

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015**

#### **I. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Nhằm cụ thể hóa các mục tiêu, kế hoạch của huyện, Ủy ban nhân dân xã Quảng An đã ban hành các quyết định, kế hoạch về triển khai hệ thống quản lý chất lượng ISO, cụ thể như sau:

+ Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 14/01/2019 về ban hành chính sách chất lượng năm 2019;

+ Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 14/01/2019 về ban hành mục tiêu chất lượng năm 2019;

+ Kế hoạch số 14/QĐ-UBND ngày 14/01/2019 về triển khai kế hoạch mục tiêu chất lượng năm 2019;

+ Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 14/01/2019 về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015;

+ Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 14/01/2019 về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 năm 2019.

#### **II. Kết quả thực hiện:**

##### **1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.**

- Từ khi triển khai chuyển đổi hệ thống chất lượng ISO 9001:2008 sang 9100:2015, UBND xã đã thành lập Ban Chỉ đạo, Ban soạn thảo, đại diện lãnh đạo về chất lượng với thành phần đúng theo yêu cầu. Thành phần Ban Chỉ đạo gồm lãnh đạo UBND xã, các cán bộ, công chức chuyên môn có nhiệm vụ thường xuyên thực hiện các công việc theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời đã cử 01 đồng chí Phó Chủ tịch làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR). Theo đó, Chủ tịch UBND xã đã ký quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 17/10/2019 về việc công bố ban hành lần 1 hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 với 105 quy trình, 117 thủ tục và 17 lĩnh vực.

- Thực hiện Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 14/01/2019 của UBND xã về việc

duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng An năm 2019, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quyết định 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 trên các lĩnh vực để bổ sung, sửa đổi kịp thời, đặc biệt là các căn cứ pháp lý. Theo đó, Chủ tịch UBND xã đã ký quyết định số 315/QĐ-UBND ngày 28/8/2019 về việc công bố ban hành lần 2 hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 bao gồm 9 lĩnh vực, 119 TTHC giải quyết theo cơ chế 1 cửa; 4 lĩnh vực với 33 TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông. Đồng thời thường xuyên lồng ghép việc đánh giá kết quả triển khai xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, tháng, quý,... của cơ quan nhằm đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tiến độ, chất lượng.

## **2. Việc tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo.**

- Thực hiện Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 14/01/2019 của UBND xã về việc Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng An năm 2019. Ngày 25/9/2019 UBND xã đã thành lập đoàn đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ các bộ phận theo kế hoạch đề ra. Sau đợt đánh giá, UBND xã đã có chỉ đạo các bộ phận khắc phục những hạn chế còn tồn tại. Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015.

## **III. Khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất:**

### **1. Khó khăn, vướng mắc:**

- Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính của Nhà nước trên một số lĩnh vực thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Một số cán bộ, công chức chuyên môn chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống ISO, nên công tác nắm bắt để triển khai thực hiện chưa thật sự có hiệu quả.

### **2. Kiến nghị, đề xuất:**

- Đề nghị UBND huyện tổ chức mở các lớp tập huấn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO của xã.

- Đề nghị UBND huyện thường xuyên có chỉ đạo sâu sát, nhắc nhở các UBND xã trong quá trình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 để thực hiện tốt hơn.

## **IV. Phương hướng nhiệm vụ thời gian đến:**

- Tiếp tục duy trì, cải tiến áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 gắn với thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

- Tổ chức các đợt đánh giá chất lượng nội bộ hàng năm đối với hệ thống theo quy định. Tiếp tục cử cán bộ tham gia các khóa tập huấn đánh giá nội bộ và tham gia các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Thường xuyên quán triệt, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công việc, đảm bảo việc vận hành hệ thống ISO 9001:2015 hoạt động đạt hiệu quả tốt.

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân xã Quảng An năm 2019./.

***Nơi nhận:***

- Phòng KT-HT huyện;
- CT, PCT UBND xã
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Hải**