

Số: 367/BC-UBND

Vạn Ninh, ngày 25 tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO

Công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND huyện Vạn Ninh năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 6500/KH-UBND ngày 17/6/2024 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc kiểm tra hoạt động 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024; Công văn số 1190/SKH-CN-TĐC ngày 26/6/2024 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa về việc cung cấp hồ sơ và báo cáo cho công tác kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các CQHCCN năm 2024;

UBND huyện Vạn Ninh báo cáo công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND huyện Vạn Ninh năm 2024, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN

1. Về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

- Để lãnh đạo, chỉ đạo triển khai HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, UBND huyện Vạn Ninh đã ban hành Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 19/01/2024 về Duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 huyện Vạn Ninh năm 2024; Kế hoạch số 247/KH-UBND ngày 19/01/2024 về Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND huyện Vạn Ninh năm 2024; Kế hoạch số 604/KH-UBND ngày 27/02/2023 về việc giải quyết rủi ro và cơ hội; Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.

- Đảm bảo 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: 12/12 phòng chuyên môn đưa vào áp dụng chung hệ thống; số lượng thủ tục hành chính TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện là 315/315 TTHC. Phạm vi áp dụng của HTQLCL được xác định tại mục 4.3, Phần 2 của Sổ tay chất lượng.

(Danh mục TTHC áp dụng ISO theo **Biểu mẫu 1** đính kèm; nội dung chi tiết TTHC được truy xuất từ Cơ sở dữ liệu TTHC Cổng dịch vụ công quốc gia tại link đính kèm mã số từng TTHC).

- Đảm bảo việc duy trì, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo đúng quy định; đơn vị đầu mối là Văn phòng HĐND và UBND huyện; việc phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, lao động trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL trên hệ thống Eoffice và Cổng thông tin điện tử huyện tại địa chỉ <https://vanninh.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=787d6b37-7fb0-4502-83f6-9d80bcfbab18>;

- Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại tài liệu của HTQLCL theo Bộ tài liệu hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa: UBND huyện đã ban hành Sổ tay chất lượng lần 4 và 4 quy trình khung lần 3 ngày 30/5/2023; đã tiến hành rà soát sửa đổi, bổ sung, ban hành lại tài liệu của HTQLCL tại Quyết định số 1714/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 về việc ban hành và áp dụng danh mục tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Vạn Ninh và Quyết định số 1715/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đảm bảo sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

+ Công tác đánh giá, xem xét bối cảnh của tổ chức thể hiện trong Sổ tay chất lượng/mô hình HTQLCL được ban hành ngày 30/5/2023.

+ Tiến hành rà soát, ban hành lại Chính sách chất lượng vào ngày 30/5/2023 trên Hệ thống Eoffice, Cổng thông tin điện tử huyện và Niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 tại Kế hoạch số 247/KH-UBND ngày 19/01/2024 của UBND huyện theo mẫu Phụ lục 3 của Sổ tay chất lượng theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa; đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 của UBND huyện Vạn Ninh tại Báo cáo số 709/BC-UBND ngày 29/12/2023.

+ Hoạt động đánh giá rủi ro; hoạt động cải tiến HTQLCL; hoạt động quản lý tri thức; hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản được thực hiện đầy đủ, thể hiện tại 04 quy trình: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình cải tiến HTQLCL; Quy trình quản lý rủi ro thực hiện theo quy định tại 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh.

Việc quản lý thông tin dạng văn bản, UBND huyện đã ban hành Quyết định số 7923/QĐ-UBND ngày 28/7/2023 về việc ban hành và áp dụng danh mục tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Vạn Ninh.

+ Hoạt động đánh giá nội bộ được UBND huyện dự kiến tiến hành vào tháng 10/2024 theo Chương trình số 1918/UBND-VP ngày 25/5/2024 của UBND huyện và thực hiện xem xét lãnh đạo vào tháng 11/2024; Đối với việc đo lường sự hài lòng của khách hàng, UBND huyện đã trang bị 02 Hòm thư góp ý đặt trong và ngoài bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện, cung cấp Phiếu góp ý (để trên bàn viết hồ sơ, tại hòm thư góp ý và gửi trực tiếp cho khách hàng) được thực hiện xuyên suốt trong năm 2024 và dự kiến tổng hợp kết quả trong tháng 11/2024.

Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: việc giải quyết TTHC được thực hiện trên Phần mềm Một cửa điện tử tuân theo Quy trình nội bộ được ban hành tại Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC của UBND tỉnh.

Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến áp dụng HTQLCL: UBND huyện đã công khai thông tin đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện và Cổng thông tin điện tử huyện. Từ đầu năm 2024 đến nay, kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 01 PAKN đã tiếp nhận và xử lý đúng hạn; không có PAKN về quy định kinh doanh theo mục IX Nghị quyết số 97/NQ-CP ngày 08/7/2023 của Chính phủ; trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa, huyện Vạn Ninh nhận được 01 PAKN cấp huyện, đã xử lý 01 PAKN sớm hạn, nội dung liên quan đến lĩnh vực môi trường – đô thị.

2. Tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

- 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: UBND huyện đã ban hành Quyết định số 1713/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 UBND huyện và các cơ quan chuyên môn; Theo đó, Ban Chỉ đạo ISO có nhiệm vụ quản lý, kiểm tra, giám sát đối với toàn bộ các hoạt động triển khai xây dựng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện và các phòng chuyên môn theo Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong dịch vụ hành chính công của UBND huyện Vạn Ninh được ban hành tại Quyết định số 1136/QĐ-UBND ngày 03/6/2022 của Chủ tịch UBND huyện.

- Việc Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện được gửi đến Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa để theo dõi; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tại Quyết định số 1715/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 của UBND huyện Vạn Ninh; thường xuyên rà soát và sẽ công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

Đối với các TTHC thuộc lĩnh vực Dân tộc, do tính chất đặc thù, trên địa bàn huyện Vạn Ninh không có vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, chỉ có một số ít hộ là người đồng bào dân tộc thiểu số đến làm việc và sinh sống rải rác tại các xã (có vợ hoặc chồng là người dân tộc thiểu số, con là người Kinh), nên không phát sinh hồ sơ đầu vào đối với các TTHC thuộc lĩnh vực Dân tộc; vì vậy, UBND huyện không thực hiện việc rà soát, cập nhật TTHC thuộc lĩnh vực Dân tộc vào HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của huyện.

- UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn và UBND các xã, thị trấn địa bàn huyện thường xuyên tiến hành cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL để đảm bảo thực hiện theo đúng quy định.

- Tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC của năm 2023 và trong năm 2024 (tính đến thời điểm báo cáo) theo **Biểu mẫu 2 (đính kèm)**.

Năm 2023 (từ 15/12/2022 đến ngày 14/12/2023), tổng số hồ sơ tiếp nhận: **3.082** hồ sơ, trong đó:

- Hồ sơ đã giải quyết: 2.889 hồ sơ (trong đó: trước hạn: 2.874 hồ sơ, đúng hạn: 08 hồ sơ, quá hạn: 07 hồ sơ).

- Hồ sơ đang giải quyết: 193 hồ sơ.

Năm 2024 (từ 15/12/2023 đến 20/7/2024), tổng số hồ sơ tiếp nhận: **1.956** hồ sơ, trong đó:

- Hồ sơ đã giải quyết: 1.730 hồ sơ (trong đó: trước hạn: 1.718 hồ sơ, đúng hạn: 06 hồ sơ, quá hạn: 06 hồ sơ).

- Hồ sơ đang giải quyết: 226 hồ sơ.

