

BÁO CÁO

**Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến
Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thượng
từ 01/01/2022 đến 15/6/2023**

Thực hiện cứ Kế hoạch số 33/KH-UBND ngày 13 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân huyện về kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo trong năm 2023; Thông báo số 83/TB-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2023 của UBND huyện A Lưới về việc kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo trong năm 2023 trên địa bàn huyện A Lưới. Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thượng từ 01/01/2022 đến 15/6/2023 cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác điều hành chỉ đạo

Trên cơ sở xây dựng kế hoạch đầu năm về Hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo xã thường xuyên quan tâm, theo dõi, đôn đốc cán bộ công chức thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì hệ thống nhằm góp phần tích cực trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động công tác Cải cách hành chính trên địa bàn xã.

2. Công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a) Ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

Ủy ban nhân dân xã đã Hồng Thượng đã ban hành Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 về kế hoạch Triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng năm 2022; Kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2022 về kế hoạch triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng năm 2023

b) Tình hình xây dựng mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng

Ủy ban nhân dân xã đã Hồng Thượng đã ban hành Quyết định số 164/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng; Quyết định số 160/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng năm 2023

c) Tình hình xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ:

Đã ban hành Kế hoạch số Số 110/KH-BCĐ ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ban chỉ đạo ISO xã Hồng Thượng về đánh giá nội bộ hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022; kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 về đánh giá nội bộ hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại UBND xã Hồng Thượng

Năm 2022, đã tiến hành đánh giá nội bộ sau khi ban hành Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ, thông báo kịp thời đến các công chức đi kiểm tra để kịp thời chuẩn bị nội dung được kiểm tra và họp xem xét lãnh đạo sau khi công tác kiểm tra hoàn thành. Theo kế hoạch năm 2023 sẽ được tiến hành đánh giá nội bộ vào quý III/2023.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan:

a) Chính sách chất lượng, mô hình HTQLCL (Sổ tay chất lượng) và các quy trình hệ thống theo mô hình khung HTQLCL (theo Quyết định 101/QĐ-BKHHCN ngày 21/01/2019 về việc công bố mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương)

Hàng năm Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành Công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như: Quyết định số 39/QĐ-UBND ngày 10 tháng 5 năm 2022 Về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hồng Thượng; Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2023 và sau khi BCĐ 19 về hướng dẫn trực tiếp hướng dẫn tại UBND xã thì UBND xã đã thay đổi, chỉnh sửa và ban hành lại tại Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 30 tháng 3 năm 2023 Về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hồng Thượng; ban hành Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2023 về ban hành và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Hồng Thượng. Hoàn thành việc xây dựng sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng năm 2023.

b) Các quy trình nội bộ đã xây dựng quy trình ISO (15 quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 về phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị)

Căn cứ theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh. Ủy ban nhân dân xã đã ban hành quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 13 tháng 4 năm 2023 về phê duyệt Quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng. Quy trình nội bộ tại xã được phê duyệt gồm 14 quy trình thuộc thẩm quyền xử lý của cấp xã, các quy trình đã được chuyển công chức chuyên môn xây dựng xong, một số quy trình do thay đổi người soạn thảo nay tiến hành chỉnh sửa theo quy định.

c) Các TTHC đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO (và Số lượng TTHC mới xây dựng quy trình ISO năm 2023)

Căn cứ Quyết định Công bố và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, hầu hết các TTHC đều được xây dựng quy trình (trừ một số TTHC không phát sinh) thì tại UBND xã không xây dựng. Năm 2023 xây dựng 106/129 quy trình ISO.

2. Hành động kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến

Tại cuộc đánh giá nội bộ năm 2022, các công chức đánh giá đã phát hiện những điểm không phù hợp đối với hồ sơ được đánh giá. Ví dụ: trong quá trình thao tác, đã có sự nhầm lẫn dẫn đến việc hồ sơ bị hủy, không hợp lệ và hồ sơ trễ hẹn; chưa thể hiện được thời gian và người thực hiện hồ sơ (phiếu kiểm soát) trong quá trình giải quyết TTHC. Từ đó, đã có những hành động khắc phục nhằm tránh những sai sót không đáng có trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

Nhằm duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng. Ủy ban nhân dân xã đã thường xuyên triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống, đã ban hành Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 về kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng năm 2022; kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2022 về triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Hồng Thượng năm 2023 và thực hiện các văn bản theo yêu cầu của cấp trên đảm bảo đúng thời gian quy định.

III. Nhận xét đánh giá chung

1. Ưu điểm

Có thể kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan ở tất cả các lĩnh vực để nắm bắt và chỉ đạo kịp thời;

Công khai minh bạch quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết bằng hình thức công bố trên trang thông tin điện tử của xã và niêm yết tại trụ sở UBND xã;

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã còn gặp phải một số tồn tại, hạn chế như:

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 9001:2015 trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, đồng bộ hiệu quả chưa cao;

Các văn bản quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thường xuyên thay đổi dẫn đến 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 và kịp thời;

Ở hầu hết CBCC, năng lực đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn hạn chế;

3. Hành động khắc phục

Tăng cường công tác chỉ đạo, quản lý và giám sát thường xuyên của lãnh đạo xã, cấp trên trong việc thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại UBND xã.

Tiếp tục triển khai rộng rãi đến toàn thể CBCC việc áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hồng Thượng./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT; BCĐ ISO.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH