

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN KIM THÀNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BC-UBND

Kim Thành, ngày tháng 12 năm 2024

## **BÁO CÁO**

**V/v thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện Kim Thành**

Thực hiện Kế hoạch 367/KH-UBND ngày 22/02/2024 của UBND huyện Kim Thành về việc duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 tại các cơ quan hành chính nhà nước huyện Kim Thành, Ủy ban nhân dân huyện Kim Thành báo cáo kết quả triển khai, thực hiện như sau:

### **1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan**

1.1. HTQLCL của UBND huyện bao gồm:

- Ngày 30 tháng 12 năm 2022 UBND huyện ban hành Quyết định số 4584/QĐ-UBND về việc ban hành Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại huyện Kim Thành. Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của đơn vị bao gồm:

+ Sổ tay chất lượng (có sửa đổi, bổ sung);

+ Số lượng các quy trình bắt buộc gồm 05 quy trình: kiểm soát thông tin; đánh giá nội bộ; kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục; kiểm soát rủi ro; họp xem xét lãnh đạo;

+ Số lượng các quy trình nội bộ gồm 02 quy trình: quản lý văn bản đi và văn bản đến; đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

+ Số lượng các quy trình tác nghiệp (các quy trình xây dựng để giải quyết thủ tục hành chính): 87 quy trình.

+ Số lượng các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện: 292 thủ tục.

1.2. HTQLCL của UBND huyện Kim Thành đã được công bố phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 3265 /QĐ-UBND ngày 28 tháng 10 năm 2022. Trong bản công bố có phụ lục đính kèm gồm 43 lĩnh vực hoạt động của UBND huyện Kim Thành được công bố hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

1.3. Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL đối với cấp xã: tính hết tháng 11 năm 2024 trên địa bàn huyện Kim Thành có 18/18 xã, thị trấn đã triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

## **2. Kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL**

### **2.1. Kết quả thực hiện theo các yêu cầu của tiêu chuẩn và của HTQLCL đã xây dựng**

Ngày 22/02/2024, Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Kế hoạch 367/KH-UBND về việc duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện Kim Thành, thực hiện công khai chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2024 và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024.

Năm 2024, UBND huyện và Ban chỉ đạo MHK huyện đã ban hành các công văn đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, thị trấn trong việc duy trì, áp dụng, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể:

+ Từ Quý I đến Quý III/2024, UBND huyện và Ban chỉ đạo MHK huyện đã ban hành 17 (03 kế hoạch, 14 công văn) hướng dẫn các cơ quan chuyên môn, các xã, thị trấn thực hiện rà soát các thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy trình trong HTQLCL để tiến hành xây dựng lại các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của phòng, phù hợp với các Quyết định UBND tỉnh mới ban hành liên quan đến thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, xây dựng các quy trình theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

+ UBND huyện đã kiện toàn lại Ban chỉ đạo Mô hình huyện theo Quyết định số 668/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của Chủ tịch UBND huyện về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện việc 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 cơ quan quản lý Nhà nước.

+ Kế hoạch số 366/KH-UBND, ngày 22/02/2024 về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Kế hoạch số 07/KH-BCĐ ngày 08/5/2023 về giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024

#### **\* Tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống:**

Thực hiện Kế hoạch 367/KH-UBND ngày 22/02/2024 của Ủy ban nhân dân huyện, ngày 14/10/2024 UBND huyện đã ban hành Quyết định số 2389/QĐ-UBND về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Ban chỉ đạo MHK huyện đã xây dựng Kế hoạch, Chương trình đánh giá nội bộ năm 2024 và Thông báo phân công nhiệm vụ cho Đoàn đánh giá nội bộ. Ban Chỉ đạo MHK huyện tổ chức đánh giá nội bộ từ ngày 18/10/2024 đến ngày 22/10/2024. Sau khi thực hiện xong nội dung, chương trình đánh giá nội bộ của Ban chỉ đạo, UBND huyện đã tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo UBND huyện đối với Hệ thống quản lý chất lượng vào ngày 28/10/2024.

\* **Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng:** UBND huyện tiếp tục duy trì thực hiện Thông tư 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn

nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Bộ phận một cửa huyện và các cơ quan chuyên môn thực hiện qua phần mềm đánh giá. (tổng hợp báo cáo khi có yêu cầu). Bộ phận Một cửa huyện tiếp nhận 4529 hồ sơ, đã giải quyết 4506 hồ sơ, thu nhận 4439 phiếu đánh giá của công dân về giải quyết thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 98%, trong đó đánh giá mức độ rất tốt và tốt 4438 phiếu, đạt 99.98%, 01 phiếu đánh giá ở mức không hài lòng, đạt 0.02%.

