

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN ĐỒ SƠN**

Số: /UBND-VP

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

*Đồ Sơn, ngày tháng 01 năm 2022*

V/v áp dụng, duy trì và khắc phục các tồn tại, hạn chế của hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại hiệu quả tích cực cho các cơ quan, đơn vị trong việc kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc, thông qua đó người đứng đầu đơn vị đã có biện pháp kiểm tra giám sát và có hướng chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc; đội ngũ cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học, rút ngắn thời gian xử lý các văn bản, giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng thời gian. Từng bước cải tiến phương thức làm việc, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân khi thực hiện giao dịch các thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân các phường gặp một số khó khăn, tồn tại như: Cán bộ, Chuyên viên làm công tác tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát HTQLCL của các cơ quan, đơn vị có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ, chuyên viên mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về HTQLCL nên có ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL; việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại một số đơn vị chưa thực sự gắn kết tốt với hoạt động cải cách hành chính, việc duy trì HTQLCL trong đơn vị còn nặng nề, hình thức, hiệu quả áp dụng chưa cao; một số văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi, đặc biệt là các lĩnh vực môi trường, đất đai, đầu tư... nên khó khăn trong việc cập nhật, sửa đổi quy trình của HTQLCL; Việc ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan chưa thống nhất và đồng bộ;

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trên, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác xây dựng và duy trì, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO tại các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các phường, góp phần hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao chỉ số cải cách hành chính tại địa phương trong thời gian tới, Ủy ban nhân dân quận yêu cầu:

**1.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường:

- Ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của cơ quan, đơn vị mình;

- Rà soát, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO, trong đó người đứng đầu các cơ quan, đơn vị làm Trưởng ban; thường xuyên chỉ đạo, điều hành, đôn đốc các phòng, ban và toàn thể cán bộ công chức trong đơn vị áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo tiến độ, chất lượng;

- Tiếp tục tăng cường quán triệt, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức, viên chức trong việc tuân thủ, duy trì, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO.

- Chỉ đạo việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu của cơ quan, đơn vị gọn gàng, ngăn nắp, khoa học theo đúng quy định của TCVN ISO 9001:2015 (sắp xếp hồ sơ, ghi các thông tin trên nhãn hồ sơ, tài liệu...), đảm bảo đầy đủ thông tin cần thiết để dễ nhìn, dễ thấy, dễ lấy, dễ sử dụng.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các thay đổi văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL; rà soát, chỉnh sửa lại các quy trình HTQLCL đảm bảo 100% thủ tục hành chính đã được phê duyệt và đưa vào áp dụng tại cơ quan, đơn vị; thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục những điểm không phù hợp và tiến hành họp xem xét để đảm bảo phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị; thực hiện công bố lại HTQLCL theo quy định khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng theo quy định tại khoản 4, Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

## **2. Giao phòng Tài chính - Kế hoạch**

Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND quận tham mưu Ủy ban nhân dân quận bố trí kinh phí hỗ trợ hoạt động kiểm tra, giám sát và hoạt động đào tạo, tập huấn về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/08/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính “Về công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước”.

## **3. Giao Văn phòng HĐND&UBND quận:**

- Tiếp tục tham mưu Ủy ban nhân dân quận duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá nội bộ đối với các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân các phường; kiểm soát tốt hơn nữa việc thực hiện các quy trình ISO của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001; đề xuất kịp thời, chính xác việc khen thưởng, phê bình đối với các tập thể, cá nhân trong việc áp dụng ISO vào giải quyết công việc.

- Phối hợp với các cơ quan đơn vị rà soát, cập nhật các thay đổi văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL; rà soát, chỉnh sửa lại các quy trình HTQLCL; tham mưu Ủy ban nhân dân quận thực hiện công bố lại HTQLCL theo quy định khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng theo quy định tại khoản 4, Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đôn đốc, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân quận, Trưởng Ban chỉ đạo ISO kết quả thực hiện của các cơ quan chuyên môn, đơn vị, Ủy ban nhân dân các phường.

- Căn cứ vào nhiệm vụ, chức năng được giao, lập dự toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ chi tiết theo các nguồn: ngân sách Trung ương; ngân sách địa phương, tổng hợp chung vào dự toán ngân sách nhà nước của đơn vị gửi phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu phê duyệt theo quy định.

Ủy ban nhân dân quận yêu cầu các cơ quan chuyên môn, đơn vị, Ủy ban nhân dân các phường triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT, các PCT UBND quận;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ quận;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phạm Hoàng Tuấn**