

Số: 204/BC-UBND

Điền Hải, ngày 12 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc 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 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Điền Hải năm 2023

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN

1. Việc 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 (HTQLCL)

Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được Lãnh đạo UBND xã quan tâm, chỉ đạo thực hiện. UBND xã đã xây dựng các quy trình của các lĩnh vực theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành danh mục hành chính được thực hiện 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; xây dựng chính sách chất lượng và tiến hành công bố, công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử xã; đồng thời đã tổ chức rà soát, chỉnh sửa Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đã được UBND tỉnh công bố sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ.

* Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống

UBND xã đã đăng ký các cán bộ, công chức chuyên môn tham gia các lớp tập huấn theo yêu cầu của UBND huyện tổ chức.

* Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại UBND xã

UBND xã đã ban hành Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 18/9/2023 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Qua đó, đã ban hành Sổ tay chất lượng, 04 quy trình hệ thống và 14 quy trình nội bộ bắt buộc của hệ thống. Hiện nay, UBND xã đang triển khai việc xây dựng các quy trình ISO đối với các TTHC chưa được áp dụng theo quy trình ISO. Đồng thời, cập nhật các TTHC do UBND tỉnh công bố sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới để rà soát, điều chỉnh, bổ sung các quy trình ISO trong giải quyết TTHC cho phù hợp với các văn bản hiện hành. Hiện có 29 lĩnh vực hoạt động và 125 thủ tục hành chính được áp dụng theo quy trình ISO 9001:2015

* Sự tuân thủ đối với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- UBND xã đã ban hành Chính sách chất lượng áp dụng tại UBND xã.
- Việc thực hiện các mục tiêu chất lượng: UBND xã đã ban hành Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 về công bố mục tiêu chất lượng của UBND xã trong năm 2022. Qua đó đặt ra các mục tiêu chất lượng cần đạt được trong năm 2023. UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 06/01/2023 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 của UBND xã. Đồng thời UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện theo mục tiêu chất lượng đã được công bố.

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ: UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 11/10/2023 về việc tổ chức đánh giá nội bộ năm 2023 đối với việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN

ISO 9001:2015 tại UBND xã Điền Hải. Theo đó, UBND xã đã thành lập các Đoàn đánh giá nội bộ và xây dựng chương trình thực hiện, kế hoạch đánh giá cụ thể.

- Hợp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng: Nhằm áp dụng và duy trì có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, theo kế hoạch từ đầu năm Ban chỉ đạo ISO sẽ tổ chức họp xem xét lãnh đạo vào trong tháng 11/2023. Đồng thời trong các cuộc họp giao ban hàng quý của xã hoặc các cuộc họp liên quan đến nội dung kinh tế xã hội đã tiến hành đánh giá tình hình thực hiện ISO trong năm 2023.

- Hoạt động khắc phục các điểm không phù hợp: Qua rà soát, đánh giá trên hệ thống xử lý dịch vụ công tập trung có một số hồ sơ thủ tục hành chính chưa được số hóa đảm bảo các thành phần hồ sơ. Hiện nay 100% hồ sơ đã được số hóa.

- Hoạt động đánh giá sự hài lòng: UBND xã đã triển khai việc khảo sát mức độ hài lòng đối với các tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại UBND xã. Hàng quý tiến hành tổng hợp, báo cáo, niêm yết công khai kết quả khảo sát tại Bộ phận TN&TKQ, Trang thông tin điện tử của xã.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không

- Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng: UBND xã đã xây dựng kế hoạch 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 xã năm 2023.

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

- Việc tham gia của lãnh đạo trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL: Lãnh đạo UBND xã đã chỉ đạo Công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu ban hành các quyết định thành lập, kiện toàn các nhân sự và hệ thống tài liệu của HTQLCL. Đã kiện toàn BCD ISO, Tổ giúp việc, chỉ định QMR, ... Đồng thời, hằng năm tổ chức họp xem xét của lãnh đạo để đánh giá tình hình áp dụng HTQLCL.

