

Số:183/BC-UBND

Tân Dân, ngày 25 tháng 11 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ năm 2024**

Thực hiện báo cáo định kỳ kết quả xây dựng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức hệ thống hành chính nhà nước theo Kế hoạch số 66/KH- UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh; công văn số 1115/SKH-CN-TĐC ngày 05/10/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ninh về việc rà soát, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hiện đang áp dụng tại đơn vị để chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng (ISO điện tử); Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; công văn số 161/KH-CN-TĐC ngày 20/03/2023 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh về việc hướng dẫn, thực hiện đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 trên phần mềm ISO điện tử.

Thực hiện kế hoạch số 22/KH-BCĐ ISO ngày 22/02/2023 của Ban chỉ đạo ISO về Kế hoạch thực hiện hoạt động công tác ISO năm 2023.

Ủy ban nhân dân xã Tân Dân báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 900: 2015, năm 2023 như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH DUY TRÌ HTQLCL ISO 9001:2015**

##### **1. Công tác kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO, xây dựng kế hoạch áp dụng HTQLCL của xã:**

Năm 2023 UBND xã không có sự thay đổi về thành phần BCĐ nên vẫn áp dụng Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 19/1/2022 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND xã Tân Dân; thực hiện chuyển đổi ISO điện tử.

- Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/02/2023 về duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã;

- UBND xã đã xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2023 ngày 21 tháng 3 năm 2023 và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng ngày 21 tháng 03 năm 2023.

##### **2. Công tác rà soát các văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung sửa đổi thủ tục**

## **hành chính**

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã: **123 TT/12 lĩnh vực.**
  - Số TTHC chỉ niêm yết không xây dựng quy trình giải quyết theo TCVN 9001:2015: 04 thủ tục thuộc lĩnh vực Tư pháp:
    - + Thủ tục đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới;
    - + Thủ tục đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới;
    - + Thủ tục đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới;
    - + Thủ tục đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới.
- Vì UBND xã không có địa giới hành chính giáp với đường biên giới Quốc gia.
- Tổng số TTHC UBND tỉnh công bố: **159 TTHC/12 lĩnh vực.**

UBND xã thực hiện niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận các quy định, TTHC; mức thu phí, lệ phí (nếu có); niêm yết quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC đã được UBND tỉnh công bố là **159 thủ tục/12 lĩnh vực** tại Bộ phận TN &TKQ hiện đại, đảm bảo thực hiện đầy đủ, chính xác, minh bạch các quy định TTHC tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC của xã.

### **3. Công tác duy trì HTQLCL đối với toàn bộ lĩnh vực đã được công bố, mở rộng và tuân thủ theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục và các quy định khác có liên quan**

Ủy ban nhân dân xã đã ban hành Chính sách chất lượng phù hợp với thực tiễn nhiệm vụ chính trị của địa phương và tổ chức thực hiện nghiêm túc. Căn cứ Chính sách chất lượng của xã và chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng mục tiêu chất lượng theo năm. Mục tiêu chất lượng của xã được thể hiện trong kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm.

Tổng số 12 lĩnh vực với 123 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, đã xây dựng 119 quy trình theo hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 đang áp dụng tại ủy ban nhân dân xã Tân Dân (04 quy trình thuộc lĩnh vực Tư pháp không phát sinh TTHC trên thực tế nên không xây dựng quy trình giải quyết, chỉ niêm yết).

Ủy ban nhân dân xã rà soát, hoàn thiện các quy trình nội bộ, quy trình liên thông, quy trình điện tử giải quyết đối với các thủ tục hành chính, đảm bảo rõ thời gian, trách nhiệm của các cán bộ, công chức, rõ từng bước trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan trong giải quyết thủ tục hành chính. UBND xã đã ban hành quyết định 102/QĐ-UBND ngày 17 tháng 8 năm 2023 về việc ban hành, áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và QĐ số 103/QĐ-UBND xã ngày 17/8/2022 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### **4. Công tác đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo, đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp**

Thực hiện đánh giá nội bộ 01 lần/năm, đánh giá định kỳ vào ngày 26 tháng 10 hàng năm 2023: Nhằm mục đích rà soát lại tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, kịp thời phát hiện các điểm không phù hợp hoặc những vấn đề phát sinh để điều chỉnh, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với TCVN ISO 900:2015 vào hoạt động của UBND xã.

## II. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC TRIỂN KHAI HTQLCL ISO 9001:2015

Những thuận lợi và khó khăn trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015

### \* Thuận lợi:

Được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Sở ngành, cấp ủy Đảng, lãnh đạo các cơ quan trên địa bàn nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trong cơ quan đạt hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu công việc.

