

## BÁO CÁO

### Về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan. UBND xã Cam Hiếu báo cáo 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 đơn vị trong phạm vi quản lý như sau:

#### A. Triển khai thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Cam Hiếu

Thực hiện Hướng dẫn số: 123/HD-SKHCN, ngày 12/5/2015 của Sở Khoa học & Công nghệ (Thường trực BCD tỉnh) UBND xã đã tiến hành Thành lập Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Cam Hiếu; Xây dựng Kế hoạch tổng thể triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã Cam Hiếu.

#### Kết quả xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024

I. Xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	
1	<b>Phạm vi áp dụng hoạt động</b>
Các lĩnh vực hoạt động	Nuôi con nuôi, Hộ tịch, Hành chính tư pháp, Giáo dục đào tạo, Bảo trợ xã hội, Người có công, Đất đai, Môi trường, Gia đình, Thể dục thể thao, Thư viện, Tiếp công dân, Xử lý đơn, Giải quyết khiếu nại, Giải quyết tố cáo, Bồi thường Nhà nước, Tôn giáo, Thi đua khen thưởng, Bảo vệ thực vật, Kiểm lâm, Phổ biến giáo dục pháp luật, Hòa giải cơ sở, Thủy lợi, Lễ hội, Phòng chống thiên tai, Trồng trọt, Đa dạng sinh học.

2	<b><i>Xây dựng HTQLCL</i></b>	
Số lượng tài liệu hệ thống xây dựng áp dụng	146	
Số thủ tục hành chính	28	<i>Theo danh mục TTHC do UBND tỉnh ban hành.</i>
3	<b><i>Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL</i></b>	
	Lãnh đạo đơn vị đã phổ biến việc áp dụng hệ thống tài liệu ISO vào thực tế công việc để giúp cán bộ công chức thực hiện đúng quy định ngay từ đầu nhằm đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thỏa mãn yêu cầu của công dân nhằm mục tiêu nâng cao công tác cải cách hành chính.	
4	<b><i>Sự tuân thủ của đơn vị đối với các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015</i></b>	
Về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	Lãnh đạo đơn vị đã ban hành và phổ biến chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng. Chính sách chất lượng với phương châm “ <i>Công khai - minh bạch - đúng luật - hiệu quả</i> ” được toàn thể cán bộ công chức đơn vị nắm vững và cùng phối hợp thực hiện nhằm đem lại sự hài lòng cho công dân.  Mục tiêu chất lượng cho từng năm được ban hành để khuyến khích cán bộ công chức phấn đấu hơn nữa đạt được mục tiêu chung của đơn vị	
Về các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành	Cán bộ công chức đã nghiêm túc thực hiện đúng các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành nhằm đảm bảo hồ sơ công việc được tiếp nhận đầy đủ, không phát sinh thêm các giấy tờ không cần thiết, thời gian giải quyết theo đúng quy định, phấn đấu giải quyết càng sớm càng tốt, biểu mẫu và lệ phí được thực hiện theo các văn bản hướng dẫn mới nhất. Tất cả hướng đến cam kết giải quyết nhanh gọn, đúng quy định đối với yêu cầu của công dân.	
5	<b><i>Việc thực hiện quá trình giải quyết công việc</i></b>	
Tuân thủ theo các thủ tục hành chính đã ban hành	Thủ tục hành chính được UBND tỉnh ban hành đầy đủ góp phần vào việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân. Dựa vào đó đơn vị đã xây dựng các quy trình nghiệp vụ một cách chi tiết cụ thể nhằm	

