

Số: 285/BC-UBND

Thủy Lương, ngày 20 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Thủy Lương 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 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL)

1.1. Triển khai thực hiện

UBND phường tiếp tục thực hiện các nội dung áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, ban hành các văn bản triển khai tổ chức thực hiện:

- Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 08/09/2023 của UBND phường Thủy Lương về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 09/01/2023 của Ủy ban nhân dân phường về kế hoạch thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023;

- Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 UBND phường Thủy Lương kèm theo Kế hoạch về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023.

- Kế hoạch số 32/KH-UBND ngày 06/03/2023 của Ủy ban nhân dân phường về Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023;

- Quyết định số 133/QĐ-UBND ngày 25/8/2023 UBND phường Thủy Lương về việc thành lập đoàn đánh giá chất lượng nội bộ ISO và kiểm tra giám sát Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 năm 2023;

- UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường tích cực chỉ đạo các ngành chuyên môn UBND phường thực hiện tốt công tác rà soát các quy trình ISO theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ, BCD 19 tỉnh.

- Công chức văn phòng- Thống kê là cơ quan thường trực và Tổ Thư ký BCD phường rà soát các Quy trình để trình UBND phường công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, ban hành theo Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 08/9/2023 của UBND phường về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đã xây dựng kế hoạch và tổ chức đánh giá nội bộ về duy trì hệ thống ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn năm 2023.

- Tổ chức hoạt động xem xét của lãnh đạo;

1.2. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện

thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường:

- Đã ban hành Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 08/09/2023 của UBND phường về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo đó có 6 quy trình hệ thống, 15 quy trình nội bộ và 132 quy trình TTHC để áp dụng trong giải quyết 222 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã thay thế Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 09/9/2022 của UBND phường.

- Các ngành chuyên môn đưa vào áp dụng chung hệ thống; số lượng TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL/tổng số TTHC 222/222 - có xây dựng gộp các quy trình để giải quyết các TTHC có chung quy trình, quy định

1.3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Trong năm đã tham gia 01 đợt tập huấn rà soát HTQLCL đồng bộ, tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

1.4. Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động, lĩnh vực áp dụng, sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, bộ TTHC...:

Ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL theo hướng dẫn của Ban chỉ đạo 19, Sở Khoa học và Công nghệ nhằm đồng bộ mã định danh điện tử vào các quy trình tạo tiền đề để xây dựng ISO điện tử.

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

+ Đã ban hành chính sách chất lượng kèm theo Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 08/9/2023 của UBND phường về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 theo Quyết định 10 /QĐ-UBND ngày 09/01/2023,

+ Hoạt động đánh giá nội bộ: Kế hoạch 32/KH-BCĐ ngày 06/3/2023 của Ban chỉ đạo ISO phường về đánh giá nội bộ năm 2023, Quyết định 133/QĐ-BCĐ ngày 25/8/2023 của Ban chỉ đạo ISO về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023.

+ Hoạt động xem xét của lãnh đạo: qua các đợt giao ban định kỳ, đợt xuất; Biên bản họp xem xét lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng ngày 28/10/2023.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp: chưa phát hiện

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: các cơ quan chuyên môn cũng như cán bộ, công chức quá trình giải quyết công việc cơ bản đã tuân theo các quy trình giải quyết được ban hành, áp dụng.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có): không có các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: đã tổ chức rà soát và ban hành Quyết

định số 136/QĐ-UBND ngày 08/9/2023 của UBND phường về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm rà soát, cập nhật các quy trình theo mã định danh điện tử.

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 cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

- Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL (*thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO theo cơ cấu tổ chức mới; chỉ định Đại diện lãnh đạo; kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL hằng năm...*); Thực hiện tốt Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trong hoạt động duy trì và cải tiến HTQLCL. Công tác xây dựng kế hoạch và đánh giá kết quả thực hiện MLTC đã được xây dựng cụ thể tại Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2023 về kế hoạch thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023. Thực hiện công tác xây dựng công tác thực hiện kế hoạch; các mốc thời gian thực hiện các tiêu chí thực hiện tới toàn thể cán bộ, công chức. Kiện toàn Ban chỉ đạo và tổ giúp việc khi có sự thay đổi về lãnh đạo, nhân sự liên quan, trong năm không kiện toàn,

