

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN IA PA**

Số: 379 /BC-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ia Pa, ngày 11 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại UBND huyện Ia Pa

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: UBND huyện Ia Pa;
- Địa chỉ: 04 Quang Trung, khu trung tâm huyện Ia Pa, Gia Lai;
- Điện thoại: 02693.655055;
- Đại diện Lãnh đạo: Nguyễn Thế Hùng- Chủ tịch UBND huyện;
- Thư ký ISO: Bùi Văn Ngọc- Phó Chánh VP HĐND-UBND huyện;
- + Số điện thoại: 0914475799;
- + Email: ngocvpubiapa@gialai.gov.vn.

II. Kết quả thực hiện

1. Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (tiêu chuẩn ISO)

a) Phạm vi áp dụng:

Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 233 quy trình;

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- Việc phân phối tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đến các đơn vị liên quan: UBND huyện đã xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại 13/13 cơ quan chuyên môn: Văn phòng UBND huyện, Phòng Tư pháp, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Tài chính-Kế hoạch, Phòng Tài nguyên-Môi trường, Phòng Lao động-Thương binh và Xã hội, Phòng Nông nghiệp và PTNT huyện, Thanh tra huyện, Phòng Nội vụ; Phòng Văn hóa- Thông tin, Phòng Y tế, Phòng Dân tộc.

- Phương pháp hướng dẫn công chức, viên chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc: Sau khi phê duyệt các quy trình theo mô hình khung và quy trình chuyên môn Ban chỉ đạo ISO huyện đã gửi bản sao cho các đơn vị có quy trình giải quyết TTHC để triển khai thực hiện. Đồng thời, chỉ đạo thủ

trưởng đơn vị tổ chức quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức trong toàn thể cơ quan về việc áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật có liên quan:

- Ban hành và thực hiện chính sách chất lượng: Ngay từ đầu năm 2018, UBND huyện đã ban hành Chính sách chất lượng và gửi cho từng đơn vị để phổ biến cho cán bộ công chức thấu hiểu. Trên cơ sở Chính sách chất lượng của UBND huyện, các đơn vị tự xây dựng mục tiêu chất lượng trong năm để giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đạt mục tiêu đề ra.

- Sổ quy trình bắt buộc xây dựng: Đã xây dựng đầy đủ Sổ tay chất lượng (QT STCL) và 06 quy trình bắt buộc: Quy trình kiểm soát tài liệu (QT 01); Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT 02); Quy trình đánh giá nội bộ (QT 03); Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT 04); Quy trình hành động khắc phục (QT 05) và Quy trình hành động phòng ngừa (QT 06).

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị gồm tài liệu nội bộ (06 quy trình bắt buộc và các quy trình giải quyết hồ sơ) của từng đơn vị và các tài liệu bên ngoài được xây dựng đảm bảo theo tiêu chuẩn.

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị có khoa học một cách dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ sử dụng tại đơn vị.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm 2018: Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện đã phát 80 phiếu lấy ý kiến sự hài lòng của tổ chức và công dân đến giao dịch trên các lĩnh vực khi thực hiện xong thủ tục hành chính. Kết quả, đa số cá nhân, tổ chức rất hài lòng, chưa có cá nhân nào phản ánh về chất lượng phục vụ hành chính công tại UBND huyện.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng:

Việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan chuyên môn luôn tuân thủ theo các quá trình được xác định trong hệ thống quản lý chất lượng. Nên có thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được giải quyết đúng với thời gian quy định.

e) Hoạt động kiểm tra, đánh giá nội bộ tại UBND huyện năm 2018:

Đã tiến hành đánh giá từ ngày từ ngày 26/11/2018 đến ngày 04/12/2018 theo chương trình đánh giá nội bộ của Đoàn đánh giá.

f) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo:

Sau khi kết thúc cuộc đánh giá nội bộ, Đoàn đánh giá bộ phận đã báo cáo Ban chỉ đạo ISO huyện đề xuất UBND huyện họp xem xét của Lãnh đạo và đã tiến hành họp xem xét lãnh đạo vào ngày 05/12/2018 (có biên bản kèm theo).

