

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH**

**BÁO CÁO TỔNG HỢP
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

1. Báo cáo số: 01

2. Ngày đánh giá: 30-31/10/2024

3. Các đơn vị được đánh giá: 12/12 Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện và Ban Chỉ đạo ISO huyện.

4. Đoàn đánh giá theo: Kế hoạch đánh giá nội bộ ban hành ngày 16/7/2024

5. Nội dung đánh giá:

Đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện đối với quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ của CQHCCN.

6. Kết quả đánh giá:

a) Đánh giá về các ưu điểm nổi bật:

Trên cơ sở những nội dung được thể hiện qua các Phiếu ghi chép và Báo cáo kết quả đánh giá tại 13 đơn vị (12 Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện và Ban Chỉ đạo ISO huyện), HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện có những ưu điểm chính sau:

- Hệ thống QLCL được xây dựng và áp dụng một cách bài bản, có hệ thống; đồng thời được triển khai duy trì hiệu quả, phạm vi áp dụng đồng bộ, thống nhất.

- Các văn bản triển khai thực hiện đều được UBND huyện ban hành đảm bảo quy định và tiến độ theo Kế hoạch đề ra. Cụ thể:

+ 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 của cơ quan là 351/351 TTHC. Phạm vi áp dụng của HTQLCL được xác định tại mục 4.3, Phần 2 của Sổ tay chất lượng.

+ 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 đăng tải các nội dung, văn bản triển khai trên Cổng thông tin điện tử huyện tại Chuyên mục Quản lý chất lượng ISO theo địa chỉ <https://vanninh.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=787d6b37-7fb0-4502-83f6-9d80bcfbab18>

+ 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.

- Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa huyện Vạn Ninh qua khảo sát là 90%.

- 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.

- Các thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy trình, quy định và đúng hạn; lượng hồ sơ trễ hạn trong năm giảm so với các năm trước (đa số đều giao trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân thực tế đúng hạn và một số hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân khách quan).

b) Các điểm hạn chế chính: Không có

c) Tổng kết các điểm khuyến nghị và không phù hợp:

- 01 điểm không phù hợp (trên cơ sở ghi nhận 01 điểm không phù hợp và 01 điểm khuyến nghị được phát hiện qua đánh giá tại 02 bộ phận có phát sinh hồ sơ trễ hạn. Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn vẫn trong ngưỡng cho phép của UBND tỉnh (dựa trên tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính). Cụ thể như sau:

+ Phòng Tài nguyên và Môi trường: phát sinh 11 hồ sơ giải quyết trễ hạn lĩnh vực Đất đai - Không đảm bảo yêu cầu.

Từ ngày 15/7/2024, Phòng Tài nguyên và Môi trường tham mưu UBND huyện tiếp nhận hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất trên địa bàn huyện. Lượng hồ sơ tăng đột biến do nhu cầu chuyển mục đích sử dụng đất của người dân qua các năm là rất lớn. Đồng thời, Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/8/2024, quá trình thực hiện phát sinh nhiều khó khăn, vướng mắc. Để đảm bảo công tác tham mưu UBND huyện quản lý đất đai trên địa bàn huyện, không để xảy ra điểm nóng tại Bộ phận một cửa, tập trung giải quyết được nhiều nhất nhu cầu chính đáng của người dân, Phòng Tài nguyên và Môi trường đã nghiên cứu, phân loại, đề xuất giải pháp giải quyết hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất cho hộ gia đình, cá nhân, báo cáo UBND huyện (cụ thể giải pháp tại khoản 4 Báo cáo số 211/BC-TNMT ngày 10/9/2024). Trên cơ sở đó, UBND huyện đã tổ chức cuộc họp và có Thông báo số 610/TB-UBND ngày 17/9/2024.

Như vậy, nguyên nhân dẫn đến trễ hạn nhiều hồ sơ nói trên chủ yếu do lỗi khách quan, mặc dù đã đánh giá trước tình hình và triển khai nhiều giải pháp nhưng vẫn xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn.

+ Phòng Tư pháp: Tại thời điểm đánh giá nội bộ, theo dữ liệu trích xuất từ phần mềm MCĐT có 02 hồ sơ trễ hạn. Trong đó, 01 hồ sơ đã có phiếu yêu cầu khắc phục/cải tiến vào ngày 20/6/2024 và phát sinh thêm 01 hồ sơ Cải chính thông tin khai sinh trễ hạn. Đối với hồ sơ này, thực tế giải quyết đúng hạn, do lỗi khách quan.

- 01 điểm khuyến nghị (trên cơ sở ghi nhận 02 điểm lưu ý được phát hiện qua đánh giá tại 02 bộ phận): Phòng Y tế và Phòng Tài nguyên và Môi trường có tỷ lệ số hóa hồ sơ kết quả giải quyết THHC chưa đạt tối thiểu 80% theo mục tiêu chất lượng của UBND huyện đặt ra từ đầu năm. Tuy nhiên, kết quả thực hiện số hóa hồ sơ của huyện đạt >80% (đảm bảo theo chỉ đạo của UBND tỉnh).

d) Kết luận và khuyến nghị:

- Đề nghị Thủ trưởng các Phòng chuyên môn tiếp tục quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức đơn vị áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL đã ban hành, lưu giữ đầy đủ hồ sơ công việc tại các quá trình.

- Đối với điểm khuyến nghị, điểm không phù hợp, đề nghị Thủ trưởng các Phòng chuyên môn chỉ đạo công chức thực hiện đảm bảo theo kiến nghị của Đoàn kiểm tra sau đánh giá nội bộ tại đơn vị. Kết quả khắc phục sẽ được Đoàn kiểm tra đánh giá, xem xét, ghi nhận tại đợt Đánh giá nội bộ tiếp theo dự kiến vào tháng 10-11/2025.

- Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo trong năm 2023 về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trước ngày 15/12/2024.

- Kiểm tra và đảm bảo HTQLCL được áp dụng một cách có hiệu lực, hiệu quả tại CQHCCN.

e) Thời gian khắc phục: Trong thời gian tiếp theo, Đoàn kiểm tra sẽ kiểm tra, xem xét kết quả khắc phục của 03 đơn vị có điểm không phù hợp và khuyến nghị tại đợt đánh giá nội bộ năm 2025 dự kiến vào tháng 10-11/2025.

7. Trưởng Đoàn đánh giá:

Vạn Ninh, ngày 04 tháng 11 năm 2024

CHÁNH VĂN PHÒNG



Trần Đầu