Việc xây dựng các quy trình, quy định của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc quyền giải quyết tại các cơ quan, đơn vị nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

Đội ngũ cán bộ, công chức được phân công được đào tạo cơ bản, nên việc ứng dụng công nghệ thông tin cho việc cập nhật, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện kịp thời đảm bảo quy định.

### \* Khó khăn:

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và của Tỉnh thường xuyên có sự thay đổi. Một số văn bản hướng dẫn thực hiện được ban hành còn thiếu kịp thời ảnh hưởng đến việc cập nhật, công bố bổ sung các quy trình vào hệ thống ISO.

Thực tế việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên phần mềm ISO điện tử vào các cơ quan hành chính còn gặp nhiều khó khăn; chưa thực hiện đào tạo tập huấn cho lãnh đạo đơn vị về kiểm tra, theo dõi, đánh giá việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL tại đơn vị trên phần mềm ISO điện tử; Việc sử dụng phần mềm ISO điện tử cần hiểu sâu, đào tạo đầy đủ các nội dung trên phần mềm, kết nối mạng tốt;

### \* Nguyên nhân:

Cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO của ủy ban nhân dân xã Tân Dân có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng nên có ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

## 2. Kết quả thực hiện.

Thực hiện tốt công tác lãnh đạo, chỉ đạo nhằm tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được trong năm 2023, về thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh Quảng Ninh; công văn số 1115/SKHCN-TĐC ngày 05/10/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ninh về việc rà soát, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 hiện đang áp dụng tại đơn vị để chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng (ISO điện tử). Ngay từ đầu năm 2023, xã Tân Dân đã tập trung chỉ đạo công tác thực hiện việc áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào

hoạt động của cơ quan.

Về việc xây dựng và vận hành ISO điện tử: UBND xã Tân Dân đã thực hiện nghiêm các nội dung theo Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; tham gia đầy đủ các lớp tập huấn do UBND thành phố, sở KH-CN tổ chức về: Phân quyền, phân bổ thủ tục hành chính, thiết lập chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, bối cảnh của tổ chức. Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ, xây dựng các quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm ISO điện tử.... Đến nay, UBND xã Tân Dân đã xây dựng và trình duyệt xong quy trình ISO các thủ tục hành chính áp dụng tại UBND cấp xã.

Cán bộ, công chức thường xuyên thực hiện rà soát, cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa các quy trình hành chính, bảo đảm các hồ sơ được giải quyết đúng trình tự, đúng thời gian theo các thủ tục đã ban hành. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên, nắm vững được các quy định pháp luật hiện hành và các quy định theo các thủ tục hướng dẫn công việc được soạn thảo và ban hành. Giúp các cấp lãnh đạo giải quyết công việc nhanh hơn, các bộ phận gắn bó với nhau hơn về trách nhiệm trong xử lý công việc. Trách nhiệm của mỗi công chức ở mỗi công đoạn được xác định rõ ràng, góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

Hoàn thành việc xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023, đảm bảo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; thực hiện rà soát hệ thống tài liệu...; Thực hiện việc kiểm tra, theo dõi, đánh giá việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL tại UBND xã trên phần mềm ISO điện tử đầy đủ, kịp thời.

### **3. Phương hướng, nhiệm vụ năm 2024**

Tiếp tục nâng cao hiệu quả việc duy trì, áp dụng hệ thống QLCL TCVN 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, xã Tân Dân đề ra phương hướng, nhiệm vụ năm 2024, cụ thể như sau:

Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai rà soát thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo kế hoạch đầu năm đề ra.

Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu hiểu rõ vai trò của việc áp dụng, duy trì HTQLCL để chỉ đạo việc triển khai ở đơn vị. Việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cần phải được rà soát, duy trì, cải tiến, cập nhật thường xuyên.

Thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế để trình công bố HTQLCL theo TCVN 9001:2015 theo quy định.

Cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về hướng dẫn thực hiện, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

Chủ động phối hợp với chuyên gia tư vấn thường xuyên rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống, nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp để thực hiện khắc phục và đề xuất các biện pháp cải tiến, hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVNISO 9001:2015.

Tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo.

Tổ chức tổng kết, báo cáo đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo Kế hoạch của tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ.

Trên đây là báo cáo năm 2023 về tình hình áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của xã Tân Dân./.

**Nơi nhận:**

- Sở Khoa học và CN tỉnh QN (B/cáo);
- TT Đảng ủy, HĐND xã (B/cáo);
- Thường trực UBND xã;
- MTTQ và các đoàn thể;
- Các công chức xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hồ Ngọc Thủy**