

Số: /BC-UBND

Nghi Xuân, ngày tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ Hà Tĩnh.

Thực hiện Văn bản số 1753/SKHCN-TĐC ngày 09/11/2021 của Sở Khoa học & Công nghệ, UBND huyện báo cáo tình hình xây dựng áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 như sau:

Phần I. Báo cáo Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021

1. Ban hành văn bản chỉ đạo điều hành về việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: Trong năm 2021, UBND huyện và Ban chỉ đạo ISO hành chính huyện ban hành 04 văn bản chỉ đạo, hướng dẫn việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001. Cụ thể:

- Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 29/01/2021 của UBND huyện về xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện trong năm 2021.

- Công văn số 345/UBND-KT&HT ngày 09/3/2021 của UBND huyện về đẩy mạnh duy trì áp dụng hệ thống QLCL.

- Công văn số 1332/UBND-KT&HT ngày 26/7/2021 của UBND huyện về xây dựng quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn theo tiêu chuẩn ISO.

- Công văn số 1496/UBND-KT&HT ngày 12/8/2021 của UBND huyện về việc khắc phục các khuyến nghị sau đánh giá nội bộ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Công văn số 2225/UBND-KT&HT ngày 10/11/2021 của UBND huyện về kiểm tra việc thực hiện, xây dựng và áp dụng ISO 9001.

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: 03 người tham gia tập huấn tại Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng.

- Số lớp tập huấn về ISO 9001:2015 được đơn vị tổ chức trong năm: 01 lớp với số lượng tham gia 110 cán bộ, công chức cấp huyện, xã.

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 cấp huyện theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 296 Thủ tục.

- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung 36 (thủ tục); ban hành mới 85 (thủ tục); bãi bỏ 80 (thủ tục) trong năm 2021.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2021: 4237 (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, hành chính công trực tuyến: 2015; hồ sơ đang trong hạn giải quyết: 430; 1792 hồ sơ thuộc 02 lĩnh vực (đất đai và hỗ trợ người lao động bị ảnh hưởng bởi Covid) trước đây do các sở, ngành liên quan cấp tỉnh chưa xây dựng quy trình điện tử.

4. Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2021:

- Số lần công bố/công bố lại trong năm: Không.

5. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị: Có.

Theo Quyết định số 84/QĐ-UBND ngày 19/01/2021 của UBND huyện về việc thành lập Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện

6. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2021: Có

Theo Quyết định số 233/QĐ-UBND ngày 02/02/2021 của UBND huyện về việc ban hành mục tiêu chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021.

7. Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2021:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.

- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: 02/8/2021

- Có bao nhiêu điểm không phù hợp nhẹ, không phù hợp nặng, điểm lưu ý: 03 điểm.

- Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: Theo Công văn số 1496/UBND-KT&HT ngày 13/8/2021 của UBND huyện về khắc phục các khuyến nghị sau đánh giá nội bộ việc thực hiện HTQLCL.

8. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL:

Tổ chức 01 cuộc họp xem xét về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001. Cuộc họp xác định: Hệ thống QLCL theo Mô hình khung được các phòng áp dụng có hiệu quả, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Tuy nhiên vẫn có một số điểm lưu ý, yêu cầu các phòng triển khai khắc phục như: việc sắp xếp tài liệu đôi khi còn chưa khoa học; việc tham mưu rà soát để đề nghị sửa đổi, bổ sung, ban hành mới các quy trình còn chậm; việc chỉnh lý hồ sơ, tài liệu chưa đầy đủ. Kiến nghị tiếp tục giám sát thực hiện các quy trình quản lý hệ thống: kiểm soát hồ sơ, tài liệu, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa, lưu trữ hồ sơ khi thực hiện các quy trình tác nghiệp của các phòng.

9. 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: 12 quy trình, được ban hành theo quyết định số 2840/QĐ-UBND ngày 30/7/2021 của UBND huyện về việc công bố quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn.

10. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí:

Trong năm 2021 được bố trí 50.000.000 đồng cho hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 ở cấp huyện. Kinh phí được sử dụng cho hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL và hoạt động của Ban chỉ đạo ISO 9001 ở cấp huyện theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

10. Tự chấm điểm:

- Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh, để tự chấm điểm cho đơn vị lĩnh vực Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 trong năm 2021 với tổng số điểm là **4,75 điểm**. Cụ thể:

+ Mục 7.2.1: Công tác chỉ đạo và thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: 0,5 điểm.

+ Mục 7.2.2: Mức độ áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND cấp xã: 0,5 điểm.

+ Mục 7.2.3: Ban hành, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn và điều hành tác nghiệp tại đơn vị (không liên quan đến giải quyết TTHC): 0,5 điểm.

+ Mục 7.2.4: Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, điều hành tác nghiệp và quy trình/hướng dẫn hệ thống tại đơn vị (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ): 0,75 điểm.

+ Mục 7.2.5: Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (thông qua kết quả theo dõi trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến, bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc): 1,25 điểm.

+ Mục 7.2.6: Đánh giá việc tuân thủ quy trình điện tử giải quyết TTHC trên trang dichvucong.hatinh.gov.vn của tỉnh (thông qua kiểm tra trực tiếp trên hệ thống): 1 điểm.

+ Mục 7.2.7: Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định (Thông qua bốc mẫu hồ sơ tại các phòng, bộ phận để đánh giá): 0,25 điểm.

- Kết quả chấm điểm theo tiêu chí 7.2, Phụ lục III ban hành kèm theo Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh tại các xã, thị trấn (*theo phụ lục IB kèm theo*).

Phần II. Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh

I. Đặc điểm tình hình:

1. Thuận lợi:

- Được quan tâm của Sở Khoa học & Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng trong việc đào tạo, bồi dưỡng kiến thức ISO cho đội ngũ cán bộ, công chức và xây dựng hồ sơ, tài liệu, quy trình liên quan hệ thống.

- UBND tỉnh đã thống nhất thực hiện quy trình ISO theo quy trình nội bộ của Quyết định của UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính, không phải xây dựng lại quy trình ISO.

2. Khó khăn:

- Thành viên Ban chỉ đạo, cán bộ phụ trách ISO vừa thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm các công việc của HTQLCL nên thời gian nghiên cứu về hệ thống còn hạn chế.

- Việc xây dựng kế hoạch, tuân thủ theo tiêu chuẩn ISO 9001 yêu cầu đối với hệ thống đòi hỏi cán bộ, công chức phải dành nhiều thời gian, công sức.

II. Kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND tại cơ quan, địa phương trực thuộc:

1. Kết quả tham mưu, ban hành văn bản chỉ đạo và tổ chức triển khai:

Hàng năm, UBND huyện và UBND các xã, thị trấn ban hành Kế hoạch và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; triển khai thực hiện tốt mục tiêu, chính sách chất lượng đề ra, góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chuyên môn được giao; niềm yết công khai chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các quy trình ISO tại trụ sở, trên Cổng thông tin điện tử huyện.

2. Kết quả hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng ISO 9001:2015 cho các bộ, công chức, viên chức:

Hàng năm, UBND huyện tổ chức hội nghị tập huấn cho toàn thể cán bộ, công chức các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND các xã thị trấn nắm vững các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 với các nội dung: nhận thức về ISO 9001 và lợi ích khi áp dụng; yêu cầu ISO 9001 trong cơ quan hành chính. Tổ chức 02 đợt kiểm tra việc thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 vào 6 tháng và cuối năm cùng với kiểm tra cải cách hành chính.

3. Kết quả thực hiện chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

Năm 2018: UBND huyện thực hiện chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

Năm 2019: 17/17 xã, thị trấn chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Đến nay, công chức chuyên môn thuộc UBND xã, thị trấn thực hiện nghiêm túc việc duy trì áp dụng các quy trình công việc theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Thường xuyên cập nhật các căn cứ pháp lý mới ban hành để giải quyết TTHC, tiến hành rà soát và thực hiện chỉnh sửa, bổ sung những thay đổi vào HTQLCL đúng quy định; kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã, thị trấn. Hệ thống quản lý chất lượng theo Mô hình khung được các bộ phận áp dụng có hiệu quả, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Hồ sơ, tài liệu được lưu trữ, sắp xếp khoa học, kiểm soát chặt chẽ giúp tra cứu hiệu quả. Cán bộ, công chức dễ dàng đánh giá chéo về mức độ hoàn thành nhiệm vụ hoặc hỗ trợ nhau trong giải quyết TTHC.

