| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>XÃ LỘC THỦY | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 242/BC-UBND | *Lộc Thủy, ngày 26 tháng 5 năm 2020* |

# BÁO CÁO
## Về 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 vào hoạt động tại UBND xã Lộc Thủy 6 tháng đầu năm 2020

Thực hiện Công văn số 368/NV-ISO ngày 11 tháng 10 năm 2019 của Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc về việc thực hiện chế độ thông tin báo cáo năm, các quy trình về công tác ISO. Uỷ ban nhân dân xã Lộc Thủy báo cáo về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan 6 tháng đầu năm 2021 như sau:

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

*a) Về tổ chức, chỉ đạo điều hành:*

Trong 6 tháng đầu năm 2021, UBND xã đã thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động. Thông qua việc xây dựng các quy trình mới, các cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói qun làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt. 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 HTQLCL.

*b) Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015*

Ngay từ đầu năm 2021, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 21/01/2021 về việc triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Lộc Thủy năm 2021, trong đó xác định nội dung, thời gian, phân công nhiệm vụ cụ thể; Kế hoạch số 112/KH-UBND ngày 08/3/2021 về đánh giá chất lượng nội bộ năm 2021; Kế hoạch số 43/KH-UBND ngày 25/01/2021 về việc triển khai thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã; Quyết định số 02/QĐ-UBND, ngày 08/01/2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021; theo đó, UBND xã đã đề ra 10 mục tiêu, kết quả thực hiện nhiệm vụ các mục tiêu trong 6 tháng đầu năm 2021.

Đồng thời, UBND xã thực hiện việc niêm yết đúng quy định Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2021. Công khai niêm yết kịp thời danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã tại bộ phận TN&TKQ nhằm phục vụ nhu cầu tra cứu, giao dịch TTHC của công dân, tổ chức.

Trong 6 tháng đầu năm 2021, công chức chuyên môn đã tiến hành rà soát, xây dựng lại các quy trình ISO được sửa đổi, thay thế, bổ sung theo Quyết định của UBND tỉnh, bao gồm:

- 14 quy trình về thuộc lĩnh vực Nội vụ (theo Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 05/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế).

- 01 quy trình thuộc lĩnh vực  Người có công (theo Quyết định số 580QĐ-UBND ngày  18/3/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế).

- 03 quy trình thuộc lĩnh vực Nuôi con nuôi (theo Quyết định số 624/QĐ-UBND ngày 23/3/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế).

Về đánh giá mức độ hài lòng tại bộ phận TN&TKQ: UBND xã đã tổng hợp lấy ý kiến của tổ chức, người dân đến giải quyết TTHC trong 6 tháng đầu năm 2021. Hàng quý, UBND xã đều có báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng, niêm yết công khai tại bộ phận TN&TKQ, đăng tải trên công thông tin điện tử của UBND xã. Đánh giá chung đạt trên 95% mức độ hài lòng của công dân, tổ chức tại bộ phận TN&TKQ cấp xã.

**2. Đánh giá tình hình thực hiện:**

*a) Thuận lợi:*

- Có sự quan tâm, hướng dẫn, tạo điều kiện của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, sở Khoa học & Công nghệ, Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc trong việc triển khai thực hiện và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức UBND xã có sự nhất trí cao và nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng HTQLCL và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng HTQLCL sẽ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả công cuộc cải cách hành chính.

*b) Khó khăn:*

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức UBND xã vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

**3. Nhiệm vụ thực hiện 6 tháng cuối năm 2021**

Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 21 tháng 01 năm 2021 về việc triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Lộc Thủy năm 2021, thường xuyên cập nhật các quy trình, tiến hành đánh giá nội bộ lần 1 và khắc phục những điểm không phù hợp sau đánh giá. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo đúng quy định của cấp trên.

Trên đây là Báo cáo về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã Lộc Thủy 6 tháng đầu năm 2021, báo cáo cho Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc./.

***Nơi nhận:***
- Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**
**KT. CHỦ TỊCH**
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Hùng Phi**