

Số: /BC-UBND

Tỉnh Hiệp, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã năm 2024

Thực hiện Công văn số 2502/SKHCN-TĐC ngày 11/11/2024 của Sở Khoa học Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi về việc kiểm tra xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015, UBND xã báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. Kết quả thực hiện:

1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015

a. Phạm vi áp dụng:

- Số ngành áp dụng chung hệ thống: Toàn bộ các bộ phận thuộc các lĩnh vực chuyên môn của UBND xã.

- Tổng số bộ phận hiện có: Toàn bộ các bộ phận thuộc các lĩnh vực chuyên môn (Lãnh đạo UBND xã, Văn phòng-Thống kê; Văn hóa-Xã hội; Địa chính-Xây dựng-Môi trường-Nông nghiệp; Tư pháp-Hộ tịch; Tài chính-Kế toán).

- Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL: 124 (theo các Quyết định công bố bộ TTHC của UBND tỉnh)

+ Tổng số TTHC đã công bố: 124

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

- Trong năm 2024: UBND xã đã ban hành các văn bản chỉ đạo việc áp dụng quy trình HTQLCL ISO 9001: 2015 lồng ghép vào nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, nhất là quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ một cửa, một cửa liên thông liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể: Quyết định số 395/QĐ-UBND ngày 29/12/2023 của UBND xã ban hành kế hoạch CCHC năm 2024; kế hoạch số 20/KH- UBND ngày 19/2/2024 của UBND xã về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2024 trên địa bàn xã; báo cáo số 316/BC-UBND ngày 10/9/2024 của UBND xã về công tác CCHC 9 tháng, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2024; Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 30/01/2024 của UBND xã về công tác chuyển đổi số năm 2024; Báo cáo số 15/BC-TTĐA ngày 11/10/2024 của Tổ công tác Đề án 06 về công tác chuyển đổi số và các văn bản liên quan; Công văn

số 490/UBND ngày 18/10/2024 của UBND xã về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Phổ biến và phân phối quy trình/tài liệu HTQLCL đến các bộ phận (*chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình bắt buộc, quy trình nội bộ, quy trình tác nghiệp*)

c. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

- Thường xuyên chỉ đạo chuyên môn thuộc rà soát, tổ chức triển khai thực hiện công tác xây dựng mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng hàng năm và cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp vào quy trình giải quyết TTHC gắn liền với nhiệm vụ chuyên môn thực hiện nhiệm vụ chung của UBND xã.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đã tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ cho các chuyên môn xử lý và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thành phần và thời gian quy định.

- Nhằm đáp ứng yêu cầu công tác cải cách hành chính, tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý trong cơ quan phù hợp với chủ trương của Đảng và pháp luật của Nhà nước, cụ thể:

- + Đảm bảo tính kịp thời, chính xác và hợp pháp của các văn bản, giải quyết, phục vụ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, cá nhân.

- + Áp dụng thực hiện các quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai, đúng pháp luật, đáp ứng HTQLCL ISO 9001: 2015.

- + Toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan có thái độ đúng mực, văn hóa, văn minh trong giao tiếp, đặc biệt là thái độ sẵn sàng phục vụ khi tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

- Đã ban hành và duy trì chính sách chất lượng;

- Đã thực hiện đánh giá nội bộ HTQLCL 6 tháng đầu năm 2024;

- Đã tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL 6 tháng đầu năm 2024;

- Đang phát phiếu và thu thập phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân;

- Đang tiến hành hành động khắc phục các điểm không phù hợp trong đợt đánh giá nội bộ năm 2024.

d. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL:

- Đã triển khai thực hiện giải quyết các công việc chuyên môn và nội bộ theo đúng quy định tại các quy trình liên quan thuộc HTQLCL

- Đã sử dụng các biểu mẫu kiểm soát tại bộ phận “một cửa” theo đúng các quy định tại quy trình “một cửa” (*Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, sổ theo dõi hồ*

sơ, phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ)

đ. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL

- Cơ quan thực hiện việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị và khiếu nại tại Bộ phận tiếp công dân và qua việc phát phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân. Định kỳ tổng hợp để đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ của các lĩnh vực chuyên môn.

e. Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

- Đã thực hiện một cuộc đánh giá chất lượng nội bộ 6 tháng đầu năm 2024.
- Đã tổ chức một cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL 6 tháng đầu năm 2024.

g. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

- Các bộ phận và cán bộ công chức thường xuyên rà soát, cập nhật và thực hiện theo các văn bản quy phạm pháp luật mới vào trong HTQLCL.

