

Số: /BC-UBND

P. Ngô Mây, ngày tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO

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 trên địa bàn phường Ngô Mây

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tên cơ quan: Ủy ban nhân dân phường Ngô Mây, thị xã An Khê.
- Địa chỉ: số TDP 3, phường Ngô Mây, thị xã An Khê.
- Điện thoại: 02693.538.749.
- Đại diện lãnh đạo: Lê Thanh Tùng, Chủ tịch UBND phường (SĐT: 0905947379; Email: letung.ngomay@gmail.com).
- Đại diện chất lượng: Nguyễn Thị Hoài Thương, Phó Chủ tịch UBND phường (SĐT: 0985418558; Email: hoaituong.ngomay@gmail.com).
- Thư ký ISO: Trần Thị Mỹ Tiên, Công chức Văn phòng- Thống kê (SĐT: 0979961305; Email: tienvp82@gmail.com).

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Phạm vi áp dụng

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 176
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: 172.
- Tổng số quy trình thủ tục được xây dựng: 176

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

Căn cứ 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 Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, CBCC Ủy ban nhân dân được tập huấn theo chương trình của đơn vị tư vấn ISO do Trung tâm đo lường chất lượng tỉnh. Trong năm 2018, năm 2020, tham gia chương trình tập huấn ISO do Sở KH&CN tỉnh tổ chức. Bộ tài liệu HTQLCL được phân phối đến từng CB, CC UBND phường để thực hiện.

Cơ quan đã ban hành Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 v/v triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất

lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2021, trong đó xác định nội dung, thời gian, phân công nhiệm vụ cụ thể.

-Duy trì Ban chỉ đạo thực hiện hệ thống quản lý chất lượng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan.

-Đầu năm, cơ quan đã ban hành Kế hoạch số 47/KH-UBND ngày 31/12/2020 v/v ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021 trong hoạt động hành chính theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của phường; Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021.

-Trong 6 tháng đầu năm, thường xuyên theo dõi, cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài, tổ chức thực hiện tốt nội dung các quy trình, mục tiêu chất lượng đã ban hành.

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 trình có liên quan khác và các yêu cầu của pháp luật liên quan

Chính sách chất lượng ISO của cơ quan đã được ban hành và phổ biến rộng rãi đến toàn thể CBCC trong cơ quan được biết, thực hiện theo quy đúng chính sách chất lượng đã ban hành, đồng thời niêm yết công khai chính sách chất lượng tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND để người dân được biết.

Hàng năm, UBND phường đã ban hành mục tiêu chất lượng trên cơ sở đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng và nhiệm vụ của năm trước.

UBND đã ban hành bộ tài liệu HTQLCL theo yêu cầu tiêu chuẩn, được ký, phê duyệt đúng quy định gồm: Sổ tay chất lượng; chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng, 05 quy trình bắt buộc, các quy trình tác nghiệp liên quan.

Quy trình nội bộ được xây dựng: 01 (Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính).

Các tài liệu nội bộ gốc được thư ký ISO lưu giữ, thực hiện phân phối các tài liệu nội bộ, các quy trình chung đến các bộ phận chuyên môn. Các tài liệu bên ngoài được lập danh sách và cập nhật thường xuyên, được lưu trữ trên máy tính, dễ dàng tra cứu.

Việc kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản. Các hồ sơ được lập danh mục, quản lý tại bộ phận chuyên môn và gửi về lưu trữ tại văn thư, lưu trữ vào cuối năm.

Kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng: 100% người dân được hỏi hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ khi thực hiện TTHC tại đơn vị.

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

Quá trình giải quyết công việc được tuân thủ theo các quy trình HTQLCL và theo quy định tại Quyết định 09/2015/QĐ-TTg và các quy định của ngành chức năng được thực hiện đảm bảo, kết quả trả hồ sơ đúng thời gian quy định.

Việc rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho công dân luôn được quan tâm. Tuy nhiên, là phường trung tâm, nên khối lượng hồ sơ tiếp nhận rất lớn, hiện nay, đảm bảo việc trả kết quả cho công dân đạt 100% đúng hạn, phần đầu rút ngắn thời gian giải quyết TTHC trong nhóm lĩnh vực Hành chính – Tư pháp.

đ) Đánh giá nội bộ năm 2020

Hàng năm UBND phường đã ban hành Chương trình và kế hoạch đánh giá nội bộ. Trong năm 2020 đã tổ chức đánh giá nội bộ 01 lần, thời gian thực hiện vào tháng 11/2020. Quá trình đánh giá nội bộ được tuân thủ theo quy trình đánh giá chất lượng nội bộ; Đoàn đánh giá chất lượng nội bộ thường xuyên được kiện toàn.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo

Hoạt động xem xét của lãnh đạo được thực hiện được thực hiện vào cuối năm để đánh giá kết quả thực hiện 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 đơn vị.

g) Hoạt động cải tiến

Thường xuyên kiểm tra, thực hiện rà soát thủ tục hành chính hiện hành. Trên cơ sở đó các bộ phận chuyên môn thực hiện viết phiếu yêu cầu đề nghị sửa đổi, bổ sung hoặc viết mới quy trình tài liệu. Hiện tại phường đã viết 176 quy trình, trong đó có 05 quy trình hệ thống, 01 quy trình nội bộ, 170 quy trình tác nghiệp thủ tục hành chính trên các lĩnh vực.

2. Việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

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

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại đơn vị, 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 nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng thẩm quyền.

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

Các tài liệu HTQLCL được soạn thảo và ban hành theo đúng quy định, người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL. Tài liệu ban hành đều có chữ ký của người soạn thảo, đại diện chất lượng và người đứng đầu.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO

UBND phường đã ban hành Quyết định 94/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 v/v công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015; đồng thời thực hiện thông báo đến Sở KH&CN.

Quyết định công bố, mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng được niêm yết công khai tại bảng niêm yết và bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

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

Trên cơ sở kết quả công tác rà soát thủ tục hành chính hiện hành, các bộ phận chuyên môn thực hiện viết phiếu yêu cầu đề nghị sửa đổi, bổ sung hoặc viết mới quy trình tài liệu.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

Với sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong 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; sự quyết tâm, cố gắng của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân, tập thể cán bộ, công chức trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, địa phương đã đạt được những thành tựu đáng ghi nhận trong thực hiện các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

Tuy nhiên bên cạnh những thuận lợi, kết quả đạt được trên việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 còn gặp phải một số khó khăn cần khắc phục:

- Việc bố trí kinh phí cho công tác duy trì HTQLCL còn gặp nhiều khó khăn.
- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL có lúc chưa kịp thời.
- Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính của Nhà nước trên một số lĩnh vực Tư pháp Hộ tịch; Đất đai thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.
- Nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn mới mẻ, vẫn còn một số cán bộ, công chức chuyên môn chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống, và chủ yếu thực hiện công việc theo kinh nghiệm. 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 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.

III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

1. Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ hàng năm mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách ISO có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và vận dụng vào thực tế tốt hơn.

2. Có hướng dẫn cụ thể hơn việc bố trí kinh phí cho công tác duy trì HTQLCL.

Trên đây là báo cáo về 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 của UBND phường Ngô Mỹ.

Nơi nhận:

- BCĐ ISO Thị xã;
- Phòng Kinh tế thị xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Thanh Tùng