

Số: 202/BC-UBND

Phú Hội, ngày 29 tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO

Hoạt động 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 của UBND phường Phú Hội năm 2024

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ - Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19 tỉnh.

Thực hiện Công văn số 2581/SKH-CN-TĐC ngày 26 tháng 11 năm 2024 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thừa Thiên Huế về việc đề nghị báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các CQHCCN năm 2024, UBND phường Phú Hội báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ - cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19 tỉnh tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Phú Hội năm 2024 như sau:

1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng:

- Tình hình phê duyệt và ban hành:

UBND phường Phú Hội xây dựng Mục tiêu chất lượng phù hợp với từng giai đoạn, theo kế hoạch năm của Thành phố; Các bộ phận chuyên môn xây dựng quy trình, thủ tục tác nghiệp chuyên môn nhằm xác định rõ trách nhiệm, yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chùng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

UBND phường đã tiến hành chuyển đổi xây dựng, công bố, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND phường đã ban hành:

+ Quyết định số 510/QĐ-UBND ngày 31/12/2023 về việc Công bố lại Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND phường Phú Hội.

+ Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 về việc công bố và ban

hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường Phú Hội năm 2024.

+ Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 04/01/2024 về 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 UBND phường Phú Hội năm 2024.

+ Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 22/02/2024 về việc Tự kiểm tra công tác Cải cách hành chính, Nội vụ, Kiểm soát Thủ tục hành chính, Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Thực hiện ý kiến chỉ đạo và Kỷ luật, kỷ cương hành chính năm 2024.

+ Kế hoạch số 59/KH-BCĐ ngày 20/3/2024 về việc Đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND phường Phú Hội năm 2024.

- Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

+ Chỉ đạo việc thực hiện lưu trữ các loại hồ sơ quản lý về Hệ thống quản lý chất lượng của UBND Phường.

+ Xây dựng, công bố, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định và đúng tiến độ công việc đề ra.

+ Áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLCL

- Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ theo TCVN ISO 9001:2015

+ UBND phường sử dụng HTQLCL bao gồm: Sổ tay chất lượng, quy trình hệ thống, quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng, quy trình ISO giải quyết TTHC, quy trình nội bộ tác nghiệp khác được ban hành kèm theo Quyết định số 267/QĐ-UBND ngày 31/12/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Tình hình áp dụng quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng:

UBND phường đã áp dụng 14/14 Quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại phường Phú Hội.

Đối với các lĩnh vực chuyên môn của UBND phường áp dụng Hệ thống QLCL ISO 9001:2015, bao gồm 25 quy trình của 109 thủ tục trên các lĩnh vực: Người có công (3 thủ tục), Bảo vệ chăm sóc trẻ em (6 thủ tục), Bảo trợ xã hội (7

thủ tục), Phòng chống tệ nạn xã hội (1 thủ tục), Giáo dục và đào tạo (5 thủ tục), Văn hóa và Thể thao (5 thủ tục), Y tế (1 thủ tục), Tôn giáo (8 thủ tục), Thi đua khen thưởng (4 thủ tục), Môi trường (3 thủ tục), Phí bảo vệ môi trường (1 thủ tục), Đất đai (2 thủ tục), Phổ biến giáo dục pháp luật (2 thủ tục), Hòa giải ở cơ sở (4 thủ tục), Bồi thường nhà nước (1 thủ tục), Khoa học công nghệ và môi trường (1 thủ tục), Chứng thực (09 thủ tục), Hộ tịch (19 thủ tục), Nuôi con nuôi (1 thủ tục), Khiếu nại tố cáo (5 thủ tục), Phòng chống tham nhũng (3 thủ tục), Quy hoạch xây dựng (01 thủ tục), Phòng chống thiên tai (5 thủ tục), thông báo thành lập tổ hợp tác (3 thủ tục), Quốc phòng (9 thủ tục).

- 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:

Công tác triển khai thực hiện về Hệ thống ISO được UBND phường phổ biến cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp chuyên môn, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại UBND phường có hiệu quả hơn. Mỗi công chức tự xây dựng các quy trình thủ tục theo lĩnh vực mình phụ trách để thực hiện. Các quy trình đều được công bố rộng rãi, niêm yết công khai, minh bạch, rõ người, rõ việc, rõ thời gian giải quyết nên đã tạo thuận lợi cho người dân. Giúp lãnh đạo UBND kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời.

- Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động, lĩnh vực áp dụng, sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, bộ TTHC...:

- 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 chính sách chất lượng.

+ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng: đã ban hành Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 của UBND phường Phú Hội về việc công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường Phú Hội năm 2024.

