

BÁO CÁO

Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 : 2008 tại UBND huyện Hoài Nhơn.

I. Thông tin chung:

1. Tên cơ quan, đơn vị: ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HOÀI NHƠN.

Địa chỉ: 06 đường 28 tháng 3 thị trấn Bồng Sơn, huyện Hoài Nhơn.

Điện thoại : 0563 761 265

2. Người liên lạc: Võ Đình Quý, Chức vụ: Chuyên viên VP HĐND và UBND
ĐTDD: 0918 848 524

Email: ubndhuyenhoainhon@hoainhon.binhdinhh.gov.vn

Thực hiện Văn bản số 842/SKHCN-TĐC ngày 12/11/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ Bình Định về việc báo cáo việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, UBND huyện Hoài Nhơn báo cáo như sau:

II. Kết quả thực hiện:

1. Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008:

a. Tình hình triển khai áp dụng:

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 được triển khai xây dựng và đưa vào áp dụng tại huyện Hoài Nhơn từ tháng 12/2010, đến tháng 12/2014 toàn bộ các qui trình giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện đã được đưa vào vận hành trong hệ thống.

b. Phạm vi áp dụng:

Ngày 10/12/2014, UBND huyện đã ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 (Quyết định số 11357/QĐ-UBND ngày 10/12/2014 của UBND huyện Hoài Nhơn). Đưa toàn bộ các Qui trình giải quyết Thủ tục hành chính cấp huyện vào vận hành trong Hệ thống QLCL (*Tổng cộng 127 qui trình (có phụ lục kèm theo) - Không bao gồm các qui trình giải quyết TTHC của Tài nguyên môi trường và phòng Giáo dục - Đào tạo, do 02 cơ quan này xây dựng HTQLCL riêng*).

Thực hiện Văn bản số 4302/UBND-VX ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh Bình Định về chủ trương nhập HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện vào vận hành chung với HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Ngày 29/11/2019 UBND huyện đã ban hành Quyết định số 12608/QĐ-UBND về việc công bố lại Hệ

thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008. Đưa toàn bộ các Quy trình giải quyết Thủ tục hành chính cấp huyện (Tổng cộng 201 qui trình - Không bao gồm các qui trình giải quyết TTHC của phòng Giáo dục - Đào tạo) vận hành trong Hệ thống QLCL.

b. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng tài liệu, qui trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL: Hệ thống tài liệu gồm sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, 06 quy trình bắt buộc và các quy trình tác nghiệp có liên quan sau khi phê duyệt được phân phối đến các phòng, ban, đơn vị liên quan để thực hiện. Tất cả cán bộ, công chức đều được phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc theo HT QLCL.

c. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN Iso 9001:2008, chính sách, mục tiêu, qui trình, thủ tục, các qui định có liên quan và yêu cầu pháp luật liên quan: Hàng năm, UBND huyện ban hành mục tiêu chất lượng, đánh giá mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ và tiến hành xem xét của lãnh đạo.

d). Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: Trong quá trình giải quyết công việc luôn tuân thủ theo các quy trình đã ban hành trong HTQLCL.

e. Hoạt động xem xét của lãnh đạo, hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp: Hàng năm tổ chức đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp và yêu cầu các cơ quan đơn vị khắc phục.

g. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: Kể từ khi xây dựng lại và mở rộng HT QLCL theo mô hình khung (năm 2014) chưa có hoạt động cải tiến.

2. Việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/ QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và quyết định 2650 ngày 13/8/2015 của UBND tỉnh Bình Định.

a. Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL: UBND huyện đã thành lập Ban ISO do Phó Chủ tịch UBND huyện làm Trưởng Ban, đồng thời là đại diện chất lượng, thành viên là đại diện lãnh đạo của các cơ quan chuyên môn của UBND huyện.

b. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL: Chủ tịch UBND huyện đã ký Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (Quyết định số 11357/QĐ-UBND ngày 10/12/2014) và Quyết định số 12608/QĐ-UBND ngày 29/11/2019 về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008

c. Việc công bố HTQLCL, phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan đăng tải trên trang TTĐT của huyện: UBND huyện đã gửi Quyết định công bố HT QLCL của UBND huyện cho Sở khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp; niêm yết công khai các qui trình giải quyết thủ tục

hành chính tại bộ phận một cửa và tại các cơ quan chuyên môn của huyện, đồng thời đăng tải trên trang thông tin điện tử của huyện để thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tra cứu, áp dụng.

d. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL: Khi có sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL, UBND huyện tiến hành ban hành qui trình sửa đổi để phù hợp với qui định mới.

e. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: Ngày 29/11/2019-UBND huyện đã ban hành Quyết định số 12608/QĐ-UBND về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008, nhập HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Phòng Tài nguyên và Môi trường vào vận hành chung với HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của huyện.

3. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng ISO và hiệu lực, hiệu quả đạt được khi áp dụng hệ thống:

Qua thời gian hơn 9 năm xây dựng và áp dụng HTQLCL, bước đầu đã đem lại một số hiệu quả nhất định :

Hệ thống ISO đã từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho từng phòng, ban và CBCC giải quyết công việc thông suốt, kịp thời; góp phần hạn chế tình trạng lạm dụng quyền hành sách nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân, hạn chế tiêu cực trong thực thi công vụ.

Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các TTHC, các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban và mỗi cán bộ, công chức. Cùng với đó, hệ thống tài liệu, hồ sơ được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ, giúp cho việc truy cập và sử dụng tài liệu thuận tiện; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công khai, quy định rõ thành phần hồ sơ, thời gian trả kết quả...tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân tra cứu, áp dụng cũng như góp phần nâng cao hiệu quả quản lý của cơ quan hành chính Nhà nước, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

5. Những tồn tại, hạn chế:

- Việc theo dõi, ban hành Qui trình sửa đổi theo Văn bản mới của nhà nước tại một số cơ quan còn chậm.

- Lãnh đạo một số cơ quan chưa quan tâm đúng mức việc thực hiện ISO tại cơ quan mình, cán bộ theo dõi HT QLCL tại các phòng, ban thường thay đổi, khi cán bộ phụ trách được phân công việc khác thì bố trí cán bộ mới (chưa được đào tạo về HT QLCL) không tiếp cận được công việc được giao.

- CBCC được phân công theo dõi HTQLCL tại một số cơ quan còn chủ quan, chưa phát huy hết trách nhiệm.

6. Kiến nghị, đề xuất:

Hiện nay việc áp dụng Văn phòng điện tử trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước, UBND tỉnh đã triển khai hệ thống một cửa điện tử từ cấp xã đến cấp tỉnh, các qui trình giải quyết thủ tục hành chính được số hóa và được áp dụng thống nhất trong toàn tỉnh, việc theo dõi, thống kê, đánh giá được thực hiện một cách khoa học trên môi trường mạng với độ tin cậy cao. Tuy nhiên các biểu mẫu theo mô hình khung của HTQL chất lượng Iso còn rườm rà, phức tạp đòi hỏi CBCC phải thực hiện nhiều thao tác thủ công mang tính hình thức. Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ có giáp pháp để gắn kết việc hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO vào các phần mềm ứng dụng trên nhằm tiết kiệm thời gian, công sức, nâng cao hiệu quả công việc.

Các thủ tục hành chính của thuộc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa huyện nhưng thẩm quyền giải quyết thuộc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, nhưng Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh chưa ban hành các qui trình giải quyết thủ tục hành chính trên theo Iso để niêm yết công khai tại bộ phận một cửa huyện nhằm thuận lợi cho công dân, tổ chức tra cứu, sử dụng. Hơn nữa tỉ lệ hồ sơ trễ hẹn đối với các thủ tục thuộc lĩnh vực trên khá cao làm ảnh hưởng chỉ số cải cải hành chính của huyện. Đề nghị sở Khoa học và Công nghệ đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết bất cập trên.

Nơi nhận :

- Sở KH và CN;
- LĐ Ban ISO;
- Lưu VT: (04b).

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

Trương Đê