

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TÂN HƯƠNG**
Số: 578/BC-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Tân Hương, ngày 01 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023

Thực hiện Công văn số 1517/SKHCN-QLTĐC, ngày 23/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc về việc báo cáo kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, (cơ quan được kiểm tra) báo cáo tình hình thực hiện việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị như sau:

1. Khái quát về HTQLCL

- HTQLCL đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 455 ngày 27 tháng 9 năm 2023

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL: Ghi rõ các lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống.

- + Nội vụ gồm tôn giáo: 10 quy trình.
- + Thi đua khen thưởng là: 05 quy trình.
- + Giáo dục đào tạo là: 05 quy trình.
- + Văn hoá thông tin là: 07 quy trình.
- + Tư pháp: 39 quy trình.
- + Thanh tra: 04 quy trình.
- + Tài nguyên. Môi trường: 07 quy trình.
- + Lao động TBXH: 44 quy trình.
- + Nông nghiệp & PTNT: 11 quy trình.
- + Giao thông vận tải: 11 quy trình.
- + Y tế: 1 quy trình.

- HTQLCL bao gồm các tài liệu sau:

+ Các tài liệu dùng chung của hệ thống gồm:

Chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng; bản mô tả HTQLCL; QT kiểm soát thông tin; QT quản lý rủi ro và cơ hội; QT đăng giá nội bộ; QT kiểm soát sự không phù hợp.

+ Số lượng các quy trình nội bộ gồm 05 quy trình nội bộ

+ Số lượng các quy trình đã xây dựng để giải quyết thủ tục hành chính là 144 quy trình giải quyết thủ tục hành chính của các lĩnh vực.

+ Tiếp nhận thông tin của đơn vị tư vấn và tổ chức phối hợp rà soát tổng số các TTHC để xây dựng và áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng ở các lĩnh vực (nội vụ, giáo dục và đào tạo, văn hóa thông tin, tư pháp, thanh tra, địa chính xây dựng, nông nghiệp, tài nguyên và môi trường, lao động thương binh và xã hội và một số hoạt động liên thông khác).

2. Kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

2.1 Về công tác chỉ đạo điều hành

- Lãnh đạo UBND xã Ban chỉ đạo ISO chỉ đạo các chuyên môn thực hiện việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng, bám sát và triển khai kế hoạch của UBND huyện năm 2023.

Văn phòng thông kê UBND xã tham mưu cho lãnh đạo UBND xã việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng năm 2023.

- Ban chỉ đạo ISO và các bộ phận chuyên môn bám sát tài liệu đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành và tổ chức áp dụng cơ bản chặt chẽ gồm:

+ Xây dựng Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 16 tháng 3 năm 2023 về thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 121/QĐ- BCĐ, ngày 16 tháng 3 năm 2023 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Xây dựng Kế hoạch số 02/KH-BCĐ ngày 19 tháng 4 năm 2023 về giải quyết rủi ro và cơ hội.

+ Xây dựng Kế hoạch số 03/KH-BCĐ ngày 20 tháng 4 năm 2023 về phân tích thực trạng và xác định rủi ro.

+ Ban hành quyết định số 121/QĐ- UBND, ngày 16 tháng 3 năm 2023 về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 178/QĐ- BCĐ, ngày 05 tháng 4 năm 2023 về việc Kiện toàn Tổ phân tích rủi ro theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành Quyết định số 286/QĐ-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2023 về việc ban hành và áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 451/QĐ- UBND, ngày 27 tháng 9 năm 2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 453/QĐ- UBND, ngày 27 tháng 9 năm 2023 về việc Kiện toàn tổ phân tích rủi ro theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 454/QĐ- UBND, ngày 27 tháng 9 năm 2023 về thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Ban hành quyết định số 455/QĐ- UBND, ngày 27 tháng 9 năm 2023 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu Chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Tổ thư ký ban chỉ đạo ISO tổ chức tham mưu in toàn bộ tài liệu và trình lãnh đạo UBND ký phê duyệt.

- Công bố trực quan Chính sách và Mục tiêu chất lượng để cam kết trước tổ chức, công dân.

- Thực hiện treo Mục tiêu chất lượng tại các bộ phận chuyên môn để CBCC bám sát và tổ chức thực hiện.

