

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NHÂN QUYỀN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BC-UBND

Nhân Quyền, ngày 11 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 tại UBND xã Nhân Quyền.

Thực hiện Kế hoạch số 1599/KH-BCĐ ngày 16/05/2023 của BCĐ Mô hình khung UBND tỉnh Hải Dương về việc duy trì xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương;

Thực hiện Kế hoạch số 1221/KH-SKHCN ngày 02/10/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hải Dương về việc kiểm tra việc duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại các cơ quan hành chính Nhà nước năm 2023;

Thực hiện Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 16/01/2023 của UBND xã Nhân Quyền về việc duy trì xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan năm 2023;

UBND xã Nhân Quyền báo cáo kết quả thực hiện, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2023 như sau:

I. KHÁI QUÁT VỀ HTQLCL TCVN ISO 9001:2015.

1. Việc chuyển đổi HTQLCL TCVN 9001:2015.

Ngay sau khi cử cán bộ phụ trách ISO của xã tham dự tập huấn chuyển đổi HTQLCL ISO 9001:2008 sang áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015, UBND xã Nhân Quyền đã khẩn trương tiến hành các công việc để xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL 9001:2015 nhằm 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 hành chính cơ quan, hướng tới xây dựng chính quyền kiến tạo, liêm chính và phục vụ.

Kết quả của việc luân chuyển cán bộ của UBND huyện Bình Giang nên công chức của UBND xã Nhân Quyền có sự thay đổi. Để tiến hành việc xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND xã Nhân Quyền đã chỉ đạo BCĐ ISO xã kiện toàn Tổ thư ký soạn thảo tài liệu xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào ngày 13/5/2019.

Ngày 14/5/2019, UBND xã Nhân Quyền ra Quyết định số 41/QĐ-UBND về việc kiện toàn BCĐ xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, giao BCĐ tham mưu cho UBND xã Kế hoạch xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Ngày 14/5/2019, BCĐ ISO của xã đã tham mưu cho UBND xã Nhân Quyền ra Kế hoạch số 61/KH-UBND về việc chuyển đổi áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính của cơ quan. Kế hoạch đã đề ra mục đích, yêu cầu và lộ trình việc chuyển đổi sang HTQLCL TCVN ISO 9001:2015.

Sau khi tiến hành các việc phục vụ việc xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, ngày 22/5/2019, UBND xã Nhân Quyền ra Quyết định công bố việc xây dựng, áp dụng và chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Nhân Quyền, kèm theo Quyết định là Bản Công bố, Phụ lục danh mục tài liệu, Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng, Sổ tay, hệ thống các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại UBND xã Nhân Quyền.

Có tất cả 109 quy trình giải quyết thủ tục hành chính được xây dựng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 gồm có:

- Lĩnh vực VHTT: 03 TTHC;
- Lĩnh vực TP-HT: 22 TTHC;
- Lĩnh vực Chứng thực: 11 TTHC;
- Lĩnh vực Nuôi con nuôi: 02 TTHC;
- Lĩnh vực Hòa giải cơ sở: 04 TTHC;
- Lĩnh vực Phổ biến giáo dục pháp luật: 02 TTHC;
- Lĩnh vực Bồi thường Nhà nước: 04 TTHC;
- Lĩnh vực LĐ-TB&XH: 42 TTHC;
- Lĩnh vực GTVT: 02 TTHC;
- Lĩnh vực Đất đai – Môi trường: 01 TTHC;
- Lĩnh vực Khiếu nại – Tố cáo: 04 TTHC;
- Lĩnh vực Kế hoạch đầu tư: 02 TTHC;
- Lĩnh vực GD – ĐT: 05 TTHC;
- Lĩnh vực Tài chính: 02 TTHC;
- Lĩnh vực Nội vụ: 04 TTHC.

Các quy trình giải quyết các Thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thuộc thẩm quyền giải quyết tại UBND xã được niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã Nhân Quyền.

