

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023**

Thực hiện Công văn số 1517/SKHCN-QLTĐC, ngày 23/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc báo cáo kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, (cơ quan được kiểm tra) báo cáo tình hình thực hiện việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị như sau:

#### **1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường:**

1.1. HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND phường được ban hành theo quyết định số **168/QĐ-UBND** ngày **18/10/2017**, bao gồm: Sổ tay chất lượng; Các Hướng dẫn theo Mô hình khung hoặc các quy trình dùng chung: 05 quy trình; Các quy trình nội bộ: 06 quy trình nội bộ; Các quy trình giải quyết TTHC: 75 quy trình giải quyết TTHC.

1.2. Năm 2023 tiếp tục duy trì áp dụng và cải tiến TH QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cụ thể:

HTQLCL đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 109 ngày 10 tháng 11 năm 2023 thay thế QĐ số 35/QĐ-UBND ngày 08/03/2022 của UBND phường Văn Đức.

Ban hành Kế hoạch Duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015;

#### **2. Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL năm 2023:**

- Ủy ban phường đã ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023” theo quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 22/02/2023 và xây dựng Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 22/02/2023 về Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023

- Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ theo quy định, Báo cáo đánh giá tổng hợp HTQLCL ngày 22/8/2023.

- Ban hành Quyết định số 89/QĐ-UBND ngày 10/10/2023 về việc tổ chức họp xem xét lãnh đạo năm 2023; Thông báo số 42/TB-UBND ngày 13/10/2023 việc tổ chức họp Xem xét lãnh đạo ngày 18/10/2023.(Có biên bản họp xem xét lãnh đạo ngày 18/10/2023).

- Ban hành Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 10/11/2023 Về việc công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Văn Đức năm 2023.

## **2. Kết quả việc xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị:**

### *2.1. Về công tác chỉ đạo điều hành:*

Năm 2023, BCĐ tham mưu UBND phường ban hành Kế hoạch Duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015; ban hành công văn yêu cầu cán bộ, công chức chuyên môn thực hiện rà soát, bổ sung, điều chỉnh các quy trình ISO theo quy trình giải quyết TTHC mới được công bố, thay thế, bãi bỏ theo các Quyết định của UBND tỉnh ban hành năm 2022.

Kiên toàn lại BCĐ ISO năm 2023 khi có sự điều động nhân sự theo Quyết định số: 90/QĐ-UBND ngày 11/10/2023 của UBND phường.

Ban hành Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 10/11/2023 Về việc công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Văn Đức năm 2023.(Kèm theo danh mục Tài liệu HTQLCL và bản công bố).

### *2.2 Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL:*

- Ủy ban phường đã ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2023” theo quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 22/02/2023 và xây dựng Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 22/02/2023 về Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023

- Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ theo quy định, Báo cáo đánh giá tổng hợp HTQLCL ngày 22/8/2023.

- Ban hành Quyết định số 89/QĐ-UBND ngày 10/10/2023 về việc tổ chức họp xem xét lãnh đạo năm 2023; Thông báo số 42/TB-UBND ngày 13/10/2023 việc tổ chức họp Xem xét lãnh đạo ngày 18/10/2023.(Có biên bản họp xem xét lãnh đạo ngày 18/10/2023).

Khi áp dụng đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, tất cả các tổ chức và công dân đến làm thủ tục tại bộ phận một cửa đều được giải quyết đảm bảo trước và đúng thời gian quy định. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND phường đều đúng thời gian và trước thời gian theo quy định.

- Kết quả trên được thể hiện qua công tác đo lường sự thỏa mãn của khách hàng. Cụ thể việc tổng hợp như sau: theo quy định tại Quy trình nhận diện, giải quyết rủi ro và cơ hội (HD.02). Ủy ban đã tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, sử dụng biểu mẫu theo đúng quy trình.

+Thái độ của cán bộ công chức UBND: rất vui vẻ, quan tâm nhiệt tình

+ Việc lưu giữ, giữ gìn hồ sơ của công dân là không thất lạc

+ Chất lượng xử lý hồ sơ: Chính xác, khách quan

+ Thời gian xử lý hồ sơ: Đúng hẹn như đã cam đoan

Qua đợt đánh giá nội bộ đã chỉ ra một số điểm lưu ý, không phù hợp liên quan đến sự đo lường sự thỏa mãn của khách hàng. UBND phường đã chỉ đạo

việc lấy phiếu góp ý của khách hàng. Kết quả, cơ bản khách hàng thỏa mãn với dịch vụ UBND phường cung cấp.

Với kết quả trên, ban lãnh đạo cũng nhắc nhở tới toàn thể cán bộ công chức cần duy trì phát huy và nỗ lực hơn nữa nhằm đáp ứng tối đa sự thỏa mãn của khách hàng.

- Việc rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính: UBND phường đã chỉ đạo công chức chuyên môn thường xuyên rà soát, cập nhật bổ sung, hủy bỏ các thủ tục hành chính, chỉnh sửa các quy trình xử lý công việc để đảm bảo toàn bộ hoạt động giải quyết thủ tục hành chính nằm trong phạm vi áp dụng của HTQLCL. Đồng thời gắn với việc cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để đảm bảo giải quyết các thủ tục hành chính đúng quy định của pháp luật.

