ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ AN KHÊ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 866 /BC-UBND	*An Khê, ngày 13 tháng 12 năm 2022*

BÁO CÁO
Tình hình triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của Ủy ban nhân dân thị xã An Khê năm 2022

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai.

Trên cơ sở Công văn số 1195/SKHCN-CCTĐC ngày 05/11/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai về việc duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã công bố áp dụng trong cơ quan, đơn vị.

Ủy ban nhân dân thị xã An Khê báo cáo hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân thị xã An Khê.
- Địa chỉ: Số 1356 Quang Trung, phường Tây Sơn, thị xã An Khê, tỉnh Gia Lai.
- Điện thoại: 02693832277.
- Fax: 02693833020.
- E-mail: ubndankhe@gialai.gov.vn.
- Website: http://ankhe.gialai.gov.vn.
- Đại diện lãnh đạo: Nguyễn Hùng Vỹ – Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã.
- Thư ký ISO: Trịnh Văn Chung – Chuyên viên Phòng Kinh tế thị xã;

+ Số điện thoại: 0269 3832 674;

+ Email: chungtv.ankhe@gialai.gov.vn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (tiêu chuẩn ISO)

a) Phạm vi áp dụng

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là 300 quy trình.

- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thuộc thị xã: 300 thủ tục hành chính.

- Tổng số quy trình (thủ tục) được xây dựng: 309 quy trình, tài liệu theo tiêu chuẩn.

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

- Việc phân phối tài liệu HTQLCL đến phòng/ đơn vị liên quan

Đã thực hiện chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại 11/11 cơ quan chuyên môn và các đơn vị có liên quan gồm: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Phòng Tư pháp, Phòng Kinh tế, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Quản lý đô thị, Thanh tra, Phòng Nội vụ, Phòng Văn hóa và Thông tin *(Phòng Y tế đã giải thể và sáp nhập vào Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thị xã theo Nghị quyết số 154/NQ-HĐND ngày 26/4/2021 của Hội đồng nhân dân thị xã An Khê).*

- Phương pháp hướng dẫn công chức, viên chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc

+ Sau khi phê duyệt các quy trình theo mô hình khung và quy trình chuyên môn, Ban chỉ đạo ISO thị xã đã gửi bản sao cho các đơn vị có có quy trình giải quyết TTHC để triển khai thực hiện. Đồng thời, chỉ đạo Thủ trưởng đơn vị tổ chức quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức trong toàn thể cơ quan về việc áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc.

+ Bên cạnh đó, Ban Chỉ đạo ISO thị xã thường xuyên cử thành viên, thư ký Ban Chỉ đạo ISO thị xã hướng dẫn, giải đáp những khó khăn, vướng mắc của các đơn vị trong quá trình vận hành và áp dụng. Ngoài ra, việc hướng dẫn còn được thực hiện qua trao đổi trên điện thoại hoặc hướng dẫn trực tiếp khi tiến hành kiểm tra theo kế hoạch.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật có liên quan

- Ban hành và thực hiện mục tiêu chất lượng: Ngay từ đầu năm, UBND thị xã đã ban hành Mục tiêu chất lượng, xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và gửi cho từng đơn vị để phổ biến cho cán bộ công chức biết, đồng thời công khai niêm yết tại cơ quan đơn vị, Cổng thông tin điện tử thị xã. Trên cơ sở mục tiêu chất lượng của UBND thị xã, các đơn vị tự xây dựng mục tiêu chất lượng trong năm để giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đạt mục tiêu đề ra. Đến nay UBND thị xã đã tổ chức thực hiện mục tiêu chất lượng có hiệu quả.

- Số quy trình bắt buộc xây dựng: Ban chỉ đạo ISO thị xã đã tham mưu UBND thị xã xây dựng Mô hình Quản lý chất lượng (Sổ tay chất lượng) và 05 quy trình bắt buộc: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.ISO.01); quy trình xác định rủi ro và cơ hội (QT.ISO.02); Quy trình đánh giá nội bộ (QT.ISO.03); Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.ISO.04); Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (QT.ISO.05)

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị gồm tài liệu nội bộ (Mô hình QLCL, 05 quy trình bắt buộc, Quy trình một cửa và các quy trình giải quyết hồ sơ) của từng đơn vị và các tài liệu bên ngoài được xây dựng đảm bảo theo tiêu chuẩn.

