

Số: 991/BC-UBND

Phú Thiên, ngày 13 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Phú Thiên năm 2023

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: UBND huyện Phú Thiên.
- Địa chỉ: 05 Quang Trung, thị trấn Phú Thiên, huyện Phú Thiên.
- Điện thoại: 02693 882226;
- Đại diện Lãnh đạo: Nguyễn Ngọc Ngô – Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện;
- Thư ký ISO: Đỗ Văn Kiệt – Chuyên viên VP HĐND-UBND huyện.
- + Số điện thoại: 0976827444;
- + Email: kietdv.phuthien@gialai.gov.vn.

II. Kết quả thực hiện

1. Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (tiêu chuẩn ISO)

a) Phạm vi áp dụng:

Từ cuối năm 2020, UBND huyện đã ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của huyện Phú Thiên. Theo đó, đã ban hành danh mục 294 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện được áp dụng hệ thống tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- Việc phân phối tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đến các đơn vị liên quan: UBND huyện đã xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại 12/12 cơ quan: Văn phòng HĐND-UBND huyện, Phòng Tư pháp, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Tài chính-Kế hoạch, Phòng Tài nguyên-Môi trường, Phòng Lao động-Thương binh và Xã hội, Phòng Nông nghiệp và PTNT huyện, Thanh tra huyện, Phòng Nội vụ; Phòng Văn hóa- Thông tin, Phòng Dân tộc.

- Phương pháp hướng dẫn công chức, viên chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc: Sau khi phê duyệt các quy trình theo mô hình khung và quy trình chuyên môn, Ban chỉ đạo ISO huyện đã gửi bản sao cho các đơn vị có quy trình giải quyết TTHC để triển khai thực hiện. Đồng thời, chỉ đạo Thủ

trưởng đơn vị tổ chức quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức trong toàn thể cơ quan về việc áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc.

Bên cạnh đó, Ban Chỉ đạo ISO huyện thường xuyên cử thành viên BCD ISO huyện hướng dẫn, giải đáp những khó khăn, vướng mắc của các đơn vị trong quá trình vận hành và áp dụng. Ngoài ra, việc hướng dẫn còn được thực hiện qua trao đổi trên điện thoại hoặc hướng dẫn trực tiếp khi tiến hành kiểm tra theo kế hoạch.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật có liên quan:

- Ban hành và thực hiện mục tiêu chất lượng: Ngay từ đầu năm 2023, UBND huyện đã ban hành Mục tiêu chất lượng, xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và gửi cho từng đơn vị để phổ biến cho cán bộ công chức biết, đồng thời công khai niêm yết tại cơ quan đơn vị, Cổng thông tin điện tử huyện. Trên cơ sở mục tiêu chất lượng của UBND huyện, các đơn vị tự xây dựng mục tiêu chất lượng trong năm để giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đạt mục tiêu đề ra. Đến nay UBND huyện đã tổ chức thực hiện mục tiêu chất lượng có hiệu quả.

- Sổ quy trình bắt buộc xây dựng: Ban chỉ đạo ISO huyện đã tham mưu UBND huyện xây dựng mô hình hệ thống quản lý chất lượng (Sổ tay chất lượng) và 05 quy trình bắt buộc: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.ISO.01); quy trình xác định rủi ro và cơ hội (QT.ISO.02); Quy trình đánh giá nội bộ (QT.ISO.03); Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.ISO.04); Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (QT.ISO.05)

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị gồm tài liệu nội bộ (Mô hình hệ thống QLCL, 05 quy trình bắt buộc và các quy trình giải quyết hồ sơ) của từng đơn vị và các tài liệu bên ngoài được xây dựng đảm bảo theo tiêu chuẩn.

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị: Được thực hiện thông qua Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành - Một cửa điện tử. Các biểu mẫu đã được điều chỉnh, bổ sung theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng trong năm 2023: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện đã phát 40 phiếu lấy ý kiến sự hài lòng của tổ chức và công dân đến giao dịch trên các lĩnh vực khi thực hiện xong thủ tục hành chính. Kết quả, đa số cá nhân, tổ chức rất hài lòng, chưa có cá nhân nào phản ánh về chất lượng phục vụ hành chính công tại UBND huyện.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng:

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan chuyên môn luôn tuân thủ theo các quá trình được xác định trong hệ thống quản lý chất lượng.

e) Hoạt động kiểm tra, đánh giá nội bộ tại UBND huyện năm 2023:

Trong năm 2023, UBND huyện đã tổ chức 01 đợt kiểm tra việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN

ISO 9001:2015 tại các phòng ban chuyên môn thuộc huyện và Ủy ban nhân dân các xã (gắn với Kế hoạch kiểm tra công tác CCHC); tổ chức 01 đợt kiểm tra, đánh giá nội bộ (có báo cáo kết quả đánh giá nội bộ kèm theo).

f) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo:

Sau khi kết thúc cuộc đánh giá nội bộ, Đoàn đánh giá bộ phận đã báo cáo Ban chỉ đạo ISO huyện đề xuất UBND huyện họp xem xét của Lãnh đạo và đã tiến hành họp xem xét lãnh đạo vào ngày 15/11/2023.

