

Số: /BC-UBND

Hón Quản, ngày tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ

Thực hiện Công văn số 1476/SKHCN-TCĐLCL ngày 07/9/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

UBND huyện Hón Quản báo cáo công tác xây dựng, áp dụng và duy trì cụ thể như sau:

I. Thông tin chung

- Tên đơn vị: Ủy ban nhân dân huyện Hón Quản
- Chủ tịch: Ông Vũ Xuân Trường
- Tên cán bộ phụ trách ISO: Vòng Thị Thu Trang
- Điện thoại: 039.8878.683 Email: vongtrang@gmail.com

II. Kết quả thực hiện

STT	Nội dung Kiểm tra	Kết quả kiểm tra		Bằng chứng cụ thể	Ghi chú
		Thực hiện	Không thực hiện		
1	Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015				
1.1	Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan	x		Đính kèm danh mục TTHC hiện hành	
1.2	Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài	x		Đính kèm danh sách tập huấn	

	liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL			<i>dự kiến trong tháng 10/2203</i>	
1.3	Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan	x		<i>Được ban hành kèm theo Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 31/3/2023</i>	
1.4	Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL	x		<i>Theo Quyết định số 97/QĐ-UBND ngày 31/3/2023</i>	
1.5	Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp		x		<i>Dự kiến sẽ đánh giá nội bộ và họp xem xét lãnh đạo vào cuối tháng 10 năm 2023</i>
1.6	Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có)		x		
1.7	Hoạt động cải tiến trong HTQLCL	x		<i>Các quy trình được đề xuất rút ngắn thời gian theo Quyết định 97/QĐ-UBND ngày 31/3/2023</i>	
2	Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ- TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ:				

2.1	Việc bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL	x		<i>Được kiện toàn BCD ISO theo quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 20/4/2023</i>	
2.2	Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL	x		<i>Được xác nhận theo Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 20/4/2023</i>	
2.3	Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có)	x		<i>Quyết định 97/QĐ-UBND ngày 31/3/2023</i>	
2.4	Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL	x		<i>Đính kèm theo BM-01-04 Danh mục tài liệu kiểm soát có nguồn gốc bên ngoài</i>	
2.5	Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL		x		Dự kiến sẽ tiến hành công bố lại vào cuối tháng 10/2023
2.6	Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có)	x		<i>UBND huyện có phối hợp với Công ty TNHH Tư vấn Quản lý quốc tế và hỗ trợ kỹ thuật cao</i>	

III. Đánh giá tình hình thực hiện

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

Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị: UBND huyện đã tiếp nhận và giải quyết TTHC tại đơn vị cụ thể như sau: Hồ sơ được tiếp nhận và thụ lý trong năm 2023 là: 23083 Hồ sơ, tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn là: 19072 hồ sơ, tổng hồ sơ giải quyết quá hạn là 157 hồ sơ

Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài:

Ban chỉ đạo ISO của UBND huyện luôn theo dõi, kiểm tra và hướng dẫn các bộ phận chuyên môn thực hiện rà soát, cập nhật các văn bản pháp luật liên quan vào danh mục kiểm soát thông tin dạng văn bản bên ngoài theo BM-01-04, kịp thời kiểm soát những văn bản hết hiệu lực, những văn bản ban hành, thay thế, bổ sung... đảm bảo không sử dụng những văn bản hết hiệu lực.

Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

Tổng số TTHC được UBND tỉnh Bình Phước công bố chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện đã được đưa vào phạm vi áp dụng HTQLCL là 297 TTHC, đảm bảo 100%.

Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

UBND huyện triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ, kết quả hài lòng là 99,6%; không hài lòng là 0,4 %.

Gắn kết với việc thực hiện quy chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

Toàn bộ việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần đều tuân thủ và thiết lập các biểu mẫu theo cơ chế một cửa một cửa liên thông được quy định tại Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 16/8/2019 của UBND tỉnh Bình Phước

2. Những thuận lợi, khó khăn và 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 tại cơ quan, đơn vị:

Thuận lợi.

- Các quy trình xử lý công việc tại Ủy ban nhân dân huyện được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

- Giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời.

- Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công

việc.

- Hạn chế, tồn tại.

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân huyện còn gặp phải một số khó khăn như:

- 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.

- Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi khiến cho công tác cập nhật văn bản còn hạn chế.

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục còn yếu.

- Nguyên nhân.

- Không được tập huấn thường xuyên khiến cho công chức còn hạn chế về tiêu chuẩn ISO và bên cạnh đó tại mỗi Phòng chuyên môn thường xuyên được luân chuyển khiến cho đội ngũ duy trì Hệ thống còn nhiều bất cập để triển khai.

3. Tình hình sử dụng kinh phí duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015: Hiện tại đơn vị đang triển khai thực hiện.

IV. Kiến nghị, đề xuất

Kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ hằng năm mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của UBND huyện Hớn Quản./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN tỉnh;
- CT, các PCT UBND huyện;
- CVP, CV (Trang);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hạ