+ Hoạt động đánh giá nội bộ: Kế hoạch số 59/KH-BCĐ ngày 20/3/2024 của UBND phường Phú Hội về đánh giá nội bộ thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 năm 2024.

+ Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL;

Các bộ phận chuyên môn đã tuân thủ thực hiện đúng trình tự các quy trình mà HTQLCL đã đề ra.

Trên thực tế đã áp dụng kịp thời các văn bản mới trong giải quyết hành chính, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính tại địa phương.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không có.

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC (đúng hạn, trước hạn, trễ hạn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết...) của 2023 (tính đến thời điểm báo cáo):

Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 30/9/2024 đã tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống xác thực tập trung SSO:

- Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC: 1881 hồ sơ (tỷ lệ số hoá đạt 100%)

Trong đó:

+ Hồ sơ đúng hạn 1874 hồ sơ

+ Hồ sơ trễ hạn: 07 hồ sơ (nguyên nhân trễ hạn: Không đăng nhập được phần mềm Hộ tịch; lỗi hệ thống SSO; test hệ thống).

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC:

Công tác rà soát cập nhật quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được thiết lập và cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử của UBND phường.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

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

- Công tác duy trì hệ thống ISO 9001: 2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính của thành phố, tỉnh và Chính phủ.

- Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của phường; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận, công chức chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức UBND phường.

- Giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn, đó là khi giải quyết công việc, tiêu chuẩn ISO yêu cầu các khâu phối hợp phải

được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chông chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và người dân tốt hơn.

- Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện kết cấu hạ tầng, trang thiết bị văn phòng; tăng cường công tác đào tạo, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của từng vị trí công tác.

Bên cạnh đó vẫn còn một số tồn tại:

Các bộ phận chuyên môn chưa chủ động trong việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; chưa rà soát các quy trình liên quan đến hoạt động xử lý công việc khi có sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

2. 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.

*** Thuận lợi:**

Trong quá trình triển khai 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 tại UBND phường Phú Hội đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính.

- Hệ thống ISO đã từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho từng bộ phận, công chức chuyên môn giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ.

*** Khó khăn và nguyên nhân tồn tại:**

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường còn gặp phải một số khó khăn như:

- Nhận thức của một số cán bộ, công chức 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 của một số cán bộ, công chức vẫn 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.

- Phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung vẫn còn tình trạng xảy ra các lỗi trong tiếp nhận, xử lý, thống kê tình hình giải quyết hồ sơ làm ảnh hưởng đến hiệu quả giải quyết TTHC cho người dân. Liên thông giữa phần mềm dịch vụ công và các phần mềm chuyên ngành còn thiếu. Bên cạnh đó, hệ thống đường truyền mạng thường xuyên lỗi, thỉnh thoảng không đăng nhập được vào hệ thống.

- 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 cán bộ, công chức đôi khi còn hạn chế.

- 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.

III. Đề xuất, kiến nghị

Ban chỉ đạo ISO phường tiếp tục tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc các cán bộ, công chức bám sát nội dung công tác của bộ phận mình, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. Đảm bảo có sự tham gia của lãnh đạo, các bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Phòng Kinh tế thành phố quan tâm nhiều hơn nữa trong việc chỉ đạo, điều hành, tăng cường công tác tập huấn cho từng bộ phận chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực để nâng cao nhận thức trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây tình hình triển khai 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 năm 2024 của UBND phường Phú Hội kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng Kinh tế thành phố;
- BCD ISO phường;
- Lưu: VT.

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

Trần Dũng

Phụ lục
TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2024
(Kèm theo Báo cáo số 202/BC-UBND ngày 29 tháng 11 năm 2024 của UBND phường Phú Hội)

| TT | Cơ quan, đơn vị | Kế hoạch triển khai ISO năm 2024 | QĐ công bố MTCL và Kế hoạch MTCL năm 2024 | Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 | Quyết định ban hành áp dụng tài liệu HTQLCL | Hoạt động Đánh giá nội bộ | | Tổng số quy trình ISO/Tổng số TTHC | Tổng số quy trình nội bộ bắt buộc | Tổng số quy trình nội bộ khác, tác nghiệp khác (nếu có) | Quyết định Kiện toàn BCĐ ISO |
|----|---------------------|----------------------------------|---|--|---|---------------------------|----------------|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------|
| | | | | | | Kế hoạch ĐGNB | Thời gian ĐGNB | | | | |
| 1 | UBND phường Phú Hội | 01/KH-UBND 18/01/2024 | 23/QĐ-UBND 23/01/2024 | 267/QĐ-UBND 31/12/2023 | | 59/KH-BCĐ 20/3/2024 | 8/2024 | 109/154 | 14 | | 129/QĐ-UBND 20/6/2023 |