

Số: 154/BC-UBND

Nhơn Hưng, ngày 10 tháng 7 năm 2024

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023**

Ủy ban nhân dân phường Nhơn Hưng báo cáo kết quả thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 với các nội dung sau:

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

*a) Phạm vi áp dụng:*

- Ủy ban nhân dân thị trấn Nhơn Hưng thực hiện theo Quyết định số 1032/QĐ-UBND ngày 17/2/2021) được đưa vào áp dụng chung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- UBND phường Nhơn Hưng đã công bố Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 11/08/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 27 lĩnh vực hoạt động với 113 thủ tục.

*b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc*

Lãnh đạo và cán bộ phụ trách lĩnh vực ISO thị trấn đều được tập huấn, đào tạo về công tác ISO; các tài liệu: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Quy trình hướng dẫn thủ tục hành chính, Quy trình hướng dẫn nghiệp vụ ngành đều được phân phối đúng quy định có 10 bộ phận cán bộ, công chức có liên quan tham gia.

*c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan*

Chính sách chất lượng được ban hành ngày 10/01/2023 với phương châm Công khai, minh bạch, công tâm, chu đáo-đúng pháp luật, đúng hẹn”

Trong năm 2023 cơ quan đã ban hành Mục tiêu chất lượng ( ngày 10/01/2023) và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng và thực hiện báo cáo mục tiêu chất lượng năm 2023. Trong năm có 06 ngành chuyên môn thực hiện

xây dựng mục tiêu chất lượng, và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng và thực hiện báo cáo mục tiêu chất lượng năm 2023. (Đính kèm chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, báo cáo mục tiêu, bản mô tả mô hình HTQLCL).

*d) Việc tuân thủ các quy trình giải quyết công việc và các quy trình được xác định trong HTQLCL*

Các bộ phận chuyên môn thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Nhà Bàng trong năm đã tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực đã công bố là 2.587 hồ sơ, giải quyết đúng hẹn, không có hồ sơ trễ hẹn.

*đ) 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*

Kết quả tổ chức đánh giá nội bộ thị trấn tiến hành đánh giá. Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ, Ban Điều hành ISO phường tổ chức họp xét và xem xét của lãnh đạo trong việc áp dụng và duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 để duy trì và phát huy những mặt đã thực hiện tốt, đồng thời đề ra các giải pháp khắc phục những điểm không phù hợp. Quyết định thành lập đoàn đánh giá Nội bộ năm 2023.

*e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL*

Ban Điều hành ISO thị trấn đều tiến hành thu thập ý kiến công dân thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Nhơn Hưng, tuy nhiên đến thời điểm hiện nay chưa có trường hợp khiếu nại, tố cáo xảy ra.

*g) Hoạt động cải tiến HTQLCL*

Các bộ phận chuyên môn đều áp dụng, duy trì hoạt động đảm bảo theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO phường chủ động cải tiến HTQLCL thông qua việc quyết tâm cắt giảm thời gian giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

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

*a) Việc bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng:*

Hệ thống quản lý chất lượng của phường tuân thủ theo quy định việc thành lập Ban Chỉ đạo và kịp thời thay đổi thành viên Ban Chỉ đạo khi Lãnh đạo các bộ phận chuyên môn có sự thay đổi. Ủy ban nhân dân phường đều xây dựng

Mục tiêu chất lượng và các bộ phận chuyên môn đều xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng đều có sự phê duyệt của lãnh đạo.

*b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng:*

- Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường Nhơn Hưng có hiệu lực đối với các lĩnh vực quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính.

*c) Việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 đã được Chủ tịch UBND phường Nhơn Hưng thực hiện tại Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 11/8/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 27 lĩnh vực hoạt động với 113 thủ tục, gồm:*

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo; Lĩnh vực đấu thầu; Lĩnh vực thủy lợi; Lĩnh vực trồng trọt; Lĩnh vực bảo vệ thực vật; Lĩnh vực đất đai; Lĩnh vực môi trường; Lĩnh vực người có công; Lĩnh vực chính sách công; Lĩnh vực phòng chống tệ nạn xã hội; Lĩnh vực bảo trợ xã hội; Lĩnh vực bảo vệ chăm sóc trẻ em; Lĩnh vực chứng thực; Lĩnh vực Hòa giải cơ sở; Lĩnh vực hộ tịch; Lĩnh vực nuôi con nuôi, Lĩnh vực Tôn giáo; Lĩnh vực thi đua khen thưởng; Lĩnh vực phổ biến, giáo dục pháp luật; Lĩnh vực bồi thường nhà nước; Lĩnh vực văn hóa; Lĩnh vực thể dục – thể thao; Lĩnh vực chống tham nhũng; Lĩnh vực giải quyết khiếu nại; Lĩnh vực giải quyết tố cáo; Lĩnh vực tiếp công dân; Lĩnh vực xử lý đơn thư.

### **3. Thuận lợi, khó khăn, kiến nghị, đề xuất**

#### ***a) Thuận lợi:***

- Về công tác chỉ đạo điều hành: Xác định Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một công cụ hỗ trợ hữu ích trong công cuộc cải cách hành chính, do đó, Ủy ban nhân dân phường quan tâm sâu sắc đến công tác chỉ đạo điều hành liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế.

- Về đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo: Công tác đánh giá nội bộ và họp xét lãnh đạo được duy trì thường xuyên. Các cơ quan phối hợp tốt trong công tác đánh giá nội bộ và tham gia đầy đủ các kỳ họp xét lãnh đạo. Từ đó, đề ra các giải pháp khắc phục các hạn chế, thiếu sót sau khi đánh giá, đồng thời duy trì và phát huy các mặt đã thực hiện tốt.

#### ***b) Khó khăn:***

- Do có thay đổi nhân sự do điều động, luân chuyển, nhận thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức trong cơ quan, còn hạn chế, nên còn lúng túng; văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi dẫn đến triển khai thực hiện chưa phát huy hết tính hiệu quả.

- Việc sắp xếp, lưu trữ hồ sơ một số một số bộ phận chuyên môn chưa khoa học, còn hạn chế.

***c. Đề xuất, kiến nghị***

- Nhằm áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong thời gian tới tốt và hiệu quả hơn, Ủy ban nhân dân phường Nhơn Hưng kiến nghị Sở Khoa học và Công Nghệ các nội dung sau:

- Hướng dẫn cho phường trong việc duy trì, đánh giá nội bộ, thống kê mở rộng hệ thống quản lý chất lượng.

- Hằng năm, mở lớp tập huấn, đào tạo và đào tạo chuyên sâu về thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho lãnh đạo ISO, cho cán bộ, công chức, viên chức phụ trách công tác ISO của bộ phận chuyên môn.

Trên đây là báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Nhơn Hưng./.

***Nơi nhận:***

- Sở KH&CN tỉnh An Giang;
- Phòng kinh tế;
- Lưu: VT, hồ sơ ISO.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Bảo**