

Số: 634/BC-UBND

*Thượng Nung, ngày 26 tháng 10 năm 2021*

## **BÁO CÁO**

### **Đánh giá tình hình xây dựng áp dụng hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 của UBND xã Thượng Nung năm 2021**

#### **I. Thông tin chung:**

- Tên cơ quan: **ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯỢNG NUNG**
- Địa chỉ: Xóm Trung Thành – Xã Thượng Nung – huyện Võ Nhai – tỉnh Thái Nguyên.
- Lãnh đạo UBND xã: Lương Thị Mỹ Chải – Chức vụ Chủ tịch UBND xã
- Thư ký ISO: Hà Quang Tiên – Chức vụ Văn phòng HĐND-UBND xã.

#### **II. Kết quả thực hiện:**

##### **1. Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001**

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 99
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan: 85
- Tổng số quy trình thủ tục được xây dựng: 11

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

###### **2.1. Đánh giá về hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại cơ quan**

Các quy trình đã được ban hành phù hợp với đặc điểm hoạt động của đơn vị, đã đơn giản thủ tục và đúng theo các văn bản pháp luật của nhà nước.

Giải quyết các công việc theo quy trình của hệ thống quản lý chất lượng đã đảm bảo được thời gian nhanh gọn, chất lượng công việc đã được đảm bảo, hiệu quả công việc được nâng cao.

Tuy nhiên, việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu văn bản chưa bảo đảm theo quy định.

###### **2.2. Những thuận lợi, khó khăn và vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại cơ quan:**

**Thuận lợi:** Lãnh đạo UBND xã thường xuyên chỉ đạo các bộ phận công chức chuyên môn tập trung triển khai các hoạt động áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan.

**Khó khăn:** Văn bản quy phạm pháp luật thay đổi liên tục dẫn đến việc cập nhật, bổ sung bộ thủ tục hành chính chưa kịp thời.

Khối lượng hồ sơ công việc chuyên môn của các bộ phận chuyên môn còn nhiều dẫn đến sự quá tải ảnh hưởng đến công tác sắp xếp và lưu trữ tài liệu theo yêu cầu của Hệ thống.

Một số công chức chưa thực sự quan tâm áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào trong công việc phụ trách.

Nguồn nhân lực hạn chế, phải kiêm nhiệm nhiều công tác khác nhau dẫn tới không đảm bảo quá trình theo dõi, đôn đốc thực hiện chưa được đầy đủ.

Công chức theo dõi về Hệ thống quản lý chất lượng chưa được đào tạo bài bản.

Chưa có cơ chế khen thưởng để động viên, khuyến khích các cá nhân làm tốt việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Kinh phí để duy trì, triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 không có.

### **III. Đề xuất, kiến nghị:**

Sở Khoa học và Công nghệ mở lớp tập huấn cho đội ngũ công chức làm công tác ISO để công tác duy trì và triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được tốt hơn.

Trên đây là báo cáo đánh giá tình hình xây dựng áp dụng hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 của UBND xã Thượng Nung năm 2021./.

#### **Nơi nhận:**

- Phòng KTHT huyện ;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VP.

**CHỦ TỊCH**

**Lương Thị Mỹ Chải**

Số:635/BC-BCĐ

Thượng Nung, ngày 26 tháng 10 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ năm 2021**

Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng tổ chức kiểm tra đánh giá nội bộ tại Bộ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính UBND xã Thượng Nung qua kiểm tra, đoàn kiểm tra báo cáo kết quả như sau:

**1. Mục đích kiểm tra**

Xem xét sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng do UBND ban hành có phù hợp với thực tế quản lý và so với yêu cầu tiêu chuẩn ISO.

Xác định tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống đã được Ban hành và áp dụng tại các phòng ban, bộ phận.

**2. Thời gian:** 01 ngày 26/10/2021.

**3. Các bộ phận được đánh giá**

- Văn phòng HĐND – UBND xã;
- Tài chính - Kế toán;
- Tư pháp - Hộ tịch;
- Văn hóa - Xã hội;
- Địa chính - Xây dựng - Môi trường.

