

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2018 của UBND xã Hương Sơn về triển khai ISO năm 2019; UBND xã Hương Sơn báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020 như sau:

I. Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 6 tháng đầu năm

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Trong năm 2019, lãnh đạo UBND xã luôn quan tâm, chỉ đạo sát sao việc triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đến tất cả các bộ phận chuyên môn đảm bảo chất lượng phù hợp theo yêu cầu quy định. Cụ thể đã ban hành các văn bản chỉ đạo như sau:

- Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 27/12/2018 về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của UBND xã

- Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 27/12/2018 của UBND xã về việc triển khai ISO 9001:2015 năm 2019.

- Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 25/01/2019 của UBND xã về việc ban hành Chính sách chất lượng áp dụng tại UBND xã theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 27/12/2018 của UBND xã về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2019 của UBND xã.

- Quyết định số 297/QĐ-UBND ngày 08/07/2019 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hương Sơn.

- Công văn số 299/UBND ngày 09/07/2019 của UBND xã về việc thông báo ban hành Quyết định công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Báo cáo số 175/BC-UBND ngày 22/04/2019 của UBND xã về việc kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng Quý I và phương hướng nhiệm vụ Quý II năm 2019.

- Báo cáo số 295/BC-UBND ngày 08/07/2019 của UBND xã về việc kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng 6 tháng đầu năm và phương hướng nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2019.

- Báo cáo số 475/BC-UBND ngày 12/11/2019 của UBND xã về việc kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020.

- Báo cáo số 474/BC-UBND ngày 12/11/2019 của UBND xã về số lượng thực hiện hành chính được ISO hóa.

- Báo cáo số 476/BC-UBND ngày 12/11/2019 của UBND xã về kết quả rà soát, cập nhật các quy trình ISO năm 2019.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của xã. Trong năm 2019 UBND xã đã triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO 9001:2015, lồng ghép vào các cuộc hội họp và đăng tải trên trang thông tin điện tử xã, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị. Bên cạnh đó UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thường xuyên rà soát, cập nhật các văn bản pháp luật để kịp thời sửa đổi, bổ sung và cải tiến các quy trình để thực hiện có hiệu quả và đơn giản hóa thủ tục hành chính, góp phần thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính của UBND xã.

2. Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

UBND xã Hương Sơn đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại UBND xã phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực quản lý theo Quyết định số 297/QĐ-UBND ngày 08/07/2019 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hương Sơn.

II. Kết quả thực hiện cụ thể

STT	Hạng mục	Nội dung
1	Thực hiện Mục tiêu chất lượng	
1.1	Năm 2019, có ban hành mục tiêu chất lượng không?	Có
1.2	Thời gian ban hành mục tiêu chất lượng?	27/12/2018
1.3	Có xây dựng Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng không?	Có

1.4	Có thực hiện đánh giá mục tiêu chất lượng không ?	Có
1.5	Thực hiện đánh giá mục tiêu chất lượng mấy lần và vào thời điểm nào?	04 lần vào Quý I, 6 tháng, Quý III và năm 2019
2	Tổ chức đánh giá nội bộ	
2.1	Có xây dựng Kế hoạch và chương trình đánh giá nội bộ không?	Có
2.2	Có thực hiện đánh giá nội bộ không?	Có (Đánh giá nội bộ vào quý III năm 2019)
2.3	Có tiến hành khắc phục các điểm không phù hợp sau các lần đánh giá nội bộ không?	Có
3	Tiến hành xem xét lãnh đạo	
3.1	Có tiến hành xem xét lãnh đạo không	Có
3.2	Thực hiện xem xét của lãnh đạo mấy lần	01 lần, vào ngày 24/7/2019
4	Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại đơn vị	
4.1	Số lượng quy trình nội bộ đã xây dựng	07 quy trình bắt buộc
4.2	Số lượng TTHC đã xây dựng quy trình ISO	119
4.3	Số lượng TTHC chưa xây dựng quy trình ISO	0
4.4	Có rà soát, cập nhật quy trình giải quyết các TTHC theo Tiêu chuẩn ISO khi có văn bản QPPL liên quan thay đổi	Có, rà soát tổng cộng 07 lần
5	Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015	