Ngày 11/01/2022, UBND xã Nhân Quyền Kế hoạch số 08/KH-UBND về việc duy trì xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan năm 2022;

Ngày 11/01/2022, UBND xã Nhân Q uyền ban hành Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đồng thời ban hành Kế hoạch số 09/KH-UBND về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022. Trong đó yêu cầu: Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đảm bảo công khai tất cả các thông tin liên quan đến TTHC, đảm bảo giải quyết TTHC đúng quy trình đều yêu cầu 100%.

Ngày 10/03/2022, UBND xã Nhân Quyền ban hành Quyết định số 30/QĐ-UBND về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 kèm theo Bản Công bố và Phụ lục chi tiết.

2. Kết quả duy trì, áp dụng HTQLCT TCVN 9001:2015.

Để đánh giá những thuận lợi, khó khăn và nhận diện các rủi ro trong quá trình áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan, ngày 04/05/2022 UBND xã Nhân Quyền đã ra Kế hoạch số 90/KH-UBND đánh giá nội bộ, tiến hành họp xem xét lãnh đạo và đánh giá nhận diện các rủi ro.

Thực hiện Kế hoạch số 90/KH-UBND, UBND xã Nhân Quyền ra Công văn số 222/UBND ngày 21/10/2022 gửi các bộ phận chuyên môn thực hiện giải quyết TTHC yêu cầu các bộ phận thực hiện rà soát lại các TTHC.

Ngày 21/10/2022, UBND xã Nhân Quyền ra Quyết định số 184/QĐ-UBND về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ việc duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời Đoàn đánh giá nội bộ đã xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ số 223/CTr-UBND.

Đoàn đánh giá nội bộ đã làm việc theo Chương trình đánh giá nội bộ đối với các bộ phận chuyên môn, đã chỉ ra các Điểm lưu ý dựa trên các Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá nội bộ.

Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ, UBND xã Nhân Quyền đã xây dựng Chương trình họp xem xét lãnh đạo để đánh giá quá trình áp dụng, cải tiến hệ thống đồng thời đưa ra các hành động cụ thể cho năm tiếp theo. Đặc biệt lưu ý phải thực hiện việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng trong năm 2023.

Ngày 16/01/2023, UBND xã Nhân Quyền Kế hoạch số 20/KH-UBND về việc duy trì xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan năm 2023;

Ngày 16/01/2023, UBND xã Nhân Quyền ban hành Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đồng thời ban hành Kế hoạch số 21/KH-UBND về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023. Trong đó yêu cầu:

Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đảm bảo công khai tất cả các thông tin liên quan đến TTHC, đảm bảo giải quyết TTHC đúng quy trình đều yêu cầu 100%.

Để đánh giá những thuận lợi, khó khăn và nhận diện các rủi ro trong quá trình áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan, ngày 03/07/2023 UBND xã Nhân Quyền đã ra Kế hoạch số 169/KH-UBND đánh giá nội bộ, tiến hành họp xem xét lãnh đạo và đánh giá nhận diện các rủi ro. Đồng thời, UBND xã ra Chương trình đánh giá nội bộ, trong đó nêu rõ thời gian, nội dung và thành phần tham gia đánh giá nội bộ.

Ngày 06/12/2023, Đoàn đánh giá nội bộ đã làm việc theo Chương trình đánh giá nội bộ đối với các bộ phận chuyên môn, đã thực hiện việc ghi chép đánh giá và chỉ ra các Điểm lưu ý, xây dựng Báo cáo số 293/BC-UBND về kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 năm 2023 tại UBND xã Nhân Quyền.

Trong Phiếu ghi chép đánh giá năm 2023 cũng nêu rõ: năm 2023 các bộ phận chuyên môn đã tiến hành đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ trong năm 2023: trong năm đã tiếp nhận, xử lý và giải quyết 3104 lượt thủ tục hành chính trên các lĩnh vực, đảm bảo đúng thời gian theo quy định. Trong đó có 14 TTHC tiếp nhận và giải quyết trực tiếp và 3090 TTHC tiếp nhận và giải quyết bằng hình thức trực tuyến trên môi trường điện tử. Tuy nhiên vẫn còn 07 hồ sơ trả kết quả trễ hạn trên hệ thống Hành chính công tỉnh Hải Dương.

Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ, UBND xã Nhân Quyền đã xây dựng Chương trình số 294/CTr-UBND ngày 06/12/2023 về Chương trình họp xem xét lãnh đạo và tổ chức xem xét lãnh đạo vào ngày 11/12/2023 để đánh giá quá trình áp dụng, cải tiến hệ thống đồng thời đưa ra các hành động cụ thể cho năm tiếp theo.

Trong Biên bản họp xem xét lãnh đạo, lãnh đạo UBND xã đã ra các quyết định hành động nhằm cải tiến và nâng cao hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại cơ quan vào thời điểm cuối năm 2023, năm 2024 như sau:

1	Ban chỉ đạo ISO Ủy ban cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền phổ biến, quán triệt hoạt động nắm bắt chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và thực hiện mục tiêu chất lượng tới các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng.
2	Thường xuyên thực hiện rà soát, cập nhật các thay đổi về TTHC và quy trình giải quyết TTHC.
3	Nên sớm tổ chức hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan. Đồng thời, giúp lãnh đạo Ủy ban nắm bắt được các thông tin toàn diện về tình hình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Từ đó, có ý kiến chỉ đạo thực hiện đối với các bộ phận liên quan.
4	Rà soát và sắp xếp kiểm soát tài liệu và hồ sơ, bố trí giá, tủ lưu trữ hồ sơ, tài liệu khoa học, dễ quan sát, dễ tìm.
5	Hướng dẫn công dân thực hiện đầy đủ các bước giải quyết 1 TTHC như: Số hóa đầu vào, thanh toán trực tuyến. Công chức chuyên môn đảm bảo số hóa đầu ra, kiểm soát thành phần hồ sơ khi tiếp nhận. Không để xảy ra tình trạng trễ hạn khi giải quyết TTHC. Đối với những hồ sơ bị trễ hạn phải có thông báo và phiếu xin lỗi công dân.
6	Tiếp tục thực hiện các kênh đánh giá sự hài lòng của khách hàng có liên quan về chất lượng phục vụ, giải quyết hồ sơ của Ủy ban: hòm thư góp ý, phiếu hỏi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để có thông tin

	và biện pháp nâng cao chất lượng thực hiện công việc tại Ủy ban cũng như có cơ sở để điều chỉnh mục tiêu chất lượng năm 2024.
7	Các bộ phận chuyên môn khi tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho công dân phải thiết lập Sổ theo dõi đúng quy định.

Việc đánh giá nội bộ, nhận diện rủi ro đã kết luận quá trình áp dụng ISO 9001:2015 gặp một số khó khăn và có nguy cơ rủi ro có nguyên nhân chủ yếu là trình độ của một số cán bộ, công chức còn hạn chế về áp dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các nhiệm vụ.

Sau khi tiến hành họp xem xét lãnh đạo, lãnh đạo cơ quan yêu cầu CBCC cơ quan nêu cao tinh thần tự học, học tập, thường xuyên cập nhật các quy định mới theo ngành dọc của bộ phận mình, tham gia đầy đủ vào các lớp tập huấn về chuyên môn và nghiệp vụ, cập nhật thường xuyên và đầy đủ việc giải quyết các TTHC vào trang điện tử hành chính công của UBND tỉnh Hải Dương.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN VÀ NHỮNG ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ.

1. Thuận lợi

Vì xã đã tiến hành xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 từ năm 2015 nên việc chuyển sang áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia có nhiều thuận lợi do việc giải quyết TTHC của các công chức chuyên môn đã có thói quen giải quyết và lưu giữ tài liệu theo đúng quy trình.

Đảng ủy, lãnh đạo UBND thấy được ý nghĩa và thực sự quan tâm tới quá trình áp dụng các tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào việc thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan.

