

BÁO CÁO

Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN.

1. Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Đậu Liêu:

Trong năm 2022 UBND phường Đậu Liêu tiếp tục áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 đã ban hành Quyết định số 463/QĐ-UBND ngày 29/8/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và tiếp tục thực hiện Quyết định số 234/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 về việc tiếp tục áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Đậu Liêu;

2. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính:

- Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001:2015: 01 người
- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 1 lớp. (UBND phường đã hợp đồng với đơn vị tư vấn về tập huấn cho toàn thể cán bộ, công chức 1 buổi)

3. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường 169 thủ tục (*trong đó có 80 thủ tục thực hiện cơ chế một cửa; 89 thủ tục thực hiện cơ chế một cửa liên thông*)
- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung trong năm: 0 (thủ tục)
- Số thủ tục bãi bỏ: không có
- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2022: 2425 hồ sơ; Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ.
- Số hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến: 514/514 hồ sơ = 100%

4. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: Theo Quyết định số 463/QĐ-UBND ngày 29/8/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân phường Đậu Liêu.

5. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2022: UBND phường đã ban hành 05 mục tiêu chất lượng cho năm 2022 theo Quyết định 235/QĐ-UBND ngày 31/12/2020?

6. Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2022:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01.
- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: 19/10/2021.
- Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: 20/10/2022.

7. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL: biên bản họp xem xét ngày 20/10/2022?

8. Số Quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) được xây dựng và áp dụng tại cơ quan: 10 quy trình, được ban hành theo quyết định số 234/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 của UBND phường Đậu Liêu

9. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí: UBND phường trình HĐND phân bổ kinh phí cho duy trì, cải tiến, áp dụng ISO 9001:2015 trong năm 2022 là 30.000.000 đồng; trong năm 2022 đã sử dụng 15 triệu đồng để hợp đồng với Công ty TNHH dịch vụ tư vấn khoa học và công nghệ Việt về tư vấn duy trì, cải tiến, áp dụng ISO 9001:2015 tại UBND phường Đậu Liêu.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm: Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL tại đơn vị: Việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã duy trì tốt mọi hoạt động của phường, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo phường kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong nội bộ cơ quan, để kịp thời chỉ đạo, xử lý không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn và hồ sơ kém chất lượng hoặc có ý kiến phản ánh, kiến nghị từ người dân.

Nâng cao ý thức cho toàn thể cán bộ, công chức trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; rút ngắn được thời gian giải quyết, chất lượng công việc được nâng lên; thuận lợi trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại nơi làm việc có hệ thống, khoa học, hợp lý

2. Tồn tại: Công tác cập nhật các qui trình TTHC, biểu mẫu khi có sự thay đổi các TTHC theo quyết định của UBND tỉnh liên quan đến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đôi lúc còn chậm.

Kinh phí cho việc nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho công tác cải cách hành chính chưa đảm bảo, nhất là trong tủ đựng tài liệu lưu trữ còn thiếu.

3. Nguyên nhân của những tồn tại: Hệ thống văn bản của Tỉnh quy định các TTHC luôn có sự thay đổi, trong lúc các văn bản hướng dẫn thực hiện ban

hành chưa kịp thời, đồng bộ. Kinh phí cấp cho việc áp dụng, duy trì, cải tiến HT QLCL ISO 9001:2015 còn hạn chế so với yêu cầu thực tế.

Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao. Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu

4. Giải pháp trong thời gian tới:

Tiếp tục triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch của phường đề ra từ đầu năm; tăng cường tuyên truyền, quán triệt nội dung các văn bản của Trung ương, của tỉnh liên quan đến việc quản lý, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 đến toàn thể cán bộ công chức trong phường.

Tiếp tục tham mưu cho Lãnh đạo UBND phường chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác duy trì, cải tiến, đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong UBND phường kịp thời và có hiệu quả.

Thường xuyên theo dõi, kiểm soát TTHC, thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế các TTHC mới công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định; đồng thời niêm yết, công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường, trên Cổng TTĐT sau khi Quyết định công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của phường được UBND tỉnh ban hành.

Tổ chức tổng kết, báo cáo đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo theo qui định

5. Kiến nghị - Đề xuất

Đề nghị UBND thị xã, và các đơn vị liên quan nghiên cứu bố trí phụ cấp cho cán bộ phụ trách công tác ISO các phường xã.

Nơi nhận:

- UBND Thị xã;
- Đảng uỷ, TTHĐND;
- UBMTTQ Phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Lưu:VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Thái Lương

