

Số: 369/BC-UBND

Lộc An, ngày 07 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Lộc An 6 tháng đầu năm 2023

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân huyện Phú Lộc;
- Phòng kinh tế và Hạ tầng.

Thực hiện Kế hoạch số 841/KH-UBND ngày 26/12/2022 của UBND xã Lộc An về Triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2023. UBND xã Lộc An báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia 6 tháng đầu năm 2023 tại UBND xã như sau:

I. TÌNH HÌNH XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL PHÙ HỢP VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; UBND xã Lộc An đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 841/KH-UBND ngày 26/12/2022 của UBND xã Lộc An về Triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2023.

Thực hiện ban hành các văn bản liên quan như: Ban hành Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 Về ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng; Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 08/02/2023 về Tổ chức đánh giá nội bộ năm 2023; nhằm đảm bảo triển khai thực hiện các nội dung phù hợp với Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã.

Đồng thời, UBND xã chỉ đạo xây dựng báo cáo định kỳ, báo cáo các nội dung đúng tiến độ theo yêu cầu của cấp trên.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Triển khai thực hiện:

Trong 6 tháng đầu năm 2023, UBND xã đã tiếp tục triển khai áp dụng hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng đã ban hành tại Quyết định số 18/QĐ-UBND

ngày 16/02/2021 về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia 9001:2015 tại UBND xã Lộc An.

Trong kỳ báo cáo, đã cập nhật 08 quyết định phê duyệt Quy trình Nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh ban hành, sửa đổi, bổ sung thuộc các lĩnh vực (*Quyết định 49/QĐ-UBND lĩnh vực Phòng chống tham nhũng; Quyết định số 203/QĐ-UBND lĩnh vực Hộ tịch; Quyết định 322/QĐ-UBND lĩnh vực Đất đai; Quyết định 327/QĐ-UBND và 375/QĐ-UBND lĩnh vực Khiếu nại; Quyết định 373/QĐ-UBND lĩnh vực Tố cáo; Quyết định 402/QĐ-UBND lĩnh vực Môi trường; Quyết định 450/QĐ-UBND lĩnh vực Tiếp công dân và xử lý đơn thư*).

Thực hiện công bố và niêm yết công khai Quyết định 3141/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2022 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. Theo đó có 129 TTHC thuộc 13 lĩnh vực được tiếp nhận tại bộ phận TN&TKQ cấp xã; 01 TTHC lĩnh vực trẻ em liên thông cùng cấp, 33 TTHC thuộc 5 lĩnh vực liên thông giữa các cấp chính quyền địa phương.

Thực hiện cập nhật, niêm yết công khai 7 Quyết định công bố về việc ban hành, sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ danh mục TTHC thuộc các lĩnh vực Môi trường, Khiếu nại tố cáo, Phòng chống tham nhũng, Hộ tịch, Văn hoá – Thể thao, và TTHC thuộc chức năng quản lý lý của Sở kế hoạch và đầu tư, Sở Nông nghiệp và PTNT, UBND cấp huyện, cấp xã.

Nhìn chung, đối với các nội dung đã xây dựng tại Kế hoạch số 481/KH-UBND ngày 26/12/2022 của UBND xã về triển khai duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã năm 2023, thời gian qua địa phương đã thực hiện đảm bảo tiến độ, yêu cầu đề ra. Điển hình như việc xây dựng kế hoạch mục tiêu chất lượng; kế hoạch triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng, kế hoạch đánh giá nội bộ; rà soát công bố lại Hệ thống QLCL ISO; thực hiện niêm yết công khai đảm bảo 100% TTHC áp dụng tại UBND xã tại Bảng niêm yết cùng như tại Trang Thông tin điện tử UBND xã...

2. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã:

- Phiên bản ISO 9001:2015 từng bước cải cách nền hành chính, hệ thống hóa quá trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật. Tạo điều kiện để người đứng đầu UBND xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc, nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công. Góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính của đơn vị.

- Các bước quy trình được quy định thời gian cụ thể, trách nhiệm cụ thể qua đó đã từng bước cải tiến hơn nữa phương pháp làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ và kỹ năng hành chính của cán bộ, công chức khi giải quyết công việc thuộc thẩm quyền; cơ chế phối hợp giữa các bộ phận, cá nhân

phụ trách trong việc thẩm tra, xác minh và giải quyết các TTHC ngày càng được thể hiện rõ, tránh được sự chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm; tạo sự thông thoáng hơn trong giải quyết các TTHC, từng bước khắc phục tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà đối với công dân.

- Xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO phù hợp đã giúp UBND xã thực hiện ngày càng đảm bảo hơn về yêu cầu công khai, minh bạch trình tự thủ tục, các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành và từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC.

- Việc niêm yết công khai các TTHC được quan tâm thường xuyên, cập nhật kịp thời. Vị trí thực hiện niêm yết thông thoáng, thuận lợi, có khoa học, dễ tìm kiếm đã tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức nghiên cứu, tìm hiểu.

- Việc triển khai đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đã giúp cho việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống ngày càng hoàn thiện, góp phần đắc lực trong việc đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính của địa phương.

3. 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:

- HTQLCL góp phần tích cực trong giải quyết công việc chuyên môn của đơn vị, giúp vận hành cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” có hiệu quả hơn. Ví dụ, UBND xã Lộc An xây dựng Chính sách chất lượng phù hợp với xây dựng mục tiêu theo kế hoạch năm của xã; các bộ phận chuyên môn xây dựng quy trình, thủ tục xác định rõ trách nhiệm, yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chồng chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức UBND xã.

- Việc thực hiện các Mục tiêu chất lượng đã ban hành tại Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 03/01/2023: qua số liệu rà soát thực hiện Báo cáo 6 tháng đầu năm và báo cáo hàng tháng về tình hình phát triển kinh tế xã hội các tháng đầu năm 2023, qua đó:

+ Các chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế xã hội năm 2023: cơ bản đạt theo đúng tiến độ kế hoạch xây dựng đầu năm.

+ Trong kỳ báo cáo, đảm bảo thực hiện được 100% thủ tục hành chính đúng quy trình, hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được giải quyết đúng hạn đạt 99%

+ 100% các văn bản chuyển đến cán bộ, công chức được thực hiện trên môi trường mạng; 100% cán bộ, công chức UBND xã sử dụng thư điện tử công vụ.

+ 100% ý kiến phản ánh từ Trung tâm Điều hành đô thị thông minh của tỉnh được theo dõi, đôn đốc, thực hiện; trên 100% ý kiến được xử lý đúng hạn.

+ Tính đến thời điểm báo cáo, chưa có trường hợp cá nhân, tổ chức nào có khiếu nại, tố cáo về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức xã. Công chức được phân công trách nhiệm tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại của UBND xã luôn có thái độ giao tiếp niềm nở, đúng mực, thân thiện đã tạo được sự đồng tình ủng hộ cao của người dân.

+ Việc duy trì, áp dụng, cải tiến thường xuyên HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được triển khai thực hiện đảm bảo, hiệu quả.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Không

IV. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ 6 THÁNG ĐẦU CUỐI NĂM 2023

1. Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện các nội dung tại Kế hoạch số 841/KH-UBND ngày 26/12/2023 của UBND xã về triển khai duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã năm 2023 nhằm đảm bảo đạt 100% các nội dung đề ra.

2. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các quy trình thủ tục hành chính đã xây dựng và đã được công bố tại quyết định công bố lại.

3. Tiếp tục thực hiện việc rà soát, cập nhật các quy trình TTHC theo các quyết định của UBND tỉnh (nếu có).

4. Triển khai thực hiện các nội dung theo các văn bản chỉ đạo của cấp trên liên quan đến HTQLCL ISO 9001:2015.

5. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc khảo sát mức độ hài lòng thông qua phiếu khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch TTHC, thông qua đó kịp thời khắc phục những tồn tại, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC tại UBND xã.

6. Tạo điều kiện thuận lợi để công chức tham gia các lớp tập huấn liên quan đến việc xây dựng, áp dụng, cải tiến và duy trì Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015 do huyện triển khai.

7. Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn nhằm nâng cao hơn nữa số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; đảm bảo duy trì tỷ lệ 50% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý và trả kết quả tại phần mềm dịch vụ công; 100% hồ sơ TTHC được số hóa thành phần hồ sơ được qui định tại qui trình ISO điện tử.

Trên đây là nội dung báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Lộc An 6 tháng đầu và một số nhiệm vụ trong tâm 6 tháng cuối năm 2023.

Trân trọng kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và PCT UBND xã
- Ban chỉ đạo ISO xã;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Huỳnh Thị Hương