

Số: /BC-UBND

Kim Thành, ngày tháng năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện Kim Thành

Thực hiện Kế hoạch số 1035/KH-BCĐ ngày 24/5/2021 của Ban chỉ đạo ISO 9001 tỉnh Hải Dương về xây dựng, duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương, Ủy ban nhân dân huyện Kim Thành báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan

1.1. HTQLCL của UBND huyện bao gồm:

- Ngày 20 tháng 8 năm 2021 UBND huyện ban hành Quyết định số 2011/QĐ-UBND về việc ban hành Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại huyện Kim Thành. Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của đơn vị bao gồm:

- + Số tay chất lượng (có sửa đổi, bổ sung);
- + Số lượng các quy trình bắt buộc gồm 05 quy trình: kiểm soát thông tin; đánh giá nội bộ; kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục; kiểm soát rủi ro; họp xem xét lãnh đạo;
- + Số lượng các quy trình nội bộ gồm 02 quy trình: quản lý văn bản đi và văn bản đến; đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.
- + Số lượng các quy trình tác nghiệp (các quy trình xây dựng để giải quyết thủ tục hành chính): 105 quy trình.
- + Số lượng các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện: 284 thủ tục.

1.2. HTQLCL của UBND huyện Kim Thành đã được công bố phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 2557/QĐ-UBND ngày 30 tháng 09 năm 2021. Trong bản công bố có phụ lục đính kèm gồm 27 lĩnh vực hoạt động của UBND huyện Kim Thành được công bố hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

1.3. Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL đối với cấp xã: tính hết tháng 10 năm 2021 trên địa bàn huyện Kim Thành có 18/18 xã, thị trấn đã triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2. Kết quả việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL

2.1. Kết quả thực hiện theo các yêu cầu của tiêu chuẩn và của HTQLCL đã xây dựng

Ngày 24/5/2021, Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành Kế hoạch số 1035/KH-UBND về việc duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện Kim Thành. UBND huyện đã thực hiện công khai chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2021 và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021.

Năm 2021, UBND huyện và Ban chỉ đạo MHK huyện đã ban hành 08 công văn đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, thị trấn trong việc duy trì, áp dụng, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể:

+ Từ Quý I đến Quý III/2021, UBND huyện và Ban chỉ đạo MHK huyện đã có công văn hướng dẫn và đôn đốc các cơ quan chuyên môn, thị trấn thực hiện rà soát các thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy trình trong HTQLCL để tiến hành xây dựng lại các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của phòng, phù hợp với các Quyết định UBND tỉnh mới ban hành liên quan đến thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, xây dựng các quy trình theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

+ Sau khi UBND huyện ban hành HTQLCT, Ban chỉ đạo MHK huyện đã có Công văn số 07/CV-BCĐ ngày 23/8/2021 yêu cầu các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc và thường xuyên áp dụng giải quyết TTHC theo quy trình đã xây dựng.

Năm 2021, UBND huyện đã kiện toàn lại Ban chỉ đạo Mô hình huyện theo Quyết định số 1786/QĐ-UBND ngày 9/8/2021 của Chủ tịch UBND huyện về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện việc 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 cơ quan quản lý Nhà nước.

*** Tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống:**

Thực hiện Kế hoạch số 1035/KH-UBND ngày 24/5/2021 của Ủy ban nhân dân huyện, ngày 16/9/2021 UBND huyện đã ban hành Quyết định số 2107/QĐ-UBND về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Ban chỉ đạo MHK huyện đã xây dựng Kế hoạch, Chương trình đánh giá nội bộ năm 2021 và Thông báo phân công nhiệm vụ cho Đoàn đánh giá nội bộ. Ban Chỉ đạo MHK huyện tổ chức đánh giá nội bộ từ ngày 23/9/2021 đến ngày 27/9/2021. Sau khi thực hiện xong nội dung, chương trình đánh giá nội bộ của 12 phòng chuyên môn, UBND huyện đã tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo UBND huyện đối với Hệ thống quản lý chất lượng vào ngày 28/9/2021.

*** Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng:** UBND huyện tiếp tục duy trì thực hiện Công văn số 1847/UBND-VP ngày 25/9/2020 về hướng dẫn đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2021. Bộ phận một cửa huyện và các cơ quan chuyên môn thực hiện phát Phiếu đánh giá thường xuyên từ ngày 01/1/2021. (*tổng hợp báo cáo theo quý hoặc khi có yêu cầu*)

*** Việc rà soát, cập nhật, bổ sung, hủy bỏ, chỉnh sửa các quy trình xử lý công việc của các phòng chuyên môn:**

Sau khi ban hành và công bố lại HTQLCL, UBND huyện quan tâm, chỉ đạo các phòng chuyên môn thường xuyên tiến hành rà soát, cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính do UBND tỉnh mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các thủ tục hành chính không còn hiệu lực; sửa đổi các quy trình xử lý công việc để đảm bảo toàn bộ hoạt động giải quyết TTHC nằm trong phạm vi áp dụng của HTQLCL. Trong quá trình rà soát các phòng chuyên môn đề nghị:

- Số TTHC sửa đổi là: không.
- Số thủ tục hành chính đề nghị bổ sung là: **không**
- Số thủ tục hành chính đề nghị bãi bỏ là: không

2.2. Việc khắc phục, cải tiến những điểm không phù hợp, các điểm lưu ý của Đoàn đánh giá nội bộ hệ thống HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong đợt đánh giá năm 2020:

Thực hiện kế hoạch duy trì, áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của huyện, năm 2020 đoàn đánh giá đã tiến hành kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của 11 phòng chuyên môn và Ban chỉ đạo MHK huyện. Qua kiểm tra hồ sơ thực tế tại các cơ quan, đoàn đánh giá chưa phát hiện thấy điểm không phù hợp của HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 UBND huyện đã ban hành.

3. Kết quả của việc áp dụng HTQLCL

3.1. Kết quả:

Hệ thống quản lý chất lượng đã được các phòng chuyên môn áp dụng có hiệu quả, giải quyết công việc khoa học, đa số các hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn, các hồ sơ tiếp nhận được vào sổ theo dõi, thực hiện theo đúng trình tự, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 giúp cho công tác giám sát, kiểm tra, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức được thuận lợi, dễ dàng.

3.2. Thuận lợi:

Việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 của huyện tiếp tục nhận được sự quan tâm phối hợp chặt chẽ, sự hướng dẫn kịp thời của Ban chỉ đạo tỉnh, Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng tỉnh.

Các cơ quan, đơn vị, cá nhân được phân công nhiệm vụ đã quan tâm, triển khai thực hiện kế hoạch áp dụng duy trì, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3.3. Khó khăn, đề xuất:

3.3.1. Khó khăn:

- Cán bộ đầu mối ISO của một các phòng chuyên môn là cán bộ kiêm nhiệm nhiều việc nên chưa chủ động trong việc duy trì HTQLCL.

- Các TTHC giải quyết do Bộ chuẩn hóa từ Trung ương xuống cấp xã do đó UBND tỉnh chỉ công bố danh mục các thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng, quản lý của các Sở mà không có nội dung TTHC chi tiết kèm theo, trong khi nhiều Bộ đăng tải không kịp thời nội dung TTHC mới nhất trên Cổng thông tin điện tử của Bộ do đó việc tra cứu, tìm kiếm nội dung TTHC của các Bộ, ngành rất khó khăn.

3.3.2. Đề xuất, một số nhiệm vụ trong thời gian tới:

* Đề xuất:

Đề nghị các Bộ công bố và đăng tải kịp thời nội dung chi tiết các TTHC mới nhất trên Cổng thông tin điện tử của Bộ để việc tra cứu, thực hiện các thủ tục hành chính được thuận tiện và đảm bảo.

* Một số nhiệm vụ của UBND huyện trong việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

- UBND huyện tiếp tục duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.

- Hướng dẫn, đôn đốc UBND các xã thực hiện duy trì Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015 theo đúng Kế hoạch của BCĐ MHK tỉnh trong năm 2021.

- Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật vào danh mục tài liệu bên ngoài và vào Bộ tài liệu Hệ thống QLCL của huyện.

- Tiếp tục thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng.

- Niêm yết đầy đủ, thường xuyên các TTHC tại Bộ phận một cửa huyện và tại các phòng chuyên môn theo đúng hướng dẫn của Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Trên đây là Báo cáo tình hình thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện Kim Thành năm 2021./.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo tỉnh;
- Chi cục TCĐLCL;
- Thành viên BCĐ huyện;
- Lưu: VP.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Viết Tuấn