- UBND xã đã ban hành Quyết định về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Đã tiến hành niêm yết công khai tại trụ sở và đăng tải lên Trang thông tin điện tử của xã. Đồng thời thường xuyên rà soát để điều chỉnh phạm vi áp dụng khi có thay đổi.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC: Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/9/2023, tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC là **411** hồ sơ. Trong đó có **239** hồ sơ giải quyết theo DVC mức độ 2, **26** hồ sơ giải quyết theo DVC trực tuyến mức độ 3, **146** hồ sơ giải quyết theo DVC trực tuyến mức độ 4.

- Kết quả giải quyết TTHC: Số hồ sơ đã giải quyết **406** hồ sơ. Trong đó: hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn **403** hồ sơ, tỷ lệ 98,5%, trễ hạn 5 hồ sơ, tỷ lệ 1,5%

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC:

+ Đã kịp thời rà soát, chỉnh sửa, cập nhật các quy trình giải quyết TTHC theo các quyết định về việc chuẩn hóa, sửa đổi, bổ sung, ban hành mới, bãi bỏ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

+ Đã cập nhật đầy đủ các quy trình điện tử giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử của xã. Đến nay đã có 227 TTHC được cập nhật quy trình lên phần mềm một cửa điện tử (kể cả các TTHC liên thông giữa cấp xã lên các cấp).

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

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

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính ở địa phương.

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các bộ phận; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của bộ phận; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Các cán bộ, công chức trong cơ quan nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của các bộ phận chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức và tổ chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các bộ phận chuyên môn có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng đống lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Ban chỉ đạo ISO xã đã chỉ đạo Văn phòng -Thống kê xã phối hợp các bộ phận chuyên môn tiến hành đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc vận hành Hệ thống QLCL đã giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức đối với các tổ chức, công dân đến giao dịch, giải quyết hồ sơ giấy tờ tại UBND xã, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, đã niêm yết đầy đủ, công khai các quy trình, thủ tục theo quy định của Nhà nước để cho các tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

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

- Các công chức xã chưa được tập huấn, hướng dẫn cụ thể về việc xây dựng các quy trình giải quyết TTHC.

- Các công chức chuyên môn chưa thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp xã do UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không 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 chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Nhận thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức trong cơ quan còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện. Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo gây khó khăn trong công tác tổng hợp chung của Thư ký ISO xã.

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

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Nhằm thực hiện tốt hơn việc duy trì và cải tiến hệ thống tại xã, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện quan tâm:

- Đề xuất UBND tỉnh xem xét, hỗ trợ kinh phí hằng năm cho xã trong công tác 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.

- Có kế hoạch tập huấn thường xuyên cho cán bộ, công chức của xã để việc áp dụng, duy trì ISO được thành thạo. Đặt biệt là kỹ năng, nghiệp vụ xây dựng các quy trình của hệ thống.

Trên đây là báo cáo tình hình 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 năm 2023 của UBND xã Điện Hải, UBND xã báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ và UBND huyện biết./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- UBND Huyện (qua VP HĐND&UBND);
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- BCĐ ISO xã;
- Các bộ phận chuyên môn UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Cao Huy miễn

Phụ lục
Tình hình thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2023

TT	Tên hồ sơ, tài liệu cần chuẩn bị	Tài liệu liên quan	Ghi chú
1	Toàn bộ hệ thống tài liệu HTQLCL: - Mô hình quản lý Chất lượng (Sổ tay chất lượng); - Các quy trình bắt buộc của hệ thống (06QT hoặc 04QT) và hồ sơ kèm theo - Tất cả các quy trình ISO thuộc phạm vi tiếp nhận và giải quyết TTHC; - Các quy trình nội bộ, tác nghiệp.	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
2	Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan, đơn vị trong năm 2023	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
3	Chính sách chất lượng đã được rà soát và ban hành mới nhất	Đã niêm yết tại trụ sở UBND xã	
4	Hồ sơ về Mục tiêu chất lượng, gồm: - Mục tiêu chất lượng năm 2023 và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023; - Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022.	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
5	Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của cơ quan, đơn vị; quyết định chỉ định Đại diện lãnh đạo của HTQLCL	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
6	Văn bản phân công, ban hành quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO còn hiệu lực (nếu có)	Không có	
7	Quyết định và Bản công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg còn hiệu lực. Trong đó, kèm theo đầy đủ danh mục thủ tục hành chính (TTHC) được xây dựng và áp dụng HTQLCL của cơ quan, đơn vị;	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
8	Các Quyết định ban hành, sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu HTQLCL mới nhất (sau khi đã rà soát, bổ sung theo các Quyết định công bố TTHC, sự thay đổi của Văn bản quy phạm pháp luật); Danh mục toàn bộ TTHC đang có hiệu lực thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cơ quan/đơn vị sau khi đã rà soát	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
9	Hồ sơ đánh giá nội bộ (ĐGNB): Nếu đã thực hiện ĐGNB năm 2023 thì chuẩn bị hồ sơ ĐGNB 2023, trường hợp chưa ĐGNB năm 2023 thì chuẩn bị hồ sơ ĐGNB năm 2022. Hồ sơ ĐGNB gồm: - Kế hoạch/Chương trình ĐGNB; - Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB; - Phiếu ghi chép trong quá trình ĐGNB; - Các báo cáo điểm không phù hợp, điểm lưu ý; hành động khắc phục các điểm không phù hợp (nếu	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	

