

Số: 218/BC-UBND

Phong Hiền, ngày 17 tháng 9 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 UBND xã Phong Hiền quý III năm 2024

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

Thực hiện công văn số 1872/SKH-CN-TĐC, ngày 09 tháng 9 năm 2024 của sở Khoa học và công nghệ 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. Ủy ban nhân dân xã Phong Hiền báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Phong Điền tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phong Hiền 6 tháng đầu năm 2024 như sau:

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

a. Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng quý III năm 2024

Tình hình phê duyệt và ban hành: UBND xã đã ban hành Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 09/01/2024 về việc Công bố mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Phong Hiền năm 2024; Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 08/01/2024 về 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 Ủy ban nhân dân xã Phong Hiền năm 2024.

Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo: Có 09 mục tiêu chất lượng được đặt ra trong năm 2024. Kết quả thực hiện cụ thể từng mục tiêu chất lượng như sau:

- Mục tiêu 1: 100% các ngành, bộ phận chuyên môn, công chức, người lao động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Kết quả thực hiện: UBND xã chỉ đạo các ngành, bộ phận chuyên môn và CBCC nghiêm túc thực hiện.

- Mục tiêu 2: 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 của UBND xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND xã. Kết quả thực hiện: Đã hoàn thành các nhiệm vụ theo các chương trình, kế hoạch đề ra đúng tiến độ.

- Mục tiêu: 100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn. Kết quả thực hiện: Từ 01/7/2024 đến 14/9/2024, có 01/17 YKCD hoàn thành quá hạn (mục tiêu không đạt).

- Mục tiêu 4: Phần đầu 10/10 chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2024 đạt và vượt kế hoạch đề ra. Kết quả thực hiện: Đang thực hiện, chưa đến kỳ.

- Mục tiêu 5: 100% hồ sơ thủ tục hành chính qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã được xử lý đúng quy trình. Trong đó từ 95% trở lên hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trước và đúng thời hạn; Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa đạt 100%; Tỷ lệ tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đạt từ 95% trở lên. Kết quả thực hiện: Từ 01/7/2024 đến 14/9/2024, tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết trước và đúng hạn là 100%, tỷ lệ số hóa hồ sơ đạt 100%, tỷ lệ hài lòng của người dân đạt 100%.

- Mục tiêu 6: 100% cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Kết quả thực hiện: Kết quả đánh giá quý III có 100% CBCC hoàn thành tốt nhiệm vụ

- Mục tiêu 7: Phần đầu Chỉ số CCHC (PAR Index), chỉ số sẵn sàng và ứng dụng CNTT (ICT) của xã năm 2024 đạt từ loại tốt trở lên. Kết quả thực hiện: Chưa đến kỳ đánh giá.

- Mục tiêu 8: 100% cán bộ công chức được chuẩn hóa và được tham gia đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ do các cấp tổ chức. Kết quả thực hiện: Thực hiện đảm bảo.

- Mục tiêu 9: 100% cán bộ, công chức, lao động đạt danh hiệu lao động tiên tiến, trong đó có trên 15% đạt danh hiệu chiến sỹ thi đua cấp cơ sở, tập thể UBND xã đạt danh hiệu tập thể lao động tiên tiến trở lên; 100% cán bộ, công chức không vi phạm kỷ luật lao động, vi phạm nội quy, quy chế của cơ quan đề ra; 100% cán bộ, công chức lao động không sinh con thứ ba trở lên. Kết quả thực hiện: Chưa đến kỳ đánh giá.

b. Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015: UBND xã đã ban hành Quyết định số 225/QĐ-UBND ngày 14/9/2023 về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Phong Hiền. Qua đó đã xây dựng Sổ tay chất lượng, 04 quy trình hệ thống, 14 quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng, 32/130 quy trình ISO giải quyết TTHC (các quy trình giải quyết TTHC còn lại đã xây dựng tuy nhiên chưa chỉnh sửa theo quy định mới).

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2024: UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 15/01/2024 về Đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2024; Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 29/01/2024 về Kế hoạch Tự kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính; Kiểm soát thủ tục hành chính; Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo năm 2024. Theo chương trình, kế hoạch UBND xã đã tiến hành tổ chức đánh giá vào ngày 20/8/2024.

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng: UBND xã đã chỉ đạo các ngành, bộ phận, CBCC thực hiện nghiêm túc.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC: Từ ngày 01/7/2024 đến ngày 14/9/2024, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC là 224 hồ sơ. Trong đó có 39 hồ sơ giải quyết theo DVC mức độ 2, 124 hồ sơ giải quyết theo DVC trực tuyến mức độ 3, 61 hồ sơ giải quyết theo DVC trực tuyến mức độ 4.

- Kết quả giải quyết TTHC: Số hồ sơ đã giải quyết 214 hồ sơ. Trong đó: hồ sơ

giải quyết trước hạn và đúng hạn 214 hồ sơ, tỷ lệ 100%; số hồ sơ giải quyết quá hạn: 4 hồ sơ, tỷ lệ 0%. Số hồ sơ đang giải quyết 10 hồ sơ, còn trong hạn.

2. Đánh giá, nhận xét

a. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các bộ phận; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của bộ phận; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Các cán bộ, công chức trong cơ quan 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 bộ phận chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức và tổ chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các bộ phận chuyên môn 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 xộn, dễ bị thất lạc.

- Ban chỉ đạo ISO xã đã chỉ đạo Văn phòng - Thống kê xã phối hợp các các bộ phận chuyên môn tiến hành đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc vận hành Hệ thống QLCL 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 UBND xã, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, 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.

b. Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc

xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị

- Các công chức xã chưa được tập huấn, hướng dẫn cụ thể về việc xây dựng các quy trình giải quyết TTHC.

- Các công chức chuyên môn chưa thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp xã do UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan 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.

- Nhận thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức trong cơ quan còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện. Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo gây khó khăn trong công tác tổng hợp chung của Thư ký ISO xã.

- 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. Đề xuất, kiến nghị

Nhằm thực hiện tốt hơn việc duy trì và cải tiến hệ thống tại xã, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện quan tâm:

- Đề xuất UBND tỉnh xem xét, hỗ trợ kinh phí hàng năm cho xã trong công tác 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.

- Có kế hoạch tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức của xã để việc áp dụng, duy trì ISO được thành thạo. Đặc biệt là kỹ năng, nghiệp vụ xây dựng các quy trình của hệ thống.

Trên đây là 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 UBND xã Phong Hiền quý III năm 2024, UBND xã báo cáo UBND huyện biết./.

Nơi nhận:

- Sở khoa học và Công nghệ;
- UBND Huyện (qua VP HĐND&UBND);
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- BCĐ ISO xã;
- Các bộ phận chuyên môn UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Đức Thiện