

Số: 117/BC-UBND

Quảng Phú, ngày 19 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Hoạt động 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú 6 tháng đầu năm 2023

Kính gửi: Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền

Thực hiện công văn số 1023/TB-BCĐ19 ngày 13 tháng 6 năm 2023 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 6 tháng đầu năm 2023, Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Phú 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng 6 tháng đầu năm 2023:

- Tình hình phê duyệt và ban hành:

Ủy ban nhân dân xã đã Ban hành Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 của UBND xã Quảng Phú về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Quảng Phú năm 2023.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

+ 100% các bộ phận chuyên môn, các bộ, công chức, viên chức, người lao động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

+ Các chương trình dự án, đến thời điểm hiện tại được theo dõi, đôn đốc thực hiện có hiệu quả.

+ Chưa hoàn thành 100% ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện do lỗi phần mềm khi thực hiện.

+ Đối với các chỉ tiêu chủ yếu thực hiện 02 chỉ tiêu so với kế hoạch cả năm là: Tổng thu ngân sách xã đạt khoảng 7,6 tỷ đồng/Kế hoạch 16,4 tỷ đồng đạt 47%; Tỷ lệ hộ nghèo đa chiều 3,62% đạt so với kế hoạch là còn dưới 4% (Các chỉ tiêu còn lại thời gian tính cả năm)

+ 6 tháng đầu năm 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được niêm yết công khai, cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử xã; đảm bảo 100% thủ tục hành chính thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn ISO; trên 95% hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng và trước hạn; đảm bảo 100% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC ...

+ 6 tháng đầu năm 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền.

+ 100% các văn bản điện tử của UBND xã (trừ các văn bản mật) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng.

+ 100% CB, CC sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp và hệ thống Thư điện công vụ.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- *Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015*

UBND xã đã ban hành:

+ Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 12/01/2023 của UBND xã Quảng Phú về 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 UBND xã Quảng Phú năm 2023;

+ Quyết định số 20/QĐ-UBND ngày 31/01/2023 của UBND xã Quảng Phú về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú;

+ Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 03/02/2023 của UBND xã Quảng Phú về việc Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2023;

+ Báo cáo số 19/BC-UBND ngày 07/02/2023 của UBND xã Quảng Phú về Báo cáo kết quả việc rà soát, khắc phục các điểm còn tồn tại được nêu trong Biên bản về Kết quả kiểm tra hoạt động xây dựng, 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 năm 2022;

+ Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của UBND xã Quảng Phú về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Phú (công bố lần 6).

- *Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2023*: Theo kế hoạch của UBND xã thì Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2023 được triển khai vào tháng 8/2023 nên hiện tại chưa đánh giá.

- *Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:*

6 tháng đầu năm 2023 Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo các bộ phận, công chức liên quan thực hiện và áp dụng có hiệu quả 14 Quy trình Nội bộ bắt buộc đảm bảo thực hiện đúng và có hiệu quả công tác quản lý Nhà nước, đến thời điểm hiện tại chưa có vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình Nội bộ bắt buộc.

- *Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC:*

+ Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo (Từ ngày 15/3/2023 đến ngày 14/6/2023); trong đó: số mới tiếp nhận trong kỳ: 736 hồ sơ (trực tuyến: 642; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 94); số từ kỳ trước chuyển qua: 0.

+ Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 725; trong đó, giải quyết trước hạn: 561, đúng hạn: 164, quá hạn: 0.

+ Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 11; trong đó, trong hạn: 09, quá hạn: 02

2. Đánh giá, nhận xét

a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị:

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 Phú 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 Giúp người đứng đầu cơ quan kiểm soát được quá trình thực hiện một cách dễ dàng, giám sát được cán bộ, công chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính, từ đó giúp đánh giá chính xác quá trình thực hiện nhiệm vụ của mỗi một cán bộ, công chức.

Đồng thời việc áp dụng HTQLCL giúp cho cơ quan luôn luôn cập nhật các văn bản pháp luật mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, giảm đáng kể tình trạng ùn đầy, chờ đợi, tranh cãi giữa các công chức liên quan trong việc giải quyết TTHC. Thực hiện tốt cho thực hiện cơ chế “Một cửa liên thông” trong tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của các tổ chức và công dân đến giao dịch.

b) Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị

- Thuận lợi: Được sự quan tâm giúp đỡ của Thường trực Ban chỉ đạo 19 của tỉnh (Sở khoa học và công nghệ) luôn tạo điều kiện hướng dẫn, giúp đỡ về nghiệp vụ và sự hướng dẫn trực tiếp của Phòng Kinh tế và hạ tầng huyện Quảng Điền về quá trình triển khai áp dụng; Được sự quan tâm của Lãnh đạo đại phương trong quá trình áp dụng nhằm thực hiện tốt nhất, hiệu quả nhất trong việc nâng

cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nhất là đem lại sự hài lòng của người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Khó khăn, tồn tại: Kiến thức ISO là một kiến thức rộng, tuy nhiên chế độ cán bộ, công chức cơ quan chỉ làm kiêm nhiệm nên sự hiểu biết ISO còn có phần hạn chế; Tuy đã được cấp lãnh đạo chính quyền chỉ đạo thực hiện, nhưng vẫn chưa quyết liệt; Các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên có sự thay đổi, ban hành mới, thay đổi, bổ sung, điều chỉnh dẫn tới thường xuyên soát xét các quy trình tác nghiệp để ban hành, áp dụng; Bên cạnh đó một số cán bộ, công chức vẫn chưa thực hiện nghiêm túc việc áp dụng các quy trình HTQLCL.

3. Đề xuất, kiến nghị

Do công chức phụ trách lĩnh vực ISO thường xuyên thay đổi và do kiến thức ISO rộng nên sự hiểu biết ISO có phần hạn chế. Vì vậy, kính đề nghị các cơ quan cấp trên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về lĩnh vực ISO để công chức thực hiện tốt hơn nữa các nhiệm vụ đã đề ra./.

Trên đây là báo cáo Hoạt động 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Phú 6 tháng đầu năm 2023./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BCD ISO;
- CB,CC cơ quan;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Lợi