III. Đánh giá chung:

3.1. Ưu điểm:

Việc áp dụng ISO mang lại hiệu quả tích cực trong việc kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc, thông qua đó người đứng đầu cơ quan có biện pháp kiểm tra giám sát và chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc, góp phần tích cực trong việc hiện đại hóa nền hành chính.

3.2. Tồn tại:

- Việc cập nhật các tài liệu pháp luật liên quan vào hệ thống quản lý chất lượng chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu. Các đơn vị có thực hiện đánh giá nội bộ, tổ chức họp xem xét của lãnh đạo nhưng không quan tâm nhiều đến việc rà soát, xem xét sự phù hợp của quy trình xử lý công việc, những mặt hạn chế trong quá trình áp dụng để cải tiến HTQLCL phù hợp với tình hình thực tế.

- Việc áp dụng và vận hành các quy trình trong giải quyết công việc và thủ tục hành chính chưa đáp ứng được 100% quy trình đã công bố; sắp xếp và lưu trữ tài liệu, tài liệu được lập danh mục hồ sơ, tài liệu tỷ lệ chưa cao.

3.3. Nguyên nhân của những tồn tại:

Một số cán bộ tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát hệ thống quản lý chất lượng có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, ít kinh nghiệm về HTQLCL nên ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của một số công chức nên ảnh hưởng đến quá trình cải tiến HTQLCL.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận chưa được thường xuyên.

3.4. Giải pháp trong thời gian tới:

- Tổ chức đào tạo, tập huấn về Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho lãnh đạo phụ trách ISO, thư ký, công chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Tiếp tục rà soát, cập nhật quy trình TTHC có liên quan.
- Tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo quy định.
- Duy trì công tác kiểm tra, đánh giá việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

IV. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 giai đoạn 2022-2025

Đảm bảo việc duy trì, cải tiến và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu TCVN ISO 9001:2015; mở rộng phạm vi xây dựng và áp dụng hệ thống đối với khối đơn vị sự nghiệp và trường học công lập; chuẩn hóa các hoạt động nội bộ, hoạt động điều hành đáp ứng yêu cầu TCVN ISO 9001; đẩy mạnh gắn kết ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và áp dụng hệ thống.

Đến năm 2025:

- 50% các đơn vị sự nghiệp, các trường học công lập trên địa bàn huyện xây dựng, áp dụng và công bố HTQLCL đáp ứng yêu cầu TCVN ISO 9001;
- Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan được rà soát xây dựng thành quy trình nội bộ dùng chung cho các cơ quan và quy trình riêng của từng cơ quan, hướng tới điện tử hóa 50% quy trình đã xây dựng;
- Thí điểm xây dựng 01 mô hình áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 (ISO 18091:2019) Hệ thống quản lý chất lượng;
- 50% UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 theo hướng quy trình điện tử.

V. Kiến nghị - Đề xuất

Tăng cường công tác kiểm tra, tập huấn hướng dẫn chuyên sâu việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021; UBND huyện báo cáo Sở Khoa học & Công nghệ biết, theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chi cục TCĐLCL;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Thành viên BCĐ ISO huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, KTHT;

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

Bùi Việt Hùng

Phụ lục IB
Kết quả UBND cấp huyện chấm điểm tiêu chí 7.2 các xã, phường thị trấn năm 2021
theo Phụ lục III – Quyết định 3396/QĐ-UBND
(kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /11/2021 của UBND huyện)