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị: Được thực hiện thông qua Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành - Một cửa điện tử. Các biểu mẫu đã được điều chỉnh, bổ sung theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng:

Trong năm 2022, Ban Chỉ đạo ISO đã tham mưu UBND thị xã Kế hoạch số 86/KH-UBND ngày 15/6/2022 về khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thị xã với nội dung khảo sát về chất lượng thực hiện dịch vụ hành chính công, thái độ phục vụ và hiệu quả việc thực hiện các thủ tục hành chính của cán bộ, công chức viên chức (theo 05 yếu tố: *Chất lượng dịch vụ hành chính công; năng lực cung cấp và khả năng đáp ứng dịch vụ hành chính công; thời gian tiếp nhận và giải quyết thủ tục; công tác xử lý các ý kiến phản hồi, phàn nàn, khiếu nại; khả năng giao tiếp của cán bộ, công chức*); đồng thời, xin ý kiến về giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dịch vụ hành chính công, đã phát ra và thu vào 30 phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng *(mẫu số BM.MHQLCL.01 ban hành kèm theo Sổ tay chất lượng)* theo đúng quy định. Kết quả, đa số khách hàng hài lòng và rất hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan chuyên môn luôn tuân thủ theo các quá trình được xác định trong hệ thống quản lý chất lượng. Nên các thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được giải quyết đúng với thời gian quy định.

đ) Hoạt động kiểm tra, đánh giá nội bộ tại UBND thị xã năm 2022

Trong năm 2022, UBND thị xã đã tổ chức 01 đợt Đánh giá nội bộ*. Đoàn Đánh giá nội bộ đã tiến hành đánh giá việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quóc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã.

(có Báo cáo kết quả Đánh giá nội bộ kèm theo)

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo

Sau khi kết thúc cuộc đánh giá nội bộ, Đoàn đánh giá bộ đã báo cáo Ban chỉ đạo ISO huyện đề xuất UBND huyện họp xem xét của Lãnh đạo và đã tiến hành Họp xem xét của lãnh đạo vào ngày 02/12/2022.

(có Biên bản Họp xem xét của lãnh đạo kèm theo)

---

* Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 21/11/2022 của Ban Chỉ đạo ISO thị xã về Đánh giá nội bộ. Quyết định số 2464/QĐ-UBND ngày 18/11/2022 của Chủ tịch UBND thị xã An Khê về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thị xã An Khê năm 2022.

g) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp

Sau khi thực hiện xem xét của lãnh đạo năm 2022: UBND thị xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị đưa ra mục tiêu và xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, đánh giá được các mục tiêu đề ra; nhận diện các rủi ro và cơ hội, xây dựng và áp dụng các quy trình tác nghiệp đã được phê duyệt; các hồ sơ giải quyết TTHC theo đúng quy trình và mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân; khắc phục các điểm không phù hợp, điểm lưu ý, khuyến nghị để năm 2023 không bị lặp lại các khuyết điểm đã nêu. Ban chỉ đạo ISO xây dựng kế hoạch kiểm tra ISO lồng ghép với kế hoạch kiểm tra CCHC năm 2023.

g) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không có.

h) Hoạt động cải tiến

- Trong năm 2022, Ủy ban nhân dân thị xã đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã; UBND các xã, phường đang thực hiện duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thường xuyên cập nhật văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động xử lý công việc được thay đổi bổ sung (các TTHC được công bố mới/bãi bỏ), rà soát theo quy trình ISO, công bố thực hiện tại Bộ phận Một cửa và báo cáo về Thường trực Ban chỉ đạo ISO.

- Sau khi Đánh giá nội bộ năm 2022, UBND thị xã tiếp tục yêu cầu các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã; UBND các xã, phường rà soát lại tất cả các quy trình tác nghiệp và cập nhật các quy trình mới để sửa đổi bổ sung theo thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố trong năm 2022 để xây dựng quy trình mới trình UBND thị xã phê duyệt và thực hiện trong năm 2023 cho phù hợp với quy định.

i) Việc bố trí và sử dụng kinh phí để triển khai áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001 theo quy định:

- Tháng 6 năm 2022, UBND thị xã cử 04 công chức của các Phòng chuyên môn thuộc UBND thị xã tham gia khóa đào tạo đánh giá viên nội bộ Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại thành phố Pleiku do Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Gia Lai chủ trì tổ chức.

