

Số:136 /BC-UBND

Lai Cách, ngày 23 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
Năm 2022**

Kính gửi: Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Hải Dương.

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2022 của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Hải Dương về việc kiểm tra việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính Nhà nước.

UBND thị trấn Lai Cách báo cáo kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị, như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015

- HTQLCL đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2022 của UBND thị trấn Lai Cách.

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL, Gồm 09 Lĩnh vực, cụ thể như sau:

- + Lĩnh vực Nội vụ;
- + Lĩnh vực Giáo dục - Đào tạo;
- + Lĩnh vực Văn hóa - Thông tin;
- + Lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch
- + Lĩnh vực Thanh tra;
- + Lĩnh vực Tài nguyên - Môi trường;
- + Lĩnh vực Lao động - Thương binh & Xã hội;
- + Lĩnh vực Nông nghiệp – PTNT;
- + Lĩnh vực Tài chính – Kế hoạch.

- HTQLCL bao gồm các tài liệu sau:

- + Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

- + Các quy trình dùng chung: Bốn (4) quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn.
- + Chính sách chất lượng
- + Mục tiêu chất lượng chung của UBND thị trấn và của các bộ phận chuyên môn.
- + Số lượng các quy trình đã xây dựng để giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực: 113 quy trình.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN DUY TRÌ ÁP DỤNG VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QLCL THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015

1. Về công tác chỉ đạo điều hành

- Các văn bản chỉ đạo, điều hành việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL của UBND thị trấn, Ban chỉ đạo ISO thị trấn:

+ UBND thị trấn ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2022”; “Chính sách chất lượng” thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

+ Kế hoạch số 04/KH-UBND, ngày 04/01/2022 của UBND thị trấn về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

+ Kế hoạch triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của thị trấn; ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022, Chính sách chất lượng 2022 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND thị trấn;

+ Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 11/01/2022 về đánh giá nội bộ năm 2022; Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội năm 2022; Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2022.

- Công tác tuyên truyền phổ biến, nâng cao nhận thức, kỹ năng duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015:

+ UBND thị trấn đã tổ chức tuyên truyền lồng ghép tại các hội nghị của thị trấn, hội nghị của các đoàn thể, họp quân dân chính những nội dung cơ bản đến cán bộ, công chức về kế hoạch cải cách hành chính của UBND huyện và của thị trấn; Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Tuyên truyền phổ biến quy trình, thủ tục hành chính, biểu mẫu, phí, lệ phí,..., nhất là việc tuyên truyền công dân hiểu được ý nghĩa, mục đích, lợi ích của việc sử dụng dịch vụ trực tuyến mức độ 3, 4, dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực điện tử và số hóa hồ sơ. Từ tháng 3 năm 2022, Đoàn Thanh niên thị trấn Lai Cách, Cán bộ công chức thị trấn hỗ trợ Bộ phận Một cửa thị trấn tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 tại Bộ phận Một cửa để tổ chức, công dân biết, giám sát và thực hiện (mỗi ngày 02-03 cán bộ công chức hỗ trợ Bộ phận Một cửa thị trấn).

Đồng thời, UBND thị trấn tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử của thị trấn các Quyết định, kế hoạch và tài liệu Hệ thống QLCL TCNV ISO 9001:2015.

+ Số lượt cán bộ, công chức thị trấn được cử tham gia Lớp tập huấn do huyện triệu tập: 02 người.

2. Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL

Ngày từ đầu năm, UBND thị trấn đã:

- Xây dựng mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng; kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022:

+ Làm bảng hiệu lớn, niêm yết Chính sách chất lượng tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy – Treo tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thị trấn.

+ In Mục tiêu chất lượng thành khổ A3, đóng khung và treo tại phòng làm việc của CBCC chuyên môn để bám sát và thực hiện.

+ Hoàn thiện xây dựng, phê duyệt, cấp phát tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đến các bộ phận chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực (file mềm qua mail công vụ của CBCC cơ quan).

- UBND thị trấn ban hành tài liệu Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 04/01/2021.

- Từ ngày 18/11/2022 – 21/11/2022: UBND thị trấn, BCD thị trấn đã thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả cho thấy:

+ Việc sắp xếp các tài liệu, hồ sơ công việc của từng Bộ phận chuyên môn: Các tủ hồ sơ, tài liệu được đánh tem, nhãn; tài liệu được sắp xếp khoa học, dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy và dễ sử dụng, phục vụ tra cứu, lưu trữ. Một số hồ sơ áp dụng CNTT lưu dữ liệu trên máy tính và phần mềm hệ thống quản lý.

