

Số: ~~307~~/BC-UBND

Phù Mỹ, ngày ~~15~~ tháng 11 năm 2021

**BÁO CÁO
TÌNH HÌNH DUY TRÌ, ÁP DỤNG VÀ CẢI TIẾN HTQLCL
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO9001:2015**

Trên cơ sở đề cương báo cáo kèm theo Văn bản số 210/TĐC-ĐKT ngày 04/11/2021 của Đoàn Kiểm tra việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các CQHCNN của tỉnh năm 2021. UBND huyện Phù Mỹ báo cáo tình hình áp dụng, duy trì Hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trên địa bàn huyện năm 2021 cụ thể như sau:

I. Thông tin chung:

1. Tên cơ quan, đơn vị: Ủy ban nhân dân huyện Phù Mỹ

Địa chỉ: TT huyện Phù Mỹ, huyện Phù Mỹ, tỉnh Bình Định

2. Người liên lạc: Huỳnh Quốc Việt Chức vụ: Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện

Điện thoại ĐTDD: 0982.992.566 Email:

II. Kết quả triển thực hiện:

Huyện Phù Mỹ thực hiện việc công bố chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 9302/QĐ-UBND ngày 23/12/2020 theo Kế hoạch của UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 29/5/2018 về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh. Sau một năm thực hiện việc duy trì, áp dụng đạt được kết quả như sau:

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và 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 huyện:

Ủy ban nhân dân huyện Phù Mỹ đã công bố áp dụng chuyển đổi Hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 đối với 194 thủ tục hành chính (THTT) thuộc 11 lĩnh vực áp dụng tại của UBND huyện, bao gồm:

STT	Lĩnh vực	Số lượng TTHC
1	Lĩnh vực thuộc Phòng Kinh tế và Hạ tầng	32
2	Lĩnh vực thuộc Phòng Tư pháp	28
3	Lĩnh vực thuộc Phòng Văn hóa - Thông tin	24
4	Lĩnh vực thuộc Phòng Y tế	01
5	Lĩnh vực thuộc Phòng Nông nghiệp và PTNT	13
6	Lĩnh vực thuộc Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	28
7	Lĩnh vực thuộc Phòng Tài chính Kế hoạch	27
8	Lĩnh vực thuộc Thanh tra	02
9	Lĩnh vực thuộc Phòng cơ quan Tiếp Công dân	01
10	Lĩnh vực thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường	03
11	Lĩnh vực thuộc Phòng Nội vụ	35

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

b) Về 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 TCVN 9001:2015: Ban ISO huyện đã chỉ đạo Thủ trưởng các Phòng chuyên môn thuộc huyện tổ chức phổ biến, quán triệt đến công chức của cơ quan trong việc kiểm soát thủ tục hành chính thuộc chức năng nhiệm vụ chuyên môn đang quản lý; xác định việc thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của mỗi cơ quan hành chính là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính, từ đó giúp cho mỗi công chức của các cơ quan nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

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 yêu cầu pháp luật liên quan:

Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Mục tiêu chất lượng và thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng và tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

d) Việc thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được xác định trong Hệ thống QLCL: Công chức thuộc các Phòng chuyên môn đã tự kiểm soát quá trình giải quyết công việc thông qua việc sử dụng Phiếu theo dõi xử lý công việc và Sổ theo dõi kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

đ) 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: Chưa thực hiện.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: chưa phát sinh

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

f) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống QLCL: Được công chức chuyên môn tại các phòng ban có thực hiện nhưng chưa thường xuyên; chưa có sự cải tiến theo hướng tích hợp chung với bộ TTHC. Một số đơn vị chưa có sự cải tiến quá trình theo dõi xử lý công việc.

Tự đánh giá: đạt: ☐ chưa đạt: ☒

2. Tuân thủ theo các quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

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: UBND huyện đã thành lập Ban ISO để triển khai áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước do Lãnh đạo UBND huyện làm trưởng ban, Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện làm thư ký và thành viên là Trưởng các Phòng chuyên môn liên quan thuộc huyện; tuy nhiên, hiện nay chưa kiện toàn lại để phù hợp với nhân sự của UBND huyện cũng như lãnh đạo tại các Phòng chuyên môn.

Tự đánh giá: đạt: ☐ chưa đạt: ☒

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015): Tài liệu HTQLCL khi ban hành đều có người soạn thảo, người soát xét và ký ban hành của lãnh đạo. Công bố bộ thủ tục hành chính áp dụng tại UBND huyện theo Quyết định số 7909/QĐ-UBND ngày 19/11/2019 của Chủ tịch UBND huyện.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

c) Việc công cố chuyển đổi HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện được thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp và niêm yết tại trụ sở cơ quan.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

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: Công chức

chuyên môn tại các đơn vị đã kịp thời cập nhật đầy đủ các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật vào quy trình ISO, tuy nhiên vẫn chưa đầy đủ và kịp thời.

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

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

Tự đánh giá: đạt: ☒ chưa đạt: ☐

e) Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập để đào tạo chuyên sâu: chưa thực hiện

Tự đánh giá: đạt: ☐ chưa đạt: ☒

III. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan, đơn vị:

1. Về hiệu lực và hiệu quả đạt được khi áp dụng hệ thống.

- Áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001 tại huyện bước đầu đã đem lại những hiệu quả tích cực, giúp cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học, rút ngắn thời gian xử lý các văn bản, giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng thời gian. Từng bước cải tiến phương thức làm việc, giảm tác động tiêu cực khi giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, công dân. Bên cạnh đó, việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp giúp cho thủ trưởng các cơ quan và cán bộ nắm vững hơn nội dung, yêu cầu và cách thức xem xét, xử lý công việc theo quá trình, xác định phạm vi trách nhiệm trong nội bộ của mỗi cơ quan và giữa cơ quan với đơn vị bên ngoài, đảm bảo thực thi công vụ và xử lý công việc theo đúng quy định của pháp luật. Qua đó, giúp mỗi đơn vị rà soát, đánh giá và xác định rõ hơn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn và trách nhiệm cụ thể của từng công chức tại các cơ quan.

- Giúp vận hành cơ chế một cửa và một cửa liên thông của huyện có hiệu quả hơn, đó là khi giải quyết công việc, HTQLCL yêu cầu các khâu phối hợp phải được liên kết, kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ bộ phận hoặc công chức nào bị chồng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ giải quyết công việc cho tổ chức và người dân được tốt hơn.

- Nhận thức được tầm quan trọng và hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan quản lý hành chính nhà nước, nhìn chung công chức tại các Phòng chuyên môn thuộc đã xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình đã được công bố.

2. Những tồn tại, khó khăn và nguyên nhân.

Tuy đã có nhiều chuyển biến tích cực Ban ISO huyện trong công tác chỉ đạo tổ chức áp dụng và duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL, nhưng vẫn còn một số cơ quan và công chức thuộc huyện chưa thực sự quan tâm, chưa nghiên cứu kịp thời nên công tác cập nhật, sửa đổi, soát xét, đánh giá chưa được liên tục, thường xuyên, còn mang tính hình thức.

Nhận thức của công chức tại các cơ quan về tầm quan trọng của 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 vẫn còn chưa đồng đều; ý thức trách nhiệm và tinh thần công việc còn chưa cao; còn hạn chế trong cập nhật thông tin về thủ tục hành chính, các quy định mới nhằm phục vụ cho duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

Cách tiếp cận và quản lý công việc của các cơ quan còn mang tính sự vụ, chưa quen với cách tiếp cận và giải quyết công việc theo quy trình, do đó việc áp dụng, duy trì HTQLCL tại huyện trong thời gian qua chưa thực sự gắn kết với hoạt động cải cách hành chính, dẫn đến hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL còn chưa cao. Bên cạnh đó, việc thay đổi thường xuyên các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cấp trên nên gặp không ít khó khăn trong việc điều chỉnh, bổ sung và cải tiến các quy trình giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng HTQLCL ...

