

Số: 1201/BC-UBND

Uông Bí, ngày 09 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 6 tháng đầu năm 2023

Thực hiện báo cáo định kỳ kết quả xây dựng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức hệ thống hành chính nhà nước theo Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh công văn số 1115/SKH-CN-TĐC ngày 05/10/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ninh về việc rà soát, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hiện đang áp dụng tại đơn vị để chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng (ISO điện tử); Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; Kế hoạch số 19/KH-BCĐ ISO ngày 21/02/2023 của Ban chỉ đạo ISO về Kế hoạch thực hiện hoạt động công tác ISO tỉnh năm 2023; Công văn số 161/KHCN-TĐC ngày 20/02/2023 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh về việc hướng dẫn thực hiện đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên phần mềm ISO điện tử, UBND thành phố Uông Bí báo cáo kết quả 06 đầu năm 2023 như sau:

I. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện

Trong 6 tháng đầu năm 2023, UBND thành phố Uông Bí, BCĐ ISO thành phố Uông Bí luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, công khai, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

Trên cơ sở bám sát Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh, Công văn số 1115/SKH-CN-TĐC ngày 05/10/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc rà soát, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hiện đang áp dụng tại đơn vị để chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng (ISO điện tử); Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; Kế hoạch số 19/KH-BCĐ ISO ngày 21/02/2023 của Ban chỉ đạo ISO về Kế hoạch thực hiện hoạt động công tác ISO tỉnh năm 2023; Công văn số 161/KHCN-TĐC ngày 20/02/2023 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh về việc

hướng dẫn thực hiện đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên phần mềm ISO điện tử, UBND Thành phố Uông Bí đã ban hành Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 09/01/2023 về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố Uông Bí năm 2023; xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng, cam kết thực hiện Mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng đăng tải trên phần mềm ISO điện tử; kịp thời xây dựng, cập nhật, sửa đổi, bổ sung, áp dụng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định.

II. Kết quả xây dựng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

1. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức và cá nhân

Thành phố Uông Bí hiện đang thực hiện 259 thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công, trong đó 202 TTHC mức độ 4; 51 TTHC mức độ 3 và 6 TTHC mức độ 2. Tính từ ngày 01/01/2023 đến 08/6/2023, Trung tâm Hành chính công thành phố đã tiếp nhận và giải quyết 5.694 hồ sơ TTHC, giải quyết trước hạn 2.688 hồ sơ, giải quyết đúng hạn 2161 hồ sơ và đang trong hạn giải quyết là 2.543 hồ sơ, 472 hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết, không có hồ sơ quá hạn, đạt tỷ lệ 100% giải quyết TTHC trước hạn và đúng hạn. Tỷ lệ thời gian thực hiện TTHC được cắt giảm so với thời gian quy định pháp luật là $1713 \text{ ngày} / 3258,5 \text{ ngày} = 52,57\%$, Số thủ tục hành chính được cắt giảm tối thiểu 50% trở lên là $137 / 288 \text{ thủ tục} = 49,28\%$.

2. Công tác đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cập nhật kiến thức

Trong 6 tháng đầu năm, Ban Chỉ đạo ISO thành phố Uông Bí đã tham mưu UBND thành phố phối hợp với Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Quảng Ninh đơn vị trực thuộc Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng - Sở Khoa học Công nghệ tổ chức 03 chương trình đào tạo chuyên sâu cấp thành phố cho đối tượng là lãnh đạo, cán bộ trực tiếp thực hiện TTHC, cán bộ theo dõi ISO thuộc Văn phòng HĐND&UBND thành phố và BCĐ ISO 02 xã, phường. Thông qua các buổi đào tạo, tập huấn giúp đội ngũ cán bộ, lãnh đạo các đơn vị quản lý, vận hành và sử dụng tốt hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, đóng góp tích cực vào công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số của địa phương.

3. Hoạt động duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

- Các phòng ban chuyên môn thường, UBND các xã, phường xuyên thực hiện rà soát, cập nhật các quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa các quy trình hành chính, bảo đảm các hồ sơ được giải quyết đúng trình tự, đúng thời gian theo các thủ tục đã ban hành. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của chuyên viên, nắm vững được các quy định pháp luật hiện hành và các quy định theo các thủ tục hướng dẫn công việc được soạn thảo và ban hành. Giúp UBND thành phố và UBND các xã, phường lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết công việc nhanh hơn, các bộ phận gắn bó với nhau hơn về trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Trách nhiệm của mỗi cán bộ công chức ở mỗi

công đoạn được xác định cụ thể, rõ ràng, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC cho công dân.

- Hoàn thành việc xây dựng Kế hoạch Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; Thực hiện việc tự kiểm tra, theo dõi, đánh giá việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL tại đơn vị trên phần mềm ISO điện tử đầy đủ, kịp thời.

