

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Thọ năm 2022

Thực hiện Thông báo số 2145/TB-BCĐ19 ngày 17 tháng 11 năm 2022 của Ban chỉ đạo 19 tỉnh về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2022. UBND xã Quảng Thọ báo cáo tình hình triển khai thực hiện xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Thọ năm 2022, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN

1. 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 (HTQLCL)

- Trên cơ sở Kế hoạch số 193/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện năm 2022. UBND xã Quảng Thọ đã tiến hành xây dựng, công bố, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND xã Quảng Thọ đã ban hành Kế hoạch số 95/KH-UBND ngày 31/12/2021 về duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ năm 2022; Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 26/01/2022 của UBND xã Quảng Thọ về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ; Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 26/01/2022 về việc triển khai thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ; Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 27/01/2022 về việc phê duyệt Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2022; Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 27/01/2022 về việc ban hành Chính sách chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ...

a) Hệ thống tài liệu nội bộ và các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đang áp dụng tại UBND xã

- Hiện tại, UBND xã đang xây dựng, áp dụng: Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng năm 2022 của UBND xã; 04 quy trình hệ thống (quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; quy trình đánh giá nội bộ; quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục và quy trình quản lý rủi ro); 15 quy

trình nội bộ (quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác; quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; quy trình Quản lý văn bản đến; quy trình Quản lý văn bản đi; quy trình thanh toán; quy trình quản lý tài sản; quy trình đăng ký sử dụng tài sản; quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản; quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan; quy trình họp giao ban; quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo; quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan; quy trình xin nghỉ phép; quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan và quy trình xét Thi đua - Khen thưởng) và 133 quy trình giải quyết TTHC, xây dựng và áp dụng cho 133 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Sau khi xây dựng các quy trình nội bộ, quy trình hệ thống, UBND xã đã phổ biến đến toàn thể CBCC cơ quan nội dung các quy trình, đề nghị nghiên cứu, áp dụng trong giải quyết công việc theo quy trình đã xây dựng.

- Trong năm 2022, UBND xã đã rà soát, ban hành lại các văn bản liên quan đến triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ, cụ thể đã rà soát, ban hành chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng; hoạt động đánh giá nội bộ; hoạt động xem xét của lãnh đạo; hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng; hành động khắc phục các điểm không phù hợp...

- Các bộ phận, cán bộ, công chức cơ quan xã thực hiện nghiêm túc việc áp dụng các tiêu chuẩn, mục tiêu đã được xác định trong các văn bản trong HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ.

- Ủy ban nhân dân xã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Trong năm 2022 được sự tạo điều kiện và giúp đỡ của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các ban ngành cấp trên bằng việc mở lớp tập huấn. Cơ quan xã Quảng Thọ có 08 cán bộ, công chức tham gia tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Trong thời gian tới, UBND xã sẽ cử cán bộ công chức tham gia tập huấn ISO khi cấp trên tổ chức lớp.

- Trong năm 2022, UBND xã ban hành Quyết định số Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 27/01/2022 về việc phê duyệt Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2022.

- Sau khi đánh giá nội bộ, Ủy ban nhân dân xã đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ.

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 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

- Năm 2022, thực hiện quy định về đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL: UBND xã đã ban hành Quyết định số 221/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2012 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015” tại UBND xã Quảng Thọ; Quyết định số 222/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2022 về việc bổ nhiệm đại diện lãnh đạo về chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ và Quyết định số 223/QĐ-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2022 về việc kiện toàn Ban soạn thảo văn bản Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ. Ban hành Quyết định số 230/QĐ-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2022 về việc công bố lại Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thọ.

- Sau khi ban hành các văn bản như kiện toàn các ban chỉ đạo liên quan đến ISO, Quyết định công bố ISO, UBND xã đã đăng tải các văn bản này lên các chuyên mục nhỏ thuộc mục Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 trên Trang TTĐT UBND xã.

