

Số: 206/BC-UBND

Quảng Thái, ngày 03 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Tình hình triển khai 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 2024 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thái

Thực hiện Công văn số: 3515/UBND, ngày 01/10/2024 của Ủy ban nhân dân huyện Quảng Điền về việc chuẩn bị nội dung báo cáo Kiểm tra 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 tại các cơ quan hành chính nhà nước. UBND xã Quảng Thái báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2024 như sau:

1. Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Tình hình phê duyệt và triển khai kế hoạch, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024

Trên cơ sở Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 05/01/2024 của UBND huyện Quảng Điền về Triển khai 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 tại UBND huyện năm 2024. UBND xã Quảng Thái đã tiến hành chuyển đổi xây dựng, công bố, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Đã ban hành Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 08/01/2024 về Duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thái năm 2024; Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2024 về Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2024 và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 tại UBND xã Quảng Thái; Kế hoạch số 73/KH-UBND ngày 04/3/2024 về Đánh giá nội bộ 2024; Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 04/3/2024 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2024; Ban hành Quyết định số 137/QĐ-UBND ngày 11/6/2024 Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo Đề án xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại xã Quảng Thái.

b) Tình hình phê duyệt và triển khai áp dụng tài liệu HTQLC

- Tình hình phê duyệt, ban hành, công bố tài liệu HTQLCL đồng bộ có gắn mã định danh điện tử theo TCVN ISO 9001:2015

Trong năm 2024, UBND xã đã niêm yết công khai 138 TTHC theo quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh phê duyệt trên Trang thông tin điện tử của xã và Bảng Niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận của xã bằng mã quét QR và 138 TTHC thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã cụ thể như sau:

01. Lĩnh vực Hộ tịch: 26 TTHC
02. Lĩnh vực Chứng thực: 11 TTHC
03. Lĩnh vực Nuôi con nuôi: 03 TTHC
04. Lĩnh vực Phổ biến giáo dục pháp luật: 02 TTHC
05. Lĩnh vực Bồi thường nhà nước: 01 TTHC
06. Lĩnh vực Tôn giáo, tín ngưỡng: 10 TTHC
07. Lĩnh vực Thi đua khen thưởng: 05 TTHC
08. Lĩnh vực Đất đai: 02 TTHC
09. Lĩnh vực Môi trường: 02 TTHC
10. Lĩnh vực Phí bảo vệ môi trường: 01 TTHC
11. Lĩnh vực Quy hoạch xây dựng: 01 TTHC
12. Lĩnh vực Khiếu nại tố cáo: 05 TTHC
13. Lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng: 03 TTHC
14. Lĩnh vực Thủy lợi: 03 TTHC
15. Lĩnh vực Khuyến nông: 01 TTHC
16. Lĩnh vực Bảo vệ và chăm sóc trẻ em: 06 TTHC
17. Lĩnh vực Văn hóa - thể thao: 07 TTHC
18. Lĩnh vực Y tế: 02 TTHC
19. Lĩnh vực Giáo dục đào tạo: 05 TTHC
20. Lĩnh vực Người có công: 03 TTHC,
21. Lĩnh vực Chính sách: 01 TTHC
22. Lĩnh vực Bảo trợ xã hội: 12 TTHC
23. Lĩnh vực Bảo hiểm xã hội: 01 TTHC
24. Lĩnh vực Phòng chống tệ nạn xã hội: 01 TTHC
25. Lĩnh vực Trồng trọt: 01 TTHC
26. Lĩnh vực Dân quân tự vệ: 02 TTHC
27. Lĩnh vực Nghĩa vụ Quân sự: 07 TTHC
28. Lĩnh vực Phòng chống thiên tai: 05 TTHC
29. Lĩnh vực Quản lý an toàn đập, hồ chứa thủy điện: 02 TTHC
30. Lĩnh vực Hòa giải cơ sở: 04 TTHC
31. Lĩnh vực Thông báo thành lập Tổ hợp tác: 03 TTHC

- Hoạt động đào tạo, tập huấn:

Ủy ban nhân dân xã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Trong thời gian qua, được sự quan tâm

tạo điều kiện và giúp đỡ của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các ban ngành cấp trên bằng việc mở lớp tập huấn. UBND xã Quảng Thái đã cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đầy đủ tại huyện (ngày 02/10/2024).

