

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tháng 01 năm 2022 của UBND xã

Kính gửi:

- Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện Phú Lộc;
- Ban Chỉ đạo ISO.

I. Kết quả đã thực hiện

UBND xã Vinh Mỹ đã ban hành Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 09/02/2022 về thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2022.

- UBND xã giao trách nhiệm cho bộ phận Văn phòng - Thống kê 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.

- Theo Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 15 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2021 đề ra 11 mục tiêu, cụ thể:

Mục tiêu 1. Phần đầu **11/11** chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2022 đạt và vượt kế hoạch đề ra.

Mục tiêu 2. Đảm bảo **100%** thủ tục hành chính thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn ISO; **phần đầu trên 98%** hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng hạn.

Mục tiêu 3. Phần đầu **trên 90%** ý kiến phản ánh từ Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh được xử lý đúng hạn.

Mục tiêu 4. Triển khai hiệu quả việc thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính:

100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Thực hiện **100%** số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

Phần đầu tối thiểu **50%** thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử.

Mục tiêu 5. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu **95%** khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã.

Mục tiêu 6. Phần đầu giải quyết đạt **trên 87%** đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND xã.

Mục tiêu 7. **100%** ý kiến chỉ đạo của UBND xã, Chủ tịch UBND xã có quy định thời hạn hoàn thành được theo dõi, đôn đốc; **trên 85%** ý kiến chỉ đạo thực hiện đúng hạn.

Mục tiêu 8. **100%** ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện có quy định thời hạn được theo dõi, đôn đốc, thực hiện; phần đầu **trên 85%** ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

Mục tiêu 9. **100%** các văn bản điện tử của UBND xã, các bộ phận trực thuộc đơn vị (*ngoại trừ các văn bản mật*) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng.

Mục tiêu 10. **100%** các bộ phận chuyên môn sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp. **100%** cán bộ, công chức sử dụng Thư điện công vụ.

Mục tiêu 11. **100%** bộ phận thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã có xây dựng và triển khai thực hiện quy trình ISO nội bộ của đơn vị.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được 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 theo 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 nhập hồ sơ, tài liệu hệ thống văn bản dễ 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 phần đầu 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 Ủy ban nhân dân 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.

- Ủy ban nhân dân xã đã xây dựng Kế hoạch số 31/KH-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2022 về tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã năm 2022. Qua đó, Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng đồng thời thông báo kết quả niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.

II. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại cơ quan

- 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 cơ quan 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 hẹn 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. Nêu 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

Được sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong việc hướng dẫn xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL; hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức.

Sự quyết tâm của lãnh đạo xã; sự tích cực của cán bộ, công chức trong công tác xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL; sự phối hợp chặt chẽ của các bộ phận chuyên môn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

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

Phan Hoài Nam