

Số: /BC-UBND

Tây Sơn, ngày tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL
theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện

Thực hiện Quyết định số 2969/QĐ-UBND ngày 18/01/2022 của UBND tỉnh Bình Định về việc phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bình Định năm 2023. Quyết định số 117/QĐ-SKHCN ngày 11/5/2023 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ Bình Định về việc thành lập Đoàn Kiểm việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bình Định năm 2023.

Theo đề nghị của Đoàn kiểm tra tại Văn bản số 136/TĐC-ĐKT ngày 11 tháng 5 năm 2023 về việc kiểm tra việc áp dụng, duy trì và cải tiến tại các CQHCNN của tỉnh năm 2023; Ủy ban nhân dân huyện báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

I. Thông tin chung

1. Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân huyện Tây Sơn
2. Người liên lạc: Phan Tiếng Tân - Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

Điện thoại: 0965888717

Email: tanpt@tayson.binhdingh.gov.vn

II. Kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

1. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

1.1. 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 cơ quan

- Tình hình triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến: UBND huyện đã xây dựng, áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 2495/QĐ-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2022¹.

¹ Công bố lại 06 quy trình bắt buộc và 255 quy trình /362 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của huyện Tây Sơn. Các quy trình giải quyết TTHC còn lại thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện (59 TTHC); Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Tây Sơn (27 TTHC); Công an huyện (15 TTHC); Thuế (01 TTHC); TTHC biển, hải đảo (5 TTHC)

- Về thủ tục hành chính: UBND huyện đã công khai Danh mục 362 thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông² (trong đó: 173 thủ tục thực hiện theo một cửa, 168 thủ tục thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông) được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện. Đã công khai danh mục 134 dịch vụ công thực hiện trực tuyến toàn trình và 154 dịch vụ công thực hiện trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định³. Công khai 17 danh mục thủ tục hành chính thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến thuộc chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân huyện⁴. Thông báo tạm ngừng chức năng tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” đối với 17 thủ tục hành chính được phê duyệt tại Quyết định số 1027/QĐ-UBND ngày 05/4/2023⁵.

- UBND huyện đã xây dựng 255 quy trình ISO 9001:2015 gồm: Thanh tra (05 quy trình), Phòng Nông nghiệp và PTNT (20 quy trình), Phòng Y tế (01 quy trình), Phòng Kinh tế và Hạ tầng (40 quy trình), Phòng Nội vụ (37 quy trình), Phòng Lao động - TB&XH (45 quy trình), Phòng Văn hóa và Thông tin (22 quy trình), Phòng Tư pháp (33 quy trình), Phòng Tài nguyên và Môi trường (10 quy trình), Phòng Tài chính - Kế hoạch (40 quy trình), Văn phòng HĐND và UBND huyện (02 quy trình).

(Có phụ lục các quy trình kèm theo)

- Đã xây dựng mô hình hệ thống quản lý chất lượng: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và 6 quy trình gồm: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ), Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội, Quy trình đánh giá nội bộ, Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa, Quy trình họp xem xét của lãnh đạo, Quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

1.2. 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 Hệ thống quản lý chất lượng: Hệ thống tài liệu gồm mô hình hệ thống quản lý chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, 06 quy trình bắt buộc và các quy trình tác nghiệp có liên quan sau khi phê duyệt được phân phối đến các phòng, ban, đơn vị liên quan để thực hiện. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phổ biến, hướng dẫn áp dụng HTQLCL cho cán bộ, công chức chủ yếu qua các cuộc họp, hướng dẫn trực tiếp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

² Quyết định số 1833/QĐ-UBND ngày 22/4/2021 của UBND huyện về việc công khai Danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Tây Sơn.

³ Thông báo số 2778/TB-UBND ngày 22/11/2022 của UBND huyện Về việc công khai Danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện.

⁴ Thông báo số 92/TB-UBND ngày 07/4/2023 của UBND huyện về việc công khai danh mục thủ tục hành chính thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến thuộc chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân huyện.

⁵ Thông báo số 120/TB-UBND ngày 04/5/2023 của UBND huyện về việc tạm ngừng chức năng tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” đối với các thủ tục hành chính được phê duyệt tại Quyết định số 1027/QĐ-UBND ngày 05/4/2023.