TT	Tên đơn vị	Điểm chấm cho các tiêu chí thành phần thuộc tiêu chí 7.2 Lĩnh vực Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO 9001) theo quy định (Tổng điểm tối đa: 5 Điểm)						Tổng điểm chấm cho tiêu chí 7.2
		Tiêu chí 7.2.1 (0,5 điểm)	Tiêu chí 7.2.2 (0,5 điểm)	Tiêu chí 7.2.3 (1 điểm)	Tiêu chí 7.2.4 (1,5 điểm)	Tiêu chí 7.2.5 (1 điểm)	Tiêu chí 7.2.6 (0,5 điểm)	
1	UBND xã Xuân Lam	0,25	0,5	0,75	1,5	0,5	0,25	3,75
2	UBND xã Xuân Hồng	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
3	UBND TT Xuân An	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
4	UBND xã Xuân Giang	0,5	0,5	1,0	1,5	0,5	0,5	4,50
5	UBND TT Tiên Điền	0,5	0,5	0,5	1,5	0,5	0,5	4,0
6	UBND xã Xuân Hải	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
7	UBND xã Xuân Phổ	0,5	0,25	0,5	1,5	0,5	0,5	3,75
8	UBND xã Đan Trường	0,5	0,5	0,5	1,5	0,5	0,5	4,0
9	UBND xã Xuân Hội	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
10	UBND xã Xuân Yên	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
11	UBND xã Xuân Mỹ	0,5	0,5	1,0	1,5	0,5	0,25	4,25
12	UBND xã Xuân Thành	0,5	0,5	1,0	1,5	0,5	0,5	4,50
13	UBND xã Cổ Đạm	0,5	0,5	1,0	1,5	0,5	0,5	4,50
14	UBND xã Xuân Liên	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25
15	UBND xã Cương Gián	0,5	0,25	0,75	1,5	0,5	0,5	4,0
16	UBND xã Xuân Viên	0,5	0,25	0,75	1,5	0,5	0,5	4,0
17	UBND xã Xuân Lĩnh	0,5	0,5	0,75	1,5	0,5	0,5	4,25

Phụ lục IIB
Kết quả chuyển đổi, xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
 (kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày /11/2021 của UBND huyện)

1. Kết quả triển khai nhiệm vụ.

TT	Nhiệm vụ/Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng
1	Ban hành văn bản chỉ đạo	Văn bản	04
2	Công tác tập huấn/đào tạo:		
-	Số cuộc tập huấn/đào tạo được cơ quan chủ trì tổ chức:	cuộc	01
-	Số cuộc tập huấn/đào tạo được mời tham gia:	cuộc	01
-	Số lượt cán bộ, công chức được tham gia tập huấn/đào tạo:	người	110
5	Hình thức tuyên truyền khác (nếu có)		
6	Công tác kiểm tra:		
-	Số cuộc kiểm tra do cơ quan chủ trì thực hiện:	cuộc	01
-	Số cơ quan được kiểm tra/đơn vị	cơ quan/đơn vị	17

2. Kết quả chuyển đổi, xây dựng mới hệ thống quản lý chất lượng

TT	Tên cơ quan/đơn vị	Năm áp dụng ISO 9001:2008	Năm chuyển đổi/xây dựng mới theo ISO 9001:2015	Chưa áp dụng
1	UBND xã Xuân Lam	2017	2019	
2	UBND xã Xuân Hồng	2016	2019	
3	UBND TT Xuân An	2015	2019	
4	UBND xã Xuân Giang	2017	2019	
5	UBND TT Tiên Điền	2016	2019	
6	UBND xã Xuân Hải	2016	2019	
7	UBND xã Xuân Phổ	2016	2019	
8	UBND xã Đan Trường	2017	2019	
9	UBND xã Xuân Hội	2015	2019	
10	UBND xã Xuân Yên	2017	2019	
11	UBND xã Xuân Mỹ	2013	2019	
12	UBND xã Xuân Thành	2016	2019	
13	UBND xã Cổ Đàm	2016	2019	
14	UBND xã Xuân Liên	2017	2019	
15	UBND xã Cương Gián	2015	2019	
16	UBND xã Xuân Viên	2013	2019	
17	UBND xã Xuân Lĩnh	2015	2019	

