

Số: /BC-BCĐ

Nguyễn Bình, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá nội bộ về thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 sáu tháng đầu năm 2023 tại UBND phường Nguyễn Bình, thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa.

Thực hiện Quyết định số 5005/QĐ-UBND ngày 13/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá về việc giao chỉ tiêu kế hoạch áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá, giai đoạn 2019 – 2022; Quyết định số 299/QĐ-UBND ngày 15/7/2021 của UBND phường Nguyễn Bình về việc ban hành Kế hoạch thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND phường Nguyễn Bình.

Ban chỉ đạo ISO 9001: 2015 phường Nguyễn Bình báo cáo kết quả đánh giá nội bộ về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn Việt Nam (QLCL TCVN) 6 tháng đầu năm 2023 tại UBND phường Nguyễn Bình, thị xã Nghi Sơn, Thanh Hóa như sau:

1. Nội dung cần xem xét báo cáo:

- + Xem xét thực tế hệ thống tài liệu hiện có và đang được sử dụng trong toàn cơ quan so với yêu cầu của Tiêu chuẩn áp dụng;
- + Xác định phạm vi, quy mô áp dụng trên cơ sở sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn, thực tế hoạt động của UBND phường;
- + Xem xét những nội dung cơ bản về quản lý chất lượng và Tiêu chuẩn ISO 9001;
- + Xem xét kỹ năng xây dựng các văn bản theo yêu cầu thuộc HTQLCL;
- + Xem xét việc xây dựng các văn bản hệ thống quản lý chất lượng và triển khai áp dụng vào thực hiện nhiệm vụ.

2. Kết quả nhận xét đánh giá:

2.1. Các điểm còn phù hợp:

- + Hệ thống tài liệu hiện có và đang được sử dụng trong toàn cơ quan so với yêu cầu của Tiêu chuẩn áp dụng còn phù hợp,

- + Quy mô áp dụng trên cơ sở sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn, thực tế hoạt động của UBND phường đạt yêu cầu.
- + Những nội dung cơ bản về quản lý chất lượng và Tiêu chuẩn ISO 9001;
- + Kỹ năng xây dựng các văn bản theo yêu cầu thuộc HTQLCL
- + Việc xây dựng các văn bản hệ thống quản lý chất lượng và triển khai áp dụng vào thực hiện nhiệm vụ.

1.2. Bản chất của các điểm không phù hợp quan trọng:

Nguyên tắc soạn thảo văn bản: Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản không được thực hiện theo quy định tại điều 5 của Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác Văn thư; khoản 3 điều 1 của Nghị định số 09/2010 /NĐ-CP, ngày 08/02/2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2004/NĐ-Cp và Thông tư 01/2011 /TT-BNV ngày 19/01/2022 về hướng dẫn thể thức và ký thuật trình bày văn bản hành chính. Nguyên tắc soạn thảo văn bản được thay thế bằng soạn thảo văn bản theo thể thức và kỹ thuật trình bày quy định tại Điều 8, điều 9 của Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

3. Phân tích điểm mạnh và điểm yếu của hệ thống quản lý chất lượng:

3.1 Điểm mạnh:

Được sự quan tâm chỉ đạo và hướng dẫn của Sở khoa học đầu tư, UBND thị xã Nghi Sơn. Sự lãnh đạo cương quyết của Đảng ủy, phối, kết hợp của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội... UBND phường Nguyên Bình xác định việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL TCVN 9001:2015 trong quá trình hoạt động là nhiệm vụ trọng tâm nên địa phương rất coi trọng công tác này trong quá trình chỉ đạo.

UBND phường đã xây dựng hoạch thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND phường.

Hiện đại hóa nền TTHC, thực hiện niêm yết, công khai đầy đủ các TTHC theo quy định tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC.

