

Số:149/BC-UBND

Lai Cách, ngày 05 tháng 12 năm 2023

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 2023**

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương;

Thực hiện Công văn số 1517/SKHCN-QLTĐC ngày 23/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc về việc báo cáo kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

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 2023”; “Chính sách chất lượng” thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCNV ISO 9001:2015;

+ Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 03/01/2023 của UBND thị trấn về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCNV ISO 9001:2015.

+ Kế hoạch triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 của thị trấn; ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023, Chính sách chất lượng 2023 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND thị trấn;

+ Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 06/01/2023 về đánh giá nội bộ năm 2023; Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội năm 2023; Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2023.

- *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 TCNV 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 TCNV 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 công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, chứng thực điện tử, số hóa hồ sơ và thanh toán trực tuyến. Ngay từ đầu năm 2023, 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 lập tài khoản DVC, cài đặt kích hoạt tài khoản định danh điện tử Vneid mức độ 2, sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa, tại Nhà văn hoá các thôn, khu dân cư để tổ chức, công dân biết, giám sát và thực hiện (mỗi ngày 01-02 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 UBND huyện triệu tập: 02 người (Lãnh đạo UBND thị trấn, Văn phòng UBND thị trấn) - Theo Giấy mời số 204/GM- UBND ngày 01/8/2023 của UBND huyện Cẩm Giàng. Sau khi, tham gia Lớp tập huấn do UBND huyện triệu tập, UBND thị trấn đã tổ chức buổi tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng duy trì áp dụng Hệ thống QLCL tới toàn thể CBCC UBND thị trấn.

- Cam kết, 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 HTQLCL

UBND thị trấn đã ban hành Quyết định số 598/QĐ-UBND ngày 01/10/2021 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO và phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong Ban chỉ đạo ISO thị trấn Lai Cách.

Toàn thể cán bộ, công chức của UBND thị trấn đều tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

2. Việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL

UBND thị trấn ban hành tài liệu Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 25/3/2022.

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 2023:

+ 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).

- 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.

- 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...

- Từ ngày 10/11/2023 - 15/11/2023: 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.

Năm 2023: có 03 điểm không phù hợp nhẹ được phát hiện.

Số điểm chưa phù hợp đã được khắc phục: 03 điểm.

Số điểm chưa phù hợp chưa được khắc phục: 0 điểm.

- Kết quả thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, các công việc chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng của hệ thống:

Quản triệt và tuân thủ quy trình HTQLCL trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính. 100% hồ sơ được Bộ phận Một cửa: Tiếp nhận và trả kết quả TTHC theo đúng quy định của pháp luật, trong đó 97,9 % hồ sơ thực hiện Dịch vụ công trực tuyến; 2,1% hồ sơ thực hiện DVC tiếp nhận trực tiếp; tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hoá hồ sơ đạt 99,68%; số hoá kết quả đạt 99,92%.

Số lượng hồ sơ giải quyết theo thủ tục hành chính: Từ ngày 15/12/2022 đến ngày 20/11/2023: 3.208 hồ sơ (trong đó có 3.207 hồ sơ mới tiếp nhận, 01 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang).

Số hồ sơ được trả kết quả trước hạn và đúng hạn: 3.201 hồ sơ. Còn 07 hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết. Không có hồ sơ quá hạn. - 01 hồ sơ trễ hẹn - trên hệ thống, thực tế đã trả trước hạn cho công dân;

Số hồ sơ áp dụng theo quy trình ISO: 3.208 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 2023 tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

***Kết quả lấy phiếu trên các lĩnh vực:**

Tổng số phiếu phát ra: 3.208 phiếu;

Tổng số phiếu thu về: 3.201 phiếu; 07 Phiếu còn trong hạn giải quyết.

Tổng số phiếu hợp lệ: 3.201/3.201 phiếu (đạt 100 %);

Trong đó:

- Lĩnh Vực Tư pháp hộ tịch: 3.046 Phiếu/3.046 hồ sơ (đạt 100 %);

- Lĩnh Vực Nội vụ: 20 Phiếu/20 hồ sơ (đạt 100 %);

- Lĩnh vực Lao động-Thương binh & Xã hội: 142 Phiếu/142 hồ sơ (đạt 100 %);

Tổng số phiếu đánh giá được phản hồi là : 3.201 phiếu.

Trong đó kết quả đánh giá 5 Chỉ số có: 2.997/3.201 phiếu được công dân đánh giá “Rất tốt” – đạt tỷ lệ 93,6 %; 204/3.201 phiếu được công dân đánh giá “Tốt” - đạt tỷ lệ 6,4 %.

Qua việc lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của người dân và các tổ chức doanh nghiệp khi đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại UBND thị trấn Lai Cách đã góp phần tạo ra sự công khai, dân chủ giữa người dân và cán bộ, công chức UBND thị trấn Lai Cách trong thực hiện nhiệm vụ.

Ngoài ra, UBND thị trấn không nhận được ý kiến, phản ánh nào của công dân, tổ chức về giải quyết TTHC qua Hòm thư góp ý/ qua điện thoại của CBCC cơ quan/ qua ý kiến cử tri...

(Chi tiết cụ thể có Báo cáo số 135/BC-UBND ngày 22/11/2023 của UBND thị trấn gửi kèm theo).

- Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng:

Được sự quan tâm chỉ đạo của Lãnh đạo cơ quan, công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống ISO 9001: 2015 của UBND thị trấn Lai Cách 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 Chính phủ và địa phương. Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của UBND thị trấn; các quy trình được cụ thể hoá, giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc; xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức cơ quan. Các mục tiêu đề ra ngay từ đầu năm đã đảm bảo đạt yêu cầu, mục tiêu đề ra, có những mục tiêu đạt và vượt so với kế hoạch.

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; phần mềm hộ tịch, tài chính kế toán, quản lý hồ sơ cán bộ công chức...ký số, số hoá văn bản, tài liệu; quản lý văn bản điều hành, quản lý hồ sơ...).

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

1. Thuận lợi

- Trong năm 2023, 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 tập thể lãnh đạo Ủy ban nhân dân, cán bộ, công chức các bộ phận chuyên môn thị trấn; các ngành, đoàn thể thị trấn 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 nằm ở nhiều văn bản khác nhau nên việc rà soát, cập nhật bổ sung các quy trình TTHC vào Hệ thống ISO cũng ít nhiều bị ảnh hưởng;

- 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 lỗi 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.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2024

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:

1. 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.

2. Tập trung đẩy mạnh 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.

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

4. 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.

5. 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.

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 2023 của UBND thị trấn Lai Cách. UBND thị trấn báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ 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