hướng dẫn			Ghi chú
					Hướng dẫn	Quy trình nội bộ	Quy trình TTHC	
1	UBND xã Kỳ Thượng	30/QĐ-UBND ngày 27/5/2024	30/10/2024			15	176	

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**