1.3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan: HTQLCL góp phần tích cực trong giải quyết công việc chuyên môn của đơn vị, giúp vận hành cơ chế “một cửa” và các bước chuẩn bị cho cơ chế “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn. Vì thế, UBND huyện đã xây dựng Chính sách chất lượng phù hợp với từng giai đoạn, xây dựng mục tiêu theo kế hoạch năm của huyện; Các phòng, ban của huyện 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 chồng chéo, bất hợp lý đề cải tiến cho phù hợp, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức.

1.4. Thực hiện các quy trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng

Các cơ quan có quy trình rõ ràng, hướng dẫn thực hiện công việc cụ thể, phân công trách nhiệm, biểu mẫu đầy đủ. Các biểu mẫu giải quyết từng thủ tục hành chính thực hiện theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/12/2018 của Văn phòng Chính phủ. Tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện đều được các phòng, ban của huyện thực hiện tiếp nhận và giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định.

Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn huyện từ ngày 01/01/2023 đến ngày 26/5/2023.

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 15.539 hồ sơ
- + Hồ sơ tiếp nhận kỳ này: 12.950 hồ sơ
- + Hồ sơ kỳ trước chuyển sang: 524 hồ sơ
- + Hồ sơ trực tuyến: 2.065 hồ sơ
- a) Cấp huyện
 - Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 5.852 hồ sơ
 - Hồ sơ đã giải quyết: 5.388 hồ sơ, đạt tỷ lệ 92,1%
 - + Trước hạn và đúng hạn: 5.387 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,98%
 - + Trễ hạn: 01 hồ sơ tỷ lệ 0,02%
 - Hồ sơ đang giải quyết trong hạn 464 hồ sơ, đạt tỷ lệ 7,9%.
- b) Cấp xã
 - Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 9.687 hồ sơ
 - Hồ sơ đã giải quyết: 9.575 hồ sơ, đạt tỷ lệ 98,84%
 - + Trước hạn và đúng hạn: 9.567 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,91%
 - + Trễ hạn: 08 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,09%
 - Hồ sơ đang giải quyết trong hạn 112 hồ sơ, đạt tỷ lệ 1,16%.

1.5. 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

- Kế hoạch đánh giá nội bộ thực hiện duy trì, cải tiến hệ thống: Hàng năm tiến hành đánh giá nội bộ HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND huyện Tây Sơn để rà soát, xem xét và sửa đổi theo mô hình khung. UBND huyện Tây Sơn đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-ISO ngày 09/02/2023; đã tiến hành đánh giá nội bộ vào tháng 4 năm 2023 để xem xét Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Kế hoạch xem xét lãnh đạo: UBND huyện đã ban hành kế hoạch số 02/KH-ISO ngày 09/02/2023 về xem xét lãnh đạo của Hệ thống quản lý chất lượng. Đã tiến hành đánh giá nội bộ vào tháng 4 năm 2022.

- Hành động khắc phục các điểm không phù hợp: Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng theo qui định chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành. Cán bộ, công chức đã tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc. Vì thế việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc đã được thực hiện.

1.6. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có): Không.

1.7. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng

- Tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo định kỳ hàng năm.

- Các phòng, ban, ngành UBND huyện đã xây dựng, áp dụng các quy trình theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; việc lưu hồ sơ thực hiện công tác cải tiến đảm bảo yêu cầu quy định của quy trình.

- UBND huyện đã khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định một cách hiệu quả và đáp ứng yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, công dân. Tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết công việc từ nơi tiếp nhận hồ sơ đầu vào chuyển đến các phòng chức năng xử lý, chuyển trả lại cho công dân trên môi trường mạng; các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chồng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và người dân tốt hơn. Từ ngày 01/5/2023, UBND huyện đã có thông báo tạm ngừng chức năng tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trên “Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính” đối với các thủ tục hành chính được phê duyệt tại Quyết định số 1027/QĐ-UBND ngày 05/4/2023 về việc thực hiện thí điểm chỉ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bình Định.

2. Tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

2.1. 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: Phần lớn tại các

cơ quan có 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 kiện toàn Ban Chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 6615/QĐ-UBND ngày 15 tháng 11 năm 2021 trong đó đồng chí Phó Chủ tịch UBND huyện làm Trưởng ban, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành chuyên môn thuộc huyện làm thành viên. Ban hành Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ cụ thể của các thành viên Ban Chỉ đạo ISO huyện.

