

Số: /BC - UBND

Vĩnh Linh, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

V/v tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023

Thực hiện Công văn số 1140/SKHCN-QLTĐC ngày 17/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Trị về việc báo cáo duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan Nhà nước năm 2023.

UBND huyện Vĩnh Linh báo cáo việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đơn vị trong phạm vi quản lý như sau:

A. Kết quả duy trì áp dụng HTQLCL theo theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

I. Việc duy trì áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

1. Phạm vi áp dụng:

- UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số về việc duy trì áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023 trên địa bàn huyện.

- Các lĩnh vực hoạt động (các phòng, ban: 13): Ban ISO, phòng Kinh tế & Hạ tầng, Văn phòng HĐND&UBND, phòng Nội vụ, Thanh tra huyện, phòng Tài nguyên - Môi trường, phòng Tư pháp, phòng Y tế, phòng Văn hóa - Thông tin, phòng Giáo dục - Đào tạo, Phòng Tài chính - Kế hoạch, phòng Nông nghiệp & PTNT, phòng Lao động, Thương binh và Xã Hội.

- Kinh phí triển khai thực hiện: Đã lập dự trù kinh phí duy trì năm 2023.

2. Xây dựng HTQLCL:

- Đã ban hành mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng năm 2023 ngày 30/12/2022.

- Số tài liệu áp dụng Hệ thống: 41 quy trình, 33 lĩnh vực (Quyết định 4866/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND huyện Vĩnh Linh).

- Số thủ tục hành chính đang thực hiện: 273 thủ tục đang thực hiện

3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi áp dụng HTQLCL:

Năm 2023, Ban thực thi ISO huyện tiếp tục tổ chức duy trì, nâng cao hiệu quả, hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ngày một thiết thực, đi vào chiều sâu. Hệ thống dần dần đã trở thành nguồn tài liệu vô cùng quý báu trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của

mỗi CBCC, VC. Giúp cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có những đánh giá sát với tình hình thực hiện của cán bộ đơn vị mình, làm căn cứ xem xét đánh giá cán bộ công chức, viên chức cuối năm.

Các quy trình xử lý liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị đã được sửa đổi, bổ sung kịp thời, phối hợp với các Sở ban, ngành trong việc xây dựng quy trình xử lý hồ sơ liên thông từ cấp xã đến huyện và đến tỉnh. Các điểm không phù hợp đã được Ban thực thi chỉ đạo khắc phục một cách triệt để đảm bảo Hệ thống ISO luôn luôn được vận hành, phù hợp với từng cơ quan, đơn vị.

Công tác tuyên truyền tiếp tục được lồng ghép vào các phiên họp định kỳ của Ủy ban nhân dân, tại các phiên họp của các đơn vị, từ đó nhận thức của CBCC, VC được nâng dần lên theo từng năm.

Ban thực thi ISO huyện đã tích cực chủ động chỉ đạo UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện xây dựng, duy trì và cải tiến Hệ thống ISO 9001:2015, đến nay đã có 18/18 xã thị trấn được công nhận và đã triển khai áp dụng.

4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc:

- Tuân thủ theo các TTHC đã ban hành: Ban ISO đã chỉ đạo các phòng chuyên môn thuộc cấp huyện vận hành theo đúng trình tự các bước đã được phê duyệt thông qua về thành phần hồ sơ, thời gian thực hiện, các biểu mẫu kèm theo.

- Thời gian thực hiện: tỷ lệ giải quyết trước và đúng hạn đạt tỷ lệ 99.9%; tỷ lệ hồ sơ trễ hạn không đáng kể. Hàng tháng đều có báo cáo đánh giá, theo dõi về tình hình giải quyết hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện. Qua đó, thường trực UBND huyện, các đơn vị, phòng, ban và các xã thị trấn luôn luôn nắm được số lượng hồ sơ đúng hạn, trễ hạn từ đó tổ chức xem xét tìm ra nguyên nhân và phương án khắc phục triệt để các điểm không phù hợp.

- Tổ chức đánh giá sự hài lòng của tổ chức, khách hàng: Thông qua phần mềm 1 cửa điện tử, trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thì tỷ lệ hài lòng của tổ chức, công dân trên địa bàn huyện chuyển biến rõ rệt.

5. Hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp, xem xét của Lãnh đạo.

- Đánh giá nội bộ: Ban thực thi ISO huyện đã tiến hành tổ chức đánh giá 01 lần/năm. Kết quả đã chỉ ra kịp thời các điểm không phù hợp như: Quá trình kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu đôi lúc đôi khi còn thiếu khoa học, vẫn còn tình trạng chuyển nhậm văn bản.

- Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ: Các đơn vị, phòng, ban đều nghiêm túc rút kinh nghiệm và tổ chức quán triệt sâu rộng về quy trình kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu, khắc phục phòng ngừa đến toàn bộ cán bộ công chức của đơn vị mình.

- Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo Ban thực thi ISO được chú trọng, thường xuyên lồng ghép đánh giá tại các phiên họp có liên quan như: Ban cải cách hành chính, Hội đồng khoa học, Ban thi đua khen thưởng và các phiên họp thường kỳ của UBND huyện.

