

Số: 71 /BC-UBND

Vinh Xuân, ngày 19 tháng 10 năm 2021

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 xã Vinh Xuân

1. Kết quả đã thực hiện.

UBND xã Vinh Xuân đã ban hành Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước xã Vinh Xuân. Để triển khai thực hiện quyết định và kế hoạch, UBND xã đã ban hành Quyết định số 308/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020.

Tổ chức đánh giá nội bộ năm 2021 vào tháng 10 năm 2021.

UBND xã Vinh Xuân giao trách nhiệm cho công chức Văn phòng – Thống kê xã chủ trì tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn cho các bộ phận liên quan tiến hành rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình Hệ thống quản lý chất lượng đồng thời phân phối hệ thống tài liệu đến các bộ phận liên quan để thực hiện.

UBND xã đã ban hành Quyết định số 169/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2020 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020.

UBND xã đã niêm yết, công khai Mục tiêu chất lượng; Chính sách chất lượng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã xác định trong HTQLCL: Hầu hết các bộ phận thực hiện việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu đúng quy định. Hồ sơ tài liệu sắp xếp khoa học đúng quy trình quản lý hồ sơ, quản lý tài liệu đúng quy định. Việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng quy trình xây dựng, từ đó quá trình giải quyết công việc đúng tiến độ. Việc cập nhật hồ sơ, tài liệu hệ thống văn bản để tra cứu đáp ứng yêu cầu quy trình đã xây dựng.

Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: Đã được UBND xã duy trì và cải tiến thường xuyên thông qua thực hiện các hoạt động như thiết lập và phân đấu để đạt được các mục tiêu về chất lượng; Đánh giá nội bộ; Phân tích các kết quả đánh giá của các tổ chức, cá nhân về chất lượng công việc của UBND xã, phân tích thông tin phản hồi của công dân, tổ chức; thông tin về sai lỗi trong quá trình thực hiện công việc... Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa; Xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng; Đề xuất cải tiến.

Về đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Đã tổng hợp lấy ý kiến của tổ chức, người dân đến giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2021; đánh giá chung: đa số phiếu đều đạt mức độ “rất hài lòng”, không có phiếu “không hài lòng”.

2. Đánh giá tình hình thực hiện.

2.1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại UBND xã.

Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức tại UBND xã thực hiện đúng theo quy trình đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận chuyên môn, giao nhận trả kết quả đều được thực hiện đúng thời gian quy định theo mục tiêu chất lượng đề ra.

Lãnh đạo UBND xã quan tâm đến việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã. Phân công cụ thể trách nhiệm của từng thành viên; cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn về ISO do cấp trên tổ chức.

Lãnh đạo điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất, hạn chế sai sót trong quá trình tham mưu các văn bản hồ sơ đảm bảo yêu cầu sớm và đúng hạn tạo điều kiện thuận lợi cho công dân giám sát việc thực hiện TTHC giảm đáng kể hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà của cán bộ, công chức; Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn, thực hiện được trách nhiệm, quyền lợi mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt. Mỗi cán bộ, công chức hiểu rõ hơn vai trò, trách nhiệm, chủ động trong công việc được giao.

2.2. Những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã.

2.2.1 Ưu điểm:

Trong thời gian qua với tinh thần trách nhiệm và chịu khó nghiên cứu đầy đủ các văn bản quy định, đội ngũ cán bộ, công chức xã đã thực hiện tương đối có hiệu quả đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ đề ra. Bên cạnh đó với sự quyết tâm chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo, chính quyền địa phương trong quá trình tổ chức thực hiện nên công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã Vinh Xuân trong những qua được triển khai kịp thời và được nhân dân đồng tình trong giải quyết các thủ tục hành chính tại UBND xã.

Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức được thường xuyên chú trọng, nhất là tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã;

Quá trình thực hiện đã mang lại hiệu quả cao, đảm bảo xây dựng nền hành chính hoạt động có hiệu lực, hiệu quả đáp ứng yêu cầu xây dựng, phát triển trong thời kỳ mới; Nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà

nước, phục vụ người dân và tổ chức, trong đó quan trọng là đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo giảm thành phần hồ sơ, giảm thời gian xử lý, giảm chi phí thực hiện thủ tục hành chính, thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa theo hướng văn minh, hiện đại đề cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm đạo đức công vụ, kỷ luật kỷ cương trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo thành công của cải cách hành chính phù hợp với điều kiện thực tiễn tại địa phương.

2.2.2 Tồn tại, hạn chế:

- Bên cạnh những thuận lợi và kết quả đạt được, công tác 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 trên địa bàn xã còn gặp nhiều khó khăn, tồn tại:

- Nhận thức của cán bộ, công chức về giải quyết TTHC theo quy trình ISO còn nhiều hạn chế.

- Hệ thống và quy trình giải quyết TTHC theo văn bản quy định của cấp trên thường xuyên thay đổi, do vậy việc xây dựng lại quy trình và tiếp cận để kịp thời áp dụng vào thực tế còn khó khăn.

2.2.3. Hành động, khắc phục:

- Thường xuyên giám sát, kiểm tra công chức thực hiện việc Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân và tổ chức khi đến giao dịch tại UBND xã, để kịp thời uốn nắn và khắc phục những thiếu sót, tồn tại trong quá trình giải quyết hồ sơ.

- Căn cứ các văn bản thay đổi, bổ sung của cấp trên, thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức kịp thời cập nhật để áp dụng và thực hiện giải quyết TTHC theo quy trình ISO đã ban hành.

3. Kiến nghị, đề xuất:

Nhằm khắc phục những khó khăn, tồn tại; UBND xã đề nghị cấp trên thường xuyên mở lớp tập huấn hằng năm về thực hiện quy trình ISO cho đội ngũ cán bộ, công chức chuyên môn cấp xã.

Trên đây là báo cáo 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 năm 2021 tại UBND xã Vinh Xuân ./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN tỉnh;
- Phòng Nội vụ huyện Phú Vang;
- TV Đảng ủy (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Các công chức chuyên môn;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đông