**- Kết quả giải quyết TTHC năm 2024 (Từ ngày 10/12/2023 đến ngày 09/12/2024):**

\* Kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Phụ lục số 01):

- Tổng hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cấp huyện: 4692 (Tồn kỳ trước: 163; Tiếp nhận trong kỳ: 4529). Trong đó tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 4132 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91.24%; tiếp nhận trực tiếp là 397 hồ sơ, đạt tỷ lệ 8.77%. Số hồ sơ đã giải quyết 4506 (Hồ sơ giải quyết trả trước hạn và đúng hạn: 4476, tỷ lệ 99.34%; Hồ sơ giải quyết quá hạn 30, tỷ lệ 0.67%). Hồ sơ chưa giải quyết trong hạn: 146 hồ sơ; hồ sơ chưa giải quyết quá hạn: 1 hồ sơ. Hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết: 26. Hồ sơ đang tạm dừng: 12 hồ sơ; Hồ sơ đã hủy: 01 hồ sơ

- Tổng hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cấp xã: 45624 (Tồn kỳ trước: 89; Tiếp nhận trong kỳ: 45535). Trong đó tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến là 40638 hồ sơ, tỷ lệ 89.25%, tiếp nhận trực tiếp: 4897 hồ sơ, tỷ lệ 10.76%. Số hồ sơ đã giải quyết 45496 (Hồ sơ giải quyết trả trước hạn và đúng hạn: 45464, tỷ lệ 99.93%, hồ sơ giải quyết quá hạn: 32 hồ sơ, tỷ lệ 0.59%). Hồ sơ chưa giải quyết: 74 (trong hạn 71 hồ sơ, quá hạn 3 hồ sơ). Hồ sơ tạm dừng giải quyết: 2. Hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện giải quyết: 44. Hồ sơ đã hủy 8 hồ sơ.

\* Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ kết quả giải quyết (Phụ lục 02):

- Cấp huyện: Số hồ sơ tiếp nhận: 4529; Số hồ sơ có số hóa thành phần hồ sơ: 4526, tỷ lệ 99.94%, số hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ: 4509, tỷ lệ 99.56%. Số hoá kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết: 4506, số hồ sơ có số hoá kết quả: 4489, tỷ lệ 99.62%, số hồ sơ chưa số hoá kết quả: 17, tỷ lệ 0.38%.

- Cấp xã: Số hồ sơ tiếp nhận: 45535. Số hồ sơ có số hóa thành phần hồ sơ: 45506, tỷ lệ 99.94%, số hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ: 45474, tỷ lệ 99.87%. Số hoá kết quả giải quyết TTHC: số hồ sơ đã giải quyết: 45496, số hồ sơ có số hoá kết quả: 45149, tỷ lệ 99.24%, số hồ sơ chưa số hoá kết quả: 347, tỷ lệ 0.76%.

**\* Kết quả giải quyết rủi ro và cơ hội**

- Thực hiện giải quyết xử lý hồ sơ: đã thực hiện điều chỉnh tăng thời gian làm thêm giờ cho cán bộ chuyên môn khi khối lượng công việc gia tăng.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc hạn chế các sai sót khi thực hiện nhiệm vụ: Ủy ban nhân dân huyện phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức hội nghị tập huấn cho 115 cán bộ, công chức kỹ năng duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

- Vị trí việc làm phù hợp với chuyên môn, trình độ: trong năm đã luân chuyển một số vị trí cán bộ bảo đảm phát huy năng lực hiệu quả của cán bộ, công chức.

- Cán bộ, công chức UBND huyện đã thường xuyên thực hiện sắp xếp khoa học các tài liệu, kho tài liệu hạn chế tối đa tình trạng thất lạc hồ sơ, giấy tờ.

- UBND huyện tiếp tục đầu tư nâng cấp, bảo trì bảo dưỡng hệ thống mạng, máy tính, máy in, máy scan, có kế hoạch xây dựng nhà làm việc mới cho một số cơ quan chuyên môn.

- Cán bộ, công chức nghiêm chỉnh chấp hành các quy định về quy tắc ứng xử, đoàn kết, nhiệt tình, cởi mở trong công việc.

- Thực hiện chặt chẽ, bài bản theo đúng chức năng, nhiệm vụ, Lãnh đạo UBND, các phòng chuyên môn nắm rõ nguyên tắc quản lý Nhà nước, thấu hiểu các văn bản pháp luật và tổ chức bài bản công tác quản lý Nhà nước, hạn chế tình trạng khiếu kiện từ nhân dân.