		giúp cán bộ công chức giải quyết đúng ngay từ đầu.
	Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính	Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính được đảm bảo theo đúng quy định, được ghi chép và cập nhật đầy đủ ở Sổ theo dõi hồ sơ và sổ chuyên môn giúp việc kiểm soát thủ tục hành chính được dễ dàng.
	Tổ chức đánh giá sự hài lòng của tổ chức, khách hàng	Đơn vị đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của công dân giúp đơn vị nhận được các đánh giá khách quan và cải thiện hơn nữa để phục vụ ngày càng tốt hơn.
<b>6</b>	<b><i>Hoạt động xem xét Lãnh đạo, đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp</i></b>	
	Đánh giá nội bộ	Năm 2024 Đơn vị đã tiến hành đánh giá nội bộ vào tháng 9 năm 2024 tiến hành đánh giá nội bộ nhằm phát hiện các sai lỗi trong quá trình giải quyết chuyên môn nghiệp vụ.
	Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ	Sau quá trình đánh giá nội bộ, các bộ phận có sai lỗi đã tiến hành các bước khắc phục để đạt được các yêu cầu đề ra của cuộc đánh giá nội bộ.
	Họp xem xét Lãnh đạo	Sau khi kiểm tra khắc phục sau đánh giá nội bộ, đơn vị đã tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo để đánh giá việc xây dựng, áp dụng HTQLCL và xem xét hiệu lực để tiến hành công bố HTQLCL. Đơn vị tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo về quá trình áp dụng ISO trong năm 2024.
<b>7</b>	<b><i>Hoạt động xử lý các khiếu nại (nếu có)</i></b>	
	Đơn vị chưa nhận được các khiếu nại phản ánh từ công dân trong quá trình áp dụng HTQLCL từ đầu năm đến nay.	
<b>8</b>	<b><i>Hoạt động cải tiến hệ thống (nếu có)</i></b>	
	Trong năm 2024, đơn vị đã tiến hành chỉnh sửa, cập nhật bộ tài liệu ISO và việc này được tiếp tục thực hiện trong năm 2024 khi các văn bản ban hành của cơ quan thẩm quyền tác động đến sự thay đổi của bộ tài liệu.	
<b>II. Việc tuân thủ theo các quy định tại QĐ 19/2014/QĐ-TTg</b>		
<b>1</b>	<b><i>Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong</i></b>	

<b><i>quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL</i></b>	
Lãnh đạo và cán bộ công chức của đơn vị đã cùng phối hợp trong áp dụng và duy trì HTQLCL. Lãnh đạo thường xuyên chỉ đạo các bộ phận phối hợp áp dụng HTQLCL vào quá trình giải quyết công việc thường xuyên ở đơn vị.	
<b>2</b>	<b><i>Xác nhận hiệu lực của HTQLCL của đơn vị tư vấn, người đứng đầu đơn vị</i></b>
Lãnh đạo tiến hành xác nhận hiệu lực của HTQLCL thông qua cuộc họp của lãnh đạo về quá trình áp dụng ISO từ đầu năm đến nay.	
Thành lập Ban ISO, Đại diện lãnh đạo chất lượng	Cử ông Mai Chiêm Hiệp làm đại diện lãnh đạo chất lượng, Bà Nguyễn Thị Trang làm thư ký ISO.
Công bố HTQLCL	Tháng 01 năm 2024, đơn vị đã xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Tháng 9 năm 2024, đơn vị đã công bố lại HTQLCL theo Quyết định số: 100/QĐ-UBND ngày 09/9/2024

### **B. Đánh giá, nhận xét:**

- Năm 2024, căn cứ TTHC do UBND tỉnh mới ban hành sửa đổi, chuẩn hóa đơn vị đã hoàn chỉnh việc rà soát duy trì cải tiến (Sửa đổi) bộ tài liệu, áp dụng ISO vào thực tế giải quyết công việc ở địa phương, tạo nhiều thuận lợi cho cán bộ giải quyết công việc và công khai minh bạch TTHC với tổ chức và công dân.

- Thuận lợi khó khăn khi áp dụng ISO:

+ Thuận lợi:

Trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL của đơn vị, đã nhận được sự chỉ đạo quan tâm của Sở KH&CN.

+ Khó khăn:

Cán bộ công chức kiêm quá nhiều việc nên cũng chưa giành nhiều thời gian cho công tác xây dựng và áp dụng ISO.

Các văn bản pháp quy mới nhất liên quan đến giải quyết công việc chưa được gửi đến kịp thời dẫn đến đơn vị vô tình sử dụng các văn bản lỗi thời vào giải quyết hồ sơ cho công dân.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị chưa đầy đủ do vậy việc áp dụng các phần mềm vào quá trình xử lý công việc cũng gặp nhiều khó khăn.

### **C. Đề xuất, kiến nghị:**

- Đề xuất các sở ngành liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành sửa đổi, bãi bỏ TTHC thuộc phạm vi áp dụng của UBND cấp xã kịp thời khi có văn bản QPPL thay đổi, nhằm đảm bảo thực hiện TTHC được thống nhất.

- Kiến nghị các Sở, ban ngành có các hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể hơn nữa. Ngoài các chương trình tập huấn hàng năm, UBND xã cần các văn bản hướng dẫn để làm cơ sở thực hiện đúng quy định và phục vụ công tác kiểm tra sau này./.

***Nơi nhận:***

- Phòng KTHT-KHCN;
- UBND huyện;
- Đảng ủy; HĐND; UBMT;
- BCĐ ISO;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Mai Chiêm Hiệp**