

Số: 67 /BC-UBND

Cẩm Điền, ngày 18 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Kế hoạch số 1221/KH-SKHCN, ngày 02/10/2023 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh Hải Dương về việc kiểm tra việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trực tiếp tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2023;

Ủy ban nhân dân xã Cẩm Điền báo cáo kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị như sau:

1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng

- Hệ thống quản lý chất lượng đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số: 02/QĐ-UBND ngày 9 tháng 01 năm 2023.

- Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng là bảng phụ lục các lĩnh vực hoạt động của UBND xã được ban hành kèm theo quyết định số: 02/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2023 gồm các lĩnh vực sau:

- + Lĩnh vực Văn hóa- Thông tin
- + Lĩnh vực Tư pháp – hộ tịch
- + Lĩnh vực Lao động thương binh và xã hội
- + Lĩnh vực giao thông vận tải
- + Lĩnh vực Tài nguyên môi trường
- + Lĩnh vực Thanh tra
- + Lĩnh vực kế hoạch đầu tư
- + Lĩnh vực Giáo dục đào tạo
- + Lĩnh vực Tài chính
- + Lĩnh vực Nội vụ
- + Lĩnh vực Nông nghiệp
- + Một số công việc nội bộ khác

- Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm 06 bộ tài liệu dùng chung cho các bộ phận như sau:

- 1- Mô hình quản lý chất lượng

+ Chính sách chất lượng

+ Mục tiêu chất lượng

2- Hướng dẫn kiểm soát tài liệu hồ sơ

3- Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

4- Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL

5- Quy trình xử lý công việc

6- Hướng dẫn nhận diện, quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính)

Quy trình nội bộ: UBND xã áp dụng 12 quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn. Đó là các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực: Văn hóa thông tin; tư pháp – hộ tịch; lao động TB & XH; giao thông vận tải; đất đai môi trường; thanh tra; quy hoạch đầu tư; giáo dục đào tạo; tài chính; nông nghiệp; nội vụ.

Các quy trình này phục vụ việc giải quyết 128 bộ thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực.

2. Kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

2.1 Về công tác chỉ đạo điều hành

Ngay từ đầu năm, Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã Cẩm Điền thường xuyên quan tâm, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn duy trì thực hiện việc cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 tại ủy ban nhân dân xã.

- Chỉ đạo các bộ phận chuyên môn ủy ban nhân dân xã duy trì, rà soát các tiêu chuẩn, nâng cao chất lượng hoạt động, khắc phục những điểm còn hạn chế trong việc thực hiện.

Chỉ đạo ban chỉ đạo ISO xã tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã ban hành quyết định, kế hoạch tổ chức thực hiện việc áp dụng hệ thống QLCL ISO tại cơ quan.

- UBND xã ban hành Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 của UBND xã về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 10/5/2023 của UBND xã về việc 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 01/QĐ-UBND ngày 05/01/2023 và Quyết định số:30/QĐ-UBND ngày 05/5/2023 của UBND xã việc kiện toàn Ban chỉ đạo chỉ đạo áp dụng hệ thống chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- UBND xã đã xây dựng kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 30/12/2022 về thực hiện việc duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại ủy ban nhân dân xã Cẩm Điền; Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; kế hoạch chi tiết xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-20215 tại ủy

ban nhân dân xã Cẩm Điền năm 2023: Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015; Thông báo về chương trình đánh giá nội bộ năm 2023; Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro cơ hội...

- Công tác tuyên truyền phổ biến, tổ chức tập huấn về nhận thức, kỹ năng duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng được ủy ban Nhân dân xã quan tâm chỉ đạo và thực hiện. Trong năm 2023 tổ chức 02 buổi tuyên truyền hướng dẫn các bộ phận thực hiện và áp dụng tiêu chuẩn ISO vào việc giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận với sự tham gia của 19/19 cán bộ công chức, người lao động tham gia.

- Các hoạt động về cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng được 100% các lãnh đạo cam kết tham gia và cùng thực hiện, cụ thể: Đồng chí chủ tịch UBND xã đồng thời là trưởng ban chỉ đạo- chịu trách nhiệm chính về việc áp dụng các tiêu chuẩn ISO tại cơ quan; Đồng chí Phó chủ tịch UBND xã phó ban chỉ đạo giúp trưởng ban xem xét ban hành quyết định, kế hoạch tổ chức thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO tại cơ quan.

2.2 Việc duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

Ủy ban nhân dân xã xây dựng chính sách chất lượng với phương châm “Công khai, minh bạch, công tâm, chu đáo, đúng pháp luật, đúng hẹn” để đáp ứng điều này UBND xã cam kết thực hiện hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước; bộ máy tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất năng lực; tăng cường chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn, ngành trong công tác nhà nước; giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất công khai đúng pháp luật...; Xây dựng mục tiêu chất lượng hướng tới 100% cán bộ công chức người lao động tuân thủ và thực hiện theo theo kế hoạch và đảm bảo theo đúng phương châm của chính phủ “ kỷ cương, liêm chính, hành động, sáng tạo , hiệu quả”

Làm bảng hiệu lớn, niêm yết Chính sách chất lượng tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy – Treo tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại xã

In bảng Mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng chung thành khổ A3, đóng khung và treo tại bộ phận một cửa UBND xã và mỗi bộ phận chuyên môn có 1bảng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của từng bộ phận mình để bám sát và thực hiện.

Hoàn thiện xây dựng, phê duyệt, cấp phát tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đến các bộ phận chuyên môn phụ trách từng.

Ngày 22/8/2022 ủy ban nhân dân xã, BCD xã đã thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng năm 2022. Năm 2023 kế hoạch thực hiện việc đánh giá nội bộ sẽ được tiến hành vào 19/11/2023, nên chưa có bảng tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ.

