

Số: 30/BC-UBND

Phú Xuân, ngày 17 tháng 3 năm 2023

**BÁO CÁO
TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ
VÀ CẢI TIẾN ISO 9001:2015 QUÝ I VÀ PHƯƠNG HƯỚNG QUÝ
II NĂM 2023 CỦA XÃ PHÚ XUÂN**

Thực hiện Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 về việc “xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cho xã, phường thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Thực hiện Kế hoạch số 237/KH-UBND ngày 22 tháng 12 năm 2022 của UBND huyện Phú Vang triển khai 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước huyện Phú Vang năm 2023.

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Cùng với công cuộc cải cách hành chính thời gian qua, xã Phú Xuân đang tích cực đẩy mạnh việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014, của Thủ tướng Chính phủ, Thông tư số 26/2014/TT- BKHCN và Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND nhằm nâng cao chất lượng và hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh 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; Thực hiện Kế hoạch số 237/KH-UBND ngày 22 tháng 12 năm 2022 của UBND huyện Phú Vang triển khai 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước huyện Phú Vang năm 2023.

1. Tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Tình hình phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện:

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính của phường.

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được UBND xã lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

b) Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các ngành của UBND xã, lãnh đạo UBND xã 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, 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 nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

c) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng theo qui định kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Cán bộ, công chức đã tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, 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. Vì thế việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc là rất dễ dàng thực hiện.

d) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Thực hiện theo Bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại UBND xã Phú Xuân (các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND xã và các Công chức chuyên môn có liên quan).

đ) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục và các quy định khác có liên quan.

HTQLCL góp phần tích cực trong giải quyết công việc chuyên môn của đơn vị, giúp vận hành cơ chế “một cửa” và các bước chuẩn bị cho cơ chế một cửa có hiệu quả hơn. Vì thế, UBND xã Phú Xuân xây dựng Chính sách chất lượng phù hợp với từng giai đoạn, xây dựng mục tiêu theo kế hoạch năm; Các công chức phường đã xây dựng quy trình, thủ tục chuyên môn nhằm xác định rõ trách nhiệm, yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chòng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức.

e) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ (tối thiểu 01 năm 01 lần), thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp.

Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức định kỳ 1 lần/ 1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo UBND xã có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với Hệ thống quản lý chất lượng và tổ chức đánh giá nội bộ về: tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng; việc thực hiện các quá trình tác nghiệp trong Hệ

thống và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cung cấp; tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa, cải tiến.

Cán bộ, công chức được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn.

2. Kết quả thực hiện

- UBND xã Phú Xuân đã xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại bộ phận một cửa gồm: Công chức Văn phòng - Thống kê, Công chức Tư pháp - Hộ tịch, Công chức Địa chính - XD - MT, Công chức VH-XH.

- Đối với các bộ phận phụ trách một cửa của UBND xã áp dụng Hệ thống QLCL ISO 9001:2015, UBND xã đã chỉ đạo việc xây dựng các quy trình trên cơ sở danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, xã bao gồm 130 thủ tục trên các lĩnh vực: Hộ Tịch (23 thủ tục), (Nuôi con nuôi (3 thủ tục), Chứng thực (11), phổ biến giáo dục pháp luật (2); hò giải cơ sở (4), bồi thường nhà nước (1); giáo dục đào tạo (5 TT), ; Nội vụ: (10 thủ tục); Nông nghiệp phát triển nông thôn (5 thủ tục); Văn hóa thể thao (07 thủ tục); Bảo trợ xã hội (08), phòng chống tệ nạn xã hội(3 TT); Bảo vệ CSTE (6), Tài nguyên- Môi trường (27); Y Tế (1), và các thủ tục liên thông gồm lĩnh vực Dân tộc (2), người có công (2), chứng thực (11), dân quân tự vệ (2), nghĩa vụ quân sự (8), Thủy lợi (3).

UBND xã đã chỉ đạo công chức tiếp tục rà soát và xây dựng mới các quy trình. Đồng thời, rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình trên cơ sở các quyết định hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi bổ sung hoặc ban hành mới của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, phường.

3. Đánh giá, nhận xét:

Hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã:

a. Đánh giá tác động của Hệ thống ISO trong cải cách hành chính:

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

b. Về nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức xã:

- Lãnh đạo UBND xã, các thành viên ban soạn thảo trong hệ thống 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 cơ quan chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của cán bộ công chức.

c. Đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Ban soạn thảo ISO phường đã chỉ đạo Thư Ký ISO phối hợp các các bộ công chức vị tiến hành đánh giá sự mức độ hài lòng.

- 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 các cơ quan chuyên môn và 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.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong việc hỗ trợ xây dựng và áp dụng thông qua công tác tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Sự quyết tâm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, tập thể cán bộ, công chức của xã trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý cơ quan nhà nước ở xã.

- Các đơn vị triển khai áp dụng ISO luôn thực hiện tốt nhiệm vụ, chú trọng nhiều ở khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.

2. Khó Khăn

- Ban soạn thảo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức 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.

- 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, 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 VÀ ĐỀ XUẤT

Theo quy định mới, các đơn vị áp dụng ISO tự kiểm tra, giám sát; vì vậy đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ giúp ủy ban nhân dân xã trong quá trình duy trì hệ thống. Đồng thời, hướng dẫn cụ thể việc duy trì Hệ thống QLCL cho ủy ban nhân dân xã.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Quý I và phương hướng nhiệm vụ quý II năm 2023 tại Ủy ban nhân dân xã Phú Xuân./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (để b/c);
- Phòng kinh tế-hạ tầng;
- CT.PCT. UBND xã (để b/c);
- Lưu: VP.

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

Hồ Đình Vĩnh Long