**4. Chuẩn mực đánh giá**

- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015;
- Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 được ban hành;
- Hệ thống văn bản luật, văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

**5. Kết luận sau khi kiểm tra đánh giá**

Qua quá trình đánh giá nội bộ tại các bộ phận thuộc Ủy ban nhân dân xã đoàn đánh giá đã thực hiện được đầy đủ Kế hoạch đánh giá theo Thông báo tổ chức đánh giá nội bộ - Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đoàn kiểm tra có kết luận như sau:

**\* Ưu điểm:**

- Được sự chỉ đạo của Lãnh đạo UBND, hiện nay hầu hết các bộ phận đã bước đầu triển khai thực hiện theo các yêu cầu của Hệ thống văn bản ban hành, nhận thức của các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc Hệ thống quản lý chất lượng đã có nhiều chuyên viên theo hướng tích cực.

- Lãnh đạo UBND cam kết cung cấp những nguồn lực cần thiết đảm bảo đủ cho việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

**\* Tồn tại cần khắc phục:**

- Công tác phát động toàn thể cán bộ, công chức tích cực triển khai thực hiện, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chưa được rộng rãi và thường xuyên. Việc nắm bắt và thực hiện về Hệ thống quản lý chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức tại các bộ phận chưa được đồng đều.

- Hoạt động tuyên truyền chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng tại các bộ phận còn hạn chế.

**\* Kiến nghị**

Để việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 mang lại hiệu lực, hiệu quả, đoàn đánh giá kiến nghị một số nội dung sau:

Tăng cường đề nghị mở các lớp tập huấn để nâng cao trình độ về chuyên môn. Triển khai các văn bản hướng dẫn đến cơ sở kịp thời để CBCC có tài liệu nghiên cứu phục vụ công việc.

**\* Ban chỉ đạo ISO**

- Tăng cường công tác tuyên truyền về chính sách chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức hiểu và áp dụng.

- Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng theo quy định.

- Tăng cường hoạt động theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng đã được ban hành.

- Đẩy mạnh hoạt động thống kê, đo lường sự hài lòng của khách hàng.

- Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực, trang thiết bị phục vụ cho xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Quán triệt, kiểm tra các Bộ phận khác phục ngay các điểm không phù hợp xảy ra trong đánh giá nội bộ.

**\* Các Bộ phận chuyên môn**

Nghiêm túc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã ban hành.

Trên đây là Báo cáo đánh giá nội bộ năm 2021 của Ban chỉ đạo ISO 9001: 2015 của UBND xã Thượng Nung đề nghị UBND xem xét, đôn đốc các bộ phận có liên quan tiến hành thực hiện các kiến nghị như đã nêu trên để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015./.

**Nơi nhận:**

- Phòng KT - HT huyện Võ Nhai;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Công chức chuyên môn xã;
- Lưu: VP

**TRƯỞNG ĐOÀN**



**CHỦ TỊCH UBND XÃ**  
**Lương Thị Mỹ Chải**

**BIÊN BẢN**

**Kiểm tra hành động khắc phục và Hội họp xem xét của ban lãnh đạo  
Ủy ban nhân dân xã Thượng Nung**

Hôm nay, vào hồi 14 giờ 30 phút, ngày 26 tháng 10 năm 2021, tại Phòng họp tầng II UBND xã Thượng Nung, Ban lãnh đạo ủy ban nhân dân xã tiến hành họp xem xét về hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001-2015.

Thành phần tham dự: Lãnh đạo UBND và công chức chuyên môn UBND xã.

**NỘI DUNG CUỘC HỌP**

Đ/c Lương Thị Mỹ Chải - Chủ tịch UBND xã nêu mục đích của cuộc họp thông nhất kết quả kiểm tra hành động khắc phục và xem xét của Lãnh đạo nhằm đảm bảo HTQLCL được áp dụng một cách hiệu quả tại đơn vị và tìm kiếm cơ hội cải tiến. Các vấn đề được đưa ra trong cuộc họp.

**1. Quá trình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng**

HTQLCL của UBND xã được Công bố và đã được tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ năm 2021. Qua quá trình đánh giá nội bộ, HTQLCL được áp dụng tại các bộ phận chưa được triệt để, nhận thức của cán bộ, công chức chưa được đồng đều. Do hệ thống hoàn toàn mới đòi hỏi cán bộ, công chức của UBND mới bước đầu tiếp cận nên còn nhiều điểm chưa hiểu rõ, do vậy lần đánh giá lần 02 năm 2021, đoàn đánh giá của UBND xã kết hợp với đơn vị tư vấn tiến hành đánh giá cụ thể việc áp dụng hệ thống và hướng dẫn thực hiện một số các yêu cầu của tiêu chuẩn.

