

## BÁO CÁO

### Kết quả áp dụng, duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại UBND thành phố Quảng Ngãi

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ Quảng Ngãi về báo cáo kết quả áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2008 tại Công văn số 590/SKHCN ngày 31/8/2016, UBND thành phố báo cáo kết quả như sau:

#### 1. Kết quả áp dụng, duy trì:

HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng triển khai tại các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND thành phố được áp dụng, duy trì từ năm 2014 đến nay. Trong đó có xây dựng và áp dụng trên 03 hệ thống: Hệ thống tại UBND thành phố và các phòng chuyên môn trực thuộc; Hệ thống tại Phòng Quản lý Đô thị và Hệ thống tại Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố.

Hệ thống quy trình gồm:

TÊN TÀI LIỆU	KÝ HIỆU
Sổ tay chất lượng	STCL
Chính sách chất lượng	CLCL
Quy trình kiểm soát tài liệu	QT 01
Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT 02
Quy trình đánh giá nội bộ	QT 03
Quy trình kiểm soát dịch vụ không phù hợp	QT 04
Quy trình hành động khắc phục	QT 05
Quy trình hành động phòng ngừa	QT 06
Bộ thủ tục hành chính cấp huyện được công bố tại Quyết định số 382/QĐ-UBND ngày 23/3/2015 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.	382/QĐ-UBND

Trên cơ sở kết quả đánh giá áp dụng cuối năm 2015, UBND thành phố đã ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2016 theo Phụ lục số 3 (Sổ tay chất lượng), đồng thời chỉ đạo các phòng, ban trực thuộc xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2016 tại đơn vị mình để phấn đấu thực hiện đảm bảo, đạt kết quả. Theo đó hàng



quý, các phòng, ban thuộc UBND thành phố báo cáo kết quả kiểm tra việc nộp bản thống kê thủ tục hành chính theo Phụ lục số 10 (Sổ tay chất lượng), kết quả giải quyết văn bản, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo,... về Ban ISO để tổng hợp theo dõi. Đồng thời thường xuyên nhắc nhở các cơ quan, đơn vị rà soát, cập nhật mới về thủ tục hành chính để bổ sung vào Danh mục tài liệu bên ngoài theo quy định.

Một số nhiệm vụ từ nay đến cuối năm 2016, UBND thành phố sẽ tổ chức lấy ý kiến của công dân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận "Một cửa hiện đại" theo Phụ lục số 6, 7 (Sổ tay chất lượng) và kiểm tra trực tiếp vào hồ sơ về kết quả thống kê thủ tục hành chính, kết quả giải quyết văn bản, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị đã báo cáo hàng quý và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ theo Quy trình QT 03.

## 2. Một số tồn tại, khó khăn:

Nhân sự cho công tác tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát HTQLCL của các phòng, ban là cán bộ công chức, chuyên viên kiêm nhiệm nên ảnh hưởng tới tiến độ và chất lượng của việc kiểm tra, đôn đốc việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị.

Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, bổ sung điều chỉnh nhiều nên dẫn tới việc các cơ quan hành chính phải thường xuyên soát xét các quy trình tác nghiệp để ban hành, áp dụng.

Điều kiện cơ sở vật chất hạn chế, trụ sở làm việc của các phòng, ban thuộc thành phố chật hẹp, chưa đảm bảo cho việc lưu trữ hồ sơ.

Việc chỉ đạo tổ chức áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL của lãnh đạo các cơ quan hành chính đã có nhiều chuyển biến tích cực nhưng vẫn còn một số ít các cơ quan lãnh đạo chưa thật sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời nên việc cập nhật, sửa đổi, rà soát tài liệu còn chậm.

Việc nghiên cứu, tìm hiểu HTQLCL TCVN ISO 9001: 2008 để vận dụng vào thực tế ở các cơ quan hành chính vẫn còn hạn chế.

Trên đây là báo cáo kết quả áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại UBND thành phố năm 2016./.

Nơi nhận: 

- Sở KH&CN Quảng Ngãi;
- Chi cục TCĐLCL Quảng Ngãi;
- CT, các PCT UBND TP;
- Phòng: QLĐT, TN&MT TP;
- CPVP, CV(VX);
- Lưu VT, Tan199.

CHỦ TỊCH  
  
Phạm Tấn Hoàng