

Số: /BC – UBND

Phù Long, ngày tháng 8 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ICVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phù Long**

Thực hiện Thông báo số 120/TB-SKH-CN, ngày 28/6/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng về lịch làm việc của Đoàn kiểm tra 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 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố năm 2023, UBND xã Phù Long báo cáo kết quả thực hiện cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

##### **1. Kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:**

*1.1. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:*

- Quyết định của UBND thành phố về việc ban hành TTHC cấp xã:

Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã: 10 lĩnh vực, 112 TTHC, cụ thể:

+ **Lĩnh vực Thanh tra:** có 07 TTHC (*Quyết định số 2123/QĐ-UBND ngày 01/7/2022 của UBND thành phố Hải Phòng về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành thanh tra trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 2456/QĐ- UBND ngày 30/8/2021 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành thanh tra trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 855/QĐ- UBND ngày 26/3/2021 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC được thay thế trong lĩnh vực phòng, chống tham nhũng thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của ngành thanh tra trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 3315/QĐ- UBND ngày 30/12/2019 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC được thay thế trong lĩnh vực thanh tra trên địa bàn thành phố Hải Phòng).*

+ **Lĩnh vực Tư pháp:** có 33 TTHC (*Quyết định số 562/ QĐ-UBND ngày 03/3/2023 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố TTHC mới ban hành, TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực hộ tịch thực hiện tại cơ quan đăng ký hộ tịch thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tư pháp trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 2129/ QĐ-UBND ngày 02/8/2021 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC lĩnh vực Tư Pháp trên địa bàn thành phố Hải Phòng).*

+ **Lĩnh vực Nội vụ: có 15 TTHC** (Quyết định số 1534/QĐ-UBND ngày 06/6/2021 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC lĩnh vực Nội vụ trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực Tài nguyên & Môi trường: có 3 TTHC** (Quyết định số 533/QĐ-UBND ngày 11/02/2022 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC mới ban hành, TTHC được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 885/QĐ-UBND ngày 25/3/2022 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố TTHC mới ban hành, TTHC được sửa đổi, bổ sung; TTHC thay thế; TTHC bị bãi bỏ lĩnh vực môi trường và lĩnh vực đo đạc, bản đồ trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực NN&PTNT: có 10 TTHC** (Quyết định số 644/QĐ-UBND ngày 14/3/2023 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC lĩnh vực NN&PTNT trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực VH- TT&GD: có 7 TTHC** (Quyết định số 453/QĐ-UBND ngày 20/02/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực LĐ- TB&XH: có 17 TTHC** (Quyết định số 1217/QĐ-UBND ngày 10/5/2023 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC thuộc lĩnh vực LĐ- TB&XH trên địa bàn thành phố Hải Phòng; Quyết định số 1423/QĐ-UBND ngày 25/5/2023 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC sửa đổi, bổ sung thuộc lĩnh vực LĐ- TB&XH trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

+ **Lĩnh vực Giao thông vận tải: có 12 TTHC** (Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 23/5/2022 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC lĩnh vực Giao thông vận tải trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực Giáo dục – Đào tạo: có 5 TTHC** (Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 07/01/2022 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC được chuẩn hóa; danh mục TTHC được bãi bỏ lĩnh vực Giáo dục & Đào tạo trên địa bàn thành phố Hải Phòng).

+ **Lĩnh vực Kế hoạch và đầu tư: có 03 TTHC** (Quyết định số 2232/QĐ-UBND ngày 09/8/2021 của UBND thành phố Hải Phòng v/v công bố danh mục TTHC lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư trên địa bàn Thành phố Hải Phòng).

- Tiếp tục áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình theo Hệ thống quản lý chất lượng do người đứng đầu cơ quan Quyết định ban hành.

- Ban hành Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 12/7/2023 v/v Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Phù Long;

- Tổng số quy trình ISO đang được áp dụng tại UBND xã Phù Long bao gồm:

+ Quy trình tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là 05 quy trình.

+ Quy trình giải quyết TTHC: 112 quy trình

+ Quy trình nội bộ: 01 quy trình

+ Quy trình khác: 02 quy trình (*Mô hình hệ thống quản lý chất lượng; Chính sách chất lượng*).

**1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:**

- Ngày 27/02/2023 UBND xã đã xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ năm 2023; Ban hành Kế hoạch số 28/KH-UBND v/v Duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ICVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Phù Long năm 2023;

- Ngày 28/02/2023 UBND xã đã xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2023 với 5 mục tiêu và ban hành Kế hoạch số 29/KH-UBND về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; Xây dựng Chính sách chất lượng;

- UBND xã Phù Long đã ban hành Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 03/8/2023 v/v Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ICVN ISO 9001:2015;

- Ban hành Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 12/7/2023 v/v Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Phù Long;

**1.3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 về chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác:**

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 14/8/2023 v/v Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phù Long;

- Ngày 28/02/2023 UBND xã đã xây dựng 5 Mục tiêu chất lượng năm 2023; Xây dựng 3 Chính sách chất lượng;

- Thực hiện việc nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro: Xây dựng bảng nhận diện, đánh giá, xử lý rủi ro và cơ hội năm 2023; kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2023;

**1.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL:**

Tổng số hồ sơ phải giải quyết theo TTHC (số lượng hồ sơ từ 01/01/2023 đến 15/8/2023): 1.248 hồ sơ

- Số hồ sơ được giải quyết trước hạn, đúng thời hạn: 1.248 hồ sơ

- Số hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị được áp dụng theo đúng quy trình ISO: 1.248 hồ sơ.