- Tình hình xây dựng, phê duyệt kế hoạch, chương trình và triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ năm 2024:

Trong năm 2024, UBND xã Quảng Thái đã ban hành Kế hoạch số 73/KH-UBND ngày 04 tháng 3 năm 2024 Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2024; Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 04/3/2024 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2024. Thông báo số 117/TB-UBND ngày 30/8/2024 về Đánh giá nội bộ năm 2024; Báo cáo số 173/BC-UBND, ngày 10/9/2024 về tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ năm 2024.

- Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

Thực hiện đo lường của người dân, Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã. Được thực hiện thường xuyên liên tục hàng tháng, hàng quý và năm, Ủy ban nhân dân xã tổng hợp và công bố kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với Bộ phận TN&TKQ cũng như công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận từ đầu năm đến 02/10/2024 là: 1038 hồ sơ; Trong đó: hồ sơ đã giải quyết trước hạn, đúng hạn là 1023, hồ sơ trễ hạn là 02 hồ sơ (thuộc lĩnh vực Lao động – Thương binh và Xã hội – đã ban hành thư xin lỗi), hồ sơ đang giải quyết là: 13 hồ sơ, không có hồ sơ không hợp lệ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết mức độ 3, mức độ 4 là 730/1038 hồ sơ, đạt tỷ lệ 70,33%.

2. Đánh giá, nhận xét:

2.1. Ưu điểm:

Trong quá trình triển khai 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thái đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính.

2.2. Hạn chế, khuyết điểm:

Nhận thức của một số cán bộ, công chức về tầm quan trọng của 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 vẫn còn chưa đồng đều; ý thức trách nhiệm và tinh thần công việc của một số cán bộ, công chức vẫn còn chưa cao; còn hạn chế trong cập nhật thông tin về thủ tục hành chính, các quy định mới nhằm phục vụ cho duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, UBND huyện, Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện, thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, rà soát và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

4. Phương hướng, nhiệm vụ:

Trong thời gian tới, UBND xã sẽ tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong 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. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

Tiếp tục cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong việc soạn thảo, sửa đổi, bổ sung, rà soát quy trình nhằm duy trì và cải tiến có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng.

Tiếp tục tiến hành thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, công khai minh bạch thông tin trong việc giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức.

Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 xem đây là một trong những tiêu chí bình xét thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức hàng năm.

Trên đây là Báo cáo tình hình triển khai thực hiện ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thái năm 2024.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng KT&HT huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- CB,CC xã;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Công Phước

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 9 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số 206/BC-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2024 của UBND xã)

TT	Cơ quan, đơn vị	Kế hoạch triển khai ISO năm 2024	QĐ công bố MTCL và Kế hoạch MTCL năm 2024	Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Quyết định Kiện toàn BCD ISO	Hoạt động Đánh giá nội bộ		Hoạt động xem xét lãnh đạo	Tổng số quy trình ISO/Tổ ng số TTHC	Hoạt động áp dụng quy trình ISO giải quyết TTHC			
						Kế hoạch, chương trình ĐGNB	Thời gian ĐGNB			Tổng số hồ sơ	Tổng số hồ sơ đúng hạn	Tổng số hồ sơ không hợp lệ, nguyên nhân	Tổng số hồ sơ trễ hạn, nguyên nhân
1	Xã Quảng Thái	Số 12/KH-UBND ngày 08/01/2024	Số 14/QĐ-UBND ngày 09/01/2024	Số 55/QĐ-UBND ngày 18/3/2024	Số 137/QĐ-UBND ngày 11/6/2024	Số 73/KH-UBND ngày 04/3/2024; Số 46/QĐ-UBND ngày 04/3/2024	9/2024	9/2024	138/138	1038	1023/1038	0/1038	02/1038 (thuộc lĩnh vực LĐ – TB và XH) Nguyên nhân: 1. Theo phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho ông Văn Đức Tùng là ngày 19 /8/2024, nhưng đến thời điểm hiện tại do các cơ quan chuyên môn cấp trên chưa trả kết quả, nên ủy ban nhân xã chưa thể trả kết quả cho ông Văn Đức Tùng, dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn. 2. Do lỗi hệ thống nên kết quả báo là trễ hẹn 8 ngày