

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan năm 2023

Thực hiện Công văn số 347/TB-BCĐ19 ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Ban chỉ đạo 19 về việc hướng dẫn, rà soát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL đồng bộ theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các CQHCCN năm 2023. UBND xã báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan năm 2023 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN

1. 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 (HTQLCL)

1.1 Tình hình thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Những thuận lợi, khó khăn trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Thuận lợi:

- Được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Sở Khoa học và công nghệ và UBND thị xã nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trong cơ quan đạt hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu của công việc.

- Ban chỉ đạo 19 Tỉnh đã ban hành Bộ tài liệu mẫu hóa và hướng dẫn ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; Mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Việc xây dựng các quy trình, quy định, căn cứ pháp lý của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở quy định của các quyết định của UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và quyết định ban hành danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã, nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

- Các thành viên Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của xã thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ và triển khai có hiệu quả việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại xã, các thành viên thực hiện tốt công tác tuyên

truyền chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước về yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác cải cách hành chính nhà nước, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại UBND xã.

Đối với công chức chuyên môn thường xuyên cập nhật các văn bản quy định mới để tiến hành rà soát và thực hiện chỉnh sửa, bổ sung những thay đổi vào HTQLCL theo quy định.

Khó khăn:

- Hệ thống văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh liên quan đến thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã hằng năm đều có sự thay đổi về nội dung, thời gian, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết các thủ tục.

- Đội ngũ cán bộ chuyên môn trực tiếp thực hiện việc soạn thảo và thực hiện quy trình, thực hiện công việc tham gia đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 có nhiều thành viên chưa được tham dự bồi dưỡng tập huấn các nội dung cơ bản.

Công tác triển khai thực hiện:

UBND xã tiếp tục thực hiện các nội dung áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, sau khi được hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, của UBND thị xã. UBND xã đã ban hành Quyết định kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, bổ nhiệm Đại diện Lãnh đạo về chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 theo yêu cầu. Thành phần Ban Chỉ đạo gồm lãnh đạo UBND xã, các cán bộ, công chức chuyên môn có nhiệm vụ thường xuyên thực hiện các công việc theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời đã cử 01 đồng chí Phó Chủ tịch làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR). Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO tại cơ quan xã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục đảm bảo theo quy định và áp dụng đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản liên quan đến việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như:

- Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 03/8/2021 về việc bổ nhiệm Đại diện Lãnh đạo về chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 tại UBND xã Dương Hòa

- Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 27/12/2022 về việc ban hành Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ các thành viên Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã.

- Quyết định số 135/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

- Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 30/12/2022 kế hoạch 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 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa năm 2023.

- Quyết định số 133/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc ban hành “Chính sách chất lượng năm 2023” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Dương Hòa.

- Quyết định số 134/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa năm 2023.

- Chương trình đánh giá nội bộ 2023.

- Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 04/01/2023 kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2023.

- Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 04/01/2023 về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023.

- Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND xã về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Công bố Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động của ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

1.2 Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan

Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân xã phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho việc thực hiện theo chức năng nhiệm vụ gồm: 06 quy trình hệ thống, 14 quy trình nội bộ, 171 quy trình thực hiện các thủ tục hành chính theo thẩm quyền cấp xã, đã ban hành Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND xã về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc thực hiện công bố HTQLCL theo quy định: Đã thực hiện việc công bố, công khai hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên các lĩnh vực hoạt động của xã đảm bảo quy định.

1.3 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:

Các tài liệu, các quy trình hệ thống, quy trình nội bộ, quy trình thực hiện các thủ tục hành chính sau biên soạn xong được lãnh đạo phê duyệt đều được phổ biến cho các bộ phận, cán bộ, công chức có liên quan đến công việc. Ban lãnh đạo luôn thực hiện lắng nghe ý kiến đóng góp và xem xét để điều chỉnh, sửa đổi nếu thấy hợp

lý.

Trong tháng 12/2022 đã cử cán bộ, công chức tham dự Hội nghị sơ kết triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến; hướng dẫn đánh giá nội bộ về thực hiện TTHC trên công dịch vụ công và hướng dẫn vận hành, áp dụng HTQLCL đồng bộ theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 do Ban chỉ đạo 19 Tỉnh tổ chức.