- Tháng 10/2022, thực hiện nhiệm vụ được UBND thị xã theo Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 31/12/2021 của UBND thị xã về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2022, Phòng Kinh tế thị xã đã hợp đồng với Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Gia Lai (thuộc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai) tổ chức Lớp tư vấn "Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị và Đào tạo đánh giá viên nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan hành chính nhà nước" với 80 cán bộ, công chức thị xã và UBND 11 xã, phường tham dự từ ngày 13/10/2022 đến ngày 14/10/2022 tại Hội trường Nhà hàng tiệc cưới Chín Hoàng - 04 Lê Duẩn, phường An Phú, thị xã An Khê. Kinh phí được bố trí và sử dụng để triển khai áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: **25.000.000 đồng** *(Hợp đồng trọn gói)*.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

Lãnh đạo UBND thị xã, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong Hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

Đối với các quy trình: cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trình đúng thành phần hồ sơ và căn cứ pháp lý; các chuyên viên phòng trình hồ sơ đúng thời gian, đầy đủ quy trình đã quy định, xác định được trách nhiệm, thời gian của từng bước thực hiện.

Thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng các biểu mẫu quy định đối với các điểm không phù hợp, các hành động khắc phục, các hành động phòng ngừa.

b) Người đứng đầu của cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL

Đã ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của UBND thị xã *(tại Quyết định số 2179/QĐ-UBND ngày 28/10/2020).*

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn ISO

Sau khi rà soát, xem xét, UBND thị xã đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 2396/QĐ-UBND ngày 30/11/2020; đồng thời, đã thực hiện niêm yết công khai tại trụ sở và Cổng thông tin điện tử của thị xã.

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Trong năm 2022, Ban Chỉ đạo ISO thị xã đã cập nhật các thủ tục hành chính mới ban hành trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết được Chủ tịch UBND tỉnh công bố để xây dựng quy trình giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đúng quy định; các văn bản căn cứ pháp lý cũng luôn được cập nhật.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

Trong thời gian qua, tại UBND thị xã An Khê chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, nên không công bố lại.

3. Tình hình triển khai HTQLCL tại Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn thị xã

Thị xã An Khê có 05 xã, 06 phường: Đã xây dựng và công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và đang thực hiện duy trì HTQLCL theo đúng quy trình.

Nhìn chung, HTQLCL tại Ủy ban nhân dân các xã, phường đang áp dụng đáp ứng yêu cầu theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan

a) Đánh giá tác động của Hệ thống ISO trong cải cách hành chính

- Việc chuyển đổi, áp dụng và duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính ở địa phương.

- HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các cơ quan, đơn vị; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

b) Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức

- Lãnh đạo UBND thị xã, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các cơ quan, đơn vị có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng để chưa ngăn nắp, dễ bị thất lạc.

- Tại các cuộc họp thường kỳ của UBND thị xã, đồng chí Chủ tịch UBND thị xã, kiêm Trưởng Ban Chỉ đạo ISO thị xã đã chỉ đạo, nhắc nhở lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc việc 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, đơn vị.

- Yêu cầu lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Vì vậy, chưa phát hiện các vi phạm đối với hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

c) Đáp ứng yêu cầu của công dân

- Ban Chỉ đạo ISO thị xã đã chỉ đạo Phòng Kinh tế thị xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thị xã phối hợp các cơ quan, đơn vị tiến hành đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng thường xuyên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị xã. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức.

- Việc vận hành Hệ thống quản lý chất lượng đã giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức đối với các tổ chức, công dân đến giao dịch, giải quyết hồ sơ giấy tờ tại các cơ quan chuyên môn và UBND thị xã, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị xã, đã niêm yết đầy đủ, công khai các quy trình, thủ tục theo quy định của Nhà nước để cho các tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

- Lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Vì vậy chưa phát hiện các vi phạm đối với hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Những thuận lợi, khó khăn, những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO ISO 9001:2015

a) Thuận lợi

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện của UBND tỉnh và hướng dẫn thực hiện của Sở, Chi cục và Trung tâm tư vấn chuyên ngành trong việc triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã có sự nhất trí cao tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng HTQLCL và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng

HTQLCL sẽ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả công cuộc cải cách hành chính.

b) Khó khăn

- Ban Chỉ đạo ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Nhận thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số công chức trong cơ quan, đơn vị còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện. Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo gây khó khăn trong công tác tổng hợp chung của Thư ký ISO thị xã.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

IV. THÀNH PHẦN TÀI LIỆU, HỒ SƠ GỬI KIỂM CHỨNG

Đã được gửi qua địa chỉ hộp thư công vụ: mailtt.skhcn@gialai.gov.vn.

Trên đây là Báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của thị xã năm 2022, Ủy ban nhân dân thị xã An Khê báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ biết, tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch, Phó CT UBND thị xã;
- Thành viên Ban Chỉ đạo ISO thị xã;
- Cổng Thông tin điện tử thị xã;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Hùng Vỹ