

Số: 120/BC-TĐC

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 8 năm 2017

BÁO CÁO KẾT QUẢ

Kiểm tra thực tế công tác xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trước khi công bố tại UBND cấp xã trên địa bàn huyện Khánh Sơn

Thực hiện Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt Đề án xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (gọi tắt là HTQLCL) vào hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (gọi tắt là Chi cục TCĐLCL) đã tổ chức công tác rà soát, đánh giá công tác xây dựng và vận hành HTQLCL trước khi công bố HTQLCL tại các UBND cấp xã thuộc huyện Khánh Sơn, kết quả như sau:

I. NỘI DUNG KIỂM TRA

1. Công tác tổ chức kiểm tra:

- Tham mưu Sở Khoa học và Công nghệ (KH-CN) gửi Công văn số 722/SKH-CN-TĐC ngày 30/6/2017 cho UBND huyện Khánh Sơn thông báo về việc tổ chức rà soát, đánh giá công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL trước khi công bố HTQLCL của 07 UBND cấp xã thuộc huyện Khánh Sơn.

- Chi cục TCĐLCL đã xây dựng Kế hoạch chi tiết về việc Kiểm tra thực tế công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL trước khi công bố HTQLCL tại UBND cấp xã thuộc huyện Khánh Sơn.

- Hình thức kiểm tra: Kiểm tra trực tiếp tại trụ sở của 07 UBND cấp xã. Việc kiểm tra do 03 tổ kiểm tra thực hiện, mỗi tổ kiểm tra gồm 02 công chức của Chi cục TCĐLCL và 01 công chức của UBND huyện Khánh Sơn.

+ Tổ 1 thực hiện kiểm tra các UBND xã: Sơn Lâm, Ba Cạm Nam.

+ Tổ 2 thực hiện kiểm tra các UBND xã: Sơn Bình, Ba Cạm Bắc, Thành Sơn.

+ Tổ 3 thực hiện kiểm tra các UBND xã: Sơn Hiệp, Sơn Trung.

- Thời gian kiểm tra: Từ ngày 11/7/2017 đến ngày 13/7/2017.

2. Mục đích kiểm tra:

- Nắm bắt cụ thể, đánh giá được tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL tại từng UBND xã, hướng dẫn các vấn đề cơ bản để khắc phục các lỗi chưa phù hợp.

- Thông qua tình hình thực tế xây dựng và vận hành áp dụng HTQLCL tại các UBND xã để đánh giá công tác tư vấn của Viện Năng suất Việt Nam; tổ chức chấn chỉnh công tác tư vấn nếu phát hiện các lỗi.

- Thông qua kết quả kiểm tra, đánh giá để xác định các UBND xã đáp ứng yêu cầu để công bố HTQLCL hoặc phải khắc phục trước khi công bố HTQLCL.

3. Nội dung kiểm tra:

- Kiểm tra việc xây dựng, vận hành áp dụng HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Kiểm tra việc xây dựng HTQLCL cho các thủ tục hành chính (gọi tắt là TTHC) được công bố từ tháng 3/2017 trở về trước.

- Kiểm tra việc cập nhật các quy trình ISO giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử và vận hành áp dụng HTQLCL cho các TTHC.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

1. Kiểm tra việc xây dựng, vận hành áp dụng HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

- Kiểm tra kỹ năng thiết lập và nội dung Sổ tay chất lượng (STCL): 7/7 đơn vị đã xây dựng sổ tay chất lượng, trong đó có 2 đơn vị xây dựng STCL phù hợp với mô hình khung và 5 đơn vị có STCL chưa đảm bảo đầy đủ nội dung về sơ đồ tổ chức và mối tương tác giữa các phòng ban và chưa rà soát phạm vi áp dụng các quy trình TTHC theo các Quyết định công bố TTHC.

- Kiểm tra kỹ năng ban hành và nội dung Chính sách chất lượng (CSCL): 7/7 đơn vị đã ban hành CSCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 và mục tiêu của Kế hoạch CCHC của tỉnh giai đoạn 2016 - 2020 theo Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh.