1.4 Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động, lĩnh vực áp dụng, sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, bộ TTHC....:

Thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001:2015 năm 2023, UBND xã thành lập đoàn đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá chất lượng nội bộ đã thực hiện triển khai chương trình đánh giá việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn. Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của xã đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015 triển khai quán triệt thực hiện các nội dung văn bản về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2023, đề xuất cải tiến, thay đổi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng; các thành viên Ban chỉ đạo xem xét soạn thảo sửa đổi lại 06 quy trình hệ thống, 14 quy trình nội bộ, 171 quy trình thực hiện các thủ tục hành chính để đáp ứng được yêu cầu theo quy định Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

- Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

Trong quá trình triển khai thực hiện luôn được sự quan tâm, lãnh chỉ đạo của lãnh đạo địa phương, từ đó các bộ phận, cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện khá nghiêm túc đảm bảo đúng theo các quy định của nhà nước. Các quy trình thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại cơ quan đều được lãnh đạo xã xác nhận đảm bảo theo quy định. Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Công tác rà soát các văn bản quy phạm pháp luật liên quan và danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã theo các quyết định công bố của UBND tỉnh trên tất cả các lĩnh vực luôn được lãnh đạo địa phương quan tâm chỉ đạo, đã kịp thời cập nhật, bổ sung sửa đổi nội dung vào các quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 đảm bảo yêu cầu đề ra.

Đã ban hành Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND xã về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện công bố Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với tiêu

chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động của ủy ban nhân dân xã theo quy định.

- Hoạt động đánh giá nội bộ: Ban hành Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 04/01/2023 kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2023 và Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 04/01/2023 về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023. Trong năm 2023 thực hiện theo chương trình đánh giá năm 2023.

- Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Qua các đợt giao ban định kỳ, đột xuất, thực hiện theo kế hoạch và lồng ghép vào trong các cuộc họp giao ban cơ quan, đình kỳ về tình hình, kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO trong cơ quan. Công tác họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng thực hiện xem xét đánh giá các nội dung tình hình duy trì, áp dụng hệ thống QLCL; tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; Kết quả đánh giá nội bộ năm 2023 và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa; Các thông tin phản hồi của tổ chức, cá nhân; Những cải tiến, thay đổi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng. Sau cuộc họp đều có ban hành báo cáo kết luận đề nghị các thành viên Ban chỉ đạo thực hiện tiếp tục thực hiện những vướng mắc tồn tại.

- Hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng: Để giúp Ủy ban nhân dân xã nắm được chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và năng lực, đạo đức của cán bộ, công chức. Trong năm 2023 UBND xã ban hành các văn bản chỉ đạo và tổ chức thực hiện lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính, làm cơ sở để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ công chức. Đồng thời làm cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức phục vụ cho công tác đánh giá, phân loại cán bộ, công chức hằng quý và cuối năm.

UBND xã ban hành Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 08/02/2023 kế hoạch tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND xã.

Qua báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng quý 1 năm 2023 có 100% công dân đánh giá ở mức độ hài lòng, rất hài lòng về nơi đón tiếp, thái độ phục vụ, hướng dẫn giải quyết TTHC, thái độ tiếp nhận và giải quyết TTHC, thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết TTHC và hồ sơ thủ tục hành chính.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp: Chưa phát hiện

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: các bộ phận chuyên môn cũng như cán bộ, công chức chuyên môn trong quá trình giải quyết công việc cơ bản đã tuân theo các quy trình giải quyết được ban hành, áp dụng.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Chưa có các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

2. Tổ chức thực hiện các quy định về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

- Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL (thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO theo cơ cấu tổ chức mới; chỉ định Đại diện lãnh đạo; kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL hằng năm...):

UBND xã đã ban hành Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 03/8/2021 về việc bổ nhiệm Đại diện Lãnh đạo về chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND xã Dương Hòa; Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 27/12/2022 về việc ban hành Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ các thành viên Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã; Quyết định số 135/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

- Thực hiện tốt Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trong hoạt động duy trì và cải tiến HTQLCL. Công tác xây dựng kế hoạch và đánh giá kết quả thực hiện MLTC đã được quan tâm xây dựng cụ thể tại Quyết định số 134/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa năm 2023. Kế hoạch số 83/KH-UBND ngày 30/12/2022 kế hoạch 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 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa năm 2023.

