

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình 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 2022**

Thực hiện Công văn số 66/KTHT-TH ngày 15 tháng 02 năm 2022 của Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện Phú Lộc về việc thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND các xã, thị trấn theo định kỳ. Ủy ban nhân dân xã Lộc Thủy báo cáo Tình hình 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 2022 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 2022, 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 quen 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 2022, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 10/02/2022 về triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2022; Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 15 tháng 02 năm 2022 về đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã năm 2022; Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 17 tháng 01 năm 2022 về kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2022. Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 10/02/2022 về việc triển khai thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã; Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 11/02/2022 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022.

Đồng thời, UBND xã thực hiện việc niêm yết đúng quy định Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2022. 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 2022, 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:

- 02 quy trình về thuộc lĩnh vực Y tế (theo Quyết định số 447/QĐ-UBND ngày 14/02/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế):

+ Cấp giấy chứng sinh đôi với trường hợp trẻ được sinh ra ngoài cơ sở khám bệnh, chữa bệnh nhưng được cán bộ y tế hoặc cô đỡ thôn bản đỡ đẻ.

+ Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số

- 02 quy trình thuộc lĩnh vực Môi trường (theo Quyết định số 628/QĐ-UBND ngày 11/3/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế).

+ Tham vấn trong đánh giá tác động môi trường.

+ Xác nhận Hợp đồng tiếp cận nguồn gen và chia sẻ lợi ích.

- 01 quy trình thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội, thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông từ UBND cấp xã lên UBND cấp huyện: Thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng, hỗ trợ kinh phí chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng (theo Quyết định số 1026/QĐ-UBND ngày 27/4/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế).

- 01 quy trình thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội, thực hiện theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã: Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và Cấp giấy xác nhận khuyết tật (theo Quyết định số 1026/QĐ-UBND ngày 27/4/2022 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 2022. 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.

UBND xã đã ban hành Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 17/5/2022 Về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ lần 01 thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Lộc Thủy, tiến hành đánh giá nội bộ nhằm khắc phục những tồn tại hạn chế, sai sót, những điểm chưa phù hợp trong quá trình thực hiện áp dụng các quy trình ISO vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

## **2. Đánh giá tình hình thực hiện:**

a) *Thuận lợi:*

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.

Việc niêm yết công khai các TTHC được cập nhật kịp thời, thuận lợi cho cá nhân, tổ chức nghiên cứu, tìm hiểu.

*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 2022**

Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 10/02/2022 về triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2022; xây dựng quy trình ISO được sửa đổi, bổ sung theo Quyết định của UBND tỉnh. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo đúng quy định của cấp trên.

Trên đây là Báo cáo tình hình 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 2022./.

*Nơi nhận:*

- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện (b/c);
- Chủ tịch và các PCT.UBND xã (b/c);
- Ban Chỉ đạo ISO xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã;
- Lưu: VT, TK ISO.

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

**Phan Hùng Phi**