

BÁO CÁO

Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2022

Thực hiện công văn số 1208/UBND-ISO ngày 29 tháng 8 năm 2022 về việc báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015. UBND xã báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2022 như sau:

I. Công tác chỉ đạo điều hành

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; Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến ISO và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 10 tháng 2 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đối với cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2022.

UBND xã xây dựng kế hoạch 57/KH-UBND, ngày 27/12/2021 duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại UBND xã Phú Thuận năm 2022. Qua đó trên cơ sở Ban điều hành ISO; Ban soạn thảo ISO tiến hành xây dựng, soạn thảo các văn bản có liên quan cũng như các quy trình hệ thống, quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015. Trên cơ sở các quyết định của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã. UBND xã đã ban hành quyết định số 118/QĐ-UBND ngày 22/7/2022 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 Phú Thuận theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động của UBND xã.

II. Kết quả thực hiện

1. Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trong năm, UBND xã đã tập trung chỉ đạo các bộ phận chuyên môn căn cứ vào Mục tiêu chất lượng của xã để xây dựng kế hoạch thực hiện. Hiện tại, do

một số lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của các công chức chuyên môn đã được UBND tỉnh ban hành bộ thủ tục hành chính mới, nên một số thủ tục hành chính đã xây dựng trước kia không còn phù hợp, UBND xã đã chỉ đạo ban soạn thảo ISO và các công chức chuyên môn rà soát, viết sửa lại TTHC mới được UBND tỉnh ban hành theo quy trình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Các quy trình xây dựng và áp dụng được gắn với công việc cụ thể, phân rõ trách nhiệm của từng cá nhân liên quan. Từ đó, quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL được đảm bảo đúng trình tự, thủ tục các bước, thời gian giải quyết và kết quả thực hiện.

Trong năm 2022, UBND xã chỉ đạo Ban soạn thảo ISO tiếp tục rà soát xem xét thực hiện xây dựng các quy trình ISO đối với các TTHC chưa xây dựng quy trình ISO, các TTHC mới được công bố trong năm 2022, qua đó đã duy trì và xây dựng bổ sung các quy trình giải quyết TTHC gồm 126 quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Đồng thời ban hành Quyết định 118/QĐ-UBND ngày 22/7/2022 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 Phú Thuận.

Qua rà soát bộ danh mục TTHC được ban hành theo các quyết định của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã, phường, thị trấn. Hiện nay, UBND xã đã công bố bộ danh mục TTHC phù hợp với địa bàn xã và niêm yết công khai gồm 126 thủ tục hành chính và 51 thủ tục trên 4 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện nhưng được tiếp nhận tại UBND xã được đưa vào áp dụng, giải quyết theo quy trình ISO điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua phần mềm một cửa, trong đó:

Trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo UBND xã và các cán bộ, công chức đã có sự tham gia tích cực trong các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO. Hệ thống sẽ được duy trì và cải tiến thường xuyên khi có sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào hệ thống hoặc khi phát hiện ra sự không phù hợp.

2. Hoạt động đào tạo, tập huấn

Để áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã. Tất cả cán bộ, công chức UBND xã đều được tập huấn về quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Tập huấn về công tác rà soát, cải tiến quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Tập huấn công tác giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa hiện đại. Ngoài ra cũng được tham gia vào các hoạt động đánh giá nội bộ do Ban chỉ đạo

ISO cấp xã tổ chức. Tuy nhiên ở cấp xã cán bộ, công chức chưa được đào tạo bài bản, tập huấn hướng dẫn cụ thể về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào công việc, nên thiếu kinh nghiệm về triển khai thực hiện việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào công việc.

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

Ban điều hành ISO đã xây dựng kế hoạch số 58/KH-UBND, ngày 30/12/2021 đánh giá chất lượng nội bộ ISO năm 2022. UBND xã đã triển khai đánh giá nội bộ vào ngày 15/7/2022. Qua công tác đánh giá kết quả và chất lượng vận hành QMS ISO 9001:2015 vẫn còn một số thiếu sót như chưa kịp thời xây dựng lại các quy trình giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với các TTHC mới được công bố cũng như các quy trình hệ thống. Ngoài ra tạm thời chưa phát hiện các điểm không phù hợp nhẹ hoặc nặng, chỉ phát hiện một số lưu ý cần khắc phục như chưa lập phiếu hướng dẫn, phiếu theo dõi giải quyết hồ sơ công việc, trả kết quả không đúng theo thời gian ghi trên phiếu hẹn, sổ hoá chưa đầy đủ.

