

Số: /BC-UBND

Chí Tân, ngày 05 tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015

Kính gửi: Chi Cục đo lường chất lượng tỉnh Hưng Yên.

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTG ngày 05/3/2014 của Thủ tướng về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống điều hành của nhà nước; Kế hoạch của UBND tỉnh Hưng yên về việc 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Hưng yên năm 2022

Căn cứ Thông báo số 23/TB-TĐC ngày 11/7/2022 của Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Ủy ban nhân dân xã Chí Tân báo cáo về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào cơ quan như sau:

1. Kết quả xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015.

* Công tác chỉ đạo điều hành việc xây dựng áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:

Về ban hành kế hoạch, quyết định:

- Ủy ban nhân dân xã ban hành kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 15/4/2020 Triển khai xây dựng mô hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã.

- Ủy ban nhân dân xã ban hành quyết định số 84/QĐ-UBND ngày 01/8/2020 về việc thành lập Ban chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015;

- Quyết định số 96/QĐ-UBND ngày 05/10/2020 về ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Quyết định số 114/QĐ-UBND ngày 25/11/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 122/QĐ-UBND ngày 01/7/2021 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

- Quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 17/02/2022 về việc hủy bỏ quy trình TTHC trong Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

- Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 17/02/2022 về việc bổ sung quy trình TTHC trong Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

- Quyết định số 110/QĐ-UBND ngày 29/6/2022 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 07/06/2023 về việc hủy bỏ quy trình TTHC trong Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

- Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 06/07/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 07/07/2023 về ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Xây dựng các kế hoạch đánh giá nội hàng năm.

Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng:

Các nội dung của chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng đã được niêm yết công khai tại trụ xã để các tổ chức, cá nhân đến các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác có thể nắm bắt và tìm hiểu.

Đánh giá nội bộ:

UBND xã Chí Tân đã ban hành Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2022. Theo Kế hoạch, Đoàn kiểm tra sẽ tiến hành đánh giá nội bộ tại 05 bộ phận thuộc UBND xã với nội dung sau:

+ LD-TBXH: Đánh giá việc thực hiện quy trình rà soát, đánh giá mức độ khuyết tật...

+ Ban ISO: Đánh giá việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

+ Tư pháp – Hộ tịch: Đánh giá việc thực hiện quy trình cấp giấy khai sinh, khai tử, kết hôn.

+ Địa chính: Đánh giá việc thực hiện quy trình cấp GCNQSDĐ.

+ Văn hóa – Thông tin: Xét tặng gia đình văn hóa...

+ Thời gian thực hiện: Tháng 06/2023

Công tác đánh giá của Lãnh đạo UBND xã:

Dự kiến, sau khi đánh giá nội bộ, UBND xã Chí Tân sẽ tổ chức họp đánh giá tình hình thực hiện HTQLCL của xã và có ý kiến chỉ đạo về việc duy trì và cải tiến Hệ thống nhằm nâng cao chất lượng giải quyết công việc, đáp ứng yêu cầu của tổ chức và cá nhân. Đồng thời xem xét việc áp dụng ISO điện tử đối với các quy trình giải quyết nội bộ tại cơ quan.

* Phạm vi áp dụng liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã: Tính đến thời điểm kiểm tra, UBND xã Chí Tân có Tổng số thủ tục hành chính của cơ quan đã được xây dựng và áp dụng theo hệ thống áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 là 120 thủ tục thực hiện đảm bảo đúng quy trình và quy định. Các quy trình thường xuyên được cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn thực hiện để phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị.

* Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 được UBND xã lồng ghép trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, tháng, quý của cơ quan; từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp, góp phần vào công tác cải cách hành chính trong cơ quan có hiệu quả hơn; nhằm đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tiến độ, chất lượng. Bên cạnh đó rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực để bổ sung, sửa đổi kịp thời, đặc biệt là các căn cứ pháp lý.

* Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, 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/năm vào tháng 10 hàng năm sau cuộc đánh giá nội bộ, để đánh giá tính hiệu lực của hệ thống và đề ra các biện pháp cải tiến. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo cơ quan có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với Hệ thống quản lý chất lượng; tổ chức đánh giá nội bộ về tính phù hợp, 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.

* Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001: 2015:

UBND xã đã tổ chức triển khai xây dựng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND xã và các bộ phận chuyên môn, sổ tay chất lượng, 5 quy trình bắt buộc, các quy trình tác nghiệp có liên quan được chuyển đến các bộ phận chuyên môn liên quan để thực hiện trên 10 lĩnh vực.

Công tác cập nhật các văn bản pháp quy kịp thời.

- Công tác cập nhật quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được thiết lập và công bố trong Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử. UBND xã thường xuyên rà soát, cải tiến các quy trình tác nghiệp, các thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố được cụ thể hóa thành quy trình tác nghiệp ISO và cập nhật kịp thời trên phần mềm một cửa.

- Từ đầu năm 2020 đến nay giải quyết trực tuyến mức độ 3,4 là 2.156 Hồ sơ.

* Từ khi triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đến nay không có các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

a. Ban chỉ đạo có sự tham gia của Lãnh đạo đơn vị, người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Thông qua áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước, Lãnh đạo đơn vị 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 trong việc tuân thủ nghiêm các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

- UBND xã ban hành bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đúng theo yêu cầu tiêu chuẩn, được ký, phê duyệt đúng quy định, giao trách nhiệm cho người đứng đầu đơn vị xác nhận hiệu lực Hệ thống quản trị chất lượng. Tài liệu Hệ thống quản trị chất lượng ban hành trong cơ quan đều có người soạn thảo, người xem xét và ký ban hành của lãnh đạo.

Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ về trách nhiệm, nội dung và thời gian một cách rõ ràng, từ đó tránh sự chồng chéo trong giải quyết công việc. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

b. UBND xã đã công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO 9001:2015. Việc công bố lại được ban hành bằng văn bản và thông báo đến các bộ phận chuyên môn để triển khai thực hiện. Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc niêm yết công khai, minh bạch tại trụ sở UBND xã.

c. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.

UBND xã thường xuyên tổ chức rà soát, cập nhật danh mục tài liệu; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian chậm nhất là 03 tháng 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 thực hiện rất thuận lợi.

d. Thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Không thay đổi.

3. Thuận lợi.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa.

- Các quy trình và thủ tục hành chính được niêm yết, công khai. Các hồ sơ giao dịch hành chính được giải quyết đúng luật, đúng thời gian quy định và đúng đối tượng. Các thủ tục hành chính đã được đơn giản, tinh gọn, thuận tiện nhằm giảm phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Lãnh đạo cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của các bộ phận chuyên môn, cán bộ công chức để chỉ đạo kịp thời các hoạt động quản lý chuyên môn, nghiệp vụ mang lại hiệu quả cao trong công việc. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

- 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.

- Đẩy mạnh áp dụng Công nghệ thông tin kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một công cụ hữu ích, mang lại hiệu quả rõ rệt trong cải cách hành chính.

4. Khó khăn.

- Nhận thức của một số cán bộ, công chức về Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 còn hạn chế nên việc áp dụng Hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

- Ban chỉ đạo ISO, công chức phụ trách việc xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian tập chung chỉ đạo, kiểm tra, giám sát, theo dõi và duy trì Hệ thống QLCL chưa thường xuyên nên hiệu quả công việc chưa cao.

- Công tác tổ chức tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 còn hạn chế, nên công tác nắm bắt để triển khai thực hiện còn nhiều vướng mắc.

- Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực như: Tư pháp hộ tịch, đất đai... thường xuyên bổ sung, điều chỉnh nên ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống QLCL ISO.

5. Đề xuất, kiến nghị:

- Đề nghị các cấp tổ chức lớp tập huấn và học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO cấp xã.

- Đề nghị UBND tỉnh cấp kinh phí hàng năm để duy trì hoạt động Hệ thống quản lý chất lượng TCVN 9001:2015 tại UBND xã.

Trên đây là báo cáo kết quả 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 Chí Tân./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đào Văn Sinh