

BÁO CÁO

Tình hình triển khai áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính trong 06 tháng đầu năm 2020 của UBND xã Phong Bình

I. Tình hình triển khai áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính trong 06 tháng đầu năm 2020 của UBND xã Phong Bình:

1. Tình hình thực hiện:

- Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được Lãnh đạo UBND xã quan tâm, chỉ đạo thực hiện. Trong 06 tháng đầu năm 2020, UBND xã đã xây dựng chính sách chất lượng và tiến hành công bố, công khai tại UBND xã, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; đồng thời đã tổ chức rà soát, chỉnh sửa Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đã được UBND tỉnh công bố sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ.

- UBND xã đã tiến hành xây dựng 06 mục tiêu chất lượng năm 2020 theo Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2019. Căn cứ mục tiêu chất lượng của UBND xã, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện theo mục tiêu chất lượng đã được công bố. Đến nay, đã thực hiện tương đối tốt các mục tiêu chất lượng của UBND xã trong kế hoạch năm 2020.

- UBND xã đã thành lập đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại UBND xã và xây dựng chương trình thực hiện, kế hoạch đánh giá cụ thể.

2. Kết quả thực hiện:

- UBND xã đã ban hành Quyết định số 158/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2019 về việc công bố mục tiêu chất lượng năm 2020 đối với các lĩnh vực.

- Tháng 12 năm 2019, UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2019 về việc đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại UBND xã Phong Bình. Theo đó, UBND xã đã ban hành Quyết định số 102/QĐ - UBND ngày 22 tháng 5 năm 2020 về việc thành lập Đoàn đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phong Bình, xây dựng chương trình thực hiện, kế hoạch đánh giá cụ thể.

- Để tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống, trong cuối tháng 12 năm 2019, UBND xã đã xây dựng Kế hoạch số 79/KH-UBND, ngày 25 tháng 12 năm 2019 về duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phong Bình năm 2020.

Hiện nay, đối với các lĩnh vực mới phát sinh UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận tiếp tục rà soát và xây dựng mới các quy trình. Đồng thời, rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình trên cơ sở các quyết định hủy bỏ, bãi bỏ, sửa đổi bổ sung hoặc ban hành mới của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

II. Đánh giá, nhận xét:

1. Hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã:

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

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình 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.

- Hệ thống QLCL tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các bộ phận; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của bộ phận; 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 cán bộ, công chức:

- Các cán bộ, công chức trong cơ quan 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 hệ thống quản lý chất lượng 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 bộ phận 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 và tổ chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các bộ phận chuyên môn 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 lộn xộn, dễ bị thất lạc.

c) Đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Ban chỉ đạo ISO xã đã chỉ đạo Bộ phận Văn phòng-Thống kê xã phối hợp với các bộ phận chuyên môn tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng theo định kỳ 1 lần/năm. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.

- Việc vận hành Hệ thống QLCL 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 UBND xã, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND 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.

2. Tình hình xử lý vi phạm đối với 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 tại UBND xã:

- Tại các cuộc họp thường kỳ của UBND xã, đồng chí Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo, nhắc nhở các bộ phận 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 cơ quan.

- Yêu cầu công chức chuyên môn thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp xã do UBND tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Nhưng vẫn còn một số công chức chưa thực hiện.

3. Những thuận lợi, khó khăn, những vấn đề tồn tại trong 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 trong 06 tháng đầu năm 2020:

a) Thuận lợi:

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện của UBND huyện và hướng dẫn thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ 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 cơ quan.

- Cán bộ, công chức cơ quan có sự nhất trí cao và nhận thức được 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

bach 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 công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của cơ quan 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; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng còn gặp khó khăn, vướng mắc, vì hiện nay việc kiểm tra, đánh giá Hệ thống do chính UBND xã áp dụng Hệ thống QLCL tiến hành. Tuy nhiên, do không có sự hướng dẫn chi tiết cũng như kiểm tra, giám sát của cơ quan cấp trên nên việc thực hiện quy định mới này còn không ít khó khăn, vướng mắc.

- Nhận thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức trong cơ quan 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 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.

III. Đề xuất, kiến nghị:

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ mở các lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác ISO. Đồng thời, bổ sung kinh phí hàng năm nhằm duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính có hiệu quả hơn.

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 trong 06 tháng đầu năm 2020 của Ủy ban nhân dân xã Phong Bình, UBND xã báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ và UBND huyện biết./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh;
- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Văn Huy