- Kiểm tra kỹ năng ban hành và nội dung Mục tiêu chất lượng (MTCL): 7/7 đơn vị đã xây dựng MTCL, trong đó có 4 đơn vị ban hành phù hợp với mục tiêu CCHC năm 2017 theo Quyết định số 4032/QĐ-UBND ngày 27/12/2016 của UBND tỉnh và 3 đơn vị xây dựng MTCL chưa đảm bảo đo lường, chưa xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Kiểm tra việc chỉ định Đại diện lãnh đạo: 7/7 đơn vị đã ban hành quyết định phân công đại diện lãnh đạo phù hợp theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

- Kiểm tra việc xây dựng và vận hành Quy trình kiểm soát tài liệu (QT KSTL): 7/7 đơn vị đã xây dựng QT KSTL, trong đó có 1 đơn vị xây dựng, vận

hành đạt yêu cầu và 6 đơn vị không đạt yêu cầu (xây dựng quy trình chưa phù hợp với mô hình khung, chưa có bằng chứng vận hành hoặc đã vận hành nhưng chưa đầy đủ tại các bộ phận).

- Kiểm tra việc xây dựng và vận hành Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT KSHS): 7/7 đơn vị đã xây dựng QT KSHS, trong đó có 5 đơn vị xây dựng, vận hành đạt yêu cầu và 2 đơn vị không đạt yêu cầu (xây dựng quy trình chưa phù hợp với mô hình khung hoặc chưa lập danh mục hồ sơ).

- Kiểm tra việc xây dựng và vận hành Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT KSSPKPH): 7/7 đơn vị đã xây dựng QT KSSPKPH, trong đó có 3 đơn vị xây dựng, vận hành đạt yêu cầu và 4 đơn vị không đạt yêu cầu (xây dựng quy trình chưa phù hợp với mô hình khung, chưa lập sổ theo dõi công việc không phù hợp).

- Kiểm tra việc xây dựng và vận hành Quy trình hành động khắc phục (QT HĐKP): 7/7 đơn vị đã xây dựng QT HĐKP, trong đó có 5 đơn vị xây dựng, vận hành đạt yêu cầu và 2 đơn vị không đạt yêu cầu (xây dựng quy trình chưa phù hợp với mô hình khung, vận hành chưa phù hợp với quy trình đã xây dựng).

- Kiểm tra việc xây dựng và vận hành Quy trình hành động phòng ngừa (QT HĐPN): 7/7 đơn vị đã xây dựng, hiện các đơn vị vẫn chưa vận hành QT HĐPN do chưa có phát sinh các điểm không phù hợp tiềm ẩn.

- Kiểm tra việc thực hiện hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB): 7/7 đơn vị đã xây dựng quy trình và vận hành hoạt động ĐGNB. Tuy nhiên, hầu hết các đơn vị vận hành quy trình ĐGNB chưa đảm bảo yêu cầu về chương trình đánh giá, nội dung đánh giá, phiếu ghi chép đánh giá, Báo cáo ĐGNB chưa thể hiện đầy đủ kết quả đánh giá tại các bộ phận.

- Kiểm tra hoạt động xem xét lãnh đạo (XXLD): 7/7 đơn vị đã xây dựng và vận hành hoạt động XXLĐ. Hoạt động XXLĐ đều được thông qua hình thức họp, có lập biên bản cuộc họp, báo cáo và thông báo kết quả XXLĐ. Các hoạt động XXLĐ hầu hết chưa đảm bảo đầu vào, việc xác định cụ thể hướng cải tiến của HTQLCL trong đầu ra chưa đảm bảo. Nội dung báo cáo chưa bám sát với thực tiễn của UBND xã.

- Kiểm tra hoạt động đo lường sự hài lòng của khách hàng (SHL KH): 7/7 đơn vị xây dựng quy trình đo lường SHL KH; hình thức đo lường chủ yếu là gửi phiếu lấy ý kiến cho tổ chức, công dân thực hiện TTHC hoặc có liên hệ công tác; theo hình thức trực tiếp hoặc qua đường bưu điện. Mẫu phiếu lấy ý kiến đo lường SHL KH chưa bám sát quy định tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh (chủ yếu chưa phù hợp ở 05 mức độ lấy ý kiến). Hầu hết chưa có đơn vị nào tổ chức thực hiện hoạt động đo lường SHL KH, dự kiến sẽ thực hiện vào cuối năm.