**1.5. Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:**

- Hoạt động xem xét lãnh đạo:

+ Ban chỉ đạo ISO xã đã xây dựng kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo;

- + Thông báo họp xem xét của lãnh đạo;
- + Biên bản họp xem xét của lãnh đạo;
- Hoạt động đánh giá nội bộ và thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:
  - + Ngày 27/02/2023 UBND xã đã xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ năm 2023;
  - + Ban hành Quyết định số 147/QĐ-UBND ngày 09/8/2023 v/v thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Phù Long năm 2023;
  - + Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ ngày 10/8/2023;
  - + Thông báo số 01/TB-BCĐ ngày 11/8/2023 về chương trình và nội dung đánh giá nội bộ năm 2023;
  - + Các phiếu ghi chép đánh giá các bộ phận;
  - + Các phiếu khắc phục của các bộ phận sau khi đánh giá;
  - + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

**1.6. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có):** Không có

**1.7. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:**

- Thực hiện hành động khắc phục: Đã thực hiện tại hoạt động đánh giá nội bộ.
- Họp xem xét cải tiến của Lãnh đạo: Báo cáo đánh giá tổng hợp.

**2. Kiểm tra việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

**2.1. 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:**

- UBND xã Phù Long đã ban hành Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 03/8/2023 v/v Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ICVN ISO 9001:2015;

**2.2. Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:**

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 14/8/2023 v/v Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phù Long;

- Ban hành Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 12/7/2023 v/v Ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Phù Long;

**2.3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015:**

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 14/8/2023 v/v Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phù Long được ký số trên hệ thống HP.Net

- Đã niêm yết Quyết định và bản công bố tại bộ phận “Một cửa” xã và đăng tin trên cổng thông tin điện tử xã Phù Long (phulong.cathai.haiphong.gov.vn).

**2.4. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL**

**2.5. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:**

Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 14/8/2023 v/v Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phù Long

**2.6. Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có):** Không có

**II. Tình hình giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình ISO: Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Phù Long được áp dụng theo đúng quy trình ISO:**

**Bảng tổng hợp kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của UBND xã Phù Long**

TT	Tên đơn vị	Số lượng thủ tục hành chính	Số lượng thủ tục hành chính đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO	Tình hình công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015		Kết quả xử lý TTHC theo quy trình ISO		Kết quả kiểm tra		Ghi chú
				Đã công bố (ngày/tháng/năm)	Chưa công bố	Số TTHC giải quyết đúng hạn	Số TTHC chậm thời hạn	Đáp ứng yêu cầu	Chưa đáp ứng yêu cầu	
1	UBND xã Phù Long	112	112	Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 14/8/2023		1.248	0	1.248	0	
...										

**II. ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT:**

**1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã Phù Long:**

Việc xây dựng và thực hiện các quy trình giúp cho Chủ tịch UBND xã và cán bộ, công chức nắm vững hơn về nội dung, yêu cầu và xử lý công việc. Xác định rõ trình tự, đảm bảo thực thi công việc theo quy định của pháp luật. Qua đó giúp từng bộ phận trong cơ quan xác định cụ thể tiêu chuẩn, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

Giải quyết nhanh gọn không bị mất nhiều thời gian tìm kiếm văn bản. Đây là hiệu quả rõ rệt, thiết thực, tạo điều kiện nâng cao trách nhiệm và kỹ năng xử lý công việc của cán bộ, công chức.

Phát huy hiệu quả hơn cơ chế “Một cửa” trong vấn đề tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của tổ chức, công dân khi đến giao dịch tại trụ sở.

## **2. Tình hình xử lý vi phạm đối với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã Phù Long:**

UBND xã Phù Long xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 từ tháng 4 năm 2020 đến nay chưa xử lý vi phạm nào.

### **3. Thuận lợi:**

- Các bộ phận đã phổ biến và triển khai áp dụng các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng có liên quan đến bộ phận. Nhìn chung các bộ phận đã cơ bản tuân thủ theo các quy định trong các quy trình chung cũng như quy trình tác nghiệp, đã lập các loại sổ, ghi chép trong quá trình xử lý các công việc.

- Tất cả các bộ phận đã xác định rõ chức năng, nhiệm vụ. Đã phân công nhiệm vụ cho từng cá nhân trong bộ phận để nâng cao trách nhiệm và hiệu quả trong công việc thực hiện các công việc chuyên môn của bộ phận.

- Tài liệu đầy đủ, nhìn chung các bộ phận đã kiểm soát được và có sẵn các văn bản pháp quy thuộc lĩnh vực chuyên môn.

### **4. Khó khăn:**

- Khi triển khai áp dụng hệ thống chất lượng ISO một số cán bộ công chức còn gặp các lỗi kiểm soát tài liệu bên ngoài, kiểm soát hồ sơ.

## **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:**

UBND xã Phù Long đề nghị UBND huyện đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục đo lường chất lượng thành phố hàng năm mở các lớp đào tạo nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ phụ trách ISO tại xã có kiến thức sâu hơn để việc nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:20015 để vận dụng vào thực tế tốt hơn. Cần cấp bổ sung kinh phí để duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì HTQLHT.CL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã Phù Long.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng KT – HT huyện;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Tiềm**