

Số: *164*/BC-UBND

Khánh Sơn, ngày *20* tháng 10 năm 2016

## **BÁO CÁO**

### **Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn**

#### **I. Kết quả đã thực hiện**

##### **1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:**

- Tình hình thực hiện, triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị: Ngay từ đầu năm 2016 UBND huyện đã ban hành:

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 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 tỉnh. Trong năm 2016, huyện Khánh Sơn đã chú trọng triển khai duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2008 cho các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện:

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được UBND huyện, các cơ quan lồng ghép vào các cuộc họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

Cán bộ, công chức đã tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc. Vì thế việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc là rất dễ dàng thực hiện.

- Phạm vi áp dụng thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết trên các lĩnh vực: Nội vụ; Nông nghiệp và phát triển nông thôn; Văn hóa - thể thao & du lịch; Tài chính; Kế hoạch và Đầu tư; Công thương – Xây dựng – Nhà ở và Giao thông; Y tế, Dân tộc và Tư pháp với 09/13 cơ quan chuyên môn nằm trong hệ thống (Phòng: Nội vụ, Nông nghiệp và PTNT, Y tế, Tư pháp, KT&HT, Dân tộc, TC-KH, VH TT và Văn phòng HĐND&UBND). Đã được xây dựng và áp dụng toàn bộ TTHC theo TCVN ISO 9001:2008 trên tất cả các lĩnh vực (tính đến thời điểm báo cáo) 150 thủ tục được áp dụng.

- 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 các yêu cầu pháp luật liên quan

+ Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng năm 2016;  
+ Kế hoạch triển khai thực hiện việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 của UBND huyện Khánh Sơn;

+ Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO 9001:2008 của UBND huyện Khánh Sơn;  
+ Kiện toàn tổ giúp việc cho Ban Chỉ đạo ISO 9001:2008 của huyện;  
+ Xây dựng Chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ; đồng thời tiến hành đánh giá nội bộ tại các cơ quan trong hệ thống. Sau khi đánh giá nội bộ xong Ban Chỉ đạo của huyện đã tiến hành họp để triển khai các nội dung khắc phục trong quá trình triển khai.

+ Xây dựng kế hoạch lấy ý kiến khách hàng, đồng thời gửi phiếu thăm dò đến các cơ quan, đơn vị liên quan để đánh giá công tác công khai, minh bạch và thái độ phục vụ các tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện Thủ tục hành chính.

+ Thường xuyên cập nhật các TTHC của các đơn vị trong hệ thống để kịp thời thay đổi, bổ sung theo Quyết định công bố của UBND tỉnh về TTHC thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện.

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

UBND huyện Khánh Sơn đã triển khai đồng bộ đến tất cả các bộ phận nắm bắt và thực hiện theo quy trình ISO các thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực; toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền của UBND huyện đều được niêm yết tại bộ phận Một cửa, một cửa liên thông của UBND huyện, trên cơ sở đó các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện TTHC đều đến bộ phận Một cửa để liên hệ và thực hiện nhu cầu công việc của mình, không đến trực tiếp các cơ quan chuyên môn như trước kia có một số TTHC thực hiện ở các cơ quan chuyên môn. Tuy nhiên, theo đặc thù vùng miền núi, tính đến thời điểm hiện tại UBND huyện Khánh Sơn chỉ có khoảng 30/150 thủ tục hành chính có phát sinh hồ sơ và được áp dụng liên quan đến các công tác: Đăng ký kinh doanh và cấp mã số thuế; Cấp Giấy phép xây dựng; Một số thủ tục trên lĩnh vực Tư pháp; Cấp giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm; xác nhận cam kết bảo vệ môi trường; Cấp phép hoạt động dịch trò chơi vụ điện tử công cộng...

- Từ đầu năm đến nay UBND huyện đã tổ chức 01 cuộc đánh giá nội bộ theo như trong kế hoạch năm 2016. Qua đánh giá Đoàn đánh giá nội bộ đã phát hiện một số lỗi nhẹ như: Việc cập nhật các văn bản QPPL chưa kịp thời, hồ sơ nhận từ các tổ chức cá nhân thiếu một số giấy tờ, phiếu luân chuyển văn bản còn sơ xài....

- Trong quá trình thực hiện:

+ Cán bộ thụ lý và xử lý hồ sơ thường xuyên cập nhật các văn bản, thủ tục hành chính có liên quan nhằm nhanh chóng nắm bắt các quy định, thay đổi của các mảng công việc có liên quan và giúp công tác xử lý thủ tục hành chính đơn giản, gọn nhẹ nhằm đáp ứng sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân và luôn

tuân thủ chính sách, mục tiêu chất lượng, quy trình của các thủ tục mà cơ quan đã đề ra.

+ Các cán bộ thụ lý, xử lý hồ sơ luôn tuân thủ thực hiện đúng các quy trình đề ra, gồm: Hồ sơ, thời gian xử lý, các quy định hướng dẫn, biểu mẫu, hồ sơ lưu, ...

## **2. Tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:**

- 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:

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, lãnh đạo đơn vị 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 người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (*Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008*);

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn đã phê duyệt và ban hành Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 17/10/2016 về việc công bố lại HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Việc công bố HTQLCL phù hợp 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 sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của huyện Khánh Sơn.

- 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 để áp dụng theo qui định chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

## **II. Đánh giá tình hình thực hiện**

### **1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

- Trong quá trình thực hiện HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn đã rà soát, cập nhật đầy đủ hơn, nắm bắt chặt chẽ hơn các quy định của các văn bản có liên quan; xây dựng hệ thống văn bản khoa học và công việc xử lý có phần thuận lợi hơn trước do tuân thủ đúng các quy trình đề ra.

- Việc thực hiện xử lý các thủ tục hành chính tại cơ quan nhanh chóng hơn, chính xác hơn trong các khâu tiếp nhận và xử lý công việc của tất cả các bộ phận có liên quan.

- Nhìn chung, việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đồng bộ mang lại một số hiệu quả nhất định.

+ Việc quản lý của Lãnh đạo hiệu quả hơn.

+ Việc thụ lý và xử lý hồ sơ nhanh gọn, đảm bảo đầy đủ các loại hồ sơ cần thiết, trọng tâm không gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

## **2. Những thuận lợi, khó khăn trong việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:**

- Thuận lợi: Mang lại hiệu quả cao trong công việc; đồng bộ trong các khâu xử lý; dễ dàng trong quá trình quản lý.

- Khó khăn:

+ Do công chức của các cơ quan chuyên môn nằm trong HTQLCL của UBND huyện phải đảm nhận nhiều công việc cùng lúc nên gặp khó khăn trong việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính và nhiều hồ sơ khi có sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật nên việc điều chỉnh TTHC chưa kịp thời.

+ Sự thay đổi của lãnh đạo các cơ quan chuyên môn là rào cản lớn trong việc triển khai, duy trì HTQLCL tại các cơ quan. Công tác đánh giá nội bộ vẫn còn mang tính hình thức chưa có bước đột phá, chất lượng chưa cao dẫn đến việc còn gặp nhiều lúng túng trong quá trình thực hiện.

Trên đây là báo cáo quá trình triển khai, thực hiện HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND huyện Khánh Sơn./.

### **Nơi nhận:**

- Sở KH&CN;
- Ban chỉ đạo ISO huyện;
- Lưu: VT, ISO.

*zuc*



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Văn Sửu**