TT	Tên hồ sơ, tài liệu cần chuẩn bị	Tài liệu liên quan	Ghi chú
	có); - Báo cáo kết quả ĐGNB.		
10	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo (XXLD): Nếu đã thực hiện XXLD năm 2023 thì chuẩn bị hồ sơ XXLD năm 2023, trường hợp chưa thực hiện XXLD năm 2022 thì chuẩn bị hồ sơ XXLD năm 2022. Hồ sơ XXLD gồm: Báo cáo XXLD và Thông báo kết luận XXLD; hoặc Biên bản họp XXLD. Đảm bảo nội dung đầu vào và đầu ra của hoạt động XXLD; cụ thể về thành phần tham dự XXLD.	Có hồ sơ, tài liệu gửi kèm theo	
11	Hồ sơ đo lường sự thỏa mãn của khách hàng (ĐLSTMKH): Nếu đã thực hiện ĐLSTMKH năm 2023 thì chuẩn bị hồ sơ ĐLSTMKH năm 2023, trường hợp chưa thực hiện ĐLSTMKH năm 2023 thì chuẩn bị hồ sơ ĐLSTMKH năm 2022. Hồ sơ cụ thể: - Trường hợp cơ quan, đơn vị tự tổ chức khảo sát, đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng, hồ sơ bao gồm: + Các bằng chứng về ĐLSTMKH theo phương pháp đo lường (phiếu, thư, kết quả đánh giá qua mạng...); + Báo cáo, đánh giá kết quả và giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với cơ quan, đơn vị. - Trường hợp cơ quan, đơn vị sử dụng báo cáo, kết quả đánh giá chỉ số hài lòng do UBND tỉnh hoặc UBND cấp huyện tổ chức, hồ sơ gồm: + Bằng chứng về Báo cáo, kết quả đánh giá đối với cơ quan, đơn vị; Báo cáo giải pháp của cơ quan, đơn vị để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng.		
12	Bằng chứng kết quả thực hiện các giải pháp khắc phục các điểm không phù hợp đã được xác định qua đánh giá nội bộ (2022, 2023), qua kiểm tra của Sở KHCN năm 2022; kết quả khắc phục tình trạng sai sót, trễ hẹn khi thực hiện giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC năm 2023.	Qua đánh giá nội bộ có 01 điểm không phù hợp nhẹ là: Một số hồ sơ TTHC chưa được số hóa đầy đủ trên phần mềm một cửa điện tử. Đến nay đã khắc phục xong (100% hồ sơ đã được số hóa)	
13	Dữ liệu thống kê danh mục TTHC có phát sinh hồ sơ (thống kê từng TTHC): Số lượng, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn, trước hẹn, trễ hẹn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết (nếu có)		
14	Phần mềm một cửa điện tử: Các quy trình ISO đã	Đã thiết lập đầy đủ các	

TT	Tên hồ sơ, tài liệu cần chuẩn bị	Tài liệu liên quan	Ghi chú
	được cập nhật trên phần mềm, các hồ sơ TTHC được tiếp nhận và cập nhật vào phần mềm.	quy trình điện tử giải quyết TTHC trên phần mềm	
15	Một số hồ sơ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa (do Đoàn kiểm tra lấy ngẫu nhiên)		