2. Kiểm tra việc xây dựng HTQLCL cho các TTHC được công bố từ tháng 03/2017 trở về trước:

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: 5/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 1 đơn vị đã xây dựng nhưng chưa đầy đủ quy trình ISO và 1 đơn vị chưa xây dựng quy trình ISO cho các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Chứng thực (theo Quyết định 697/QĐ-UBND ngày 22/3/2016): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Con nuôi (theo Quyết định 877/QĐ-UBND ngày 06/4/2016): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch (theo Quyết định 1597/QĐ-UBND ngày 07/6/2016): 5/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 2 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO cho các TTHC nhưng chưa phù hợp về thời gian, trình tự các bước thực hiện.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Bồi thường (theo Quyết định 742/QĐ-UBND ngày 22/3/2017): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO cho các TTHC nhưng chưa phù hợp về nội dung, trình tự các bước thực hiện và thành phần hồ sơ đầu vào.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội (theo Quyết định 3340/QĐ-UBND ngày 31/10/2016 và 3554/QĐ-UBND ngày 23/11/2016): 4/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 3 đơn vị đã xây dựng nhưng chưa đầy đủ quy trình ISO cho các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Văn hóa, Thể thao và Du lịch (theo Quyết định 1083/QĐ-UBND ngày 27/4/2016): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Gia đình (theo Quyết định 247/QĐ-UBND ngày 20/01/2017): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Nội vụ (theo Quyết định 2425/QĐ-UBND ngày 17/8/2016): 6/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 1 đơn vị chưa xây dựng đầy đủ quy trình ISO cho TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Giáo dục và đào tạo (theo Quyết định 2428/QĐ-UBND ngày 17/8/2016): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Nhà ở (theo Quyết định 2143/QĐ-UBND ngày 19/8/2014): 4/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 2 đơn vị đã xây dựng đầy đủ nhưng chưa phù hợp về viện dẫn văn bản quy phạm pháp luật; 1 đơn vị chưa xây dựng đầy đủ quy trình ISO cho các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Giao thông đường thủy nội địa (theo Quyết định 699/QĐ-UBND ngày 22/3/2016): 1/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 1 đơn vị đã xây dựng nhưng chưa đầy đủ quy trình ISO cho các TTHC; còn lại 5 đơn vị không thuộc phạm vi áp dụng các TTHC thuộc lĩnh vực này.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Y tế (theo Quyết định 1309/QĐ-UBND ngày 17/5/2016): 6/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 1 đơn vị chưa xây dựng quy trình ISO cho TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Môi trường (theo Quyết định 2380/QĐ-UBND ngày 15/8/2016): 7/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Đất đai (theo Quyết định 781/QĐ-UBND ngày 29/3/2016, Quyết định 2304/QĐ-UBND ngày 09/8/2016, Quyết định 2380/QĐ-UBND ngày 15/8/2016): 5/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 2 đơn vị xây dựng đầy đủ quy trình ISO nhưng chưa phù hợp với các TTHC về trình tự các bước, thời gian thực hiện.

- Kiểm tra việc thiết lập và vận hành Quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực liên thông Đăng ký khai sinh, khai tử, thường trú, xóa đăng ký thường trú, cấp BHYT (theo Quyết định 2342/QĐ-UBND ngày 26/8/2015 và Quyết định 356/QĐ-UBND ngày 08/02/2017): 5/7 đơn vị đã xây dựng đầy đủ quy trình ISO phù hợp với các TTHC; 2 đơn vị xây dựng đầy đủ quy trình ISO nhưng chưa phù hợp với các TTHC về thành phần hồ sơ lưu.

3. Kiểm tra việc cập nhật các quy trình ISO giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử và vận hành áp dụng HTQLCL cho các TTHC:

- Kiểm tra việc cập nhật các quy trình ISO giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử:

+ Công tác cập nhật các quy trình ISO giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử: UBND huyện Khánh Sơn đã thành lập tổ công tác chịu trách nhiệm cập nhật toàn bộ các quy trình giải quyết TTHC (do Sở Nội vụ thiết lập) cho 7 UBND xã. Hiện vẫn còn 1 số lĩnh vực chưa được cập nhật lên phần mềm một cửa như lĩnh vực Con nuôi, Bồi thường, Gia đình, Nhà ở, Đất đai, liên thông.

+ Qua kiểm tra cho thấy chưa có sự thống nhất giữa các quy trình giải quyết hồ sơ TTHC được cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử và việc giải quyết TTHC thiết lập theo quy trình ISO (trong đó không thống nhất về thời gian quy định giải quyết TTHC, trình tự các bước thực hiện...). Một số TTHC liên thông đã nhập trên phần mềm một cửa nhưng không thực hiện được trên phần mềm một cửa điện tử.

- Kiểm tra việc vận hành áp dụng HTQLCL cho các TTHC:

+ Các lĩnh vực có phát sinh hồ sơ chủ yếu là: Chứng thực; Lao động thương binh - xã hội; Hộ tịch; Liên thông (đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp BHYT; khai tử, xóa thường trú).