So với cùng kỳ của năm 2023, từ đầu năm 2024 đến thời điểm báo cáo có 06 hồ sơ đã giải quyết trễ hạn, trong đó: 05 hồ sơ thực tế đúng hạn (02 hồ sơ do lỗi thao tác chuyển nhầm tài khoản, chuyển thiếu bước, 01 hồ sơ do lỗi hệ thống, 02 hồ sơ tại thời điểm xử lý bị lỗi mạng, sau đó cán bộ quên xử lý (trong đó có 01 hồ sơ đúng hạn và 01 hồ sơ sớm hạn)); 01 hồ sơ thực tế trễ hạn, đã báo cáo UBND tỉnh hồ sơ trễ hạn trong kỳ báo cáo năm 2023. Thực tế trong kỳ báo cáo năm 2024 đến nay chưa phát sinh hồ sơ trễ hạn.

Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác cải cách hành chính:

+ Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật, các quy trình giải quyết các TTHC còn hiệu lực của các CQHCCN: cập nhật thường xuyên theo Quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC của UBND tỉnh.

+ Công tác rà soát, cập nhật quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được thiết lập và công bố trong HTQLCL trên phần mềm một cửa điện tử: phối hợp với Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh, được tiến hành thường xuyên.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc xây dựng, chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

- Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu, hồ sơ; 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 bộ TTHC, các văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian *chậm nhất là ba tháng* kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành được thực hiện đảm bảo theo yêu cầu.

- Việc mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL phù hợp với việc thay đổi TTHC, văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện đảm bảo.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị phù hợp với quy trình ISO, QTNB đã ban hành.

- Thủ trưởng các đơn vị áp dụng ISO 9001:2015 của UBND huyện đã nhận thức được tầm quan trọng của việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và đã quan tâm, thể hiện sự cam kết mạnh mẽ đối với việc mở rộng thành công và tiếp tục duy trì, cải tiến trong việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Vạn Ninh theo quy trình khung thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tại Quyết định số 4680/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

- Đánh giá hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC: Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử phù hợp với các TTHC đã công bố áp dụng ISO, phù hợp với QTNB; áp dụng các quy trình trên phần mềm (thống nhất với quy trình ISO) để giải quyết hồ sơ TTHC đồng bộ.

- Nhìn chung, việc áp dụng HTQLCL mang đến tính chuẩn mực, chất lượng và hiệu quả trong toàn bộ hoạt động của cơ quan, đơn vị.

2. Thuận lợi, khó khăn, nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

2.1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt của Chủ tịch UBND huyện – Trưởng Ban Chỉ đạo ISO huyện, cũng như sự tập trung triển khai của Thủ trưởng các phòng chuyên môn trong cùng hệ thống; kinh phí cấp đảm bảo thực hiện các hoạt động trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện. Sự đồng thuận và nỗ lực của cán bộ, công chức trong các cơ quan, đơn vị; kinh nghiệm triển khai và vận hành HTQLCL trong nhiều năm qua (từ năm 2006 đến nay). Gắn việc triển khai áp dụng HTQLCL với công

tác CCHC và ứng dụng công nghệ thông tin nên đã hỗ trợ tốt trong việc lập hồ sơ, quy trình tác nghiệp, vận hành hệ thống.

- 100% các cơ quan, đơn vị đã ban hành Mục tiêu chất lượng và xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng ngay từ đầu năm 2024; trang thiết bị và cơ sở vật chất được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được trang bị đầy đủ, phục vụ tốt công tác chuyên môn.

2.2. Hạn chế

Văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản hướng dẫn thực hiện và các TTHC thường xuyên thay đổi dẫn đến việc cập nhật, bổ sung, sửa đổi nội dung thực hiện đôi lúc còn chưa kịp thời.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: Không.

Trên đây là Báo cáo báo cáo công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND huyện Vạn Ninh năm 2024./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Chi cục Tiêu chuẩn ĐLCL tỉnh;
- Thành viên BCD ISO 9001:2015 huyện;
- Lưu: VT, NT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đàm Ngọc Quang