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

h) Hoạt động cải tiến:

Sau khi đánh giá nội bộ theo định kỳ năm 2018, UBND huyện đã yêu cầu các phòng ban chuyên môn thuộc huyện rà soát lại tất cả các quy trình tác nghiệp và cập nhật các quy trình mới để sửa đổi bổ sung theo thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố trong năm 2018 để xây dựng quy trình mới trình UBND huyện phê duyệt và thực hiện trong năm 2019 cho phù hợp với quy định.

i) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết như sau:

Trong năm 2018 đã tiếp nhận 1.650 hồ sơ của cá nhân, tổ chức và đã giải quyết xong 1.580 hồ sơ (trong đó: đúng hạn 1.563 hồ sơ, đạt 98,9%; 17 hồ sơ trễ hạn, chiếm 1,1%) đang giải quyết trong thời hạn: 87 hồ sơ.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại 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

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Lãnh đạo UBND huyện, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

b) Người đứng đầu của cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng:

Đã ban hành áp dụng hệ thống tài liệu nội bộ trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động hành chính của UBND huyện.

c) Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO:

- Sau khi rà soát, xem xét, UBND huyện đã công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Quyết định số 46a ngày 26/01/2017.

- Đã gửi Sở Khoa học Công nghệ (Thường trực Ban Chỉ đạo ISO hành chính tỉnh) để theo dõi, tổng hợp.

- Đã niêm yết công khai tại trụ sở và niêm yết trên Trang thông tin điện tử của huyện.

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

Trong năm 2018, Ban chỉ đạo ISO huyện đã cập nhật các tục hành chính mới ban hành trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết được Chủ tịch UBND tỉnh công bố để xây dựng quy trình giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức đúng quy định.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Trong thời gian qua, tại UBND huyện Ia Pa chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, nên không công bố lại.

3. Tình hình triển khai HTQLCL tại UBND các xã

Đoàn kiểm tra của huyện đã tiếp hành kiểm tra tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND 9/9 xã trên địa bàn huyện từ ngày 03/12/2018 đến ngày 07/12/2018. Theo đó, UBND các xã trên địa bàn huyện đã duy trì và áp dụng tốt Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008 (có biên bản kèm theo). Tuy nhiên, một số xã chưa thiết lập chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2018, nên chưa có cơ sở đánh giá mục tiêu đã đạt hay không đạt, tại thời điểm kiểm tra có 01 xã (Ia Trôk) chưa tiến hành đánh giá nội bộ, Đoàn kiểm tra đề nghị lãnh đạo UBND xã chỉ đạo việc đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của xã xong trước ngày 25/12/2018.

III. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan

a) Đánh giá tác động của Hệ thống quản lý chất lượng ISO trong cải cách hành chính:

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính ở địa phương.

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các cơ quan, đơn vị; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

b) Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức:

- Lãnh đạo UBND huyện, lãnh đạo các phòng, ban và công chức, viên chức các cơ quan trong hệ thống nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực

hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các cơ quan, đơn vị có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng đống lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Tại các cuộc họp thường kỳ của UBND huyện, đồng chí Phó Chủ tịch UBND huyện, kiêm Trưởng Ban Chỉ đạo ISO huyện đã chỉ đạo, nhắc nhở lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, đơn vị.

- Yêu cầu lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Vì vậy, chưa phát hiện các vi phạm đối với hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

c. Đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Ban chỉ đạo ISO huyện đã chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện phối hợp các cơ quan, đơn vị tiến hành đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng thường xuyên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức.

- Việc vận hành Hệ thống quản lý chất lượng đã giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức đối với các tổ chức, công dân đến giao dịch, giải quyết hồ sơ giấy tờ tại các cơ quan chuyên môn và UBND huyện, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, đã niêm yết đầy đủ, công khai các quy trình, thủ tục theo quy định của Nhà nước để cho các tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

- Lãnh đạo và công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và Bộ thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố để triển khai thực hiện cho đúng, đảm bảo nội dung và thời gian quy định. Vì vậy chưa phát hiện các vi phạm đối với hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

2. Những thuận lợi, khó khăn, những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

a) Thuận lợi:

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện của UBND tỉnh và hướng dẫn thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ trong việc triển khai thực hiện 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.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện có sự nhất trí cao và nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng và xem đó là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng sẽ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả công cuộc cải cách hành chính.

b) Khó khăn:

Một số các bộ, công chức của cơ quan chuyên môn chưa được tập huấn kiến thức, kỹ năng xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO và một số đơn vị có thay đổi nhân sự do luân chuyển, tuyển dụng mới, nên việc thức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO của một số cán bộ, công chức còn hạn chế, nên còn lúng túng trong triển khai thực hiện.

3. Đề xuất, kiến nghị

Trong năm 2019, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ mở các lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác ISO cấp huyện và xã;

Trên đây là Báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động hành chính của địa phương, UBND huyện Ia Pa báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ biết./

Nơi nhận:

- Sở Khoa học-CN;
- L/đ UBND huyện;
- L/đ Văn phòng;
- Lưu: VT.



Nguyễn Thế Hùng