- Một số quy trình, thủ tục hành chính được thực hiện trong ngày nhưng theo quy định ISO (cũng như phần mềm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả điện tử) phải lập Phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ để hoàn chỉnh danh mục hồ sơ lưu trữ vì vậy công chức mất thời gian để giải quyết 01 thủ tục đơn giản và số lượng hồ sơ lưu trữ gia tăng. Do đó cần xem xét việc áp dụng Phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ.

- Nhiều thuật ngữ được sử dụng trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng khá mới mẻ, vì vậy khả năng tiếp thu của một số công chức còn hạn chế; Mặt khác, hầu hết công chức chuyên môn chưa thực sự quan tâm nhiều đến công tác ISO, chưa hiểu sâu trong việc áp dụng và duy trì HTQLCL, một số còn phân biệt ISO với cải cách hành chính là hai hệ thống tách rời nên chưa thật sự phát huy hết hiệu quả của HTQLCL.

- Năm 2021, do tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, địa phương ưu tiên cho hoạt động phòng chống dịch bệnh nên đến thời điểm hiện nay chưa xây dựng và ban hành Kế hoạch đánh giá để tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2021.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN ĐẾN:

- Kiện toàn Ban ISO của huyện để phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

- Tổ chức đánh giá nội bộ việc duy trì HTQLCL năm 2021 theo Kế hoạch đã ban hành.

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của các Phòng chuyên môn thuộc hệ thống QLCL trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

9001:2015, xem đây là tiêu chí đánh giá thi đua của mỗi cơ quan, cũng như xét thi đua khen thưởng đối với công chức hàng năm.

- Chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan tổ chức rà soát, kịp thời cập nhật các thay đổi của thủ tục hành chính do UBND tỉnh ban hành và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng; đảm bảo các quy trình ISO phù hợp với thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật, Mô hình khung HTQLCL và đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong xử lý, điều hành công việc của các cơ quan, đơn vị.

- Tổ chức cho công chức tham gia các lớp tập huấn chuyên sâu, cũng như tập huấn cho công chức thuộc các Phòng chuyên môn chưa được đào tạo nhận thức và đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng ISO do Chi các cơ quan tổ chức.

- Tổ chức thực hiện gửi phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện; công khai minh bạch và thông tin đầy đủ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của huyện cho công dân, tổ chức.

V. Kiến nghị, đề xuất

1. Đề nghị Chi cục đo lường chất lượng tỉnh hỗ trợ địa phương tập huấn chuyên môn nghiệp vụ về HTQLCL cho tất cả cán bộ, công chức phụ trách ISO tại huyện và các xã trên địa bàn huyện để việc nghiên cứu, tìm hiểu phương pháp vận hành, duy trì hệ thống đạt hiệu quả.

2. Kiến nghị cấp thẩm quyền xem xét cho đồng bộ áp dụng Quy trình giải quyết thủ tục hành chính căn nhất quán giữa tài liệu ISO niêm yết và trong phần mềm của VNPT.

3. Kiến nghị Chi Cục Đo lường chất lượng hướng dẫn việc lập dự toán kinh phí hàng năm để duy trì hệ thống QLCL ISO 9001:2015, vì hiện nay chỉ có hướng dẫn kinh phí duy trì cho hệ thống ISO 9001:2008 (Quyết định số 3642/QĐ-UBND ngày 23/10/2018 của UBND tỉnh Bình Định; Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính).

Trên đây là nội dung báo cáo tình hình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 năm 2021 tại UBND huyện Phù Mỹ. Kính báo Sở Khoa học và Công nghệ; Chi cục tiêu chuẩn Đo lường chất lượng tỉnh; Đoàn kiểm tra theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục ĐLCL Bình Định;
- Ban ISO huyện;
- Thành viên Ban ISO huyện;
- Lưu: VT. Thư ký ISO.



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

Pha Hữu Duy