

Số: 95/BC-UBND

Quảng Nhâm, ngày 27 tháng 9 năm 2023

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 Nhâm 9 tháng đầu năm 2023 và triển khai nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023

Kính gửi:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19 tỉnh;
- Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện A Lưới.

Thực hiện hiện Thông báo số 2028/TB-BCĐ19 ngày 23 tháng 9 năm 2023 của Ban chỉ đạo 19 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 9 tháng năm 2023. UBND xã Quảng Nhâm báo cáo kết quả thực hiện 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)

a) UBND xã Quảng Nhâm 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 đã Ban hành Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2022 về Kế hoạch 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 vào hoạt động của xã Quảng Nhâm năm 2023; Ban hành Quyết định số 155/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 về Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại xã Quảng Nhâm năm 2023.

Ban hành Kế hoạch số 5a/KH-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2023 về Kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã năm 2023.

b) 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 chấy lượng năm 2023 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); và 129 quy trình giải

quyết TTHC, xây dựng và áp dụng cho 129 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 CBCQ 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 9 tháng đầu năm 2023, 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 Nhâm, 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 Nhâm.

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 thời gian tới, UBND xã sẽ cử cán bộ công chức tham gia tập huấn ISO khi cấp trên tổ chức lớp.

Trong 9 tháng đầu năm 2023, UBND xã Ban hành Kế hoạch số 5a/KH-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2023 về Kiểm tra, đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã năm 2023.

2. Tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/ Đ-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

Trong 9 tháng đầu năm 2023, 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 76/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2022 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 Nhâm. Ban hành Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2023 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 Nhâm.

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 ngày 01/01/2023 đến 15/9/2023, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã đã tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả 1.604 hồ sơ trong đó: HS đã giải quyết 1.564 hồ sơ (HS trả trước hẹn là 1.371 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 85,48 %; số hồ sơ

trả đúng hạn là 114 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 5,29%; số hồ sơ trễ hạn là 79 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 5,05%; HS đang giải quyết 40 HS (Trong hạn: 27 HS và trễ hạn: 13 HS thuộc lĩnh vực Người có công) cụ thể:

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Hồ sơ đã giải quyết			Hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
	Tổng cộng	1604			193	114	79	40	27	13	
1	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	126			57	0	57	7	7	0	
2	Chứng thực	1177			41	41	0	0	0	0	
3	Đất đai (Cấp huyện)	133			50	28	22	16	16	0	
4	Hộ tịch	151			45	45	0	0	0	0	
5	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công (Cấp huyện)	17			0	0	0	17	4	13	

+ 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 9 tháng đầu năm 2023 đến nay là 00 phiếu

+ Phiếu khảo sát mức độ hài lòng đã thực hiện khảo sát đối với 1328/1604 hồ sơ TTHC đã giải quyết. Kết quả khảo sát 149/1328 người dân đánh rất hài lòng/tổng số người được khảo sát đạt 11,22% và Kết quả khảo sát 1179/1328 người dân đánh hài lòng/tổng số người được khảo sát đạt 88,78%.

- Hàng tháng, quý và 9 tháng đầu năm 2023 UBND xã thực hiện báo cáo tình hình giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

- 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 Nhâm 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. Nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023

1. Tăng cường công tác chỉ đạo, quản lý trong việc thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trên tại xã Quảng Nhâm.

2. Tiếp tục triển khai theo hướng dẫn của Ban Chỉ đạo 19 tỉnh Thừa Thiên Huế, Sở Khoa học và Công nghệ trong việc thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 đảm bảo đồng bộ, hiệu quả.

3. UBND xã tiếp tục chỉ đạo bộ phận được phân công tiến hành rà soát, triển khai xây dựng các quy trình còn thiếu sót trong 3 tháng cuối năm 2023 theo yêu cầu hệ thống; hoàn thiện các công tác đánh giá nội bộ các quy trình thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã, để có cơ sở ban hành quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

IV. 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 Nhâm 9 tháng đầu năm 2023 và nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023 tại UBND xã Quảng Nhâm./.

Nơi nhận:

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**