Sau cuộc đánh giá đoàn đánh giá đã nêu ra một số hạn chế cũng như các điểm lưu ý cần hoàn thiện để nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã Thượng Nung.

Đối với các hoạt động thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL đang được đẩy mạnh thực hiện theo đúng các quy trình đã ban hành, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần thực hiện hoạt động một cách chuẩn hóa theo quy trình nhằm hướng tới phục vụ ngày một chuyên nghiệp.

**2. Kết quả của các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và kiểm tra các hành động khắc phục tại các đơn vị**

Thư ký BCĐ ISO báo cáo về tình hình áp dụng và thực hiện HTQLCL tại

UBND xã, các tài liệu thuộc HTQLCL của UBND xây dựng đã phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO: 9001/2015 và thường xuyên theo dõi những thay đổi của thực tế để điều chỉnh hệ thống cho phù hợp với thực tế quản lý của UBND xã.

Từ khi áp dụng hệ thống đến thời điểm hiện tại ủy ban đã tiến hành đánh giá nội bộ HTQLCL của UBND, nhìn chung cuộc đánh giá đều diễn ra theo đúng kế hoạch. Kết quả cụ thể xem báo cáo đánh máy.

Sau đánh giá, bên cạnh những ghi nhận về các mặt tích cực từ các bộ phận chuyên môn trong hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, đoàn đánh giá nội bộ có chỉ ra một số điểm lưu ý, kiến nghị thực hiện đối với các đơn vị được đánh giá và Ban chỉ đạo ISO.

Đến thời điểm hiện tại đã kiểm tra các bộ phận, đơn vị đã hoàn thành việc khắc phục các nội dung không phù hợp, kiến nghị của đoàn đánh giá.

### **3. Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng**

Đại diện Ban chỉ đạo ISO cam kết trước cuộc họp về việc đẩy mạnh hơn nữa việc tuyên truyền chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng cũng như tầm quan trọng của hệ thống quản lý chất lượng đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức và thực hiện việc theo dõi đối với việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

Tại cuộc họp Đại diện Ban CD ISO yêu cầu cán bộ phụ trách các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thường xuyên theo dõi việc nắm bắt chính sách, mục chất lượng cũng như sự am hiểu về hệ thống của đội ngũ công chức tại bộ phận phụ trách.

### **4. Hệ thống quản lý chất lượng**

Thư ký BCĐ ISO báo cáo về tình hình áp dụng và thực hiện hệ thống quản lý chất tại ủy ban nhân dân xã Thượng Nung, các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của ủy ban nhân dân Thượng Nung xây dựng đã phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001/2015, xong do có một số thay đổi về các văn bản của cơ quản lý cấp trên và thực tế tình hình tại đơn vị nên hệ thống có một số điều chỉnh cho phù hợp hơn.

### **5. Cán bộ phụ trách các bộ phận chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình và các phản hồi của khách hàng.**

Tại các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, cán bộ phụ trách các bộ phận đã tiếp thu và chỉ đạo cán bộ công chức thực hiện đầy đủ các yêu cầu của hệ thống và đang ngày càng cao hiệu lực và hiệu quả.

### **VẤN ĐỀ THẢO LUẬN**

- Các biện pháp nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại Ủy ban nhân dân xã Thượng Nung.

- Thời gian tiến hành công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001 theo Quyết định 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014.

- Các nhu cầu về nguồn lực góp phần nâng cao hơn nữa hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

- Xem xét các ý kiến phản hồi, khiếu nại của khách hàng.

### KẾT LUẬN

STT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú
1	Tiếp tục duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008/ISO 9001: 2015 tại các cơ quan thuộc UBND huyện	Toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức của UBND xã	
2	Các đơn vị có liên quan khẩn trương triển khai thực hiện những công việc chưa làm được đã nêu ra trong việc đánh giá nội bộ. rà soát các văn bản không phù hợp với UBND xã	Các bộ phận có liên quan	
3	Cán bộ phụ trách ISO có trách nhiệm thường xuyên đôn đốc. Hàng năm duy trì tốt các cuộc đánh giá nội bộ.	Cán bộ phụ trách ISO	

**CHỦ TRÌ CUỘC HỌP**



**CHỦ TỊCH UBND XÃ**  
**Lương Thị Mỹ Chải**

**THỦ KÝ CUỘC HỌP**

**Hà Quang Tiền**

**Nơi nhận:**

- Đ/c Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Đ/c Trưởng, phó ban, TVBCĐ ISO;
- Lưu: VP, H/S ISO.