

Số: 67/BC-UBND

*Quảng Thái, ngày 28 tháng 4 năm 2020*

**BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ**  
**Về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia  
TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 trong Chương trình tổng thể CCHC  
nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021- 2030  
tại xã Quảng Thái**

Thực hiện Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2020 của UBND huyện Quảng Điền về việc báo cáo chuyên đề Về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021- 2030 tại xã Quảng Thái xã như sau:

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

Trên cơ sở Kế hoạch số ngày của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về Triển khai 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2019. UBND xã Quảng Thái đã tiến hành chuyển đổi xây dựng, công bố, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Đã ban hành Kế hoạch số 16 /KH-UBND ngày 29/01/2019 về Duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thái năm 2019; Quyết định số 13 /QĐ-UBND ngày 29/01/2019 về việc công bố lần 2 Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 168/QĐ-UBND ngày 22/10/2019 về việc công bố lần 03 Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thái.

**1. Tình hình triển khai hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 tại xã.**

**1.1 Hoạt động đào tạo, tập huấn:**

Ủy ban nhân dân xã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Trong thời gian được sự tạo điều kiện và giúp đỡ của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các ban ngành cấp trên bằng việc mở lớp tập huấn. Cơ quan xã Quảng Thái có 05 cán bộ, công chức tham gia tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015.

**1.2 Hoạt động tổ chức đánh giá nội bộ:**

Hàng năm UBND xã đã ban hành các Quyết định về việc áp dụng bộ tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001-2015 tại cơ quan.

Qua quá trình triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 của cơ quan hành đã từng bước tạo thói quen làm

việc khoa học, góp phần nâng hiệu quả công việc thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rõ ràng và thống nhất; công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc; việc đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn; giảm đáng kể hiện tượng những nhieu, gây phiền hà của cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công vụ.

### **1.3 Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:**

Thực hiện đo lường sự thỏa mãn khách hàng, Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã. Được thực hiện thường xuyên liên tục hàng tháng, hàng quý và năm, Ủy ban nhân dân xã tổng hợp và công bố kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với Bộ phận TN&TKQ cũng như công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

## **2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:**

### **2.1 Ưu điểm:**

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 9001:2008, ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thái 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, cải cách thủ tục 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: 2008, 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 QLCL.

## **II. ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 GIAI ĐOẠN 2021-2030:**

Trong thời gian tới, UBND xã sẽ tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong 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. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

Tiếp tục cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong việc soạn thảo, sửa đổi, bổ sung, rà soát quy trình nhằm duy trì và cải tiến có hiệu quả Hệ thống QLCL.

Tiếp tục tiến hành thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, công khai minh bạch thông tin trong việc giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức.

Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 xem đây là một trong những tiêu chí bình xét thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức hàng năm.

***Trên đây là Báo cáo chuyên đề Về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 trong Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020, định hướng giai đoạn 2021- 2030 tại xã Quảng Thái.***

***Nơi nhận:***

- Sở KH&CN tỉnh;
- UBND huyện;
- Phòng KT&HT huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Toàn thể CBCC;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Ngọc Bảo**