2.2. Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng: Có 11/11 cơ quan có quyết định ban hành tài liệu HTQLCL.

2.3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: UBND huyện đã xây dựng, áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 và công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Quyết định số 5036/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2020⁶.

2.4. Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng: Hằng năm, UBND huyện tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo để xem xét, cập nhật các thay đổi của văn bản cấp trên. Các phòng, ban, ngành huyện khi có thay đổi của các văn bản quy định thì trực tiếp cập nhật vào trong các quy trình.

2.5. Công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Quyết định số 2495/QĐ-UBND ngày 17 tháng 5 năm 2023.

III. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 về hiệu lực và hiệu quả đạt được khi áp dụng

- Nhìn chung việc áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại nhiều hiệu quả thiết thực; góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của đơn vị, thực hiện tốt chương trình cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính của huyện hướng tới phục vụ Nhân dân một cách công khai, đúng đắn và hiệu quả, xóa bỏ các quy định mang tính quan liêu, gây phiền hà cho cá nhân và tổ chức.

- Việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 là sự đột phá trong quá trình cải cách hành chính; đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của UBND huyện; giảm đáng kể hiện tượng những nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức; các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc niêm yết công khai, minh bạch. Người dân đến cơ quan nhà nước được hướng dẫn tận tình, trả kết quả xử lý đúng hẹn. Chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân. Xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị; xác định rõ quyền hạn của từng công chức, viên chức là: rõ người (ai làm, trách nhiệm, quyền hạn), rõ việc

⁶ Với 6 quy trình bắt buộc và 220 quy trình ISO

(việc gì); từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức UBND huyện.

- Lãnh đạo UBND huyện, Ban ISO huyện cũng như cán bộ, công chức, viên chức đã nhận thức được tầm quan trọng của việc thực hiện HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, trong quá trình thực hiện đã chú trọng nhiều ở khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.

- Áp dụng được HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã giúp UBND huyện xây dựng được các quy trình một cách đồng bộ, khoa học, phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra, loại bỏ các thủ tục rườm rà, phức tạp; việc sử dụng, lưu trữ hồ sơ đã từng bước được thực hiện theo quy chuẩn.

- Lãnh đạo UBND, Ban ISO huyện ngoài việc cam kết thực hiện áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 bằng văn bản còn trực tiếp chỉ đạo, tham gia, giám sát toàn bộ quá trình xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO.

IV. Những tồn tại, khó khăn và nguyên nhân

- Một số văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước, các Nghị định, Thông tư của các bộ, ngành, các văn bản của tỉnh có sự thay đổi thường xuyên nên thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình hướng dẫn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính chưa đúng thời gian theo quy định.

- Do khối lượng công việc chuyên môn của một số phòng, ban huyện nhiều, hằng năm đều tình gián biên chế 10% nên dẫn đến sự quá tải, ảnh hưởng đến công tác vận hành hệ thống. Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định đã góp phần trong công tác giải quyết thủ tục hành chính nhưng trong khi giải quyết vẫn phải thực hiện song song giữa điện tử và thủ công nên còn gây khó khăn cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ kết quả cho các tổ chức, công dân.

- Việc quan tâm, áp dụng các quy trình của một số phòng, ban huyện còn chưa thường xuyên; một số cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính chưa bám sát theo thời gian đã công bố, áp dụng.

- Việc ban hành các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của UBND tỉnh thường xuyên thay đổi nên việc áp dụng các quy trình còn gặp phải một số khó khăn nhất định.

- Ban Chỉ đạo ISO của cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, nên thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra, giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng hệ thống của các phòng, ban huyện, UBND các xã, thị trấn chưa đạt hiệu quả cao.

V. Kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng tỉnh hỗ trợ, hướng dẫn để triển khai, xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc

gia TCVN ISO 9001:2015 cho 04 xã Vĩnh An, Tây Bình, Tây Vinh, Tây An trong quý III năm 2023.

- Tiếp tục hỗ trợ tập huấn cho cán bộ, công chức các xã, thị trấn: Nhận thức về HTQLCL; đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo; chuẩn hóa quy trình theo Bộ TTHC đã được UBND tỉnh công bố.

Ủy ban nhân dân huyện báo cáo Đoàn kiểm tra theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra;
- CT và các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành huyện;
- Lãnh đạo VP+C4;
- Lưu: VT.

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

Bùi Văn Mỹ