

Số: 179/BC-UBND

Phường Nguyễn Nghiêm, ngày 25 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị

Thực hiện Công văn số 1811/SKHCN-TĐC ngày 03/10/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ Quảng Ngãi về việc kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015;

UBND phường Nguyễn Nghiêm báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (số phòng trực thuộc đưa vào áp dụng chung HTQLCL/ tổng số phòng hiện có; số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL/tổng số TTHC đã công bố); Số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng.

Áp dụng cho 04 bộ phận trực thuộc UBND phường gồm: Văn phòng - Thống kê, Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - Xã hội, Địa chính - Xây dựng - Đô thị & Môi trường.

Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): 29 lĩnh vực với 174 thủ tục hành chính

Tổng số TTHC UBND cấp xã, phường đã UBND tỉnh công bố: 174 TTHC.

Số lượng quy trình nội bộ được xây dựng: 02 (quản lý văn bản đi, đến và quy trình một cửa). Đây là các hoạt động hỗ trợ của cơ quan (không phải là TTHC được Tỉnh ban hành nên được hiểu là hoạt động hỗ trợ/nội bộ).

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL (phân phối, phổ biến tới các phòng, bộ phận các tài liệu, quy trình của HTQLCL để biết thực hiện như: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình bắt buộc, quy trình nội bộ, quy trình tác nghiệp...).

Các quy trình sau khi ban hành được phân phối cho các bộ phận chuyên môn để tuân thủ thực hiện nhằm đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thỏa mãn yêu cầu của công dân nhằm mục tiêu nâng cao công tác cải cách hành chính.

Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để cán bộ, công chức định hướng thực hiện.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan (ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng, hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động xem xét của lãnh đạo, đánh giá sự hài lòng của khách hàng, hành động khắc phục các điểm không phù hợp...).

- *Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng:* Lãnh đạo đơn vị đã ban hành và phổ biến chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng. Chính sách chất lượng với phương châm “*Công khai – minh bạch – đúng luật – hiệu quả*” được toàn thể cán bộ, công chức đơn vị nắm vững và cùng phối hợp thực hiện nhằm đem lại sự hài lòng cho công dân. Mục tiêu chất lượng cho từng năm được ban hành để khuyến khích cán bộ công chức phấn đấu hơn nữa đạt được mục tiêu chung của đơn vị. Qua các năm đã ban hành:

+ Quyết định số 229/QĐ- UBND ngày 10/12/2018 về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định số 25/QĐ- UBND ngày 24/01/2019 về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2019 áp dụng tại UBND thị trấn Đức Phổ;

+ Quyết định số 25/QĐ- UBND ngày 07/02/2020 về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2010 áp dụng tại UBND thị trấn Đức Phổ;

+ Quyết định 13/QĐ-UBND ngày 16/01/2022 Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nguyễn Nghiêm;

+ Quyết định 43/QĐ-UBND ngày 27/3/2023 Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nguyễn Nghiêm.

- *Về các quy trình đã ban hành:* Cán bộ, công chức đã nghiêm túc thực hiện đúng các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành nhằm đảm bảo hồ sơ công việc được tiếp nhận đầy đủ, không phát sinh thêm các giấy tờ không cần thiết, thời gian giải quyết theo đúng quy định, phấn đấu giải quyết càng sớm càng tốt, biểu mẫu và lệ phí được thực hiện theo các văn bản hướng dẫn mới nhất. Tất cả hướng đến cam kết giải quyết nhanh gọn, đúng quy định đối với yêu cầu của công dân.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL (việc kiểm soát các quy trình giải quyết công việc, phiếu xử lý, biểu mẫu, sổ theo dõi kết quả, thời gian...)

- Cán bộ công chức tuân thủ theo các quy trình ISO đã ban hành: Quy trình ISO được cập nhật thường xuyên và đầy đủ các nội dung cần thiết góp phần vào việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân.

- Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính: Được đảm bảo theo đúng quy định, được ghi chép và cập nhật đầy đủ ở Sổ theo dõi hồ sơ và sổ chuyên môn giúp việc kiểm soát thủ tục hành chính được dễ dàng.

- Tổ chức đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân: UBND phường đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của công dân (phiếu đánh giá) giúp UBND phường nhận được các đánh giá khách quan và cải thiện hơn nữa để phục vụ ngày càng tốt hơn. Bên cạnh đó UBND phường đặt thùng thư góp ý tại bộ phận Một cửa của UBND phường.

đ) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có); (phương pháp/cách thức thu thập ý kiến, xử lý...).

Đến thời điểm hiện tại, Ủy ban nhân dân phường chưa nhận được các khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các quy trình ISO vào giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp (tên xuất đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo, thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo, giám sát thực hiện hành động khắc phục...).

- Có Ban hành kế hoạch thực hiện HTQLCL năm 2021

- Dự kiến số lần đo lường sự thỏa mãn khách hàng năm 2021: 02 lần/năm

- Số lần đo lường sự thỏa mãn khách hàng đến thời điểm báo cáo: 01 lần.

- Dự kiến số lần đánh giá nội bộ năm 2021: 02 lần/năm

- Số lần đánh giá nội bộ đã thực hiện đến thời điểm báo cáo: 01 lần.

- Dự kiến số lần họp xem xét lãnh đạo năm 2021: 02 lần/năm

- Số lần họp xem xét lãnh đạo đã thực hiện đến thời điểm báo cáo: 01 lần

g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL (việc cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị và quy định của pháp luật).

Năm 2019 ban hành Quyết định số 184/QĐ-UBND ngày 11/10/2019 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu được bổ sung, sửa đổi của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của UBND thị trấn Đức Phổ.

2. Về việc tuân thủ theo 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 quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL (thành lập Ban chỉ đạo, lập kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL hàng năm...)

- Năm 2018 UBND thị trấn Đức Phổ (nay là UBND phường Nguyễn Nghiêm) đã ban hành:

+ Quyết định số 119/QĐ- UBND ngày 30/7/2018 về việc thành lập Ban Chỉ đạo, đại diện Lãnh đạo chất lượng thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định số 179/QĐ- UBND ngày 24/10/2018 về việc chỉ định đơn vị tư vấn xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định số 184/QĐ- UBND ngày 01/11/2018 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động quản lý hành chính của UBND thị trấn;

- Năm 2019 UBND thị trấn Đức Phổ (nay là UBND phường Nguyễn Nghiêm) đã ban hành:

+ Quyết định số 145/QĐ- UBND ngày 25/9/2019 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo, đại diện Lãnh đạo chất lượng thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 04/01/2019 về việc ban hành áp dụng hệ thống tài liệu được bổ sung, sửa đổi của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của UBND thị trấn Đức Phổ

+ Kế hoạch 08a/KH-UBND ngày 22/01/2019 về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Đức Phổ.

- Năm 2020 UBND phường Nguyễn Nghiêm đã ban hành:

+ Kế hoạch 14/KH-UBND ngày ngày 07/02/2020 về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Đức Phổ.

- Năm 2021 UBND phường Nguyễn Nghiêm đã ban hành:

+ Quyết định số 549/QĐ- UBND ngày 15/10/2021 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo, đại diện Lãnh đạo chất lượng thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Kế hoạch 28/KH-UBND ngày 18/6/2021 về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn Đức Phổ.

- Năm 2022 UBND phường Nguyễn Nghiêm ban hành:

+ Quyết định 403/QĐ-UBND ngày 08/8/2022 Về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

+ Kế hoạch 23/KH-UBND ngày 08/3/2022 về việc duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nguyễn Nghiêm năm 2022;

+ Kế hoạch 52/KH-UBND ngày 23/8/2022 về việc đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại phường Nguyễn Nghiêm;

- Năm 2023 UBND phường Nguyễn Nghiêm ban hành:

+ Quyết định 34/QĐ-UBND ngày 27/3/2023 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

+ Kế hoạch 26/KH-UBND ngày 27/7/2023 về việc đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại phường Nguyễn Nghiêm;

+ Kế hoạch 08/KH-UBND ngày 16/02/2023 về việc duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nguyễn Nghiêm năm 2023;

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, ban hành và kiểm soát các tài liệu của HTQLCL đúng quy định).

- Sau khi tiến hành đánh giá nội bộ và khắc phục các lỗi còn thiếu sót, UBND phường tổ chức họp đánh giá tình hình thực hiện áp dụng và sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND phường. Kết quả cuộc họp là biên bản họp xem xét của lãnh đạo sẽ là cơ sở để lãnh đạo xác nhận quá trình triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND phường đã đạt được một số hiệu quả, đã tuân thủ các quy trình và quy định của văn bản pháp quy Nhà nước. Qua đó ban hành:

+ Quyết định 238/QĐ-UBND ngày 24/2/2022 về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Quyết định 23/QĐ-UBND ngày 23/2/2023 về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

- Việc xác nhận hiệu lực tại biên bản họp xem xét của lãnh đạo UBND phường là cơ sở để UBND phường tiến hành ban hành quyết định công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi,

tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

Năm 2018: Cơ quan ban hành Quyết định số 229/QĐ-UBND ngày 10/12/2028 về công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

Quyết định công bố phù hợp ISO sau khi ban hành được gửi đến UBND huyện (nay là thị xã) và Sở Khoa học và công nghệ để báo cáo và theo dõi. Đồng thời được niêm yết tại trụ sở của cơ quan.