- Thực hiện công bố/công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng để không ngừng hoàn thiện bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định của pháp luật.

- Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ đã tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp, có hệ thống theo từng lĩnh vực; việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc để nhận biết và thực hiện.

4. Việc xây dựng và vận hành ISO điện tử

- Thực hiện chỉ đạo của tỉnh về triển khai hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, UBND thành phố, Ban Chỉ đạo ISO thành phố đã chỉ đạo các phòng ban chức năng, UBND các xã, phường tiếp tục triển khai thực hiện tốt việc số hóa các quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC và các tài liệu khác thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử vào hoạt động tại cơ quan, đơn vị. Tính đến ngày 08/6/2023, 100% thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Hành chính công thành phố và bộ phận một cửa UBND các xã, phường đã được cập nhật, số hóa đăng tải lên phần mềm ISO điện tử.

- Các phòng, ban, ngành chức năng và UBND các xã, phường đã duy trì thực hiện tốt việc phân quyền, phân bổ thủ tục hành chính, thiết lập chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, bối cảnh của tổ chức, xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ, xây dựng các quy trình giải quyết TTHC đăng tải trên phần mềm ISO điện tử theo quy định.

III. Đánh giá kết quả, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN 9001 đối với hoạt động của cơ quan/đơn vị

1. Đánh giá kết quả, hiệu quả hoạt động

Trong những năm qua UBND thành phố luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, công khai, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Các phòng, ban, chuyên môn thuộc UBND thành phố thường xuyên kiểm tra, rà soát các văn bản chỉ đạo, quy định mới của các bộ, ban ngành cấp trên để kịp thời sửa đổi, bổ sung, cập nhật các quy trình chung, quy trình

giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt về các căn cứ pháp lý, góp phần hoàn thiện nền hành chính phục vụ - vì dân.

Thông qua việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn giúp nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của đội ngũ lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức từ thành phố đến các xã, phường trong việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình, thời gian quy định giúp người dân, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công thành phố và bộ phận một cửa các xã, phường được thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm được thời gian, tiết kiệm chi phí cho xã hội.

2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân

2.1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của UBND tỉnh, các Sở ngành của tỉnh nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trên địa bàn thành phố Uông Bí đạt hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Việc xây dựng các quy trình, quy định của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc quyền giải quyết tại các cơ quan, đơn vị nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

- Đội ngũ cán bộ, công chức trong các phòng ban, UBND các xã, phường cơ bản có kinh nghiệm, được đào tạo cơ bản, nên việc ứng dụng công nghệ thông tin cho việc cập nhật, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện kịp thời đảm bảo quy định.

2.2. Khó Khăn

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và của Tỉnh thường xuyên có sự thay đổi. Một số văn bản hướng dẫn thực hiện được ban hành còn thiếu kịp thời ảnh hưởng đến việc cập nhật, công bố bổ sung các quy trình vào hệ thống ISO.

- Thực tế việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên phần mềm ISO điện tử vào các cơ quan hành chính còn gặp nhiều khó khăn; việc đào tạo tập huấn cho lãnh đạo đơn vị về kiểm tra, theo dõi, đánh giá, xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL tại đơn vị trên phần mềm ISO điện tử đã được triển khai tuy nhiên số lượng các đợt tập huấn chưa nhiều.

2.3. Nguyên nhân:

- Nhiều cán bộ phụ trách công tác ISO của cơ quan, đơn vị có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng nên có ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

IV. Phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023

Để nâng cao hiệu quả việc duy trì, áp dụng hệ thống QLCL TCVN 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, UBND thành phố Uông Bí đề ra phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2023, cụ thể như sau:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai rà soát thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo kế hoạch đầu năm đề ra.

- Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu hiểu rõ vai trò của việc áp dụng, duy trì HTQLCL để chỉ đạo việc triển khai ở đơn vị. Việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cần phải được rà soát, duy trì, cải tiến, cập nhật thường xuyên.

- Thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế để trình công bố HTQLCL theo TCVN 9001:2015 theo quy định.

- Cử cán bộ tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về hướng dẫn thực hiện, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 do tỉnh và thành phố tổ chức.

- Chủ động phối hợp với chuyên gia tư vấn thường xuyên rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống, nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp để thực hiện khắc phục và đề xuất các biện pháp cải tiến, hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

- Tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo.

- Tổ chức tổng kết, báo cáo đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo Kế hoạch của tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn thành phố Uông Bí 6 tháng đầu năm 2023, báo cáo Sở Khoa học công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Quảng Ninh (B/c);
- Sở Khoa học và Công nghệ(B/c);
- CT, PCT UBND thành phố (C/đ);
- Các phòng, ban thuộc UBND TP (t/h);
- UBND các xã, phường (t/h);
- Lưu: VT.

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



Nguyễn Văn Thành