(có biên bản kèm theo)

g) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

Sau khi thực hiện xem xét của lãnh đạo năm 2023, UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đưa ra mục tiêu và xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, đánh giá được các mục tiêu đề ra; xây dựng và áp dụng các quy trình tác nghiệp đã được phê duyệt; các hồ sơ giải quyết TTHC theo đúng quy trình và mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân; khắc phục các điểm không phù hợp, điểm lưu ý, khuyến nghị để năm 2024 không bị lặp lại các khuyết điểm đã nêu. Ban chỉ đạo ISO xây dựng kế hoạch kiểm tra khắc phục các điểm không phù hợp, điểm lưu ý, khuyến nghị tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện trong quý I năm 2024.

h) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL nếu có: Không có.

i) Hoạt động cải tiến:

Sau khi đánh giá nội bộ năm 2023, UBND huyện đã yêu cầu các phòng ban chuyên môn thuộc huyện rà soát lại tất cả các quy trình tác nghiệp và cập nhật các quy trình mới để sửa đổi bổ sung theo thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố trong năm 2023 để xây dựng quy trình mới trình UBND huyện phê duyệt và thực hiện trong năm 2024 cho phù hợp với quy định.

k) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết như sau:

Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 14/12/2023 đã tiếp nhận: 18.044 hồ sơ; giải quyết xong đúng hạn: 17.599 hồ sơ; giải quyết xong trễ hạn: 305 hồ sơ; đang giải quyết: 132 hồ sơ.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng 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

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Lãnh đạo UBND huyện, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

Đối với các quy trình: cơ quan, đơn vị, UBND các xã trình đúng thành phần hồ sơ và căn cứ pháp lý; các chuyên viên phòng trình hồ sơ đúng thời gian, đầy đủ quy trình đã quy định, xác định được trách nhiệm, thời gian của từng bước thực hiện.

Thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng các biểu mẫu quy định đối với các điểm không phù hợp, các hành động khắc phục, các hành động phòng ngừa.

b) Người đứng đầu của cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng:

Đã ban hành danh mục tài liệu áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của UBND huyện (tại Quyết định số 331a/QĐ-UBND ngày 05/10/2020).

c) Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO:

Sau khi xem xét, UBND huyện đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (tại Quyết định số 544/QĐ-UBND ngày 30/12/2020) và thực hiện niêm yết công khai tại trụ sở và Cổng thông tin điện tử của huyện.

d) Việc cập nhật các thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:

Trong năm 2022, Ban chỉ đạo ISO huyện đang chỉ đạo cập nhật các thủ tục hành chính mới ban hành trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết được Chủ tịch UBND tỉnh công bố để xây dựng quy trình giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đúng quy định.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Ban chỉ đạo đang chỉ đạo rà soát, điều chỉnh/mở rộng/thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

3. Tình hình triển khai HTQLCL tại UBND cấp xã

Hiện tại 10/10 xã, thị trấn đã triển khai các hoạt động duy trì, cải tiến HTQLCL và công bố áp dụng cơ bản, đáp ứng yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg (có hồ sơ kèm theo).

III. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO

a) Đánh giá tác động của Hệ thống quản lý chất lượng ISO trong cải cách hành chính:

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời

gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính ở địa phương.

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các cơ quan, đơn vị; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

b) Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức:

- Lãnh đạo UBND huyện, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn, đề có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các cơ quan, đơn vị có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng đống lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Tại các cuộc họp thường kỳ của UBND huyện, lãnh đạo UBND huyện, thường xuyên chỉ đạo, nhắc nhở lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc 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 các cơ quan, đơn vị.

- Yêu cầu lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Vì vậy, chưa phát hiện các vi phạm đối với hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

c. Đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Việc vận hành Hệ thống quản lý chất lượng đã giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức đối với các tổ chức, công dân đến giao dịch, giải quyết hồ sơ giấy tờ tại các cơ quan chuyên môn và UBND huyện, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, đã niêm yết đầy đủ, công khai các quy trình, thủ tục theo quy định của Nhà nước để cho các tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

- Lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định.

2. Những thuận lợi, khó khăn, những vấn đề tồn tại 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

a) Thuận lợi:

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện của UBND tỉnh và hướng dẫn thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ trong việc triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện có sự nhất trí cao và nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng sẽ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả công cuộc cải cách hành chính.

b) Khó khăn:

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.


- Một số đơn vị có thay đổi nhân sự do luân chuyển, tuyển dụng mới, nên việc thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện.

Trên đây là Báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của địa phương, UBND huyện Phú Thiện báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ biết, tổng hợp.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học-CN;
- Chi cục Tiêu chuẩn ĐLCL;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Thành viên Ban Chỉ đạo ISO huyện;
- Lưu: VT, cvK.

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


Nguyễn Ngọc Ngô