

Số: 275/BC-UBND

Phong Hiền, ngày 22 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình triển khai 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 năm 2022

**Kính gửi: - Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thừa Thiên Huế
- Ủy ban nhân dân huyện Phong Điền**

I. Tình hình 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

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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;

Thực hiện Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Thực hiện Kế hoạch số 278/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2021 của UBND huyện Phong Điền về 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 2022.

Ủy ban nhân dân xã Phong Hiền xây dựng Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 30/12/2021 về việc triển khai và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của xã đáp ứng yêu cầu của Bộ tài liệu khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND cấp xã được ban hành, qua đó góp phần nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

II. Kết quả thực hiện

1. Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan

a. Các quy trình nội bộ đã xây dựng quy trình ISO.

Các quy trình nội bộ gồm: quy trình xem xét của lãnh đạo; quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, đã được xây dựng đúng quy trình ISO.

b. Các TTHC đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO (Số lượng TTHC mới xây dựng quy trình ISO).

Sau khi thực hiện việc rà soát các TTHC để xây dựng và áp dụng quy trình ISO đối với các hoạt động quản lý nhà nước tại UBND xã. UBND xã đã ban hành Quyết định số 201/QĐ-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2022 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ đối với 33 lĩnh vực hoạt động với 134 thủ tục hành chính được quy trình hóa thành 116 quy trình giải quyết thủ tục hành chính áp dụng theo quy trình ISO 9001:2015.

2. Hoạt động đào tạo, tập huấn

UBND xã đã cử các cán bộ, công chức chuyên môn tham gia tập huấn về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 theo yêu cầu của BCD 19 tổ chức.

3. Hoạt động tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ

Theo đề nghị của Ban chỉ đạo ISO, đại diện lãnh đạo về chất lượng, UBND xã đã ban hành Quyết định số 162/QĐ-UBND ngày 27/7/2022 về việc thành lập đoàn đánh giá chất lượng lần 1 Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã. Việc đánh giá chất lượng được lập biên bản để lãnh đạo xem xét chỉ đạo hành động khắc phục, phòng ngừa.

4. Hành động khắc phục, phòng ngừa

Sau đợt tổ chức đánh giá chất lượng lần 1, phát hiện một số điểm không phù hợp, việc thực hiện các TTHC chưa đúng quy trình, lãnh đạo xã đã kịp thời chấn chỉnh, đề nghị cán bộ, công chức chuyên môn bổ sung hồ sơ, thực hiện đúng quy trình TTHC theo tiêu chuẩn ISO.

5. Họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng

Hàng tháng, lãnh đạo ISO, thư ký đều họp để đánh giá tình hình tổ chức thực hiện việc duy trì và cải tiến Hệ thống chất lượng nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức và công dân. Lãnh đạo ISO đánh giá nghiêm túc những kết quả đã đạt được, đồng thời nêu lên một số tồn tại, yếu kém của cán bộ, công chức một số bộ phận để đưa ra hành động khắc phục, kết quả khắc phục phải báo cáo lãnh đạo để tiếp tục theo dõi, đôn đốc.

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

Trên cơ sở mục tiêu chất lượng đã được ban hành, Ban chỉ đạo ISO của xã thường xuyên kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức áp dụng có hiệu quả và đúng quy định của Hệ thống chất lượng, tuy chưa có những cải tiến đột phá, nhưng việc duy trì và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng đã được Ban chỉ đạo ISO và lãnh đạo xã quan tâm đúng mực. Chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết TTHC ngày càng được nâng cao.

III. Nhận xét đánh giá chung

1. Ưu điểm:

Việc áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại UBND xã đã đảm bảo 100% TTHC được xử lý theo đúng thời gian quy định, đáp ứng nhu cầu của tổ chức và công dân khi đến giao dịch, từ đó không có khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về tinh thần, thái độ phục vụ đối với cán bộ, công chức xã. Các

quy trình từ tiếp nhận, chuyển giao, xem xét, trình ký và lưu hồ sơ, đã được cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc, nên hiệu quả công việc chuyển biến tích cực.

2. Tồn tại, hạn chế

- Tuy nhiên, một số lĩnh vực như Chính sách - Xã hội do có nhiều TTHC, liên quan đến chế độ, chính sách cho các đối tượng, mà Phong Hiền là địa phương có rất nhiều đối tượng chính sách nên việc thực hiện các TTHC theo quy trình đôi lúc còn nhiều bất cập. Hầu hết các lĩnh vực thực hiện không thường xuyên việc đánh giá mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức 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; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

3. Hành động khắc phục

Qua kiểm tra, Ban chỉ đạo ISO xã đã đề nghị cán bộ, công chức nắm vững nội dung quy trình của từng lĩnh vực, thành phần hồ sơ, điều kiện thực hiện, thời gian...và quy trình xử lý công việc, các biểu mẫu để giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực đã được phân công phụ trách.

IV. Kiến nghị, đề xuất

Đề nghị Ban chỉ đạo 19 tỉnh thường xuyên quan tâm kiểm tra, tập huấn cho cán bộ phụ trách nhằm phát hiện những tồn tại, yếu kém trong quá trình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại UBND xã để UBND xã kịp thời khắc phục, từ đó nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ tổ chức và công dân.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc tế TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Phong Hiền./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (Đề báo cáo)
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Đức Thiện