- Liên tục cập nhật và đào tạo tập huấn ứng dụng CNTT vào giải quyết công việc, lấy CNTT làm công cụ để nâng cao chất lượng hiệu quả công việc.

**\* Việc rà soát, cập nhật, bổ sung, hủy bỏ, chỉnh sửa các quy trình xử lý công việc của các phòng chuyên môn:**

Sau khi ban hành và công bố lại HTQLCL, UBND huyện quan tâm, chỉ đạo các phòng chuyên môn thường xuyên tiến hành rà soát, cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính do UBND tỉnh mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các thủ tục hành chính không còn hiệu lực; sửa đổi các quy trình xử lý công việc để đảm bảo toàn bộ hoạt động giải quyết TTHC nằm trong phạm vi áp dụng của HTQLCL. Trong quá trình rà soát các phòng chuyên môn đề nghị:

- Số TTHC sửa đổi là: không.

- Số thủ tục hành chính đề nghị bổ sung là: không

- Số thủ tục hành chính đề nghị bãi bỏ là: không

**2.2. Việc khắc phục, cải tiến những điểm không phù hợp, các điểm lưu ý của Đoàn đánh giá nội bộ hệ thống HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong đợt đánh giá năm 2023:**

Thực hiện kế hoạch duy trì, áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của huyện, năm 2023 đoàn đánh giá đã tiến hành kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của 11 phòng chuyên môn và Ban chỉ đạo MHK huyện. Qua kiểm tra hồ sơ thực tế tại các cơ quan, đoàn đánh giá chưa phát hiện thấy điểm không phù hợp của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 UBND huyện đã ban hành.

### **3. Kết quả của việc áp dụng HTQLCL**

#### **3.1. Kết quả:**

Hệ thống quản lý chất lượng đã được các phòng chuyên môn áp dụng có hiệu quả, giải quyết công việc khoa học, đa số các hồ sơ được giải quyết trước

hạn và đúng hạn, các hồ sơ tiếp nhận được vào sổ theo dõi, thực hiện theo đúng trình tự, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giúp cho công tác giám sát, kiểm tra, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức được thuận lợi, dễ dàng.

### **3.2. Thuận lợi:**

Việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của huyện tiếp tục nhận được sự quan tâm phối hợp chặt chẽ, sự hướng dẫn kịp thời của Ban chỉ đạo tỉnh, Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng tỉnh.

Các cơ quan, đơn vị, cá nhân được phân công nhiệm vụ đã quan tâm, triển khai thực hiện kế hoạch áp dụng duy trì, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### **3.3. Khó khăn, đề xuất:**

#### **3.3.1. Khó khăn:**

- Cán bộ đầu mối ISO của một số phòng chuyên môn là cán bộ kiêm nhiệm nhiều việc nên chưa chủ động trong việc duy trì HTQLCL.

- Các TTHC giải quyết do Bộ chuẩn hóa từ Trung ương xuống cấp xã do đó UBND tỉnh chỉ công bố danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng, quản lý của các Sở mà không có nội dung TTHC chi tiết kèm theo, việc tra cứu, tìm kiếm nội dung TTHC của các Bộ, ngành rất khó khăn.

- Các TTHC thực hiện liên thông chưa cập nhật kịp thời vào phần mềm Một cửa dùng chung.

#### **3.3.2. Đề xuất, một số nhiệm vụ trong thời gian tới:**

##### **\* Đề xuất:**

- Đề nghị các Bộ công bố và đăng tải kịp thời nội dung chi tiết các TTHC mới nhất trên Cổng thông tin điện tử của Bộ để việc tra cứu, thực hiện các thủ tục hành chính được thuận tiện và đảm bảo.

- \* Một số nhiệm vụ của UBND huyện trong việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

- UBND huyện tiếp tục duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.

- Hướng dẫn, đôn đốc UBND các xã, thị trấn thực hiện duy trì Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015 theo đúng Kế hoạch của BCĐ MHK tỉnh trong năm 2023.

- Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật vào danh mục tài liệu bên ngoài và vào Bộ tài liệu Hệ thống QLCL của huyện.

- Tiếp tục thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng.

- Niêm yết đầy đủ, thường xuyên các TTHC tại Bộ phận một cửa huyện và tại các phòng chuyên môn theo đúng hướng dẫn của Thông tư 02/2017/TT-

VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện Kim Thành năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- Ban chỉ đạo tỉnh;
- Chi cục TCĐLCL;
- Thành viên BCD huyện;
- Lưu: VT, BCD.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phạm Viết Tuấn**