

Số: 153/BC-UBND

Thủy Lương, 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 UBND phường Thủy Lương
6 tháng đầu năm 2023**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân *thị xã Hương Thủy*

Thực hiện Thông báo số 1203/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 phường Thủy Lương báo cáo Ủy ban nhân dân thị xã Hương Thủy tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Thủy Lương 6 tháng đầu năm 2023 như sau:

I. Hoạt động 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

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:

UBND phường đã triển khai và thực hiện các Kế hoạch, quyết định về nội dung áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các văn bản triển khai để tổ chức thực hiện:

- 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/KH-UBND ngày 09/01/2023 UBND phường Thủy Lương về việc Công bố ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo: Ủy ban nhân dân phường đã triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức

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: Ủy ban nhân dân phường đã ban hành Quyết định số

10/ QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2023 Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường Thủy Lương.

Chính sách chất lượng, mô hình HTQLCL (Sổ tay chất lượng) và các quy trình hệ thống theo mô hình khung HTQLCL (theo Quyết định 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 về việc công bố mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương)

1. 100% các cán bộ, công chức 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.

2. 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Ủy ban nhân dân phường thuộc chương trình công tác năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thị xã giao cho Ủy ban nhân dân phường được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội (một vài mục tiêu quan trọng, chính yếu).

5. Mục tiêu liên quan Dịch vụ công, giải quyết TTHC (giải quyết TTHC đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC,...).

6. Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan.

7. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính.

8. Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCC nâng cao chuyên môn.

9. Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng.

10. Các mục tiêu liên quan khác.

b. Các quy trình nội bộ đã xây dựng đã xây dựng quy trình ISO

Các TTHC đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO (và Số lượng TTHC mới xây dựng quy trình ISO năm 2023): gồm 13 lĩnh vực và 229 thủ tục hành chính đã được xây dựng quy trình ISO

(15 quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 về phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị)

STT	TÀI LIỆU/QUY TRÌNH	MÃ HIỆU	GHI CHÚ
-----	--------------------	---------	---------

1.	Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác	H57.37.56-01/NB	H57.37.56 - là mã định danh điện tử của cơ quan, đơn vị.
2.	Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	H57.37.56- 02/NB	
3.	Quy trình Quản lý văn bản đến	H57.37.56- 03/NB	
4.	Quy trình Quản lý văn bản đi	H57.37.56- 04/NB	
5.	Quy trình thanh toán	H57.37.56- 04/NB	
6.	Quy trình quản lý tài sản	H57.37.56- 06/NB	
7.	Quy trình đăng ký sử dụng tài sản	H57.37.56- 07/NB	
8.	Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản	H57.37.56- 08/NB	
9.	Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan	H57.37.56- 09/NB	
10.	Quy trình họp giao ban	H57.37.56- 10/NB	
11.	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	H57.37.56- 11/NB	
12.	Quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan	H57.37.56- 12/NB	
13.	Quy trình xin nghỉ phép	H57.37.56- 13/NB	
14.	Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan	H57.37.56 -14/NB	
15.	Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng	H57.37.56- 15/NB	

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động đánh giá nội bộ năm 2023: Ủy ban nhân dân phường đã ban hành các Kế hoạch, Quyết định và chương trình như sau:

- Kế hoạch số 32/QĐ-UBND ngày 06/3/2023 của UBND phường Thủy

Lương ban hành kế hoạch đánh giá nội bộ ISO năm 2023 kèm theo Chương trình đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá nội bộ

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

Thực hiện tất cả các quy trình nội bộ bắt buộc, bảo đảm các quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đúng trình tự, thời gian, công khai, minh bạch, giảm chi phí, phiền hà cho người dân, tổ chức; hình thành các quy trình giải quyết công việc khoa học, đơn giản hóa quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc, giám các tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức.

Hoạt động quản lý tài liệu, hồ sơ được thực hiện nền nếp, khoa học, công tác bảo mật các tài liệu quan trọng được chú trọng, thực hiện tốt và đúng quy định. Nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo, cán bộ, công chức; giúp lãnh đạo quản lý, điều hành và giám sát quá trình xử lý công việc hiệu quả hơn, hạn chế sai sót, trả kết quả xử lý đúng và trước thời gian.