2. Tổ chức thực hiện 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: 2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

a. Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các bộ phận và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL:

- UBND xã kiện toàn Ban chỉ đạo ISO tại Quyết định số: 189/QĐ-UBND ngày 28/6/2020 của UBND xã Tịnh Hiệp.
- Trưởng Ban chỉ đạo ISO: Chủ tịch UBND xã

b. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:

Cơ quan đã đưa vào vận hành HTQLCL từ cuối năm 2018 và Chủ tịch UBND xã đã xác nhận tính hiệu lực, hiệu quả và ban hành Quyết định công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 số: 309/QĐ-UBND ngày 10/12/2018 của UBND xã Tịnh Hiệp.

c. Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp, niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan;

Đã gửi QĐ công bố HTQLCL tại cơ quan phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 đến Sở KH&CN tỉnh và niêm yết tại trụ sở của cơ quan.

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

Các bộ phận đã thường xuyên rà soát cập nhật, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi HTQLCL của cơ quan

đ. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

Đến nay, chưa có sự điều chỉnh về phạm vi của HTQLCL tại cơ quan.

II. Đánh giá tình hình thực hiện:

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã:

a. Về tài liệu HTQLCL

Tài liệu HTQLCL được ban hành, cập nhật và vận hành đầy đủ đúng theo quy định tại các quy trình và văn bản quy phạm pháp luật

b. Về trách nhiệm của lãnh đạo

Lãnh đạo cơ quan thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc các bộ phận thực hiện đầy đủ và đảm bảo HTQLCL được duy trì có hiệu quả và cải tiến liên tục

c. Về quá trình liên quan đến tổ chức, công dân (khảo sát sự hài lòng, thống kê kết quả về thời gian giải quyết TTHC...)

Đang tiến hành phát phiếu khảo sát và thu thập, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân có liên quan đến dịch vụ hành chính công do cơ quan thực hiện

d. Về cải tiến hệ thống

Các bộ phận và CBCC thường xuyên rà soát cập nhật tài liệu HTQLCL phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật và thực hiện công tác sắp xếp quản lý hồ sơ, tài liệu khoa học theo quy định tại các quy trình.

đ. Về HTQLCL phục vụ công tác cải cách hành chính

Thực hiện đầy đủ việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định tại quy trình “một cửa”, “một cửa liên thông”, công tác cập nhật, ghi chép kết quả giải quyết hồ sơ theo đúng các mẫu biểu và theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã.

a. Thuận lợi:

Được sự quan tâm, hỗ trợ của UBND huyện, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh trong việc hỗ trợ xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001: 2015 tại UBND xã cùng với sự quan tâm của tập thể lãnh đạo UBND xã, công chức của UBND xã tham gia tích cực trong việc tổ chức triển khai thực hiện và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công tác giải quyết TTHC.

b. Khó khăn, tồn tại:

- Thực tế cho thấy hiện nay cán bộ, công chức đang thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải áp dụng thực hiện cùng lúc nhiều quy trình (*hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy*), phần mềm (*phần mềm chung và phần mềm chuyên ngành*) nên việc xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO 9001: 2015 chưa thực sự gắn kết và đồng bộ với hoạt động cải cách hành chính; hoạt động cải tiến chưa được quan tâm nên hiệu quả đạt được chưa cao. Lý do, vì hiện nay thủ tục hành chính khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố đều có ban hành quy trình nội bộ, nên việc áp dụng thực hiện đồng thời cùng HTQLCL ISO 9001: 2015 làm tăng chi phí về thời gian;

- Công chức thực hiện nhiệm vụ HTQLCL ISO 9001: 2015 đều là kiêm nhiệm, nên việc cập nhật kiến thức về hệ thống và việc tiếp cận với HTQLCL ISO 9001: 2015 còn chưa kịp thời, chưa thường xuyên dẫn đến hiệu quả chưa thực sự cao;

- Các văn bản quy phạm pháp luật, thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi nên ảnh hưởng không nhỏ đến công tác cập nhật vào hệ thống tài liệu kiểm soát; việc cập nhật vào hồ sơ giấy phải tốn nhiều thời gian và chi phí.

III. Đề xuất, kiến nghị:

Để tiếp tục thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL ISO 9001: 2015 trong thời gian tới kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi, UBND huyện tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng về HTQLCL ISO 9001: 2015 và các lớp bồi dưỡng đánh giá nội bộ cho cán bộ, công chức xã, vì hàng năm chuyên môn UBND xã đều có sự thay đổi về nhân sự, điều đó ảnh hưởng đến chất lượng của các đợt đánh giá nội bộ.

Trên đây là nội dung báo cáo thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã Tịnh Hiệp, năm 2024./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi;
- UBND huyện Sơn Tịnh (báo cáo);
- Chi cục TCDLCL tỉnh (theo dõi);
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Công chức VP-TK và các ngành chuyên môn;
- Lưu: VT, thư ký ISO.

CHỦ TỊCH

Phạm Tấn Tài

