

## **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 phường Thủy Vân 9 tháng đầu năm 2023 và triển khai nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023**

Thực hiện công văn số 2028/TB-BCĐ19 ngày 25 tháng 9 năm 2023 về việc báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước 9 tháng đầu năm và triển khai nhiệm vụ 3 tháng cuối 2023, Ủy ban nhân dân phường Thủy Vân báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Thủy Vân 9 tháng đầu năm 2023 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 9 tháng đầu năm và triển khai nhiệm vụ 3 tháng cuối 2023

- Tình hình phê duyệt và ban hành:

+ Đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 09/01/2023 về 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 UBND phường năm 2023

+ Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 05/01/2023 về Ban hành “Chính sách chất lượng năm 2023” tại UBND phường Thủy Vân phù hợp yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

+ Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 về việc Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Thủy Vân.

+ Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 15/5/2023 về Đánh giá nội bộ năm 2023 tại phường.

+ Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 01/02/2023 về việc Về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Quyết định 158/QĐ-UBND ngày 16/5/2023 về việc thành lập đoàn

đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Thủy Vân.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

Chính sách chất lượng ISO của cơ quan đã được ban hành và phổ biến rộng rãi đến toàn thể CBCC trong cơ quan được biết, thực hiện theo quy đúng chính sách chất lượng đã ban hành “Công khai- minh bạch- đúng luật-hiệu lực-hiệu quả”, đồng thời niêm yết công khai chính sách chất lượng tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND để người dân được biết. UBND phường đã ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023: Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 về ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023. UBND đã ban hành bộ tài liệu HTQLCL theo yêu cầu tiêu chuẩn, được ký, phê duyệt đúng quy định gồm: Sổ tay chất lượng; chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng, 05 quy trình bắt buộc, các quy trình tác nghiệp liên quan. Số quy trình nội bộ được xây dựng: 01 (Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính). Các tài liệu nội bộ gốc được thư ký ISO lưu giữ, thực hiện phân phối các tài liệu nội bộ, các quy trình chung đến các bộ phận chuyên môn. Các tài liệu bên ngoài được lập danh sách và cập nhật thường xuyên, được lưu trữ trên máy tính, dễ dàng tra cứu. Việc kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo Quy trình 01. Các hồ sơ được lập danh mục, quản lý tại bộ phận chuyên môn và gửi về lưu trữ tại văn thư, lưu trữ vào cuối năm. Kết quả đo lường sự thỏa mãn của người dân 09 tháng đầu năm 2023: 100% người dân được hỏi hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ khi thực hiện TTHC tại đơn vị. Hình thức phát phiếu cho công dân.

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2023 :

+ Kế hoạch số 58/KH-UBND ngày 15/5/2023 về Đánh giá nội bộ năm 2023 tại phường.

+ Ban hành Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 16/5/2023 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 UBND phường Thủy Vân.

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

Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: 2.577 hồ sơ (trong đó : Số hồ sơ mới tiếp nhận: 2.577 hồ sơ; Số hồ sơ từ kỳ báo cáo trước chuyển qua là : 0 hồ sơ)

Kết quả giải quyết TTHC:

+ Số hồ sơ đã giải quyết: 2.577 hồ sơ.

+ Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 2.574 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 99,9%.

+ Số hồ sơ giải quyết trễ hạn: 03 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 0,1% (Lý do trễ hạn: do chờ bổ sung hồ sơ chuyển xác minh nhưng ngành không thực hiện trên hệ thống nên dẫn đến quá hạn.)

+ Số hóa hồ sơ: 741/741 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 100%.

+ Hồ sơ mức độ 3: 70 hồ sơ

+ Hồ sơ mức độ 4: 0 hồ sơ

## **2. Đánh giá, nhận xét**

### **2.1 Thuận lợi**

Trong quá trình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến. Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Thủy Vân đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính.

### **2.2. Hạn chế, khuyết điểm:**

Nhận thức của một số cán bộ, công chức về tầm quan trọng của 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 vẫn còn chưa đồng đều; ý thức trách nhiệm và tinh thần công việc của một số cán bộ, công chức vẫn còn chưa cao; còn hạn chế trong cập nhật thông tin về thủ tục hành chính, các quy định mới nhằm phục vụ cho duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

### **3. Nhiệm vụ 3 tháng cuối năm và đề xuất, kiến nghị**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND thành phố, Phòng Kinh tế thành phố thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, rà soát và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trên đây là 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 phường Thủy Vân 9 tháng đầu năm 2023 và triển khai nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023; kính gửi UBND thành phố, phòng Kinh tế thành phố được biết./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND thành phố;
- Phòng Kinh tế;
- Lưu: VP.

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

**Nguyễn Kim Thành Trí**