Đội ngũ CBCC năng động, nhanh nhạy, nắm khá chắc trình tự thực hiện các thủ tục hành chính.

Việc cập nhật các quy định mới về các TTHC được tiến hành thường xuyên. Việc áp dụng các quy định này là cơ sở để xây dựng hệ thống các TTHC và quy trình thực hiện các TTHC theo quy định mới nhất.

Việc áp dụng, vận hành các phần mềm đã tạo thuận lợi cho việc giải quyết các thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức cũng như hoàn thành các nhiệm vụ khác.

Cấp trên thường xuyên tổ chức tập huấn, hướng dẫn theo đúng phương châm “Cầm tay chỉ việc” đối với các bộ phận chuyên môn nên việc tiếp cận các phần mềm, các quy định mới trong giải quyết TTHC của công chức có nhiều thuận lợi.

2. Khó khăn.

Cơ sở vật chất còn hạn chế: thiếu tủ đựng tài liệu, không gian để các giá tài liệu bị hạn chế nên việc sắp xếp tài liệu, hồ sơ còn chưa thực sự khoa học.

Việc tiếp cận văn bản quy phạm pháp luật mới được ban hành của các công chức của các bộ phận chuyên môn UBND cấp xã không được thuận lợi do các nguyên nhân khách quan và chủ quan. Về nguyên nhân khách quan: việc tập huấn giới thiệu văn bản quy phạm pháp luật mới còn mang tính hình thức, các phòng chuyên môn cấp trên ít thực hiện động thái gửi các văn bản xuống bộ phận chuyên môn cấp xã.

Về nguyên nhân chủ quan: do chưa ý thức hết tầm quan trọng của các buổi tập huấn văn bản quy phạm pháp luật mới nên công chức các bộ phận chuyên môn cấp xã tham dự tập huấn không tập trung, bên cạnh đó lại dành ít thời gian cho việc nghiên cứu các văn bản mới, ít sử dụng, áp dụng công nghệ thông tin nên đánh mất lợi thế về công nghệ thông tin đã được trang bị tương đối đầy đủ tại cơ quan.

3. Đề xuất, kiến nghị.

Các văn bản quy phạm pháp luật cần được xây dựng trên nền tảng lý luận chặt chẽ, phù hợp với thực tiễn khách quan và mạnh tính dự đoán cao để khi ban hành tạo động lực phát triển cho các hành động thực tế và không bị lạc hậu, chạy sau các sự kiện thực tế. Đồng thời các văn bản quy phạm pháp luật khi ban hành phải thống nhất theo tinh thần của Hiến pháp, tránh tình trạng chồng chéo, có các quy định khác nhau về cùng một vấn đề như nhau. Khi các văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, các Sở, Phòng chuyên môn cấp trên cần cập nhật thường xuyên, kịp thời cho các bộ phận chuyên môn của UBND cấp xã, nơi trực tiếp giải quyết các TTHC cho công dân.

III. NHỮNG CÔNG VIỆC THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI.

Tiếp tục xây dựng, duy trì và cải tiến tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo hướng rà soát hệ thống TTHC, các quy trình giải quyết TTHC phù hợp với việc tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 bao gồm số hóa đầu vào, số hóa đầu ra, kiểm soát thành phần hồ sơ và thanh toán trực tuyến, thực hiện đánh giá sự hài lòng của khách hàng sau khi giải quyết TTHC.

Niêm yết công khai, phổ biến rộng rãi kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống ISO 9001:2015, mục tiêu chất lượng năm 2023 tại cơ quan và đến toàn bộ CBCC.

Kiểm soát việc thực hiện Kế hoạch, mục tiêu chất lượng và thực hiện đánh giá nội bộ ít nhất 1 năm 1 lần. Từ đó ban hành các quyết định, hành động để cải tiến hệ thống.

Trên đây là kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Nhân Quyền năm 2023.

Nơi nhận:

- Đoàn kiểm tra CCĐLCL tỉnh Hải Dương;
- BTV ĐU;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu:VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Nhựt