4. Hành động khắc phục, phòng ngừa.

Qua quá trình đánh giá, mặc dù chưa có vấn đề quan trọng cần khắc phục. Tuy nhiên có một số lỗi nhỏ đã được khắc phục như lập phiếu theo dõi việc giải quyết hồ sơ, sổ hoá đầy đủ hồ sơ. Duy trì thường xuyên các quy trình giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 theo quy trình điện tử để tiếp nhận, giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa cấp xã.

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

Trên cơ sở Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, Ban điều hành ISO xã đã có biên bản họp xem xét, đánh giá của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Theo đó, Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã đảm bảo, phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

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

UBND xã đã niêm yết công khai Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm tạo điều kiện cho các tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận. Thông qua đó, các cán bộ, công chức trong cơ quan kịp thời nắm bắt nội dung các quy trình để tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả. Bên cạnh đó UBND xã đã phát phiếu khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

III. Nhận xét đánh giá chung

1. Đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc xây dựng và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước đã đem lại hiệu quả tích cực trong tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ, cụ thể là:

- Tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả hơn thông qua việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng; việc tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại Văn bản QPPL, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc.

- Thông qua áp dụng ISO, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn, thực hiện được trách nhiệm, quyền lợi của mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt. Bên cạnh đó, cán bộ, công chức còn được đào tạo, tập huấn nâng cao về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, được làm việc trong môi trường ngày càng tốt hơn.

- Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc nghiêm túc công khai, minh bạch. Người dân đến cơ quan nhà nước được hướng dẫn tận tình, trả kết quả xử lý đúng hẹn. Chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân.

2. Những thuận lợi, khó khăn trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2.1. Ưu điểm

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện của UBND tỉnh, huyện 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 UBND xã có sự nhất trí cao và nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng HTQLCL và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng HTQLCL 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.

- Trình độ tin học văn phòng của cán bộ, công chức đã được nâng cao, thiết bị công nghệ được trang bị tương đối đầy đủ, được nối mạng Internet, trang bị Hệ thống phần mềm điện tử...

2.2. Tồn tại, hạn chế

- Ban Chỉ đạo điều hành ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của UBND xã, vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi thiếu 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 việc duy trì áp dụng HTQLCL, đặc biệt là việc cải tiến HTQLCL.

- Việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng còn gặp khó khăn, vướng mắc, vì hiện nay việc kiểm tra, đánh giá Hệ thống do chính cơ quan áp dụng Hệ thống QLCL tiến hành; Tuy nhiên, do không có sự hướng dẫn chi tiết của cơ quan cấp trên nên việc thực hiện quy định mới này còn không ít khó khăn, vướng mắc.

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

- Công tác đánh giá nội bộ đạt hiệu quả không cao vì thiếu kinh nghiệm, chưa chuyên sâu vào lĩnh vực đánh giá nên chưa phát hiện hết những sai sót trong giải quyết thủ tục hành chính cũng như việc áp dụng ISO vào thực thi nhiệm vụ.

3. Hành động khắc phục

- Xây dựng quy trình giải quyết TTHC đối với các thủ tục bổ sung và thay đổi theo các Quyết định của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ ít nhất 01 năm một lần để kịp thời khắc phục những điểm không phù hợp.

- Duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vì hiện nay có một số lĩnh vực được bổ sung và một số TTHC ở một số lĩnh vực có thay đổi vì vậy thường xuyên rà soát, cập nhật để thay đổi, bổ sung bản công bố cho phù hợp.

IV. Kiến nghị, đề xuất

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện tiếp tục mở các lớp hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác ISO; đồng thời, xây dựng quy trình giải quyết các TTHC mới ban hành cho Ban chỉ đạo ISO cấp xã nhằm áp dụng, giải quyết các TTHC đúng quy trình đồng thời đảm bảo việc duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính có hiệu quả hơn.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã Phú Thuận năm 2022.

Nơi nhận:

- SKHCN;
- UBND huyện;
- Phòng KT-HT huyện;
- Chủ tịch xã;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các bộ phận;
- Lưu VP.

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

Nguyễn Thanh Duy

Phụ lục 1

(Kèm theo Báo cáo số 86/BC- UBND ngày 09/11/2022 về tình hình triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

