

Số: /BC-UBND

An Thượng, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2005 tại UBND xã An Thượng

Thực hiện Kế hoạch số 1221/KH-SKHCN ngày 02/10/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc kiểm tra việc duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trực tiếp tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2023; Ủy ban nhân dân xã An Thượng báo cáo kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị như sau:

1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan:

- HTQLCL của UBND xã đã được công bố phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 01/3/2020 của UBND xã về việc ban hành Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Hệ thống QLCL được thực hiện tại UBND xã gồm các tài liệu chính sau:

- + Mục tiêu chất lượng; Chính sách chất lượng;
- + Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- + Số lượng các hướng dẫn: 04 hướng dẫn;
- + Số lượng quy trình nội bộ: 01 quy trình;
- + Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: 139 thủ tục (theo các Quyết định chuẩn hóa TTHC công bố của Chủ tịch UBND tỉnh Hải Dương);

2. Kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã An Thượng

Về công tác chỉ đạo điều hành

- Ngay từ đầu năm, UBND, BCĐ ISO 9001:2015 xã đã chỉ đạo xây dựng Chương trình, Kế hoạch và triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Chủ tịch UBND, BCĐ ISO 9001:2015 xã; đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành về việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL gồm: Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng; Chính sách chất lượng; xây dựng Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội; rà soát lại hệ thống QLCL, triển khai thực hiện, cập nhật thường xuyên những thay đổi có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính vào hệ thống QLCL...

-Thực hiện tốt công tác tuyên truyền phổ biến về nhận thức, kỹ năng duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, BCĐ ISO luôn

tuyên truyền lồng ghép vào các cuộc họp của UBND, trên Trang Thông tin điện tử địa phương từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình chung, quy trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trong phạm vi chức năng quản lý nhà nước của UBND cấp xã; góp phần vào công tác cải cách hành chính tại địa phương ngày càng có hiệu quả hơn; tháng 6/2023 cử cán bộ lãnh đạo và công chức tham dự tập huấn về kỹ năng duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 do UBND thành phố phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương tổ chức.

Ngay từ đầu năm, UBND xã đã ban hành Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023, có phân công trách nhiệm cho cán bộ, công chức thực hiện tốt các cam kết về chính sách chất lượng.

Thường xuyên cập nhật các văn bản mới, văn bản pháp luật thay đổi có liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng khi văn quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Căn cứ các văn bản hướng dẫn về việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015; các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) của UBND tỉnh thuộc phạm vi chức năng giải quyết của UBND cấp xã để tiếp tục rà soát, bổ sung và hoàn thiện các quy trình chung, quy trình giải quyết TTHC; Tổng số 139 TTHC các lĩnh vực được thực hiện xây dựng quy trình giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Xây dựng bảng Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội, hành động để giải quyết rủi ro.

Theo Kế hoạch việc tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về tình hình thực hiện hệ thống; tính phù hợp và kết quả thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng; đánh giá nội bộ HTQLCL; phản hồi của khách hàng và các bên liên quan được thực hiện trong quý IV.

Tổ chức đo lường sự thoản mãn của khách hàng tại Bộ phận Một, các ý kiến đánh giá đều tốt, hài lòng sau khi tổng hợp kết quả đánh giá bằng phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính do các tổ chức, cá nhân đánh giá trực tiếp đối với cơ quan, cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC trên các chỉ số 1, 2, 3, 4 và 7 (theo Điều 13, Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ) Thái độ của cán bộ, công chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính được tổ chức, công dân đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính từ đạt từ tốt trở lên.

3. Thuận lợi, khó khăn, nguyên nhân và kiến nghị, đề xuất

Thuận lợi

Việc xây dựng các quy trình, quy định của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc quyền giải quyết nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

UBND xã đã xây dựng, duy trì và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định. Tiến hành rà soát danh mục, nội dung thủ tục hành chính được chuẩn hóa; niêm yết đầy đủ và thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO

trong cơ quan điều hành có hiệu quả hơn, giải quyết công việc minh mạch, thống nhất, rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng thẩm quyền được giao.

Khó khăn

Khối lượng công việc chuyên môn nhiều, kiêm nhiệm nên công chức được giao nhiệm vụ chưa bố trí thời gian hợp lý nghiên cứu các tài liệu, chưa chủ động trong việc duy trì HTQLCL. Một số cán bộ, công chức chưa thực sự quan tâm đến Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng về ISO 9001:2015 mà UBND đã công bố.

Việc cập nhật các văn bản mới khi các TTHC được UBND tỉnh công bố, sửa đổi, bổ sung thuộc các ngành chuyên môn không cùng thời gian, thời điểm nên ảnh hưởng đến việc điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng của hệ thống. Việc sử dụng nhiều phần mềm chuyên ngành để thực hiện một TTHC ở một số lĩnh vực gây khó khăn, bất cập cho cán bộ chuyên môn khi xử lý hồ sơ; các TTHC thực hiện liên thông chưa cập nhật kịp thời vào phần mềm một cửa dùng chung của tỉnh.

Nguyên nhân

Việc triển khai áp dụng duy trì, cải tiến và thấu hiểu các yêu cầu của Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, việc rà soát các quy trình TTHC còn chậm, chưa tham mưu cải tiến nhiều các quy trình giải quyết TTHC.

Kiến nghị, đề xuất

Thường xuyên tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và chuyên sâu về công tác ISO cho cán bộ Thư ký ISO .

Đề nghị phòng Quản lý Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng Sở khoa học và Công nghệ tỉnh trực tiếp hướng dẫn một số kỹ năng trong việc đánh giá nội bộ, kỹ năng kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ và những yêu cầu liên quan cho thành viên BCD xã

Đề nghị UBND tỉnh kiến nghị với các cơ quan, Bộ ngành chuyên môn cần tích hợp việc giải quyết các hồ sơ TTHC trên một phần mềm dùng chung thống nhất tạo điều kiện cho việc tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp; cập nhật kịp thời các quy trình điện tử giải quyết TTHC liên thông trên phần mềm một cửa dùng chung của tỉnh.

3. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới

Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai rà soát thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo kế hoạch đầu năm đề ra. Thực hiện việc đánh giá chất lượng nội bộ và cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế để công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định công bố lại HTQLCL. Hoàn thiện, công bố việc cải tiến, đơn giản hóa, rút ngắn một số TTHC đã được rà soát.

Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu hiểu rõ vai trò của việc áp dụng, duy trì HTQLCL để chỉ đạo việc, triển khai ở các phòng chuyên môn, UBND các phường, xã. Việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:

2015 cần phải được rà soát, duy trì, cải tiến, cập nhật thường xuyên.

Trên đây là báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã An Thượng năm 2023./.

Nơi nhận:

- BCĐ Thành phố;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cán bộ, công chức chuyên môn;
- BCĐ ISO 9001:2015 xã;
- Lưu: VT, BCĐ.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hanh