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

Theo Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành 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 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

UBND phường đã tiến hành thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới vào quy trình ISO để tuân thủ thực hiện và đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất giữa quy trình và thực tế giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

Năm 2022: Ban hành Quyết định số 238/QĐ-UBND ngày 24/02/2022 về công bố lại hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường Nguyễn Nghiêm phù hợp TCVN ISO 9001:2015 đối với thực hiện chức năng quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Nguyễn Nghiêm.

Năm 2023: Ban hành Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 23/02/2023 về công bố lại hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường Nguyễn Nghiêm phù hợp TCVN ISO 9001:2015 đối với thực hiện chức năng quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Nguyễn Nghiêm.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

a) Về tài liệu HTQLCL (ban hành, cập nhật đầy đủ theo đúng quy định...): Ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản liên quan đến việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan.

b) Về trách nhiệm của lãnh đạo: Quan tâm đến việc áp dụng ISO vào hoạt động của cơ quan, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo theo kế hoạch.

c) Về quá trình liên quan đến tổ chức và công dân (khảo sát sự hài lòng, thống kê kết quả về thời gian giải quyết TTHC...): Ủy ban nhân dân

phường thực hiện đúng theo trình tự các quy trình mà HTQLCL đã đề ra, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính tại địa phương. Thường xuyên chỉ đạo các bộ phận lấy phiếu đánh giá mức độ hài lòng.

d) Về cải tiến hệ thống: Cơ quan thường xuyên duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 nhằm đảm bảo giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân luôn luôn đạt hiệu quả.

đ) Về HTQLCL phục vụ công tác cải cách hành chính: Thực hiện ISO là một phần trong công tác CCHC hướng đến một nền hành chính phục vụ.

2. Nêu những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị.

2.1. Thuận lợi

Việc áp dụng HTQLCL tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND phường đã mang lại những hiệu quả tích cực trong giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết các công tác hành chính, công tác chuyên môn, đặc biệt là công tác cải cách hành chính. Nhờ vậy, việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính được nhanh chóng, thuận tiện, đáp ứng kịp thời nguyện vọng giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

2.2. Khó khăn, tồn tại và nguyên nhân

- Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

- Việc cập nhật các tài liệu pháp luật liên quan vào hệ thống quản lý chất lượng chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận cơ quan chưa được thường xuyên.

- Cán bộ lãnh đạo và công chức UBND phường thường xuyên biến động, hoặc mới được tuyển dụng bố trí công tác nên việc áp dụng thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cũng gặp nhiều khó khăn.

III. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

- Hằng năm mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng về kiến thức ISO 9001: 2015 cho các cán bộ, công chức.

- Có chế độ, chính sách hỗ trợ cho cán bộ làm công tác ISO 9001:2015.

III. PHƯƠNG HƯỚNG CHUNG

- Xác định áp dụng ISO vào hoạt động cơ quan là nhiệm vụ thường xuyên gắn với thực hiện cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025.

- Tổ chức vận hành hệ thống quản lý chất lượng ISO đúng thủ tục, quy trình đã xây dựng.

- Ban hành mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023.

- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ thực hiện kế hoạch, cập nhật hồ sơ, cải tiến hệ thống tài liệu của cơ quan.

- Định kỳ kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, nhắc nhở các công chức thực hiện đúng các yêu cầu của ISO 9001:2015; cập nhật, bổ sung hồ sơ minh chứng kết quả vận hành ISO đúng quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai xây dựng, áp dụng công bố Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn 9001:2015 trên địa bàn phường Phở Nguyễn Nghiêm. Kính báo cáo Sở khoa học và công nghệ Quảng Ngãi tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở khoa học và công nghệ Quảng Ngãi;
- UBND thị xã Đức Phổ;
- Phòng Kinh tế thị xã;
- Phòng VH TT & TT thị xã;
- CT, PCT UBND phường;
- Các thành viên BCĐ ISO phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đỗ Ngọc Thìn