5.1	Đã công bố hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Đã công bố theo Quyết định số 297/QĐ-UBND ngày 08/07/2019 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hương Sơn
5.2	Đã công bố hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 khi có sự thay đổi, mở rộng hay thu hẹp phạm vi áp dụng chưa	Đã công bố
5.3	Có thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì theo dõi, tổng hợp?	Thông báo bằng văn bản đến Văn phòng HĐND&UBND huyện
5.4	Đã niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan chưa?	Có; đăng tải trên Website: huongson.thuathienhue.gov.vn

3. Số lượng thủ tục hành chính được quy trình hóa theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Đã công bố 119 thủ tục hành chính được quy trình hóa theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Quyết định số 297/QĐ-UBND ngày 08/07/2019 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã Hương Sơn.

III. Nhận xét đánh giá chung

1. Ưu điểm

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Hương Sơn được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Trong thời gian qua, hệ thống được duy trì, vận hành và thường xuyên được mở rộng, sửa đổi cho phù hợp với văn bản quy phạm hiện hành.

UBND xã thường xuyên chỉ đạo, theo dõi các bộ phận, ban ngành thực hiện tốt và duy trì chính sách chất lượng như đã cam kết.

Công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên. Các hoạt động không phù hợp cơ bản đều được theo dõi, kiểm tra và đã khắc phục đầy đủ.

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong cơ quan, lãnh đạo xã điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

Việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã giúp phát hiện được những khiếm khuyết, hạn chế, bất cập trong thực hiện nhiệm vụ của cá nhân, đơn vị. Từ đó có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm nâng cao năng lực hoạt động cũng như việc tổ chức hoạt động của các bộ phận chuyên môn.

2. Tồn tại, hạn chế

Công chức phụ trách công tác ISO của xã là kiêm nhiệm, thực hiện nhiều công việc chuyên môn khác nhau nên việc tham mưu thực hiện ISO chưa đạt chất lượng, kết quả cao.

Việc thực hiện các quy trình bắt buộc như kỹ năng đánh giá nội bộ, họp xem xét lãnh đạo, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu. Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của công chức ảnh hưởng đến quá trình cải tiến HTQLCL.

Vẫn còn một số bộ phận chưa thực hiện đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn, hoạt động cải tiến chưa thực hiện thường xuyên và đúng kế hoạch đã đề ra nên hiệu quả áp dụng HTQLCL chưa cao.

Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi nhiều nhưng việc cập nhật, sửa đổi quy trình ISO tại cơ quan nhìn chung chưa kịp thời.

IV. Một số nhiệm vụ trọng tâm năm 2020

- Tiếp tục rà soát, xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu và các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao dựa trên Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng.

- Áp dụng đầy đủ trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được phê duyệt.

- Tiến hành đánh giá nội bộ tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã. Sau khi đánh giá nội bộ kết thúc tiến hành chỉ đạo các bộ phận cải tiến, cập nhật vào công dịch vụ công để phục vụ cho việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ theo đúng quy trình.

- Tiếp tục theo dõi, kiểm tra việc duy trì áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO đối với các bộ phận chuyên môn; tăng cường tham gia các lớp tập huấn cập nhật kiến thức cơ bản về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO cho các công chức; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan.

- Tiến hành xem xét của lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo mẫu quy định và gửi văn bản về Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh để theo dõi, tổng hợp; đồng thời niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã khi có sự thay đổi.

- Phải thường xuyên cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là 01 tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Rà soát hệ thống quản lý chất lượng phục vụ cho đánh giá cải cách hành chính năm 2019 của xã.

Trên đây là Báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 năm 2019 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2020 của UBND xã Hương Sơn./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- CT và Phó CT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hồ Thanh Nghi