Từ 01/7 năm 2021 đến nay UBND phường tiếp tục duy trì đăng tải bộ TTHC trên trang thông tin điện tử của phường, khảo sát sự hài lòng của người dân thông qua đánh giá hệ thống phần mềm “ 1 cửa” của phường. Tổng số TTHC đánh giá là 230 TTHC, thuộc 10 lĩnh vực, áp dụng tại phường 175 thủ tục và đã

thực hiện 64 thủ tục. Trong đó bao gồm cả các thủ tục hành chính thực hiện mức độ 3 và 4.

Nhìn chung việc triển khai cơ chế “một cửa”, một cửa liên thông thực hiện các thủ tục hành chính đang tiếp tục quán triệt và tổ chức thực hiện trên địa bàn phường, ứng dụng công nghệ thông tin và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của cơ quan đã tạo điều kiện thực hiện tốt công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức. Hiện nay, nhiều tổ chức, cá nhân có nhu cầu đã nghiên cứu, tìm hiểu các TTHC qua mạng internet (Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC), thuận lợi cho việc chuẩn bị hồ sơ đề nghị giải quyết các TTHC.

Hầu hết các hồ sơ giải quyết đều liên quan đến lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực, đất đai, chính sách – xã hội được thực hiện đúng theo quy trình ISO.

Hiệu quả của việc áp dụng ISO trong hoạt động hành chính được thể hiện rõ nhất ở tính công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, từ đó giảm hiện tượng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho tổ chức, công dân khi thực hiện các thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, cải thiện môi trường đầu tư, thu hút các nguồn lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của phường.

Hệ thống tài liệu ISO cũng có sẵn các biểu mẫu, hướng dẫn cụ thể, chi tiết từng thủ tục hành chính, quy định rõ nhiệm vụ từng công chức. Do vậy, khi áp dụng ISO giúp cho công chức nắm rõ được công việc của mình, tránh hiện tượng chồng chéo trong thực hiện nhiệm vụ, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Từ đó từng bước tạo được lòng tin, sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch với UBND phường.

Đặc biệt, việc áp dụng ISO trong hoạt động hành chính đã giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị dễ dàng giám sát, kiểm tra và định hướng chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc; đội ngũ cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học, rút ngắn thời gian xử lý các văn bản, giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng thời gian, từng bước cải tiến phương thức làm việc khi giải quyết các thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

3.2. Điểm nhận xét, lưu ý, nhắc nhở:

Các công chức chuyên môn cần thực hiện nghiêm các biểu mẫu như: Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, phiếu hẹn hồ sơ, phiếu kiểm soát quy trình, sổ theo dõi...theo đúng quy định; Thường xuyên rà soát, cập nhật các TTHC; Công chức

VP-TK tham mưu thành lập ki ốt tra cứu thông tin phục vụ miễn phí cho người dân tại bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; xây dựng Kế hoạch chấm công.

4. Nhiệm vụ cần thực hiện trong thời gian tới:

- Thực hiện tốt việc chấp hành nội quy, quy chế làm việc của UBND phường.

- Tập trung thực hiện công tác cải cách hành chính.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng văn bản khi ban hành và tổ chức hội nghị của UBND phường.

- Thực hiện tốt công tác quản lý, kiểm điểm phê bình cán bộ công chức trong thực thi nhiệm vụ.

- Tiếp tục thực hiện việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc. Thực hiện tốt việc sử dụng các phần mềm.

- Giao cho các thành viên BCD ISO phường hoàn thiện các nội dung cần nhắc nhở;

- Giao cho Công chức Văn phòng – Thống kê phường hoàn thiện báo cáo và hồ sơ lưu, hồ sơ đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét cải tiến hệ thống.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá nội bộ về thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 sáu tháng đầu năm 2023 tại UBND phường Nguyên Bình, thị xã Nghi Sơn, tỉnh Thanh Hóa.

Rất mong nhận được sự quan tâm của UBND thị xã Nghi Sơn, Sở KH & CN Thanh Hóa./.

Nơi nhận:

- Sở KH & CN Thanh Hóa;
- UBND thị xã Nghi Sơn;
- BCD ISO phường;
- Lưu: VT.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG
Nguyễn Đình Thái**