- Hệ thống quản lý chất lượng năm 2022, 2023 của ủy ban nhân dân xã được đảm bảo, các bộ phận thực hiện theo đúng quy trình và đảm bảo về thời gian thực hiện.

- Các hoạt động xem xét của lãnh đạo được duy trì thường xuyên, hàng quý ủy ban nhân dân xã tổ chức họp họp đánh giá công tác cải cách hành chính trong đó có đánh giá việc duy trì áp dụng, cải tiến và nâng cao Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001-2015, chỉ ra các điểm không phù hợp đồng thời đưa ra phương hướng khắc phục cải tiến điểm chưa phù hợp. Chỉ đạo tổ chức hội nghị sơ kết công tác cải cách hành chính năm 2023, trong đó nhấn mạnh việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân xã đồng thời đánh giá nội bộ từng bộ phận và công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng (nếu có).

Kết quả việc rà soát, cập nhật những thay đổi liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính vào hệ thống tài liệu.

Kết quả thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính Kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 9 tháng đầu năm năm 2023 như sau:

ST T	Loại hồ sơ	Hồ sơ tiếp nhận				Số hồ sơ đã giải quyết		Số hồ sơ chưa giải quyết		Hồ sơ trả lại do không đủ điều kiện
		Tổng số hồ sơ	Tiếp nhận online	Tiếp nhận trực tiếp	Hồ sơ từ kỳ trước	Đúng hạn và trước hạn	Quá hạn	Trong hạn	Quá hạn	
1	Bảo trợ xã hội	65	47	18	0	62	0	3	0	0
2	Chứng thực	803	800	0	3	800	0	3	0	0
3	Hộ tịch	280	280	0	0	280	0	0	0	0
4	Người có công	14	0	13	1	13	0	1	0	0
5	Phổ biến giáo dục pháp luật	2	2	0	0	2	0	0	0	0
	TỔNG CỘNG	1164	1129	31	04	1157	0	7	0	0

Từ ngày **1/1/2023** đến ngày **30/9/2023**, tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 là 1129/1164 đạt 96,9%%; 28/1164 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (chủ yếu hồ sơ người có công và bảo trợ xã hội). Tỷ lệ số hoá hồ sơ đạt 96,9 %.

Bộ phận chuyên môn thường xuyên lấy Phiếu đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết TTHC năm 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Tính đến tháng 10/2023, 100 % công dân, tổ chức khi đến làm việc tại bộ phận một cửa ủy ban nhân dân xã được lấy phiếu đánh giá sự hài lòng trong việc giải quyết TTHC, trong đó 98 % đánh giá rất tốt, 2% tốt. Mức độ

hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia của xã Cẩm Điền đạt 98,6%.

Việc rà soát, cập nhật bổ sung các thay đổi vào trong hệ thống QLCL được các Bộ phận chuyên môn thực hiện thường xuyên khi có sự thay đổi, sửa đổi bổ sung về TTHC, văn bản QPPL. Trong năm 2023 đã thực hiện 03 lần rà soát thủ tục hành chính theo công văn chỉ đạo cấp trên và theo định kỳ tháng, quý. Kết quả như sau: Kết quả ở lĩnh vực tài nguyên môi trường có 01 thủ tục được sửa đổi, 01 thủ tục bị bãi bỏ, 01 thủ tục được công bố quy trình nội bộ; lĩnh vực văn hóa thể thao du lịch có 07 thủ tục công bố và 07 thủ tục được bãi bỏ; lĩnh vực LĐTBXH có 01 thủ tục bị bãi bỏ, 01 thủ tục được sửa đổi, 04 thủ tục công bố. Nhận diện, đánh giá các rủi ro, cơ hội; kế hoạch giải quyết các rủi ro, cơ hội; đánh giá hiệu lực của các hành động giải quyết rủi ro, cơ hội.

2.3. Việc khắc phục, cải tiến những điểm không phù hợp, các điểm lưu ý của lần kiểm tra trước qua đánh giá nội bộ hoặc của Đoàn kiểm tra (không có).

3. Thuận lợi, khó khăn, kiến nghị, đề xuất.

3.1. Thuận lợi

Có được sự hỗ trợ về tập huấn nhận thức, cung cấp các tài liệu, các văn bản hướng dẫn cụ thể của Đơn vị tư vấn và sự kiểm tra, chỉ dẫn bổ sung của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

Sự quyết tâm của lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, sự quyết tâm của tập thể cán bộ, công chức các bộ phận chuyên môn tham gia tích cực trong việc duy trì áp dụng, cải tiến và nâng cao Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

3.2. Khó khăn

Có sự biến động liên tục trong công tác cán bộ nên còn hạn chế trong việc thực hiện và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Nguyên nhân: do lực lượng cán bộ công chức còn thiếu so với biên chế quy định, các vị trí cán bộ phải luân chuyển.

Từ khi có đề án sắp xếp đơn vị hành chính xã, tư tưởng cán bộ công chức lo lắng dẫn đến hiệu quả công việc chưa cao.

3.3. Các kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền hàng năm mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức chuyên môn tại các xã có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và vận dụng vào thực tế tốt hơn.

- Các quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã cần được cập nhật kịp thời, đính kèm theo từng TTHC, để dễ cập nhật theo dõi.

- Hỗ trợ kinh phí để cơ quan duy trì hoạt động HTQLCL.

Trên đây là Báo cáo kết quả Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND xã báo cáo đoàn kiểm tra sở khoa học và công nghệ nắm được./.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra (Sở KH&CN);
- BTV Đảng ủy xã
- Lưu: VP

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

KT CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Văn Giang