

Số: 26 /BC-UBND

Trung Sơn, ngày 13 tháng 03 năm 2020

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2020

1. Tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a. Thực trạng HTQLCL tại cơ quan

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của huyện. Hiện nay UBND xã đang tiến hành xây dựng các chương trình, kế hoạch để đưa vào áp dụng cho toàn bộ TTHC. **Số lượng TTHC đã ban hành 13 lĩnh vực với 170 thủ tục.**

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được UBND xã lồng ghép vào các cuộc họp để giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

b. Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các phòng ban và cán bộ, công chức trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

Thông qua các buổi tập huấn HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trên địa bàn huyện, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

c. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL đã phân công cán bộ Tư pháp theo dõi và cập nhật.

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 là rất dễ dàng thực hiện.

d. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Thực hiện theo Bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại UBND xã Hồng Trung theo Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 20/5/2016

về việc công bố danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã và Quyết định 890/QĐ-UBND ngày 28/4/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

d. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục và các quy định khác có 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 xã xây dựng Chính sách chất lượng phù hợp với từng giai đoạn, xây dựng mục tiêu theo kế hoạch; Các bộ phận chuyên môn xây dựng quy trình, thủ tục 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 chông 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.

e. Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ (tối thiểu 01 năm 01 lần), thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp.

Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức định kỳ 1 lần/ 1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo cơ quan có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với Hệ thống quản lý chất lượng và tổ chức đánh giá nội bộ về: tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng; việc thực hiện các quá trình tác nghiệp trong Hệ thống và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cung cấp; tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa, cải tiến.

Cán bộ, công chức được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn.

2. Kết quả thực hiện

Đến nay, công tác xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã sẽ được áp dụng vào đầu năm 2020. UBND xã đang hoàn thiện các tài liệu liên quan, các chương trình, kế hoạch được xây dựng phù hợp với tình hình của đơn vị. UBND xã sẽ áp dụng các quy trình đã được xây dựng trong bộ tiêu chuẩn ISO của UBND tỉnh, các bộ phận chuyên môn đã xây dựng các quy trình cho bộ phận của mình, loại bỏ các thủ tục rườm rà, phức tạp, tạo điều kiện cho tổ chức, công dân đến liên hệ công việc. Bộ phận TN&TKQ đã từng bước khắc phục những hạn chế, giải quyết công việc đúng thời gian quy định, tạo được lòng tin trong quần chúng nhân dân.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong việc hỗ trợ xây dựng và áp dụng thông qua công tác tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Sự quyết tâm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, tập thể cán bộ, công chức tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý cơ quan nhà nước ở xã.

- Các quy trình xử lý công việc được chuẩn hóa, đúng luật và theo cơ chế một cửa.

- Thực hiện công khai, minh bạch các TTHC và quy trình giải quyết cho tổ chức và công dân liên hệ.

2. Khó Khăn

Bên cạnh những thuận lợi trên việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 của UBND xã còn gặp phải một số khó khăn cần khắc phục:

- Nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn mới mẻ, do vậy khi thực hiện theo một quy trình mới bắt buộc thì phải có thời gian mới đi vào nề nếp, mới vận hành theo đúng quy định.

- Là cách làm việc mới nên nhiều thuật ngữ trong tiêu chuẩn trừu tượng, khó hiểu nên việc tiếp cận của cán bộ, công chức còn lúng túng.

- Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của công chức trở nên thường lệ nên khi đi vào áp dụng chắc chắn sẽ còn nhiều sai sót.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO của các cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng HTQLCL chưa cao.

III. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện A Lưới hàng năm phối hợp mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách ISO tại các xã, thị trấn có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và vận dụng vào thực tế tốt hơn.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế - Hạ Tầng;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND;
- CT, PCT UBND;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**