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC (đúng hạn, trước hạn, trễ hạn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết...) 10 tháng năm 2023 (tính đến thời điểm báo cáo): Thống kê từ 01/01/2023 đến 15/10/2023, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường đã tiếp nhận 1.437 hồ sơ, trong đó: đã giải quyết 1.417 hồ sơ đạt 98,6% (trước hạn: 855 hồ sơ, đạt 60,3%; đúng hạn 561 hồ sơ, đạt 39,7%; quá hạn 01 hồ sơ, chiếm 0,07%); đang giải quyết 20 hồ sơ (trong hạn: 20 hồ sơ, quá hạn 0 hồ sơ). (Phụ lục 4 kèm theo).

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC: bước đầu rà soát và cập nhật cho các phòng chuyên môn, cán bộ công chức và niêm yết trên trang thông tin điện tử phường tạo thuận lợi cho quá trình kiểm tra, quản lý và sử dụng.

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 cơ quan

Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến hoạt động xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật: UBND phường thường xuyên chỉ đạo các ngành thường xuyên rà soát, đơn giản hoá, công bố công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên cổng thông tin điện tử của phường, rà soát cập nhật khi có các văn bản QPPL thay đổi kịp thời đề nghị xem xét sửa đổi cho phù hợp.

Nhìn chung, UBND phường đã duy trì thực hiện hệ thống ISO đúng theo yêu cầu và kế hoạch, giúp lãnh đạo cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn, đặt biệt trong hoạt động của Trung tâm Hành chính công thị xã và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân. Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, góp phần tích cực vào công

tác cải cách hành chính tại địa phương.

Tuyên truyền phổ biến rộng rãi đến các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn về mục đích, ý nghĩa, nội dung, yêu cầu và lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân

2.1. Thuận lợi, khó khăn

Thuận lợi:

Được sự quan tâm, hướng dẫn của Ban chỉ đạo 19 Tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Lãnh đạo thị xã và sự chủ động tham mưu, đề xuất của Ban chỉ đạo ISO.

Đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan được tập huấn, hướng dẫn, có kinh nghiệm, nên thuận lợi trong việc cập nhật, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Khó khăn:

Một số cán bộ, công chức mới được tham gia công tác ISO nên còn lúng túng, một số nội dung chưa nắm bắt kịp thời nên một số nhiệm vụ, thông tin, báo cáo còn chậm trễ.

2.2 Tồn tại và nguyên nhân

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi khiến các quy trình, thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình cập nhật, vận hành áp dụng ISO.

Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu.

Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL chưa được thường xuyên.

III. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục nâng cấp hoàn thiện phần mềm ISO điện tử; hỗ trợ, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và các điều kiện cần thiết khác để thị xã thực hiện tốt công tác duy trì cải tiến sau khi công bố phù hợp tiêu chuẩn ISO.

Trên đây là tình hình 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 năm 2023 tại UBND phường Thủy Lương./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã (để b/c);
- BCĐ 19 thị xã (để b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- BCĐ ISO phường;
- Các công chức chuyên môn UBND phường;
- Lưu: VP.

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

Phạm Thị Thủy

Phụ lục 4
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC
 (Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 15/10/2023)
 (Kèm theo Báo cáo số 285 /BC-UBND ngày 20/10/2023
 của UBND phường Thủy Lương)

T	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Tổng số	Hồ sơ đã giải quyết				Hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
	Tổng cộng	1.437	1.417	855	561	1	20	20	0
1	Bảo trợ xã hội	15	15	15	0	0	0	0	0
2	Bảo trợ xã hội (Cấp huyện)	79	79	78	01	0	0	0	0
3	Chứng thực	906	906	428	478	0	0	0	0
4	Đất đai	01	01	01	0	0	0	0	0
5	Đất đai (cấp huyện)	72	66	50	16	0	06	06	0
5	Hộ tịch	336	322	225	66	01	14	14	0
	Thi đua khen thưởng	22	22	22	0	0	0	0	0
6	TTHC liên thông lĩnh vực Người có công(cấp huyện)	6	6	6	0	0	0	0	0