

## 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 xã Quảng Nhâm quý 1 năm 2024

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng năm về kết quả thực hiện tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, Ủy ban nhân dân xã Quảng Nhâm báo cáo kết quả thực hiện quý 1 năm 2024 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 Quý 1 năm 2024:

- Tình hình phê duyệt và ban hành:

UBND xã đã Ban hành Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 về Kế hoạch 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 xã Quảng Nhâm năm 2024

UBND xã đã Ban hành Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2024 về Việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại xã Quảng Nhâm năm 2024

UBND xã đã Ban hành Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2024 về Kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã năm 2024.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo: Báo cáo đầy đủ, đúng hạn theo yêu cầu của cấp trên.

Đã xây dựng và ban hành tất cả các nội dung theo yêu cầu như danh mục các quy trình quản lý nội bộ. Gồm 15 quy trình nội bộ bắt buộc.

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. Đã hoàn thành việc xây dựng 15 quy trình nội bộ bắt buộc.

STT	TÀI LIỆU/QUY TRÌNH	MÃ HIỆU	GHI CHÚ
1.	Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác	H57.30-72.000-01/NB	H57.30-72.000- là mã định danh điện tử của cơ quan, đơn vị.
2.	Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	H57.30-72.000-02/NB	
3.	Quy trình Quản lý văn bản đến	H57.30-72.000-03/NB	
4.	Quy trình Quản lý văn bản đi	H57.30-72.000-04/NB	
5.	Quy trình thanh toán	H57.30-72.000-04/NB	
6.	Quy trình quản lý tài sản	H57.30-72.000-06/NB	
7.	Quy trình đăng ký sử dụng tài sản	H57.30-72.000-07/NB	
8.	Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản	H57.30-72.000-08/NB	
9.	Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan	H57.30-72.000-09/NB	
10.	Quy trình hợp giao ban	H57.30-72.000-10/NB	
11.	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	H57.30-72.000-11/NB	
12.	Quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan	H57.30-72.000-12/NB	
13.	Quy trình xin nghỉ phép	H57.30-72.000-13/NB	
14.	Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan	H57.30-72.000-14/NB	
15.	Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng	H57.30-72.000-15/NB	

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2024: Đến thời điểm hiện tại UBND xã chưa tổ chức đánh giá nội bộ. Dự kiến sẽ tổ chức vào quý III năm 2024.

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC:

Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC: **364** hồ sơ. Trong đó: Kỳ trước chuyển sang **26** hồ sơ, tiếp nhận trực tuyến **302** hồ sơ; tiếp nhận trực tiếp **36** hồ sơ, qua đường bưu điện **0** hồ sơ); Số lượng hồ sơ đã giải quyết **342** hồ sơ: Trong đó, giải quyết trước hạn, đúng hạn **335** hồ sơ, trễ hạn **7** hồ sơ; Số lượng hồ sơ đang giải quyết: **22** hồ sơ đang giải quyết trong hạn.

## **2. Đánh giá, nhận xét**

a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị.

Từ khi triển khai xây dựng và áp dụng ISO, UBND xã đã thành lập Ban Chỉ đạo, Ban soạn thảo, đại diện lãnh đạo về chất lượng với thành phần đúng theo yêu cầu. Thành phần Ban Chỉ đạo gồm lãnh đạo UBND xã, các cán bộ, công chức chuyên môn có nhiệm vụ thường xuyên thực hiện các công việc theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời đã cử 01 đồng chí Phó Chủ tịch làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR).

b) Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị

Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính của Nhà nước trên một số lĩnh vực tư pháp hộ tịch; đất đai thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

Quy trình xây dựng và áp dụng hệ thống ISO là một lĩnh vực mới nên vẫn còn một số cán bộ, công chức chuyên môn chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống, và chủ yếu thực hiện công việc theo kinh nghiệm.

## **3. Kiến nghị, đề xuất:**

Đề nghị UBND huyện hàng năm tổ chức mở các lớp tập huấn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa cấp xã.

Đề nghị UBND huyện hỗ trợ kinh phí hàng năm duy trì hoạt động Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại các xã.

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 Quý 1 năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Nhâm./.

### ***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Phòng KTHT huyện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUYỀN CHỦ TỊCH**

**Phụ lục**  
**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ**  
**VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 TRÊN ĐỊA BÀN XÃ QUẢNG NHÂM**  
**QUÝ I NĂM 2024.**

*(Kèm theo Báo cáo số 43/BC-UBND ngày 18 tháng 03 năm 2024 của UBND xã Quảng Nhâm)*

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Kế hoạch triển khai năm 2023	QĐ công bố MTCL và Kế hoạch MTCL	Kế hoạch ĐGNB	Triển khai ĐGNB	Họp xem xét lãnh đạo	Công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Kiểm toàn BCD (nếu có)	Báo cáo 3, 6 tháng	Báo cáo năm 2023
1	UBND xã Quảng Nhâm	65/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023	19/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2024	03/KH-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2024			198/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2023	23/QĐ-UBND ngày 25 tháng 01 năm 2024	43/BC-UBND ngày 18 tháng 3 năm 2024	134/BC-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2023