

Số: 49/BC-UBND

*Sơn Giang, ngày 09 tháng 11 năm 2021*

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2021**

Thực hiện Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 31/5/2021 của UBND xã Sơn Giang về duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 trên địa bàn xã năm 2021. Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 18/01/2021 của UBND xã Sơn Giang về Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2021. Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2021 như sau:

#### **I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH**

Căn cứ vào Kế hoạch và các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hà Tĩnh, UBND xã Sơn Giang đã xây dựng Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 31/5/2021 về triển khai duy trì, áp dụng, cải tiến Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Sơn Giang năm 2021. Thường xuyên chỉ đạo các công chức chuyên môn thực hiện các nội dung trong kế hoạch đã xây dựng.

#### **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

##### **1. Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

Trong năm 2021, UBND xã đã tập trung chỉ đạo các công chức chuyên môn căn cứ vào Mục tiêu chất lượng của xã để xây dựng Mục tiêu chất lượng của lĩnh vực mình phụ trách. Các quy trình xây dựng và áp dụng được gắn với công việc cụ thể, phân rõ trách nhiệm của từng cá nhân liên quan. Từ đó, quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL được đảm bảo đúng trình tự, thủ tục các bước, thời gian giải quyết và kết quả thực hiện.

Thường xuyên chỉ đạo, quán triệt tới các công chức chuyên môn có TTHC áp dụng theo HTQLCL cần thực hiện theo đúng quy trình đã cam kết về thời gian; thủ tục hồ sơ và việc lưu trữ hồ sơ. Trong năm 2021, UBND xã chỉ đạo các công chức chuyên môn tiếp tục rà soát xem xét thực hiện xây dựng các quy trình ISO đối với các TTHC chưa xây dựng quy trình ISO, các TTHC mới được công bố; UBND xã ra Quyết định 70/QĐ-UBND ngày 31/5/2021 về việc Duy trì áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## **2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

Trong quá trình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, UBND xã Sơn Giang đã ban hành quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO gồm: Chủ tịch UBND làm Trưởng Ban; Phó trưởng ban là Phó Chủ tịch UBND xã; Công chức Văn phòng làm thư ký; và các Ủy viên là các công chức chuyên môn. Để tiếp tục duy trì, áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương. Tổng hợp, thẩm định kết quả rà soát của các cơ quan chuyên môn, UBND chỉ đạo các công chức chuyên môn thực hiện viết sửa tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng của xã theo bộ thủ tục hành chính mới ban hành.

### **III. ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN**

#### **1. Đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

Việc xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động đã đem lại hiệu quả tích cực trong tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ, cụ thể là:

- Tạo thói quen 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 QPPL, 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.

- Thông qua áp dụng ISO, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức, viên 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 của mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt. Bên cạnh đó, cán bộ, công chức còn được đào tạo, tập huấn nâng cao về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, được làm việc trong môi trường ngày càng tốt hơn.

- Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc niêm yết công khai, minh bạch. Người dân đến cơ quan nhà nước được hướng dẫn tận tình, trả kết quả xử lý đúng hẹn. Chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân.

#### **2. Những thuận lợi, khó khăn trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.**

##### **2.1. Thuận lợi**

- Nhận được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên;
- Có sự quyết tâm, cam kết của lãnh đạo cao nhất.
- Sự đồng thuận, ý thức trách nhiệm của cán bộ công chức, người lao động.

- UBND tỉnh công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC trên một số lĩnh vực do đó việc xây dựng các quy trình ISO giải quyết các TTHC được thực hiện nhanh chóng, đồng bộ với bộ TTHC.

- Trình độ tin học văn phòng của cán bộ, công chức đã được nâng cao, thiết bị công nghệ được trang bị tương đối đầy đủ, được nối mạng Internet, trang bị Hệ thống phần mềm điện tử...

## **2.2. Khó khăn**

- Công chức thư ký ISO là kiêm nhiệm nên việc cập nhật kiến thức về hệ thống và việc tiếp cận với HTQLCL ISO 9001 còn chưa kịp thời, chưa thường xuyên dẫn đến hiệu quả chưa thực sự cao.

- Việc hướng dẫn xây dựng, áp dụng tuy đã được được đầu tư kinh phí thuê đơn vị tư vấn nhưng vì thời gian được ít và mới tiếp cận nên đội ngũ công chức chuyên môn của xã còn chưa nắm rõ các quy trình và cách thực hiện các nội dung của HTQLCL, nên việc thực hiện còn lúng túng, chưa được bài bản.

## **IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Để tiếp tục thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong thời gian tới, UBND xã Sơn Giang đề nghị: UBND huyện tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng về HTQLCL ISO 9001:2015 và các lớp đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho xã, vì các công chức chuyên môn cấp xã chưa nắm rõ quy trình đánh giá nội bộ nên ảnh hưởng tới chất lượng của các đợt đánh giá nội bộ. Trên đây là báo cáo kết quả triển khai duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 năm 2021 của Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang./.

### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

**Nguyễn Đức Thắng**

