

Số:3886/BC-UBND

Phú Lộc, ngày 31 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến và mở rộng Hệ thống Quản lý chất lượng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính tại UBND huyện năm 2019

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo, điều hành:

a) Thực hiện Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/3/2015 của UBND tỉnh về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 15/3/2018 của UBND tỉnh về việc triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ hành chính nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2019; theo đó, UBND huyện đã ban hành các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện như:

- Kế hoạch số 4661/KH-UBND ngày 28/12/2018 về duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO tại UBND huyện năm 2018;

- Kế hoạch số 4662/KH-UBND ngày 28/12/2018 về đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng tại các cơ quan chuyên môn cấp huyện năm 2019;

2. Kết quả thực hiện:

a) Hiện nay, UBND huyện đã mở rộng triển khai xây dựng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại 17 cơ quan, đơn vị cấp huyện, gồm: Tài nguyên và Môi trường, Văn hóa và Thông tin, Giáo dục và Đào tạo, Thanh tra, Nội vụ, Tư pháp, Tài chính - Kế hoạch, Kinh tế và Hạ tầng, Lao động - Thương binh và Xã hội, Nông nghiệp và PTNT, Y tế, Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Phú Lộc, Trung tâm Y tế, Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, Công an huyện, Hạt Kiểm lâm.

Trong năm 2019, UBND huyện đã có 01 lần kiện toàn Ban chỉ đạo ISO và Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO của huyện.

Căn cứ Kế hoạch đánh giá nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống năm 2015; thành lập Đoàn đánh giá và Chương trình đánh giá theo đúng quy định;

Đã tiến hành đánh giá nội bộ tại 14/17 cơ quan, đơn vị, riêng 03 đơn vị (*Công an huyện, Hạt Kiểm lâm, Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục*

thường xuyên huyện) UBND huyện yêu cầu gửi báo cáo bằng văn bản không tiến hành đánh giá trực tiếp tại đơn vị. Hiện nay, các đơn vị liên quan đã khắc phục hành động không phù hợp và tiếp tục chấn chỉnh những lưu ý sau khi Đoàn đánh giá kiểm tra.

Đến nay, 17/17 cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng đã chuyển sang phiên bản theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện gồm: 01 Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, 06 quy trình hệ thống, 08 quy trình nội bộ, 313 quy trình với 313 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được UBND tỉnh công bố tại QĐ 1129/QĐ-UBND ngày 08/5/2019 và 09 quy trình với 2 lĩnh vực Công an, lĩnh vực Tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

b) Thường xuyên chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chuyên môn rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung quy trình TTHC phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, kịp thời, đảm bảo đúng quy định theo Quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện như các lĩnh vực: Đất đai, Nông nghiệp, Nội vụ, Xây dựng, Kinh doanh khí, ...

c) Bên cạnh đó, UBND huyện đã quyết tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống triển khai xây dựng 95 quy trình nội bộ được thực hiện tại 14/17 cơ quan, đơn vị nhằm góp phần giải quyết công việc có hiệu quả hơn, thuận tiện trong công tác quản lý, kiểm soát các bộ phận liên quan của đơn vị; còn lại 03 đơn vị: Công an huyện, Hạt Kiểm lâm, Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên chưa xây dựng quy trình nội bộ của đơn vị.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Hiệu quả của việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện:

a) Đánh giá tác động của Hệ thống ISO trong cải cách hành chính:

Việc xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 giúp nâng cao hiệu quả giải quyết công việc khi thực thi công vụ; các TTHC được xây dựng, áp dụng theo tiêu chuẩn ISO được thực hiện theo đúng trình tự, giúp theo dõi, kiểm soát chặt chẽ hơn và tránh tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà tổ chức, công dân khi thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công huyện. Đồng thời, đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thông qua các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, qua đó từng bước nâng cao trách nhiệm và tính chuyên nghiệp của mỗi công chức, viên chức.

b) Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng, đội ngũ công chức, viên chức:

Với quyết tâm chỉ đạo của lãnh đạo UBND huyện, xác định hiện đại hóa nền hành chính là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính của huyện nhà; trong thời gian, phần

lớn lãnh đạo và công chức, viên chức phụ trách của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống đã nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; một số phòng chuyên môn đã chỉ đạo công chức, viên chức tham mưu thực hiện kịp thời nhiệm vụ rà soát hệ thống ISO theo yêu cầu của UBND huyện.

Việc duy trì áp dụng, cải tiến và mở rộng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đã kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế trong thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm của mỗi công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống góp phần tham mưu, giải quyết TTHC ngày càng hiệu quả hơn.

2. Những thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

a) Thuận lợi:

Được sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ trong quá trình thực hiện quy duy trì áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện.

Tập thể lãnh đạo UBND huyện quyết tâm trong công tác chỉ đạo, sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận, các cơ quan, đơn vị liên quan; bên cạnh đó, nhận thức được tầm quan trọng của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức việc xây dựng Hệ thống Quản lý chất lượng và xem đây là một công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc. Áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng sẽ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả công cuộc cải cách hành chính.

b) Khó khăn:

Hầu hết Ban chỉ đạo ISO và Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO huyện đều thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm nên có lúc chưa chủ động về thời gian; ngoài ra, các thành viên phụ trách tham mưu lĩnh vực này thường xuyên thay đổi nên việc nắm bắt chuyên môn về ISO còn lúng túng, đặc biệt là các đơn vị ngành dọc như: Hạt Kiểm lâm, Công an, Trung tâm Y tế,... ảnh hưởng tới tiến độ xây dựng hệ thống.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi khiến các thủ tục hành chính, các biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình theo dõi, cập nhật thông tin để triển khai thực hiện.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị UBND tỉnh và các sở, ban, ngành liên quan rà soát, cập nhật TTHC trên Trang Thông tin TTHC tỉnh kịp thời, đầy đủ, chính xác; kiến nghị cấp có thẩm quyền rà soát, xác định thời gian quy định cụ thể đối với những TTHC chưa quy định thời gian giải quyết, đảm bảo các địa phương thực hiện thống nhất, đúng quy định.

2. Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm công tác ISO của các đơn vị; đặc biệt là phần mềm ISO điện tử nhằm duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính có hiệu quả hơn.

Trên đây là tình hình triển khai xây dựng, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính Nhà nước năm 2019, UBND huyện kính báo cáo UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chủ tịch UBND huyện;
- Đ/c Đặng Hữu Phúc - PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- VP: LĐ và CV: CCHC;
- Lưu: VT, TK ISO.

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

Đặng Hữu Phúc