

Số: /BC-UBND

Đức Thuận, ngày tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL
theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

Thực hiện Công văn số 1671/UBND-KT ngày 21/10/2022 của UBND thị xã Hồng Lĩnh về việc Báo cáo kết quả một số nội dung việc xây dựng áp dụng hệ thống QLCL ISO 9001:2015 năm 2022. UBND phường Đức Thuận báo cáo các nội dung sau:

I. Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

1. Ban hành các văn bản chỉ đạo điều hành, đôn đốc thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

- Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 11/01/2022 về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2022” thuộc hệ thống quản lý theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Đức Thuận

- Quyết định số 09/QĐ-UBND, ngày 11/01/2022 về việc ban hành “Chính sách chất lượng năm 2022” thuộc hệ thống quản lý theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Đức Thuận

- Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 08/02/2022 Kế hoạch Duy trì, cập nhật và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Đức Thuận

- Quyết định số 470/QĐ-UBND ngày 10/6/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, duy trì, cải tiến việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Đức Thuận

- Công văn số 40/UBND ngày 16/6/2022 về việc đôn đốc đăng ký, tham mưu xây dựng các quy trình nội bộ

- Quyết định số 525/QĐ-UBND ngày 07/9/2022 về việc Công bố danh mục và Quy trình nội bộ áp dụng tại UBND phường Đức Thuận

- Quyết định số 531/QĐ-UBND ngày 19/9/2022 về việc thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

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

- Trong năm UBND phường đã lồng ghép tuyên truyền tại các cuộc giao ban tuần, tháng UBND, và lồng ghép tại các buổi chào cờ đầu tháng để trao đổi, bồi dưỡng về kiến thức, nâng cao nhận thức, trình độ về ISO cho toàn thể cán bộ công chức trong cơ quan.

- Về công tác tập huấn nâng cao nhận thức:
- + Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001:2015: 0
- + Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 0

3. Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện.

Trong năm BCD xây dựng và triển khai thực hiện HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã thực hiện 01 cuộc kiểm tra đánh giá nội bộ. Thực hiện đánh giá 06 quy trình nội bộ (*QT Quản lý Văn bản đi đến; QT Tiếp nhận và tar kết quả hồ sơ giải quyết TTHC; QT Đào tạo cán bộ, công chức; QT Mua sắm trang thiết bị; QT xét thi đua khen thưởng; QT tổ chức 01 cuộc họp*): Các hồ sơ về quy trình giải quyết TTHC và hồ sơ giải quyết các quy trình nội bộ đều được giải quyết đúng quy trình, kiểm soát và lưu trữ hồ sơ tài liệu đảm bảo. Đội ngũ cán bộ công chức phường thực hiện đúng cam kết “giải quyết TTHC công khai, minh bạch, công tâm, chính xác, đúng pháp luật, đúng hẹn” theo hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 phường đã đề ra. Thông qua 04 quy trình mới ban hành và áp dụng (*QT Đánh giá, cán bộ, công chức; QT cấp thẻ Bảo hiểm y tế; QT Công nhận danh hiệu gia đình thể thao; QT quản lý trên lĩnh vực xây dựng*)

II. Kết quả thực hiện

1. 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 cấp xã theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 148 thủ tục;
- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung 0 (thủ tục); ban hành mới 0 (thủ tục); bãi bỏ 0 (thủ tục) trong năm 2022.
- Số hồ sơ TTHC phát sinh đến thời điểm ngày 27/10/2022: 2.393 hồ sơ
- Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ
- Số hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến đạt trên 90%

2. Việc thực hiện đánh giá nội bộ trong năm:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần
- Thời gian tổ chức đánh giá: ngày 06/10/2022.
- Trong năm 2022 ban hành thêm 04 quy trình mới ban hành và áp dụng tại UBND phường (*QT Đánh giá, cán bộ, công chức; QT cấp thẻ Bảo hiểm y tế; QT Công nhận danh hiệu gia đình thể thao; QT quản lý trên lĩnh vực xây dựng*)

3. 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: Có 10 quy trình nội bộ được ban hành và áp dụng. Trong đó có 04 quy trình mới ban hành và áp dụng

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc áp dụng các quy trình giải quyết TTHC của UBND phường được duy trì thực hiện tốt, nghiêm túc, được khách hàng đánh giá cao về chất lượng và thái độ phục vụ. Cán bộ, công chức sắp xếp tài liệu, hồ sơ về cơ bản được thực hiện tốt.

- Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng do chủ tịch UBND ban hành phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế của UBND phường. Tại bộ phận một cửa UBND phường đã niêm yết 01 bản Chính sách chất lượng và 01 bản mục tiêu chất lượng và 10 quy trình nội bộ của UBND phường thuận lợi trong định hướng hoạt động của UBND nhằm thoả mãn yêu cầu của khách hàng. Hàng ngày UBND đều tổ chức lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng, thái độ phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Qua số liệu tổng hợp không có ý kiến nào của các bên liên quan khiếu nại, tố cáo về các hoạt động do UBND trong việc thực hiện và cung cấp dịch vụ cho khách hàng. 100% ý kiến đánh giá hài lòng.

2. Tồn tại hạn chế và nguyên nhân

2.1. Tồn tại hạn chế

- Việc kiểm soát hồ sơ, lưu trữ hồ sơ của một số bộ phận chuyên môn chưa thực sự khoa học để khai thác tài liệu.

- Các TTHC thường xuyên thay đổi, bổ sung nên việc cập nhật, cải tiến gặp nhiều khó khăn

- Kinh phí hoạt động ở địa phương hạn hẹp làm ảnh hưởng đến việc phân bổ kinh phí thực hiện cho việc duy trì, cập nhật và cải tiến hệ thống

2.2. Nguyên nhân của những tồn tại

- Khối lượng công việc của các bộ phận chuyên môn ngày càng nhiều, yêu cầu công việc ngày càng cao nên một số bộ phận chuyên môn chưa thực hiện việc sắp xếp lưu trữ hồ sơ đảm bảo theo danh mục tài liệu lưu trữ của cơ quan đã ban hành

- Các quyết định công bố TTHC thay đổi nhiều đặc biệt là các TTHC theo ngành dọc không phát sinh hồ sơ trong nhiều năm nên việc rà soát, cập nhật danh mục các TTHC thực hiện ở cấp xã và liên thông có lúc chưa kịp thời

- Một bộ phận cán bộ, công chức chưa đổi mới phương pháp kiểm soát hồ sơ, tài liệu. Chưa thật sự thấu hiểu hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015

3. Giải pháp trong thời gian tới

- Làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người dân, doanh nghiệp, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền đặc biệt chú trọng tuyên truyền trên môi trường mạng

- Hàng năm xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể; xây dựng Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng sát với yêu cầu và tình hình thực tế

- Tiếp tục đôn đốc công chức chuyên môn nghiên cứu, tham mưu xây dựng và ban hành thêm các quy trình nội bộ áp dụng vào thực tiễn công việc

- Bố trí ngân sách cho công tác ISO được đảm bảo; nâng cao năng lực nghiên cứu và tham mưu của các lĩnh vực chuyên môn có trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân phường tổ chức thực hiện việc duy trì, cải tiến hệ thống ISO của UBND phường.

III. KIẾN NGHỊ - ĐỀ XUẤT

- Đề nghị cấp trên tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ về ISO hành chính cũng như đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho thành viên BCĐ ISO 9001:2015 của phường để thuận tiện trong tham mưu thực hiện; Hỗ trợ kinh phí cho phường để duy trì và cải tiến hệ thống;

Trên đây là Báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại phường Đức Thuận./.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế thị xã;
- BCĐ ISO phường;
- Lưu VP, Thư ký ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hồng Thành