

Số: /BC-UBND

Tuy Phước, ngày tháng 11 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước năm 2022**

Qua rà soát tình hình triển khai thực hiện, UBND huyện Tuy Phước báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước năm 2022 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001**

##### **1. Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan, đơn vị**

###### *1.1. Phạm vi áp dụng hoạt động*

UBND huyện đã xây dựng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện áp dụng cho các phòng chuyên môn gồm Phòng Tài nguyên & Môi trường, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Nội vụ, Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Phòng Tư pháp, Phòng Văn hóa & Thông tin, Phòng y tế, Thanh tra huyện, Văn Phòng HĐND&UBND huyện, cụ thể đối với 275 TTHC được xây dựng và áp dụng HTQLCL với 57 lĩnh vực.

*1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng*

Dưới sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo UBND huyện, Ban Chỉ đạo ISO huyện đã thường xuyên quán triệt, phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL tại UBND huyện thường xuyên được rà soát, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung đảm bảo sự phù hợp với tình hình thực tế và tuân thủ theo đúng quy định hiện hành và yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.

*1.3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan*

UBND huyện đã ban hành Quyết định số 636/QĐ-UBND ngày 24/2/2022 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước và xây dựng Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 28/2/2022 về việc thực

hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước, tập trung chỉ đạo các cơ quan chuyên môn căn cứ vào Mục tiêu chất lượng của huyện để xây dựng Mục tiêu chất lượng của đơn vị và phổ biến tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan. Các cơ quan chuyên môn luôn tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan.

Đồng thời, UBND huyện cũng quan tâm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện thường xuyên rà soát, cập nhật tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng của huyện; đối với một số quy trình thủ tục hành chính đã xây dựng trước kia không còn phù hợp, các cơ quan chuyên môn rà soát, cập nhật lại quy trình trên cơ sở các quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được UBND tỉnh ban hành. 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 các cơ quan chuyên môn có TTHC áp dụng theo HTQLCL cần thực hiện theo đúng quy trình đã quy định về thời gian; thủ tục hồ sơ và việc lưu trữ hồ sơ

#### *1.4. Việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng*

UBND huyện đã tổ chức thực hiện nghiêm việc giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình ISO đã ban hành. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong từng quy trình. Xác định rõ trách nhiệm giải quyết công việc, các quy trình thể hiện rõ về thời gian và trách nhiệm của từng phòng, ban, cá nhân nên phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong thực hiện nhiệm vụ. Từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động cũng như việc tổ chức hoạt động của các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan.

- Hoạt động quản lý tài liệu, hồ sơ được thực hiện nề nếp, khoa học, thực hiện tốt và đúng quy định. Nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo, cán bộ, công chức; giúp lãnh đạo quản lý, điều hành và giám sát quá trình xử lý công việc hiệu quả hơn, hạn chế sai sót, trả kết quả xử lý đúng và trước thời gian quy định. Do đó, trong 6 tháng đầu năm 2022 (tính đến ngày 15/6/2022) các hồ sơ TTHC đã được giải quyết trước hạn đạt tỷ lệ trên 98% (theo số liệu trên phần mềm Một cửa điện tử).

#### *1.5. Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp*

- Thực hiện đánh giá nội bộ: 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 9001:2015 vào tình hình công tác, UBND huyện xây

dựng Chương trình đánh giá nội bộ ngày 22/02/2022, Kế hoạch đánh giá nội bộ ngày 04/5/2022 và đã tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ từ ngày 16/5/2022 đến ngày 17/5/2022 theo đúng Chương trình và Kế hoạch đề ra.

- Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ: Sau khi tiến hành đánh giá nội bộ, Đoàn đánh giá ISO của huyện đã tổng hợp biên bản, tổng hợp các ý kiến đề xuất tiến hành việc họp xem xét của lãnh đạo để quyết định sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung, cải tiến các quy trình ISO của UBND huyện phù hợp với TCVN ISO 9001:2015. Tuy nhiên, theo báo cáo đánh giá nội bộ năm 2022, hiện nay Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện có hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Họp xem xét của Lãnh đạo: Ngày 25/5/2022, UBND huyện đã tổ chức họp xem xét lãnh đạo, trong đó xem xét những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên đến hệ thống quản lý chất lượng, thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, sự đầy đủ của nguồn lực và các cơ hội cải tiến nhằm đảm bảo rằng HTQLCL luôn phù hợp và có hiệu lực.

#### *1.6. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng*

Từ thời điểm hoàn thành việc chuyển đổi ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015 đến nay, qua rà soát, các quy trình theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện vẫn phù hợp với các quy định hiện hành.

### **2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng chính phủ**

#### *2.1. Việc bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình duy trì áp dụng áp dụng HTQLCL*

Triển khai thực hiện Quyết định số 3396/QĐ-UBND ngày 25/10/2018 của UBND huyện về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi, xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với UBND cấp huyện và cấp xã; UBND huyện đã kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai thực hiện việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước tại Quyết định số 792/QĐ-UBND ngày 25/02/2021. Trong đó có sự tham gia của Lãnh đạo UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và chuyên viên phụ trách lĩnh vực ISO. Bên cạnh đó, toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của UBND huyện đều tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

#### *2.2. Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực HTQLCL*

Thực hiện việc chuyển đổi ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015, UBND huyện đã ban hành Quyết định số 7951/QĐ-UBND ngày 21/12/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

*2.3. Việc công bố HTQLCL phù hợp theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi tổng hợp*

UBND huyện đã cho niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử huyện toàn bộ HTQLCL ISO 9001:2015 để cho các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác có thể nắm bắt.

*2.4 Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL*

Các phòng chuyên môn thuộc đối tượng áp dụng HTQLCL luôn cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc có sửa đổi bổ sung liên quan đến hoạt động xử lý công việc, giải quyết các TTHC để sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy trình ISO cho phù hợp.

*2.5. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL*

UBND huyện đã công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL tại Quyết định số 8356/QĐ-UBND ngày 17/11/2021.

## **II. ĐÁNH GIÁ THỰC TIỄN CỦA VIỆC ÁP DỤNG TCVN ISO 9001 VỀ HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ ĐẠT ĐƯỢC KHI ÁP DỤNG HỆ THỐNG**

### **1. Thuận lợi**

Được sự quan tâm chỉ đạo của Lãnh đạo UBND huyện, công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống ISO 9001:2015 tại UBND huyện 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 Chính phủ và tỉnh.

Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc; 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, các quy trình được cụ thể hoá, giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc; xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, từng cán bộ công chức, viên chức trong quá trình xử lý công việc. Từ đó, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của UBND huyện. Đồng thời, chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân.

### **2. Khó khăn**

Hiện nay một bộ phận công chức phụ trách công tác ISO 9001:2015 của các cơ quan, đơn vị là công chức được giao công tác kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực, nên chưa dành nhiều thời gian cho lĩnh vực ISO, do đó chưa thật sự nắm bắt, hiểu rõ về công tác này, nên trong quá trình thực hiện còn lúng túng, chưa sâu. Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, bổ sung, điều chỉnh nên dẫn đến việc phải thường xuyên cập nhật, sửa đổi bổ sung các quy trình ISO đã ban hành để phù hợp với các quy định mới.

### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ quan tâm tiếp tục tổ chức mở các lớp tập huấn về HTQLCL ISO 9001:2015 cho các bộ, công chức phụ trách công tác ISO cấp xã.

Trên đây là tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Tuy Phước năm 2022, UBND huyện kính báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp và báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

***Nơi nhận:***

- Sở KH&CN (b/c);
- Các phòng chuyên môn thuộc huyện;
- PCVP1; CVVP K4;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Xuân**