|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **THỊ TRẤN SỊA**  Số: 101 /BC-UBND | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆTNAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Thị trấn Sịa, ngày 20 tháng 6 năm 2024* |

**BÁO CÁO**

**Hoạt động triển khai 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 Uỷ ban nhân dân thị trấn Sịa 6 tháng đầu năm 2024**

Kính gửi: - Sở Khoa học và Công nghệ;

* Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện Quảng Điền.

Thực hiện Công văn số 1101/BCĐ 19-ISO 9001 ngày10/6/2024 của Ban chỉ đạo 19 tỉnh Thừa Thiên Huế về việc báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước 6 tháng đầu năm 2024; UBND thị trấn Sịa báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền, Phòng Kinh tế – Hạ tầng huyện, Ban chỉ đạo 19 của tỉnh về tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

1. **Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL**

Trên cơ sở Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2024 của UBND huyện Quảng Điền 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 tại UBND huyện năm 2024. UBND thị trấn Sịa 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 22/KH-UBND ngày 16/01/2024 về kế hoạch triển khai 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 UBND thị trấn Sịa năm 2024; Quyết định số 40/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2024 Về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân thị trấn Sịa; Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2024 Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Sịa năm 2024; Quyết định số 33/QĐ-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2024 Về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 của UBND thị trấn Sịa.

- Thực hiện Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của UBND tỉnh về việc Phê duyệt Quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; Công văn số 2265/UBND ngày 23 tháng 9 năm 2022 của UBND huyện Quảng Điền về việc triển khai Quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Đến nay UBND thị trấn xây dựng và thực hiện 14 quy trình nội bộ bắt buộc theo đúng quy định. Đã xây dựng 04 quy trình hệ thống: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ), quy trình đánh giá nội bộ, quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, quy trình quản lý rủi ro.

**1.1. Hoạt động đào tạo, tập huấn**

Uỷ ban nhân dân thị trấn 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 qua, được sự quan tâm 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. UBND thị trấn Sịa cử cán bộ công chức tham gia tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 đầy đủ.

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

Trong 6 tháng đầu năm 2024, UBND thị trấn Sịa đã ban hành kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 16/01/2024 về kế hoạch triển khai 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 UBND thị trấn Sịa năm 2024; Quyết định số 40/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2024 Về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Uỷ ban nhân dân thị trấn Sịa.

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

Thực hiện đo lường của người dân, Ủy ban nhân dân thị trấn 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 thị trấn. Được thực hiện thường xuyên liên tục hàng tháng, hàng qúy và năm, Uỷ ban nhân dân thị trấn 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.

Việc cập nhật và thiết lập quy trình các TTHC trên dịch vụ công được thường xuyên thực hiện khi có các Quyết định công bố của UBND tỉnh, qua đó 100% TTHC đều được cập nhật và thiết lập kịp thời đảm bảo cho việc giải quyết các TTHC trên dịch vụ công của tỉnh.

Công tác báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện định kỳ theo đúng quy định. Hàng tháng, UBND thị trấn đều báo cáo kết quả giải quyết TTHC và đăng tải trên Trang thông tin điện tử thị trấn để người dân biết (thời gian báo cáo hàng tháng 26 tháng trước đến ngày 25 của tháng báo cáo). Trong 6 tháng đầu năm 2024, từ ngày 01/01/2024 đến ngày 19/6/2024, UBND thị trấn đã tiếp nhận và giải quyết 1.210 hồ sơ, trong đó:

+ Giải quyết trước hạn 1.066 hồ sơ

+ Giải quyết đúng hạn 120 hồ sơ

+ Giải quyết trễ hẹn 0 hồ sơ

+ Đang giải quyết trong hạn 24 hồ sơ

**2. Đánh giá, nhận xét**

**2.1. Ưu điểm**

Trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn luôn được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn của Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện, UBND huyện, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

**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 9001:2015 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 quản lý chất lượng.

**3. Đề xuất, kiến nghị**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND huyện, Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện, thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, rà soát và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

***Trên đây là Báo cáo Hoạt động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trìvà cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Sịa 6 tháng đầu năm 2024./.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  - Chủ tịch, PCT UBND thị trấn;  - Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn;  - Ban Chỉ đạo ISO;  - Lưu: VT. | TM. ỦY BAN NHÂN DÂNCHỦ TỊCH **Lê Văn Sơn** |

**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2024 của UBND thị trấn)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Cơ quan, đơn vị** | **Kế**  **hoạch triển khai ISO**  **năm 2024** | **QĐ công bố MTCL và Kế hoạch MTCL**  **năm 2024** | **Quyết định Kiện toàn BCĐ ISO** | **Hoạt động**  **Đánh giá nội bộ** | | **Hoạt động xem xét lãnh đạo** | **Tổng số quy trình ISO/Tổng số TTHC** | **Hoạt động áp dụng quy trình ISO**  **giải quyết TTHC** | | | |
| **Kế hoạch, chương trình ĐGNB** | **Thời gian ĐGNB** | **Tổng số hồ sơ** | **Tổng số hồ sơ đúng hạn** | **Tổng số hồ sơ không hợp lệ, nguyên nhân** | **Tổng số hồ sơ trễ hạn, nguyên nhân** |
| **1** | **Thị trấn Sịa** | kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 16/01/2024 | Quyết định số 40/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2024 | Quyết định số 33/QĐ-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2024 | Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2024 (có kèm theo Phụ lục Kế hoạch) | 10/2024 | 10/2024 | 137/137 | 1210 | 1186/1186 | 0 | 23/1186 |