

Số: 256./BC-UBND

Tân Yên, ngày 14 tháng 11 năm 2018

## BÁO CÁO

### Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 huyện Tân Yên, tháng 11 năm 2018

Thực hiện Công văn số 294/KHCN-TĐC ngày 27/4/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bắc Giang về việc hướng dẫn công tác gửi báo cáo ISO định kỳ; Chủ tịch UBND huyện Tân Yên báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 huyện tháng 11 năm 2018, như sau:

#### 1. Kết quả xây dựng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)

Hướng dẫn tổ chức đánh giá nội bộ trong việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND xã Phúc Sơn. Tiếp tục chỉ đạo UBND xã Phúc Sơn khắc phục những điểm chưa phù hợp, các điểm lưu ý trong quá trình áp dụng; tập trung hướng dẫn khắc phục việc phân loại, sắp xếp và sử dụng khoa học, hiệu quả văn bản pháp luật hiện hành (tài liệu bên ngoài; sắp xếp, lưu trữ, sử dụng, bảo vệ, hủy bỏ hồ sơ đảm bảo khoa học, bài bản, thống nhất (từ việc đánh mã số, nhãn hiệu cho tủ, kệ, giá .. đang chứa đựng hồ sơ, hoặc nhãn của gáy, bìa cặp, file, hộp hồ sơ, ..theo quy trình thông tin lập thành văn bản (dạng hồ sơ (QT- 02).

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện tiếp tục duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (công bố tại Quyết định số 5256/QĐ-UBND ngày 15/9/2017 của Chủ tịch UBND huyện) trong hoạt động các cơ quan hành chính nhà nước tại các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện.

#### 2. Kết quả áp dụng, duy trì HTQLCL

Các cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tiếp tục thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2018; duy trì đầy đủ chế độ báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng theo đúng quy định.

Tiếp tục duy trì quy trình kiểm soát tài liệu ở mỗi cán bộ, công chức trong các cơ quan áp dụng hệ thống chất lượng.

Việc tuân thủ các quy trình/ thủ tục đã xây dựng:

- Quy trình nội bộ

TT	Số lượng quy trình bắt buộc, quy trình nội bộ	Số quy trình đã thực hiện		
		Tổng số	Tuân thủ đúng quy trình	Chưa tuân thủ đúng quy trình
1	Các quy trình theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008	06	06	0
2	Các quy trình hỗ trợ	06	06	0
3	Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường	33	33	0
4	Lĩnh vực Nông nghiệp và PTNT	14	14	0

5	Lĩnh vực Kế hoạch và đầu tư	41	41	0
6	Lĩnh vực Lao động TB&XH	79	79	0
7	Lĩnh vực Tư pháp	39	39	0
8	Lĩnh vực Văn hóa TT	17	17	0
9	Lĩnh vực Nội vụ	43	43	0
10	Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo	59	59	0
11	Lĩnh vực Công thương, Xây dựng, giao thông vận tải	37	37	0
	<b>Tổng</b>	<b>374</b>	<b>374</b>	<b>0</b>

- Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện ( Từ ngày 15/10/2018 đến ngày 13/11/2018)

TT	TTHC áp dụng ISO	Số hồ sơ giải quyết TTHC áp dụng ISO đã thực hiện so với quy định trong các quy trình/thủ tục của HTQLCL		
		Tổng số	Tuân thủ đúng quy trình/thủ tục	Chưa tuân thủ đúng quy trình/thủ tục
1	Lao động TBXH	195	195	0
2	Tài nguyên môi trường	137	137	0
3	Tư pháp	24	24	0
4	Văn hóa TT	7	7	0
5	Công thương	5	5	0
6	Nội vụ	74	74	0
7	Nông nghiệp và PTNT	11	11	0
8	Giáo dục và đào tạo	8	8	0
9	Xây dựng	30	30	0
10	Kế hoạch và đầu tư	97	97	0
	<b>Tổng</b>	<b>588</b>	<b>588</b>	<b>0</b>

### 3. Kết quả công tác cải tiến HTQLCL

Trong tháng 11/2018, tiếp nhận 62 phiếu phản ánh của các tổ chức và công dân, trong đó:

- Về mức độ thuận tiện: M1 (*thuận tiện/ dễ dàng, đáp ứng/ nhanh*) đạt 64%; mức độ *thuận tiện bình thường* M2 đạt 36%.

- Về mức độ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết, xử lý các thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: mức độ *rất hài lòng* M4 đạt 0%, mức độ *hài lòng* M3 đạt 51%; mức độ *bình thường* M2 đạt 49%.

### 4. Thuận lợi, khó khăn

#### 4.1. Thuận lợi

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện đã từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công việc của công chức, viên chức.

Việc mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2018 vào hoạt động của UBND xã Phúc Sơn giúp cho việc nâng cao chất lượng hoạt động của UBND cấp xã, xây dựng một phương thức làm việc khoa học, loại bỏ được nhiều thủ tục rườm rà (cách làm kinh nghiệm, truyền thống), rút ngắn thời gian và giảm chi phí, đồng thời làm cho năng lực, trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ của công chức; giúp cho lãnh đạo UBND cấp xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của từng cán bộ công chức trong đơn vị; đánh giá được trách nhiệm cụ thể kết quả thực hiện của mỗi cán bộ công chức thông qua hệ thống quản lý chất lượng.

#### 4.2. Khó khăn

Đội ngũ công chức của các cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của Hệ thống quản lý chất lượng, đôi khi không chủ động về thời gian; Công chức các cơ quan chuyên môn phải kiêm nhiệm nhiều việc nên sắp xếp hồ sơ tài liệu chưa đảm bảo cho việc dễ lấy, dễ thấy, dễ tìm.

Việc xây dựng điểm hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Phúc Sơn còn chậm tiến độ theo Kế hoạch đề ra.

#### 5. Kế hoạch thực hiện tháng tiếp theo

- Tiếp tục Kế hoạch số 162/KH-UBND về xây dựng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 huyện Tân Yên năm 2018; thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2018.

- Chỉ đạo UBND xã Phúc Sơn báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ kết quả xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; đề nghị BCĐ ISO tỉnh thẩm định và công nhận theo quy định.

- Triển khai việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với 11 xã, thị trấn trong huyện theo Kế hoạch.

- Các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện tiếp tục duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đã được công bố. /

#### Nơi nhận:

- Lưu: VT, NV.

#### Bản điện tử:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh (b/c);  
(Email: anhng\_skhn@bacgiang.gov.vn)
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện

