

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TÙNG ANH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 325 /BC-UBND

Tùng Anh, ngày 05 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi: -Văn phòng UBND huyện Đức Thọ;

Thực hiện kế hoạch số 44/KH-UBND ngày 17/2/2022 về việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Tùng Anh năm 2022

Thực hiện Quyết định số 1649/QĐ-UBND, của UBND huyện Đức Thọ ngày 28/10/2022 về việc thành lập đoàn thẩm định Bộ tiêu chí xác định chỉ số CCHC tại UBND các , UBND xã Tùng Anh báo cáo một số nội dung như sau:

PHẦN THỨ NHẤT

Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

1.Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

-Trong năm 2022 UBND xã đã ban hành được 5 văn bản chỉ đạo điều hành cụ thể như sau:

Kế hoạch số 44/KH-UBND, ngày 17/02/2022 Duy trì và xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Quyết định số 30/QĐ-UBND, ngày 21/02/2022 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

Quyết định số 31/QĐ-UBND, ngày 21/02/2022 về việc Kiện toàn tổ giúp việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

Kế hoạch số 315/KH-UBND, ngày 27/10/2022 về việc đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại ủy ban nhân dân xã Tùng Anh.

Quyết định số 316/QĐ-UBND, ngày 28/10/2022 về việc thành lập đoàn đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại ủy ban nhân dân xã Tùng Anh

2.Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính:

- Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001:2015: 01 người
- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 0 lớp.

3. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 114 Thủ tục, trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, và 3 thủ tục liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký cư trú, tử tuất, mai táng phí, 2 thủ tục lĩnh vực nông nghiệp, ...thủ tục liên thông từ cấp xã, huyện, tỉnh thuộc lĩnh vực đất đai, lao động thương binh xã hội

- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung 40 (thủ tục); ban hành mới 0 (thủ tục); bãi bỏ (thủ tục) trong năm 2022.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2022: 400 (hồ sơ); Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 (hồ sơ). Đến ngày 05/11/2022

- Số hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến được giải quyết trước hạn và đúng hạn: 843/843 hồ sơ tính đến ngày 05/11/2022, chiếm tỷ lệ 100 % so với tổng hồ sơ đã giải quyết. Số thủ tục đã giải quyết quá hạn: không hồ sơ so với tổng hồ sơ đã giải quyết

4. Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2022:

- Số lần công bố/công bố lại trong năm: 0

5. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: có Có.

- Theo quyết định số: 30/QĐ-UBND, ngày 21/02/2022

-Kiện toàn lại tổ giúp việc ISO 9001:2015

-Theo quyết định số 31 ngày 21/02/2022

6. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2022: có xây dựng

7. Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2022:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.

- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: 11/2022

+ Sự phù hợp có 13 điểm

+ Không phù hợp nhẹ có: 02 điểm

+ Khuyến nghị có 2 điểm.

Có biên bản cụ thể từng bộ phận được đánh giá kèm theo

- Việc thực hiện hành động khắc phục có nêu tại báo cáo, cần có khắc phục

8. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL:

9. Số Quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) được xây dựng và áp dụng tại cơ quan: 10 quy trình, được ban hành theo quyết định: (Có Văn bản)

10. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí:

Năm 2022 xã Tùng Ảnh chưa bố trí kinh phí cho việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại đơn vị

11. Tự chấm điểm:

- Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh, để tự chấm điểm cho đơn vị lĩnh vực Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:

Điểm tự chấm tại đơn vị: 5 / 5 điểm

PHẦN THỨ HAI

Kết quả thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH.

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 các đơn vị tham gia tích cực 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.

- Cán bộ chuyên môn 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:

Bên cạnh những thuận lợi trên việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 ở ủy ban nhân dân các xã còn gặp phải một số khó khăn cần khắc phục:

- Trong quá trình triển khai các đơn vị phải dành thời gian và công sức để xây dựng, duy trì và cải tiến; phải có sự quyết tâm và nỗ lực cao từ phía lãnh đạo cũng như cán bộ, công chức khi thực hiện; tuy nhiên một số cán bộ chưa thật sự quan tâm đầy đủ, kịp thời.

- Phần lớn công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chưa dành nhiều thời gian cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận thuộc cơ quan ảnh hưởng đến tính hiệu lực của HTQLCL.

- Nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn mới mẻ, chưa chuyên sâu, còn hiểu chung chung, do vậy khi thực hiện theo một quy trình mới bắt buộc thì phải có thời gian mới đi vào nề nếp, mới vận hành theo đúng quy định.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO của cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng HTQLCL chưa cao.

II. Kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND tại cơ quan

1. Kết quả tham mưu, ban hành văn bản chỉ đạo và tổ chức triển khai:

Trong năm 2022 UBND xã đã ban hành được 5 văn bản chỉ đạo điều hành cụ thể như trên:

2. Kết quả hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, viên chức:

- Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001:2015: 01 người

- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 0 lớp.