- Tình hình áp dụng quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính:

+ Số lượng công việc theo quy định phải thực hiện tiếp nhận giải quyết trong 6 tháng đầu năm **2023 là 883** thủ tục.

- Kết quả hồ sơ đã giải quyết là: **877** hồ sơ các loại, trong đó:

+ Lĩnh vực Hộ tịch: 220 hồ sơ, hồ sơ đã giải quyết: 219 hồ sơ (hồ sơ trước hạn: 159 hs, đúng hạn: 60 hs, trễ hạn: 0 hồ sơ, hồ sơ đang giải quyết: 01 hồ sơ, trong hạn: 01 hồ sơ)

+ Lĩnh vực chứng thực: 517 hồ sơ, đã giải quyết 517 hồ sơ (trước hạn: 60 hs, đúng hạn: 457hs, trễ hạn 0 hồ sơ, đang giải quyết: 0 hồ sơ).

+ Lĩnh vực thi đua khen thưởng: 22 hồ sơ, đã giải quyết 22 hồ sơ (0 hồ sơ trễ hạn)

+ Lĩnh vực Đất đai (cấp huyện): 67 hồ sơ (đã giải quyết: 62 hồ sơ, giải quyết trước hạn: 47 hs, đúng hạn: 15 hs, trễ hạn: 0hs; hồ sơ đang giải quyết: 05 hồ sơ, trong hạn: 05 hồ sơ, quá hạn: 0 hồ sơ).

+ Lĩnh vực Đất đai: 01 hồ sơ (đã giải quyết: 01 hồ sơ, giải quyết trước hạn: 01 hs, đúng hạn: 0 hs, trễ hạn: 0hs)

+ Lĩnh vực TBXH : 09 hồ sơ, (đã giải quyết: 09 hồ sơ, trả trước hạn: 09 hs, đúng hạn: 0 hồ sơ, trễ hạn 0 hồ sơ).

+ Lĩnh vực TBXH (Cấp huyện) : 46 hồ sơ, (đã giải quyết: 46 hồ sơ, trả trước hạn: 45 hs, đúng hạn: 01 hồ sơ, trễ hạn 0 hồ sơ).

- Số hồ sơ trả kết quả trước hạn: hồ sơ **344** hồ sơ, đạt 39,22%.

- Số hồ sơ trả kết quả đúng hạn: hồ sơ **533** hồ sơ, đạt 60,77%

- Số hồ sơ đã giải quyết trả trễ hạn: **0** hồ sơ;

- Số hồ sơ đang giải quyết: 05 hồ sơ; trong hạn: 05 hồ sơ; hồ sơ quá hạn: 0 hồ sơ.

- Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến mức độ 3, 4 là: 368 hồ sơ, đạt 48,42% (trong đó mức độ 3: 336 hồ sơ, mức độ 4: 32 hồ sơ)

* Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC: Số hồ sơ đã tiếp nhận: 515 hồ sơ, đạt 100%, số hồ sơ chưa được số hóa: 0 hồ sơ.

+ Tại hòm thư góp ý đánh giá mức độ hài lòng, số lượng phiếu đánh giá hầu hết là rất hài lòng, thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính là đúng hẹn, hồ sơ thủ tục hành chính là đơn giản.

2. Đánh giá, nhận xét

a. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan.

- 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.

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 cơ quan.

- 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.

- Đầu tư nguồn lực nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng, duy trì HTQLCL tại cơ quan gắn với phát triển cơ sở hạ tầng thông tin, triển khai đồng bộ hệ thống quản lý văn bản ở các cấp quản lý hành chính nhằm cải thiện tiến độ và hiệu quả thực hiện TTHC đồng bộ; hỗ trợ việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL ISO trên diện rộng.

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác đánh giá nội bộ nhằm kiểm soát tốt hơn nữa việc thực hiện các quy trình ISO của cơ quan; đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát tiến trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; thường xuyên rà soát các văn bản pháp luật liên quan, soát xét khả năng phù hợp với thực tiễn và đề xuất cơ quan thẩm quyền các giải pháp hoàn

thiện hệ thống văn bản pháp luật liên quan tạo hành lang pháp lý phục vụ công tác ISO góp phần nâng cao hiệu quả công tác CCHC của địa phương.

3. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Ủy ban nhân dân thị xã Hương Thủy 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 phường 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 6 tháng đầu 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