- Từ đầu năm đến nay, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả 1963 hồ sơ TTHC (đã trừ 02 bộ hồ sơ cấp tỉnh kiểm thử DVC trực tuyến), trong đó: số hồ sơ trả trước hạn là 1009 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 51,4%; số hồ sơ trả đúng hạn là 951 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 48,5%; số hồ sơ trễ hạn là 03 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 0,1%, cụ thể:

Stt	Bộ phận giải quyết TTHC	Tổng số hồ sơ TTHC	Hồ sơ trả Trước hạn	Hồ sơ trả đúng hạn	Hồ sơ trả quá hạn
1	Tư pháp - Hộ tịch	1681	741	939	01
2	Văn hóa - Xã hội	152	139	12	01
3	Địa chính - NN-XD&MT	126	125	00	01
4	Văn phòng - Thống kê	04	04	00	00
Tổng cộng		1963	1009	951	03

+ Hồ sơ TTHC đã giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ được thực hiện ký

nhận kết quả theo quy định.

+ Số lượng phiếu hướng dẫn đã sử dụng từ đầu năm 2022 đến nay là 15 phiếu (bộ phận Tư pháp - Hộ tịch).

+ Phiếu khảo sát mức độ hài lòng đã thực hiện khảo sát đối với 1905/1963 hồ sơ TTHC đã giải quyết, đạt tỉ lệ 97,%. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ đã hướng dẫn người dân thực hiện khảo sát mức độ hài lòng tại Ki ốt thông tin (tỉ lệ khảo sát qua Ki ốt là 100% hồ sơ TTHC đã khảo sát). Hạn chế tối đa khảo sát mức độ hài lòng bằng bản giấy.

- Hàng tháng, quý UBND xã thực hiện báo cáo tình hình giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ, đăng tải công khai trên Trang Thông tin điện tử xã theo quy định.

- UBND xã đã thực hiện cấu hình 226 TTHC (tính đến ngày 25/11/2022) trên hệ thống xử lý dịch vụ công của xã; toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và cấp trên được đưa vào tiếp nhận theo cơ chế Một cửa, cơ chế Một cửa liên thông, thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả (4 tại chỗ), không xảy ra tình trạng yêu cầu các loại giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Ưu điểm

- Trong quá trình 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thọ đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính.

- Việc áp dụng HTQLCL đã phục vụ hiệu quả cho công tác CCHC, cụ thể: công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử phù hợp với các TTHC đã công bố áp dụng ISO được thực hiện kịp thời mang lại hiệu quả trong công tác giải quyết TTHC, nâng cao mức độ hài lòng của người dân; về thời gian giải quyết, các bước giải quyết TTHC có sự thống nhất giữa quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo ISO với quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử, đảm bảo thống nhất, chính xác trong giải quyết TTHC.

2. Hạn chế, khuyết điểm

- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi nên công tác rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) để ban hành, áp dụng chưa kịp thời.

- Nhận thức về HTQLCL của một số cán bộ, công chức vẫn còn hạn chế nên triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL vẫn còn khó khăn.

III. Đề xuất, kiến nghị

- Trong thời gian tới, UBND xã sẽ tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) 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. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

- Tiếp tục cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong việc soạn thảo, sửa đổi, bổ sung, rà soát quy trình nhằm duy trì và cải tiến có hiệu quả Hệ thống QLCL.

- Tiếp tục tiến hành thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, công khai minh bạch thông tin trong việc giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức.

- Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 xem đây là một trong những tiêu chí bình xét thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức hàng năm.

Trên đây là Báo cáo tình hình triển khai thực hiện xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Thọ năm 2022 tại UBND xã Quảng Thọ năm 2022./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo 19 tỉnh (*để b/c*);
- Sở KH&CN tỉnh (*để b/c*);
- UBND huyện (*để b/c*);
- Phòng KT&HT huyện (*để b/c*);
- CT, PCT UBND xã;
- Cán bộ, công chức xã ;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Kim