TT	Hạng mục	Nội dung
I	Thời gian ban hành mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 (ngày 27 tháng 12 năm 2021)	<ul style="list-style-type: none">- Mục tiêu thứ nhất: 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm của UBND xã được hoàn thành đúng hạn.- Mục tiêu thứ hai: Các chỉ tiêu Kinh tế - Xã hội đạt 100% so với kế hoạch và vược kế hoạch đề ra tại kế hoạch phát triển KT-XH năm 2022 của xã.- Mục tiêu thứ ba: 100% TTHC được quy trình hoá và công khai minh bạch các quy trình thủ tục hành chính được thực hiện nhằm phục vụ tốt nhất các tổ chức và công dân.- Mục tiêu thứ tư: 100% người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.- Mục tiêu thứ năm: 100% văn bản được trao đổi trên môi trường mạng và được ký số khi ban hành văn bản đi.- Mục tiêu thứ sáu: Tiếp tục duy trì, cải tiến và hoàn thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo 100% thủ tục hành chính được quy trình hóa theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
II	Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại đơn vị	
1	Số lượng và tên quy trình hệ thống đã xây dựng và áp dụng	<ul style="list-style-type: none">- Chính sách chất lượng: CSCL- Mục tiêu chất lượng: MTCL- Sổ tay chất lượng: STCL- Quy trình kiểm soát tài liệu: QT-ISO-01

		<ul style="list-style-type: none"> - Quy trình kiểm soát hồ sơ: QT-ISO-02 - Quy trình đánh giá nội bộ : QT-ISO-03 - Quy trình kiểm soát sự không phù hợp: QT-ISO-04 - Quy trình thực hiện hành động khắc phục: QT-ISO-05 - Quy trình thực hiện hành động phòng ngừa: QT-ISO-06
2	Số lượng, tên TTHC đã xây dựng quy trình ISO điện tử	<ul style="list-style-type: none"> - Lĩnh vực Người có công (01 thủ tục) - Lĩnh vực Bảo vệ chăm sóc trẻ em (06 thủ tục) - Lĩnh vực Bảo trợ xã hội (08 thủ tục) - Lĩnh vực Phòng, chống tệ nạn xã hội (02 thủ tục) - Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo (05 thủ tục) - Lĩnh vực Văn hóa và thể thao (07 thủ tục) - Lĩnh vực Tín ngưỡng, Tôn giáo (10 thủ tục) - Lĩnh vực Thi đua khen thưởng (04 thủ tục) - Lĩnh vực Quy hoạch xây dựng (01 thủ tục) - Lĩnh vực Khuyến nông (01 thủ tục) - Lĩnh vực Môi trường (02 thủ tục) - Lĩnh vực Phổ biến, giáo dục pháp luật (02 thủ tục) - Lĩnh vực Hòa giải cơ sở (04 thủ tục) - Lĩnh vực Bồi thường nhà nước (01 thủ tục) - Lĩnh vực Chứng thực (11 thủ tục) - Lĩnh vực Hộ tịch (23 thủ tục) - Lĩnh vực Nuôi con nuôi (02 thủ tục) - Lĩnh vực Đất đai (02 thủ tục) - Lĩnh vực Khiếu nại tố cáo (04 thủ tục) - Lĩnh vực Khoa học, công nghệ và môi trường (01 thủ tục)

		<ul style="list-style-type: none"> - Lĩnh vực Phòng chống tham nhũng (05 thủ tục) - Lĩnh vực Phí Bảo vệ môi trường (01 thủ tục) - Lĩnh vực Y tế (01 thủ tục) - Lĩnh vực Phòng chống thiên tai (06 thủ tục) - Lĩnh vực Thông báo thành lập Tổ hợp tác (03 thủ tục) - Lĩnh vực Dân quân tự vệ (02 thủ tục) - Lĩnh vực Nghĩa vụ Quân sự (08 thủ tục) - Lĩnh vực Bảo hiểm xã hội (01 thủ tục) - Lĩnh vực Thuỷ lợi (03 thủ tục)
3	Số lượng, tên TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện được tiếp nhận tại UBND xã đã xây dựng quy trình ISO điện tử	<ul style="list-style-type: none"> - Lĩnh vực Đất đai cấp huyện (21 thủ tục) - Lĩnh vực người có công (21 thủ tục) - Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: (08 thủ tục) - Lĩnh vực Việc làm (01 thủ tục)
III	Số đợt tập huấn, đào tạo cho cán bộ, công chức trong năm	<ul style="list-style-type: none"> - Trong năm 2022 có các buổi tập huấn cho cán bộ, công chức UBND xã. + Tập huấn công tác phần mềm giải quyết hồ sơ công việc trên trang thông tin điều hành tác nghiệp. + Tập huấn việc xử lý hồ sơ công việc trên phần mềm Moffice, đăng ký lịch họp trên phần mềm. + Tập huấn nghiệp vụ đánh giá nội bộ và xây dựng quy trình giải quyết TTHC (Quy trình ISO)
IV	Thời gian và số lần đánh giá chất lượng nội bộ trong năm	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức đánh giá vào ngày 15/7/2022
V	Thời gian và số lần họp	<ul style="list-style-type: none"> - Vào ngày 18 tháng 7 năm 2022

	xem xét lãnh đạo	
VI	Thời gian Công bố và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	- Quyết định số 118/QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2022 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.