

Số: 152/BC-UBND

Hoài An, ngày 18 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO

**Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL
theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008**

Thực hiện công văn số 743/SKHCN-TĐC, ngày 06/11/2018 của Sở khoa học và công nghệ về việc báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008. UBND huyện báo cáo như sau

I. Thông tin chung đơn vị:

1. Tên cơ quan: UBND huyện Hoài An

Địa chỉ: 04 Lê Duẩn – TT. Tăng Bạt Hổ - Hoài An- Bình Định

Điện thoại: 056.3770.970

2. Người liên lạc: Phạm Minh Hùng: Chức vụ: Phó Chánh Văn phòng – Phó Ban dự án ISO huyện. Điện thoại: 0911.41.41.89

II. Kết quả thực hiện:

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2008:

a) Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại đơn vị

- Đã xây dựng và áp dụng HTQLCL

- Thuê tổ chức tư vấn bên ngoài xây dựng:

- Đơn vị tư vấn xây dựng: Chuyên gia tư vấn độc lập Ông Phạm Khả Sỹ và Công ty TNHH QMS Việt Nam đánh giá và cấp giấy chứng nhận.

b) 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:

UBND huyện triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính tại các phòng, ban của huyện, tập trung chủ yếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa“ thuộc UBND huyện gồm các lĩnh vực sau:

- Lĩnh vực Tư pháp;

- Lĩnh vực Tài nguyên – Môi trường

- Lĩnh vực Đăng ký quyền sử dụng đất;

- Lĩnh vực Công nghiệp – Xây dựng – Thương mại;
- Lĩnh vực Lao động Thương binh và Xã hội;
- Lĩnh vực Văn hóa – Thông tin;
- Lĩnh vực Nội vụ;
- Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo;
- Lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;
- Lĩnh vực Tài chính – Kế hoạch

- Từ đầu năm đến nay đã tiếp nhận 3.307 hồ sơ của các tổ chức, cá nhân; trả đúng hẹn 3.143 hồ sơ, trả đúng hẹn trên 95%.

b. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

Công tác phổ biến, tuyên truyền thực hiện các quy định trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân được UBND huyện; Thành viên Ban dự án ISO huyện quan tâm, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhắc nhở cán bộ công chức, viên chức thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ được giao, thực hiện đúng quy trình, quy định đảm bảo thời gian, chất lượng, không gây khó khăn, phiền hà cho các tổ chức, công dân.

c. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và yêu cầu phát luật liên quan.

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị chấp hành đúng các quy định tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2008 trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, công dân, bám sát mục tiêu đề ra, thực hiện đúng thủ tục hồ sơ, các quy trình đã được niêm yết công khai.

d. Việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL.

Thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra các biện pháp khắc phục thay đổi, bổ sung kịp thời đáp ứng nhu cầu công việc được giao.

đ. Hoạt động xem xét của lãnh đạo, hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp

- Việc xem xét, đánh giá quá trình triển khai thực hiện áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu TCVN ISO 9001:2008 là hết sức cần thiết, nhằm đánh giá kết quả

thực hiện mục tiêu, chất lượng đề ra, đồng thời sửa chữa và khắc phục kịp thời các điểm không phù hợp, thực hiện ngày càng có hiệu quả.

e. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL:

Việc giải quyết các thủ tục hành chính cơ bản đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của người dân, nên không có trường hợp khiếu nại, liên quan đến quá trình giải quyết công việc. Tuy nhiên, đối với các trường hợp trả hồ sơ trễ hẹn, bộ phận “Một cửa” có thư xin lỗi các tổ chức và công dân.

2. Tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định 2650/QĐ-UBND, ngày 13/8/2015 của UBND tỉnh Bình Định

a. Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

UBND huyện kiện toàn Ban Dự án ISO huyện. Trưởng ban là Phó Chủ tịch UBND huyện; Phó ban và các Thành viên thuộc các phòng, ban có liên quan tham gia chỉ đạo thực hiện các quy trình giải quyết công việc thuộc lĩnh vực theo dõi, quản lý.

b. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL

Chủ tịch UBND huyện đã ban hành Quyết định số 2534/QĐ-UBND, ngày 18/12/2014 V/v công bố Hệ thống quản lý chất lượng huyện Hoài Ân phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

c. Việc công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ huyện cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan

UBND huyện gửi Công bố quyết định đến Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, các ngành liên quan, đồng thời niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa” thuộc huyện và trên trang thông tin điện tử của UBND huyện để các tổ chức và cá nhân biết, theo dõi thực hiện.

d. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL

Khi có sự thay đổi, điều chỉnh, bổ sung các văn bản hướng dẫn của cấp trên liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính. UBND chỉ đạo các ngành cập nhật, bổ sung kịp thời.

III. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan, đơn vị:

Được sự quan tâm của Lãnh đạo UBND huyện, sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, nên việc xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan thuộc UBND

huyện thực hiện theo đúng kế hoạch, từng bước phát huy hiệu quả. Các cơ quan, đơn vị có nhiều cố gắng, tập trung triển khai giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực theo dõi, quản lý, đảm bảo đúng quy trình, thời gian quy định, đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân.

Tuy nhiên bên cạnh đó còn một số tồn tại, khó khăn, các thành viên Ban Dự án vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm nên việc chỉ đạo, kiểm tra giám sát thực hiện đôi lúc chưa kịp thời, nhất là trong công tác kiểm tra, đánh giá nội bộ; Một số bộ phận chuyên môn xử lý công việc vẫn còn một số điểm không phù hợp, chưa khắc phục kịp thời.

IV. Kiến nghị, đề xuất:

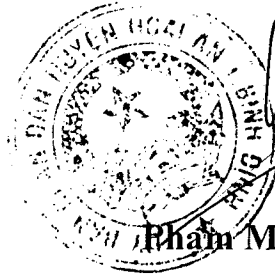
Sở khoa học Công nghệ hướng dẫn việc chuyển đổi từ HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 thành tiêu chuẩn 2001: 2015

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO tại các cơ quan, hành chính thuộc UBND huyện.

Nơi nhận:

- Sở KH-CN;
- Lưu: VT.

**TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**



Phạm Minh Hùng