- Có 01 cuộc kiểm tra đánh giá ISO của huyện đối với UBND xã (kèm theo đánh giá CCHC 6 tháng và năm)

3. Kết quả thực hiện chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị:

III. Đánh giá chung

1. Ưu điểm: Chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được cải thiện thông qua việc chuẩn hóa các quy trình giải quyết công việc theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001. Theo đó, các quy trình giải quyết công việc được xây dựng một cách khoa học; trình tự, trách nhiệm giải quyết công việc được xác định rõ ràng, giảm thiểu sự đùn đẩy, trốn tránh trách nhiệm trong quá trình giải quyết công việc. Hồ sơ, tài liệu được sắp xếp và lưu giữ một cách khoa học, dễ thấy và dễ tìm. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), kết quả giải quyết công việc được theo dõi, định kỳ đánh giá, xác định các mặt tốt, mặt chưa tốt trong quá trình thực thi công vụ qua đó giúp CQHCCNN tự khắc phục, cải tiến các hoạt động của cơ quan mình tốt hơn.

2. Tồn tại:

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là một công cụ quản lý mới, nhiều thuật ngữ trong tiêu chuẩn khá trừu tượng, khó hiểu. Mặt khác, do thói quen của mọi người và tư tưởng ngại đổi mới nên việc tiếp cận và áp dụng HTQLCL của lãnh đạo, công chức và người lao động tại các cơ quan còn nhiều hạn chế.

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc, duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL, và kiểm tra giám sát việc thực hiện của các phòng ban chuyên môn trong đơn vị chưa thật sự quan tâm thường xuyên. Ý thức trách nhiệm của một số cán bộ công chức trong việc duy trì áp dụng HTQLCL đã được xây dựng tại đơn vị chưa nghiêm túc, do chưa thấu hiểu về các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 và lợi ích của việc áp dụng.

3. Nguyên nhân của những tồn tại:

- Hệ thống văn bản pháp luật luôn có sự thay đổi ở một số lĩnh vực nên phải thực hiện việc rà soát đăng ký các thủ tục hành chính và xây dựng, cải tiến các quy trình tác nghiệp cũng còn nhiều bất cập và còn chậm triển khai;

- Về kinh phí: tại các cơ quan không có nguồn kinh phí để duy trì áp dụng cải tiến, xây dựng bổ sung quy trình của hệ thống do vậy đây cũng là một trong những khó khăn trong quá trình triển khai và áp dụng.

4 Giải pháp trong thời gian tới:

- Thường xuyên duy trì hệ thống quản lý chất lượng có hiệu quả: Áp dụng Hệ thống các văn bản mới, đánh giá nội bộ và khắc phục các điểm không phù hợp trong các cuộc đánh giá nội bộ.

- Giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy trình ISO 9001:2015 đã được ban hành;

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để phát hiện những điểm không phù hợp nhằm sớm khắc phục.

- Kịp thời sửa đổi quy trình ISO 9001:2015 sau khi thủ tục hành chính đã được thay đổi;

IV. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 giai đoạn 2022-2025

Cán bộ công chức UBND xã Tùng Ảnh phấn đấu thực hiện nâng cao chất lượng cải cách hành chính, không ngừng thỏa mãn sự hài lòng của tổ chức và công dân khi sử dụng dịch vụ công cụ thể là:

+ Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, phấn đấu tháng 11 năm 2022 hoàn thành các hồ sơ về TCVN ISO 9001:2015;

+ Phấn đấu 90% các hồ sơ được giải quyết nhanh hơn quy định, tỷ lệ giải quyết nhanh hơn về mặt thời gian là 10%.

+ Phấn đấu 100% các hồ sơ liên quan đến thủ tục hành chính và hồ sơ công việc được lập danh mục tài liệu và danh mục hồ sơ;

+ Phấn đấu tỷ lệ khiếu nại và tố cáo bằng không.

+ Phấn đấu 100% cán bộ công chức viên chức trong cơ quan thấu hiểu và thực hiện theo hệ thống ISO đã được ban hành.

- Hàng năm thực hiện đánh giá nội bộ, ban hành các quy trình ISO

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để phát hiện những điểm không phù hợp nhằm sớm khắc phục.

+ Kịp thời sửa đổi quy trình ISO 9001:2015 sau khi thủ tục hành chính đã được thay đổi;

V. Kiến nghị - Đề xuất:

- Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn riêng chuyên đề cho cán bộ thực hiện ISO để nâng cao hơn nữa hiểu biết về nghiệp vụ quản lý và áp dụng ISO vào công việc.

- Đề nghị UBND tỉnh hỗ trợ kinh phí cho cán bộ tham mưu phụ trách ISO.

- Đề nghị UBND tỉnh, hàng năm cấp kinh phí cho cấp xã về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo tình hình việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND Tùng Ảnh./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Tiến Dũng

