

Số: /BC-UBND

Hà Quảng, ngày tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

**Tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2022**

Thực hiện Công văn số 1802/SKHCN-ĐLCL, ngày 24/11/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Cao Bằng về việc báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2022. Ủy ban nhân dân huyện Hà Quảng báo cáo như sau:

I. Kết quả xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

1. Tình hình dự trù kinh phí triển khai thực hiện năm 2022 (nếu có):
Không có

2. Kết quả cụ thể:

a) Thông tin chung

- Địa chỉ liên hệ: Thị trấn Xuân Hòa, huyện Hà Quảng, tỉnh Cao Bằng

- Số điện thoại, Fax: 02063.862.301

- Thư điện tử: ubndhaquang.caobang.gov.vn

- Người đại diện: Ông Lý Văn Chiến, Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng, Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO (do Ông Triệu Đình Dũng, nguyên Phó Chủ tịch UBND huyện Hà Quảng đã chuyển công tác nên Phó Trưởng ban chỉ đạo tạm thời là người đại diện của hệ thống).

b) Phạm vi áp dụng

UBND huyện tiếp tục duy trì HTQLCL áp dụng cho 11 phòng chuyên môn: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế - Hạ tầng; Phòng Giáo dục – Đào tạo; Phòng Tài chính – Kế hoạch; Phòng Nội vụ; Phòng Nông nghiệp – Phát triển nông thôn; Phòng Tài nguyên – Môi trường; Phòng Tư pháp; Phòng Lao động – Thương binh và xã hội; Phòng Văn hóa – Thông tin; Thanh tra huyện.

- Số TTHC được xây dựng và áp dụng HTQLCL đến thời điểm hiện tại là: 202 TTHC;

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện đến thời điểm hiện tại là: 202 TTHC;

- Tổng số quy trình được xây dựng (gồm quy trình Hệ thống chung, quy trình giải quyết TTHC và quy trình nội bộ): 207 quy trình.

c) 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 HTQLCL: UBND huyện Hà Quảng đã cung cấp đầy đủ tài liệu và hướng dẫn sử dụng trên hệ thống IOffice đến từng cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND huyện; đồng thời cập nhật, phổ biến những thay đổi trong 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 HTQLCL.

d) 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 yêu cầu pháp luật liên quan:

Tiếp tục thực hiện theo Chính sách chất lượng đã ban hành ngày 17/9/2020, vì đến thời điểm hiện tại Chính sách chất lượng còn phù hợp với tình hình phát triển của huyện nên UBND huyện không điều chỉnh lại Chính sách chất lượng.

Xây dựng và ban hành Kế hoạch số 338/KH-UBND ngày 11/02/2022 về việc duy trì áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Hà Quảng năm 2022; Mục tiêu chất lượng năm 2022; Kế hoạch số 387/KH-UBND ngày 16/02/2022 về thực hiện Mục tiêu chất lượng quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022. Tập chung chỉ đạo các cơ quan chuyên môn căn cứ vào Mục tiêu chất lượng của huyện để xây dựng Mục tiêu chất lượng của đơn vị và phổ biến tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan. Các cơ quan chuyên môn luôn tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan. Đồng thời, UBND huyện cũng quan tâm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện thường xuyên rà soát, cập nhật tài liệu HTQLCL của huyện; đối với một số quy trình thủ tục hành chính đã xây dựng trước kia không còn phù hợp, các cơ quan chuyên môn rà soát, cập nhật lại quy trình trên cơ sở các quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh ban hành. Các quy trình xây dựng và áp dụng được gắn với công việc cụ thể, phân rõ trách nhiệm của từng cá nhân liên quan. Từ đó, quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL được đảm bảo đúng trình tự, thủ tục các bước, thời gian giải quyết và kết quả thực hiện. Thường xuyên chỉ đạo, quán triệt các cơ quan chuyên môn có TTHC áp dụng theo HTQLCL cần thực hiện theo đúng quy trình đã quy định về thời gian; thủ tục hồ sơ và việc lưu trữ hồ sơ. Duy trì chuyên mục “hệ thống tiếp nhận trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp” trên Trang thông tin điện tử của huyện nhằm hướng dẫn, giải đáp, xử lý các ý kiến của tổ chức cá nhân về TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết.

đ) Hoạt động đánh giá nội bộ năm 2022

Nhằm mục đích rà soát lại tình hình áp dụng HTQLCL, kịp thời phát hiện các điểm không phù hợp hoặc những vấn đề phát sinh để điều chỉnh, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 vào tình hình công tác, UBND

huyện đã thực hiện đánh giá nội bộ theo Quy trình đánh giá nội bộ (QT-03/ISO). Xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ số 3488/CTr-BCĐ ngày 22/11/2022, Thành lập đoàn đánh giá nội bộ tại Quyết định số 5041/QĐ-BCĐ ngày 25/11/2022, xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ số 3555/KH-BCĐ ngày 28/11/2022 và đã tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ theo đúng Chương trình và Kế hoạch đề ra.

- Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ: Sau khi tiến hành đánh giá nội bộ, Đoàn đánh giá ISO của huyện đã tổng hợp biên bản, các ý kiến đề xuất tiến hành việc họp xem xét của lãnh đạo để quyết định sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung, cải tiến các quy trình ISO của UBND huyện phù hợp với TCVN ISO 9001:2015. Tuy nhiên, theo báo cáo đánh giá nội bộ năm 2022, hiện nay Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện có hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo

Do sự thay đổi về người đại diện của HTQLCL, nên UBND huyện không tổ chức họp xem xét lãnh đạo.

f) Hoạt động cải tiến

Việc rà soát, cập nhật, bổ sung, hủy bỏ các quy trình giải quyết TTHC nằm trong phạm vi áp dụng của HTQLCL được thường xuyên cập nhật và chỉnh sửa. Năm 2022, đã bãi bỏ 04 quy trình giải quyết TTHC (03 quy trình thuộc lĩnh vực Lâm nghiệp, 01 quy trình thuộc lĩnh vực Môi trường) và ban hành mới 04 quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Môi trường.

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

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 HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 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 HTQLCL:

UBND huyện đã kiện toàn Ban Chỉ đạo và Tổ giúp việc Ban chỉ đạo HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 1174/QĐ-UBND ngày 6/4/2022. Trong đó có sự tham gia của Lãnh đạo UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và chuyên viên phụ trách lĩnh vực ISO. Bên cạnh đó, toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của UBND huyện 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.

b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực và công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn 9001: UBND huyện đã công bố quyết định áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo đúng quy định

tại Quyết định số 2531/QĐ-UBND ngày 17/9/2020 của UBND huyện, trong đó ban hành kèm theo danh mục tài liệu HTQLCL.

c) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL: các phòng ban chuyên môn thuộc đối tượng áp dụng HTQLCL đã tiến hành rà soát, cập nhật lại các quy trình giải quyết TTHC có liên quan đến các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc có sửa đổi bổ sung. Cụ thể; căn cứ 03 văn bản pháp luật¹ UBND huyện đã bãi bỏ 04 quy trình giải quyết TTHC (03 quy trình thuộc lĩnh vực Lâm nghiệp, 01 quy trình thuộc lĩnh vực Môi trường) và ban hành mới 04 quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Môi trường.

d) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: Đến thời điểm hiện tại; UBND huyện chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL theo Quyết định đã công bố.

II. Đánh giá, nhận xét

1. Thuận lợi

Được sự quan tâm chỉ đạo của Lãnh đạo UBND huyện, công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống ISO 9001:2015 tại UBND huyện 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 tỉnh. Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc; 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, 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 từng cơ quan, từng cán bộ công chức, viên chức trong quá trình xử lý công việc. Từ đó, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của UBND huyện. Đồng thời, chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân.

2. Khó khăn

Hiện nay một bộ phận công chức phụ trách công tác ISO 9001:2015 của các cơ quan, đơn vị là công chức được giao công tác kiêm nhiệm nhiều lĩnh vực, nên chưa dành nhiều thời gian cho lĩnh vực ISO, do đó chưa thật sự nắm bắt,

¹ - Quyết định số 426/QĐ-UBND ngày 04/4/2022 của UBND tỉnh Cao Bằng về việc công bố danh mục thủ tục hành chính mới, bị bãi bỏ lĩnh vực môi trường thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Tài nguyên và Môi trường;

- Quyết định số 654/QĐ-UBND ngày 02/6/2022 của UBND tỉnh Cao Bằng về phê duyệt các quy trình nội bộ, quy trình liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực môi trường thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Cao Bằng.

- Quyết định số 652/QĐ-UBND ngày 02/6/2022 của UBND tỉnh Cao Bằng về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Lâm nghiệp thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước của Sở NN&PTNT tỉnh Cao Bằng.

hiểu rõ về công tác này, nên trong quá trình thực hiện còn lúng túng, chưa sâu. Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, bổ sung, điều chỉnh nên dẫn đến việc phải thường xuyên cập nhật, sửa đổi bổ sung các quy trình ISO đã ban hành để phù hợp với các quy định mới.

III. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục tổ chức mở các lớp tập huấn về HTQLCL ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức phụ trách công tác ISO.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2022 của UBND huyện Hà Quảng./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng ban thuộc UBND huyện;
- Lưu: VT, KTHT (Huyền, Chiến, Bắc).

CHỦ TỊCH

Phạm Xuân Tùng