- Các bộ phận tổ chức phân loại và sắp xếp các văn bản pháp luật và lập danh mục tài liệu bên ngoài theo BM-01-04, tổ chức đánh mã số, nhãn hiệu trực quan cho tủ lưu hồ sơ, từng bước thống nhất tên nhãn của tập lưu và lập danh mục hồ sơ theo BM-01-05.

- Các quy trình giải quyết TTHC đang được các bộ phận bám sát và tổ chức áp dụng chặt chẽ (thường xuyên xem xét các quy trình còn chưa phù hợp với thực tiễn để tham mưu và điều chỉnh, ban hành lại).

- Kết quả việc rà soát, cập nhật những thay đổi liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính vào hệ thống tài liệu:

+ UBND xã đã phối hợp với đơn vị tư vấn cập nhật, sửa đổi, xây dựng mới các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị theo các quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh Hải Dương và các văn bản pháp luật chuyên ngành, trong đó:

- Xây mới: 05 TTHC
- Cải tiến: 09 TTHC
- Giữ nguyên so với năm 2022: 135 TTHC
- Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng năm 2023:
- Triển khai phát hành và lấy ý kiến phiếu khảo sát đánh giá của tổ chức công dân.

Lãnh đạo UBND xã chỉ đạo công chức tại bộ phận Một cửa về việc thực hiện lấy phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Ủy ban nhân dân xã đã triển khai thực hiện việc đặt hòm phiếu, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, kết quả năm 2023.

- Đánh giá về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã (bố trí địa điểm, diện tích làm việc, trang thiết bị và niềm yết công khai thủ tục hành chính. Đánh giá về kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Đánh giá về thái độ phục vụ, chất lượng hướng dẫn của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Tổng số phiếu được lấy: 158 Phiếu

(Rất hài lòng: 146 phiếu, Hài lòng: 12 phiếu, Chưa hài lòng: 0 phiếu)

Qua việc lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân và các tổ chức doanh nghiệp khi đến giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa đã góp phần tạo ra sự công khai, dân chủ giữa người dân và cán bộ công chức cấp xã thực hiện nhiệm vụ. Không những thế người dân còn được khẳng định được quyền của mình khi được góp ý, đánh giá đề cán bộ, công chức thực hiện tại các nhiệm vụ thay đổi.

Năm 2023 lãnh đạo đã chỉ đạo đài truyền thanh xã viết bài tuyên truyền, và CBCC chuyên môn UBND xã đã tham dự tập huấn do Ban chỉ đạo ISO của tỉnh và UBND huyện tổ chức. Các chuyên môn đã nhận thức kỹ năng duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là kỹ thuật khoa học về quản lý nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và thực thi công vụ tại UBND xã, đóng góp vào công cuộc cải cách hành chính.

- Cam kết, sự tham gia của lãnh đạo UBND xã Tân Hương đã chỉ đạo các chuyên môn rà soát, viết sửa lại TTHC mới được UBND tỉnh ban hành theo quy trình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Các quy trình xây dựng và áp dụng được gắn với công việc cụ thể, phân rõ trách nhiệm của từng cá nhân liên quan. Từ đó, quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL được đảm bảo đúng trình tự, thủ tục các bước, thời gian giải quyết và kết quả thực hiện.

- Thực hiện phân tích và xác định các rủi ro, thiết lập Kế hoạch định hướng cho việc giải quyết phù hợp, kịp thời.

- Đóng sô theo dõi sự không phù hợp và đặt tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả nhằm kiểm soát và xử lý những sai sót, chậm muộn trong giải quyết TTHC (nếu có phát sinh) trong thời gian tới.

2.2. *Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL (báo cáo rõ kết quả thực hiện các nội dung):*

UBND xã Tân Hương đã xây dựng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng. xây dựng kế hoạch ngày 10 tháng 3 năm 2023 về thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Xây dựng Bảng nhận diện phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội.

- Xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội; Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro.

- Thực hiện chương trình đánh giá nội bộ; Tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015; Báo cáo đánh giá tổng hợp hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015; Tổ chức lấy phiếu ghi chép trong đánh giá của chuyên môn.

Ban chỉ đạo ISO của UBND xã đã tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ. Sau đánh giá, ban chỉ đạo ISO chỉ ra:

- + Sự không phù hợp nặng: 0

- + Sự không phù hợp nhẹ: 01

- + Khuyến nghị: 10

Toàn bộ các khuyến nghị đều được các bộ phận nghiêm túc tiếp thu và đang từng bước triển khai thực hiện khắc phục, cải tiến.

Tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng định kỳ hoặc đột xuất nhằm kiểm soát hệ thống và tìm cơ hội cải tiến.

- Sau đánh giá, Ban chỉ đạo ISO đã tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo để nhìn nhận lại toàn bộ quá trình triển khai và đưa ra các định hướng cải tiến, duy trì hệ thống trong thời gian tới.

- Bộ phận một cửa và các bộ phận chuyên môn tập trung giải quyết TTHC chặt chẽ, hiệu quả theo các quy trình đã xây dựng và ban hành.

- UBND xã Tân Hương đã chỉ đạo các chuyên môn bổ sung các TTHC mới được UBND tỉnh ban hành theo quy trình khung của Bộ Khoa học Công nghệ, và rà soát một số thủ tục hành chính đã xây dựng trước kia không còn phù hợp, trên cơ sở những thủ tục hành chính hết hiệu lực bãi bỏ theo quy định.

- Lãnh đạo UBND xã chỉ đạo chuyên môn thực hiện việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng năm 2023. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo hệ thống quản lý chất lượng, tập trung xem xét toàn diện tính hiệu quả, hiệu lực xây

dựng chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Kết quả thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính xây dựng và áp dụng hệ thống xuất phát từ những việc các chuyên môn đã và đang làm, được tăng cường nhận định rõ ràng các thủ tục, quy trình chuẩn để thống nhất cao trong hoạt động quản lý và giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân.

Công chức chuyên môn nhận rõ ràng việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 là rất cần thiết, nhanh chóng phải được đưa vào triển khai áp dụng tại Ủy ban xã và triển khai theo đúng kế hoạch, tổ chức thực hiện các công việc:

2.3. Việc khắc phục, cải tiến những điểm không phù hợp, các điểm lưu ý.

- Xây dựng báo cáo sự không phù hợp về một số văn bản đi, đến cần cập nhập theo dõi, tuy nhiên chưa sử dụng đúng mẫu theo quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP.

- Sổ theo dõi văn bản đi, đến cũng chưa cập nhập hết các thông tin như nơi nhận, ngày tháng nhận.

+ Nguyên nhân:

Việc thực hiện văn bản đi đến trên phần mềm dùng chung, tuy nhiên có một số văn bản đi đến không thuộc khối UBND, phần mềm trực trực cũng đã được cập vào hệ thống sổ.

+ Khắc phục:

Rà soát lại các biểu mẫu in sẵn của sổ văn bản đi đến theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP, cập nhập đầy đủ các thông tin nếu có rút kinh nghiệm và thường xuyên duy trì trong thời gian tới.

3. Thuận lợi, khó khăn, kiến nghị, đề xuất:

3.1. Thuận lợi:

Được sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ lãnh đạo, CBCC.

Sự quyết tâm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân, tập thể cán bộ, công chức các bộ phận chuyên môn tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Được sự phối hợp kịp thời của tổ chức tư vấn trong quá trình triển khai đảm bảo tiến độ xây dựng HTQLCL theo Kế hoạch.

3.2. Khó khăn:

Là công cụ quản lý mới, nhiều thuật ngữ trong tiêu chuẩn trừu tượng, khó hiểu dẫn đến việc tiếp cận với HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của CBCC còn hạn chế, đang từng bước tiếp nhận và triển khai.

+ Sự biến động dịch bệnh COVID tác động nhiều dẫn đến chưa tập trung cao độ trong quá trình triển khai.

+ Sự thay đổi liên tục của văn bản pháp luật, thủ tục hành chính nên xây dựng, cập nhật các quy trình cũng còn khó khăn.

Các điều kiện về cơ sở hạ tầng, phương tiện lưu trữ tài liệu và hồ sơ còn nhiều hạn chế.

Các văn bản pháp luật, thủ tục hành chính thay đổi liên tục, việc nhận biết và cập nhật của CBCC cũng có nhiều khó khăn.

3.3. 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 xã Tân Hương đề nghị: Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng về HTQLCL ISO 9001:2015 và các lớp đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho cấp xã, vì hàng năm công chức chuyên môn, UBND xã, đều có sự thay đổi về nhân sự, điều đó ảnh hưởng tới chất lượng của các đợt đánh giá nội bộ.

Trên đây là toàn bộ báo cáo kết quả thực hiện xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Tân Hương năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo ISO tỉnh (để b/c);
- UBND huyện (để chỉ đạo);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Đào Ngọc Tú