+ Việc giải quyết TTHC áp dụng chặt chẽ các quy trình xây dựng đảm bảo chất lượng, hiệu quả trong giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức và doanh nghiệp;

Các quy trình TTHC: Gần như không phát sinh hồ sơ và không phù hợp với thực tế tại thị trấn, UBND thị trấn đã cam kết sẽ xây dựng quy trình nếu phát sinh hồ sơ.

+ Bộ phận chuyên môn thường xuyên lấy Phiếu đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết TTHC năm 2022 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Việc rà soát, cập nhật bổ sung các thay đổi vào trong HTQLCL được các Bộ phận chuyên môn thực hiện thường xuyên khi có sự thay đổi, sửa đổi bổ sung về TTHC, căn cứ pháp lý, văn bản QPPL...

- Kết quả nhận diện rủi ro và cơ hội, hành động để giải quyết các rủi ro: Được UBND thị trấn, BCD thị trấn xây dựng Kế hoạch và đánh giá theo đúng kế hoạch xây dựng và thực tế của cơ quan, đơn vị và của địa phương.

- Kết quả nhận diện rủi ro và cơ hội, hành động để giải quyết các rủi ro: Được UBND thị trấn, BCD thị trấn xây dựng Kế hoạch và đánh giá theo đúng kế hoạch xây dựng và thực tế của cơ quan, đơn vị và của địa phương.

3. Việc khắc phục, cải tiến những điểm không phù hợp, các điểm lưu ý của lần kiểm tra trước qua đánh giá nội bộ

- Công tác bố trí, sắp xếp tài liệu của các bộ phận ngày càng khoa học, phù hợp theo quy định, đáp ứng nhu cầu sử dụng, tra cứu và lưu trữ, quản lý.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc việc duy trì, áp dụng Hệ thống ngày càng được Lãnh đạo và bộ phận chuyên môn tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả, sự hài lòng của cá nhân, tổ chức ngày càng nâng cao, tạo niềm tin với chính quyền địa phương trong thực hiện nhiệm vụ chính trị và cải cách hành chính nhà nước.

- Việc nhận diện những rủi ro, cơ hội và thách thức ảnh hưởng đến công tác quản lý, điều hành hoạt động của cơ quan, đơn vị được rõ rệt, cụ thể.

- Công tác đánh giá việc áp dụng, duy trì được thường xuyên; khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế (rà soát TTHC mới, cập nhật và niêm yết TTHC mới); áp dụng Công nghệ thông tin trong quản lý điều hành (Hệ thống phần mềm một cửa dùng chung, ký số, quản lý văn bản điều hành, quản lý hồ sơ CBCC cơ quan...).

III. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN, KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Thuận lợi

- Trong năm 2022, UBND thị trấn nhận được quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Tỉnh, huyện nên việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trên địa bàn thị trấn đạt hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu của công việc.

- Việc xây dựng các quy trình, quy định của Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

- 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 duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

2. Khó khăn

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và của Tỉnh thường xuyên có sự thay đổi (biểu mẫu cũng thay đổi...), việc ban hành các TTHC còn

- Thực tế việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên phần mềm điện tử hiện nay còn hạn chế.

- Hệ thống phần mềm có thời điểm bị chậm, nghẽn mạng ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa dùng chung.

3. Các kiến nghị, đề xuất

Qua việc xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thị trấn; Ủy ban nhân dân thị trấn có đề xuất, kiến nghị sau:

- Đề nghị UBND huyện thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, rà soát và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Các quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, thị trấn cần được cập nhật kịp thời, đính kèm theo từng TTHC, để dễ cập nhật theo dõi.

- Hỗ trợ kinh phí để cơ quan duy trì hoạt động HTQLCL.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2023

Để tiếp tục duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND thị trấn tiếp tục chỉ đạo các nội dung trọng tâm sau:

- UBND thị trấn tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

- Tập trung đẩy mạnh gắn kết ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 tại đơn vị.

- Cử cán bộ công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ.

- Áp dụng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo về thành phần hồ sơ, yêu cầu điều kiện, trình tự thực hiện; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng quy trình điện tử thực hiện trên Cổng dịch vụ công.

- Thường xuyên phối hợp rà soát, xây dựng quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa nội bộ cơ quan và giữa các cơ quan hành chính nhà nước, hướng tới điện tử hóa các quy trình đã xây dựng.

- Tổ chức đánh giá nội bộ định kỳ hoặc đột xuất nhằm kiểm soát hệ thống và tìm cơ hội cải tiến. Tổ chức xem xét của Lãnh đạo; báo cáo đánh giá kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hàng năm.

hiện duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hàng năm.

Trên đây là Báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của UBND thị trấn Lai Cách. UBND thị trấn báo cáo Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Hải Dương biết và quan tâm chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- UBND huyện (b/c);
- Lãnh đạo UBND thị trấn;
- BCĐ ISO thị trấn;
- Lưu: VP, BCĐ ISO;

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Minh