6. Hoạt động xử lý các khiếu nại (nếu có).

Trong quá trình vận hành hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đến nay chưa có khiếu nại nào.

7. Các hoạt động cải tiến:

Ban ISO đã chủ động kiến nghị với Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh trong việc yêu cầu chia tách các lĩnh vực thuộc Văn phòng đăng ký đất đai, việc tiếp nhận hồ sơ của Chi nhánh Văn phòng đất đai huyện Vĩnh Linh được nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện để phân tách được trách nhiệm cũng như nâng cao chất lượng giải quyết TTHC giúp giảm phiền hà, gây khó khăn cho tổ chức, công dân.

II. Việc tuân thủ theo các quy định tại QĐ 19/2014/QĐ-TTg.

1. Đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình chuyển đổi/ duy trì áp dụng HTQLCL:

Việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động quản lý điều hành UBND huyện nhằm đạt được các yêu cầu là: Xây dựng một nền hành chính gần dân, phục vụ dân, một nền hành chính trong sạch, đầy lùi và ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực; cải cách thể chế và đổi mới thủ tục hành chính (TTHC) theo hướng công khai, đơn giản và thuận tiện, xây dựng nền hành chính khoa học. Do đó Thường trực UBND huyện, thủ trưởng các đơn vị, phòng ban (13 đơn vị) trên địa bàn xem đây là một nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên chỉ đạo và nhắc nhở CBCC, nhân viên không ngừng nâng cao lý luận chính trị, năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

Các điểm không phù hợp sớm được phát hiện thông qua việc đánh giá, báo cáo hàng tháng của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về hồ sơ tồn đọng, hồ sơ trả lại, hồ sơ trả chậm ... căn cứ vào đó các đồng chí trong thường trực ủy ban trực tiếp chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị, tổ chức họp bàn tìm biện pháp tháo gỡ khó khăn để tìm ra phương pháp xử lý một cách hiệu quả nhất với thời gian nhanh nhất có thể. Do đó tỷ lệ hồ sơ giải quyết chậm và trả hồ sơ trễ hẹn ngày một giảm, số lượng hồ sơ giải quyết trước, đúng thời hạn luôn ở mức trên 99.9%.

2. Xác nhận hiệu lực của HTQLCL của đơn vị, người đứng đầu:

Tổ chức kiện toàn Ban thực thi ISO một cách kịp thời (Quyết định số 3959/QĐ-UBND Ngày 14/9/2021), xây dựng kế hoạch, đề án cải cách hành chính của huyện, đề án một cửa trên địa bàn huyện là những bước đi thể hiện quyết

tâm đẩy mạnh cải cách hành chính và hướng tới xây dựng một nền hành chính gần dân, phục vụ dân, một nền hành chính trong sạch, đả lụi và ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực đó là một việc làm cụ thể rõ ràng nhất của người đứng đầu.

Tổ chức các cuộc họp trường xuyên và đột xuất để giải quyết một cách kịp thời các vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân không thông qua giấy mời đó là hành động cam kết của đồng chí Chủ tịch.

- Công bố lại HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định 4866/QĐ-UBND Ngày 29/12/2022.

B. Đánh giá, nhận xét:

- Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị: Hệ thống đã phát huy tác dụng mạnh mẽ trong quản lý, điều hành của UBND huyện làm thay đổi lớn trong công cuộc cải cách hành chính của huyện nhà.

Về thuận lợi:

+ Nhận được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh.

+ Có sự cam kết, quyết tâm chỉ đạo rất quyết liệt của lãnh đạo huyện trong quá trình vận hành, áp dụng đồng thời, theo dõi chặt chẽ quá trình xử lý, luân chuyển hồ sơ, kết quả việc giải quyết hồ sơ từ đó đã có những chỉ đạo kịp thời, đem lại hiệu quả tích cực.

+ Sự đồng thuận, ý thức trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức và người lao động.

+ Trình độ tin học văn phòng của cán bộ, công chức, viên chức đã được nâng cao, thiết bị công nghệ được trang bị đầy đủ, được nối mạng Internet, trang bị Hệ thống phần mềm điện tử...

Về khó khăn:

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ trong công tác đánh giá nội bộ của đội ngũ đánh giá nội bộ còn hạn chế. Ít được tham gia tập huấn nâng cao kỹ năng đánh giá, xem xét sự vật hiện tượng.

+ Kinh phí chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, kinh phí hoạt động cho việc duy trì và áp dụng trong năm chưa được cấp do đó gây ít nhiều khó khăn cho Ban chỉ đạo ISO trong quản lý, điều hành.

IV. Đề xuất, kiến nghị.

Để tiếp tục thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong thời gian tới, UBND huyện Vĩnh Linh có kiến nghị sau:

- Kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu cho UBND tỉnh phân bổ kinh phí cho hoạt động duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hàng năm.

Trên đây là báo cáo của UBND huyện Vĩnh Linh về tình hình triển khai, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại các cơ quan, đơn vị trong phạm vi quản lý để Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ Quảng Trị;
- Ban thực thi ISO huyện;
- Các phòng ban huyện;
- Lưu: VP-VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Anh Tuấn