- Việc rà soát, cập nhật bổ sung các thay đổi vào trong HTQLCL (phạm vi áp dụng, thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật..): Chỉ đạo cán bộ công chức chuyên môn tiếp tục duy trì áp dụng cải tiến HTQLCL đúng theo yêu cầu của tiêu chuẩn và quy định của HTQLCL đang áp dụng, nhất là các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính tại các lĩnh vực chuyên môn; Tập trung rà soát, cập nhật và xây dựng bổ sung các quy trình để giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND phường theo công bố của UBND tỉnh; Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật vào các tài liệu của hệ thống.

- Kết quả nhận diện rủi ro và cơ hội, hành động để giải quyết các rủi ro: Ủy ban đã thực hiện nhận diện, đánh giá, theo dõi xử lý rủi ro và cơ hội

Các hành động khắc phục và phòng ngừa đã được thực hiện tại các bộ phận, thông qua việc chủ động lên kế hoạch xuống kiểm tra đôn đốc, tìm hiểu để tìm ra nguyên nhân gốc rễ của vấn đề, loại bỏ và ngăn ngừa sự tái diễn. Nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội, xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội trong việc thực hiện giải quyết TTHC theo quy trình ISO của cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND phường.

- Ban hành Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 10/11/2023 Về việc công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Văn Đức năm 2023.(Kèm theo danh mục Tài liệu HTQLCL và bản công bố). Hệ thống gồm 01 Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý chất lượng, 04 quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn, 03 quy trình nội bộ và 01 quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, 12 phụ lục quy trình giải quyết TTHC theo nhóm các lĩnh vực.

#### **Danh mục tài liệu HTQLCL năm 2023:**

1.	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng	
2.	Danh mục hệ thống tài liệu QLCL	PL.01
3.	Chính sách chất lượng	PL.ISO.02 - CSCL
4.	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện MTCL	PL.ISO.03 - MTCL

5.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	HD.ISO.01
6.	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	HD.ISO.02
7.	Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo	HD.ISO.03
8.	Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	HD.ISO.04
9.	Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa một cửa liên thông	QT.ISO.01
10.	Quy trình tiếp công dân	QT.TCD.01
11.	Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu	QT.KNTC.01
12.	Quy trình giải quyết tố cáo	QT.KNTC.02
13.	Quy trình xử lý đơn thư	QT.KNTC.03
14.	Quy trình kê khai tài sản, thu nhập	QT.PCTN.01
15.	Quy trình xác minh tài sản, thu nhập	QT.PCTN.02
16.	Quy trình tiếp nhận và yêu cầu giải trình	QT.PCTN.03
17.	Quy trình thực hiện việc giải trình	QT.PCTN.04
18.	Quy trình quy định của các lĩnh vực	PL01/QT.ISO.01

### **2.3. Việc thực hiện các yêu cầu, kiến nghị của cơ quan kiểm tra trong đợt kiểm tra trước:**

Ủy ban đã tiến hành đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo theo quy định việc lưu giữ hồ sơ đầy đủ và phân phối tài liệu chung của hệ thống tới các bộ phận chuyên môn.

- Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ phận chuyên môn nhận thực hiện lưu giữ hồ sơ theo đúng quy định.

+ Tập trung rà soát, cập nhật và xây dựng bổ sung các quy trình để giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND phường theo công bố của UBND tỉnh.

+ Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật vào các tài liệu của hệ thống.

Lưu hồ sơ đánh giá nội bộ, hồ sơ giải quyết các Thủ tục hành chính theo đúng các quy trình đã được phê duyệt.

Chỉnh sửa các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính theo đúng thực tế và thực hiện nghiêm túc theo các quy trình của hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện nhận diện, đánh giá, theo dõi xử lý rủi ro và cơ hội theo quy định.

Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật vào trong các quy trình.

### **3. Thuận lợi, khó khăn:**

#### *\*) Thuận lợi*

- Việc duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 đang được thực hiện thuận lợi; việc xây dựng 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 tại UBND phường Văn Đức.

- 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

#### *\*) Khó khăn:*

- Các công chức chuyên môn phải thao tác trên nhiều hệ thống phần mềm cho một TTHC như lĩnh vực chứng thực (hệ thống motcua.haiduong.gov.vn, cổng dịch vụ công quốc gia, chứng thực điện tử), lĩnh vực hộ tịch (hệ thống ngành tư pháp, hệ thống DVC..), lĩnh vực Lao động TBXH.. dẫn đến việc thực hiện theo quy trình đôi khi gặp khó khăn.

### **4. Các kiến nghị, đề xuất:**

Đề nghị cơ quan có thẩm quyền, hàng năm mở các lớp tập huấn nhằm hướng dẫn cụ thể, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa.

Đề nghị có hướng dẫn cụ thể việc cấp kinh phí cho việc Duy trì áp dụng, cải tiến ISO cho các xã, phường.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến và chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của Ủy ban nhân phường Văn Đức./.

#### *Nơi nhận:*

- Sở KH&CN;
- BCĐ Thành phố;
- Lưu: Hồ sơ ISO 2023.

**CHỦ TỊCH**

**Dương Văn Chiên**