- Thực hiện công tác xây dựng, công tác thực hiện kế hoạch, các mốc thời gian thực hiện, các tiêu chí đều được thực hiện đảm bảo theo quy định.

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC (đúng hẹn, trước hẹn, trễ hẹn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết...) trong quý I năm 2023: Thống kê từ 15/12/2022 đến 10/3/2023, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả xã đã tiếp nhận 65 hồ sơ, trong đó hồ sơ đã giải quyết xong 60 hồ sơ (giải quyết trước hạn 58 hồ sơ, đúng hạn 02 hồ sơ); hồ sơ đang giải quyết 05 hồ sơ, trong đó 05 hồ sơ đang giải quyết trong hạn.

- Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan: UBND xã đã ban hành Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 27/02/2023 của UBND xã về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, thực hiện niêm yết bản công bố Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động của ủy ban nhân dân xã tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã và đăng tải công bố trên trang thông tin điện tử xã theo đúng quy định.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại cơ quan

Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến hoạt động xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật: UBND xã thường xuyên chỉ đạo các bộ phận thường xuyên rà soát, đơn giản hoá, công bố công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên cổng thông tin điện tử của xã, rà soát cập nhật khi có các văn bản QPPL thay đổi kịp thời đề nghị xem xét sửa đổi cho phù hợp. Nhìn chung, UBND xã đã duy trì thực hiện hệ thống ISO đúng theo yêu cầu và kế hoạch, giúp lãnh đạo cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn, đặt biệt UBND xã tăng cường chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của tổ chức, công dân trên cơ sở quy trình, thủ tục ban hành kèm theo các Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND Tỉnh. chỉ đạo cán bộ công chức chuyên môn thực hiện có hiệu quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, tham gia ý kiến, tự kiểm tra chất lượng hồ sơ các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bị bãi bỏ... của UBND tỉnh, niêm yết, công khai TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của xã. Công tác giải quyết các thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã được cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả nhiệt tình, thuận lợi và đúng quy định; việc giám sát hồ sơ, thu phí, lệ phí chặt chẽ; hồ sơ đã tiếp nhận được số hóa 100% theo quy định; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đã đi vào nề nếp; trang thiết bị, máy móc, hạ tầng kỹ thuật đã được UBND thị xã quan tâm đầu tư, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, trong năm 2022 và quý I năm 2023 không có ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC.

Thực hiện tốt công tác tuyên truyền phổ biến rộng rãi về mục đích, ý nghĩa, nội dung, yêu cầu và lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã tiếp tục duy trì tốt mọi hoạt động của cơ quan, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong nội bộ cơ quan, để kịp thời chỉ đạo, xử lý không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn và hồ sơ kém chất lượng hoặc có ý kiến phản ánh, kiến nghị từ người dân.

2. Tồn tại, hạn chế cần khắc phục:

- Công tác cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các qui trình, biểu mẫu khi có sự thay đổi của các văn bản QPPL liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 triển khai đôi lúc còn chậm. Nguyên nhân của những tồn tại: Hệ thống văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh liên quan đến thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp xã hằng năm đều có sự thay đổi về nội dung thời gian, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết các thủ tục.

3. Hành động khắc phục

- Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sẽ tiếp tục chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ và triển khai có hiệu quả việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015, các thành viên Ban chỉ đạo tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước về yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác cải cách hành chính nhà nước, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại UBND xã; giám sát thực hiện các quy trình quản lý hệ thống: kiểm soát hồ sơ, tài liệu, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa, lưu trữ hồ sơ khi thực hiện các quy trình đảm bảo.

- Đối với thành viên và công chức chuyên môn

Thường xuyên cập nhật các căn cứ pháp lý mới ban hành để giải quyết các thủ tục hành chính, tiến hành rà soát và thực hiện chỉnh sửa, bổ sung những thay đổi vào HTQLCL đúng quy định.

Thực hiện nghiêm túc việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL đúng theo yêu cầu của tiêu chuẩn và quy định của HTQLCL đang áp dụng, nhất là các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan.

Trên đây là tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023, UBND xã báo cáo Ban chỉ đạo 19 tỉnh, UBND thị xã xem xét có ý kiến chỉ đạo/.

Nơi nhận:

- Sở khoa học và công nghệ Tỉnh (b/c);
- UBND thị xã (b/c);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Thúc