

## **BÁO CÁO**

### **Hoạt động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Hương Hồ 6 tháng đầu năm 2023**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân thành phố Huế

Thực hiện công văn số 1203/TB-BCĐ19 ngày 13 tháng 6 năm 2023 về việc báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước 6 tháng đầu năm 2023, Ủy ban nhân dân phường Hương Hồ báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Huế tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Hương Hồ, 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

#### **1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL**

a) Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng 6 tháng đầu năm 2023:

- Tình hình phê duyệt và ban hành: ngay từ đầu năm UBND phường ban hành Kế hoạch số 06/KH-UBND, ngày 10 tháng 01 năm 2023 về việc Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Hương Hồ năm 2023; Quyết định số 06/QĐ-UBND, ngày 10 tháng 01 năm 2023 về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường Hương Hồ năm 2023. Về kế hoạch đánh giá nội bộ theo kế hoạch năm của địa phương đến đầu quý III/2023 mới bắt đầu triển khai thực hiện.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

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: 2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước; Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/3/2015 của UBND Tỉnh, về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 05/03/2021 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, về việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý

chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2021; UBND Phường Hương Hồ đã ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015), qua đó triển khai thực hiện xây dựng, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước trong hoạt động thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia 9001:2015.

- Trên cơ sở Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn Theo Quyết định số 3141/QĐ-UBND, ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa thiên Huế, UBND phường đã phân công tùy theo chức năng nhiệm vụ của các bộ phận và thực tế của địa phương các công chức phụ trách chủ động xây dựng, đồng thời rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình các quy trình thuộc bộ phận mình quản lý cho phù hợp qua đó các quy trình trên cơ sở các quyết định hủy bỏ, sửa đổi bổ sung hoặc ban hành mới của UBND tỉnh về danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015

UBND phường đã xây dựng Sổ tay chất lượng, quy trình hệ thống; 15 quy trình bắt buộc và 133 quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2023: Theo kế hoạch năm 2023 của UBND phường giữa quý III/2023 mới tổ chức triển khai thực hiện.( đến thời điểm báo cáo chưa có)

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC: Tính từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/6/2023 UBND phường đã tiếp nhận 516 hồ sơ trong đó hồ sơ đã giải quyết là 509 hồ sơ, Hồ sơ được giải quyết trước hạn là 404 hồ sơ đạt 79,4%; hồ sơ được giải quyết đúng hạn là 98 hồ sơ đạt 19,3%; hồ sơ được giải quyết trễ hạn là 07 hồ sơ chiếm 1,3%; hồ sơ đang giải quyết là 07 hồ sơ.

Hồ sơ giải quyết theo mức độ 2 là 69 hồ sơ; mức độ 3 là 14 hồ sơ và mức độ 4 là 06 hồ sơ.

## **2. Đánh giá, nhận xét**

- *Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị:*

+ Công tác duy trì hệ thống ISO trong những năm qua và cụ thể với phiên bản ISO 9001: 2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính của thành phố, tỉnh và Chính phủ.

+ Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của phường; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ

trách nhiệm của các bộ phận, công chức chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức phường.

+ Hệ thống ISO xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC.

+ Giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn, khi giải quyết công việc, tiêu chuẩn ISO yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chông chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và cá nhân tốt hơn.

- *Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các bộ phận chuyên môn:*

+ Lãnh đạo địa phương đã trực tiếp theo dõi, kiểm tra việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng, bổ sung hồ sơ trong quá trình áp dụng, trong đó chú ý đề ra biện pháp khắc phục các bất cập do thay đổi chính sách văn bản hay ứng dụng và nguyên nhân khác.

+ Hệ thống ISO đã từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho từng bộ phận, công chức chuyên môn giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ.

- *Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng:* UBND phường đã tiến hành thực hiện nghiêm túc, kết quả khảo sát mức độ hài lòng thu được đều thể hiện sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ mà phường cung cấp.

## **2. Những thuận lợi, khó khăn và vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan**

### **a. Thuận lợi**

- Được sự quan tâm của các cơ quan cấp trên trong việc hỗ trợ xây dựng và áp dụng thông qua công tác tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Sự quyết tâm của lãnh đạo, tập thể cán bộ, công chức phường đã tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý cơ quan nhà nước ở UBND phường.

- Các quy trình xử lý công việc tại UBND phường được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Các bộ phận triển khai áp dụng ISO luôn thực hiện tốt nhiệm vụ, chú trọng ở nhiều khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc, giúp lãnh đạo UBND phường kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời.

- Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc; minh bạch, công khai hóa quy trình, thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

### **b. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân**

- Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

- Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của công chức nên ảnh hưởng đến quá trình cải tiến HTQLCL.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận cơ quan chưa được thường xuyên.

- Một số cán bộ, công chức còn chưa thật sự quan tâm đầy đủ, kịp thời; khối lượng công việc nhiều nên chưa giành được thời gian để xây dựng, duy trì cải tiến liên tục việc áp dụng hệ thống ISO.

- Công chức các bộ phận chuyên môn chưa được tập huấn kỹ về công tác xây dựng áp dụng HTQLCL nên gặp nhiều khó khăn trong công tác xây dựng, áp dụng và vận hành.

- Danh mục thủ tục hành chính thường xuyên sửa đổi, bổ sung, ban hành mới dẫn đến công tác cập nhật, sửa đổi các quy trình của HTQLCL còn gặp nhiều khó khăn.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Phòng Kinh tế thành phố quan tâm nhiều hơn nữa trong việc chỉ đạo, điều hành, tăng cường công tác tập huấn hàng năm nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức UBND phường.

Tổ chức tham quan, học tập kinh nghiệm các mô hình xây dựng, áp dụng và duy trì tốt hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị phường bạn.

Trên đây là báo cáo hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 của UBND phường Hương Hồ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BCD ISO phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Kim Lan**