+ Đoàn kiểm tra đã chọn ngẫu nhiên một số hồ sơ một cửa giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân. Kết quả kiểm tra cho thấy hầu hết các hồ sơ đều đảm bảo về kết quả thực hiện TTHC, đảm bảo tuân thủ đúng các quy trình trên phần mềm về thành phần hồ sơ đầu vào, các bước thực hiện, trả đúng hạn và có thực hiện lưu hồ sơ tương đối đầy đủ. Tuy nhiên có 1 số hồ sơ không đạt yêu cầu theo quy trình thiết lập, chưa đảm bảo thành phần hồ sơ đầu vào (yêu cầu vượt quá quy định), một số đơn vị lưu hồ sơ dư so với quy định, thời gian giải quyết hồ sơ vượt quá quy định và chưa đúng với yêu cầu của Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND.

4. Kết luận về công tác xây dựng và vận hành HTQLCL đáp ứng yêu cầu cho công bố HTQLCL:

Qua kết quả kiểm tra công tác xây dựng và vận hành áp dụng HTQLCL, 7/7 đơn vị đều còn các điểm không phù hợp, chưa đáp ứng yêu cầu công bố HTQLCL theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008 và quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg (Chi tiết từng xã theo phụ lục đính kèm). Các đơn vị cần phải khắc phục các điểm không phù hợp trước khi công bố HTQLCL.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ VỀ HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, HTQLCL TẠI UBND CÁC XÃ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN KHÁNH SƠN

1. Nhận xét chung:

- 7/7 UBND xã trên địa bàn huyện đã có nhiều cố gắng, nhiệt tình trong việc xây dựng và vận hành HTQLCL. Mặc dù các xã nằm trên địa bàn miền núi,

vùng khó khăn, số lượng đồng bào dân tộc thiểu số nhiều nhưng cũng đã thể hiện rõ sự quan tâm của lãnh đạo UBND xã; từ công chức đến người lao động trong UBND xã đều có thái độ nghiêm túc, chịu khó học hỏi trong việc áp dụng HTQLCL; đồng thời đã xác định việc áp dụng HTQLCL là một phần trong việc thực hiện công tác CCHC tại cơ quan, đơn vị.

- Có sự chỉ đạo chặt chẽ, kiểm tra thường xuyên của UBND huyện và Văn phòng UBND huyện trong việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL tại các UBND xã trên địa bàn huyện.

- Đơn vị tư vấn đã thực hiện đầy đủ các nội dung tư vấn cần thiết cho việc xây dựng và vận hành HTQLCL tại các UBND xã.

- Tuy các HTQLCL được xây dựng và vận hành tại các UBND xã vẫn còn các điểm không phù hợp, nhưng là các điểm không phù hợp có thể khắc phục được để hoàn thiện hệ thống. Đây cũng là điều không thể tránh khỏi đối với các đơn vị bước đầu áp dụng HTQLCL, nhất là địa bàn vùng sâu, vùng xa, còn nhiều khó khăn như huyện Khánh Sơn.

2. Về công tác xây dựng, vận hành áp dụng HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

- Kết quả kiểm tra cho thấy tất cả các UBND xã đã thực hiện xây dựng và thiết lập đầy đủ hệ thống tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, cơ bản phù hợp với mô hình khung theo Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN của Bộ KHCN. Đã tổ chức vận hành các quy trình bắt buộc theo yêu cầu của hệ thống và thực hiện hoạt động ĐGNB, xem xét lãnh đạo. Trong đó có một số đơn vị xây dựng hệ thống tài liệu tương đối tốt như UBND xã: Ba Cạm Nam, Sơn Bình.

- Hầu hết các đơn vị vận hành quy trình đánh giá nội bộ chưa đảm bảo yêu cầu theo quy trình thiết lập. Một số đánh giá viên nội bộ chưa nắm vững được kỹ năng đánh giá, nên chưa đảm bảo các chương trình đánh giá, các nội dung/điều khoản đánh giá để từ đó xác định được các điểm không phù hợp hoặc điểm lưu ý để xác định được hành động khắc phục/ phòng ngừa, cải tiến HTQLCL.

- Hoạt động xem xét lãnh đạo chưa đảm bảo đúng với nội dung thực tiễn tại đơn vị, còn phụ thuộc vào nội dung trong mẫu biên bản mà đơn vị tư vấn đã cung cấp. Chưa có đơn vị nào thực sự quan tâm, xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào, chưa đảm bảo đầu ra để thực hiện cải tiến và hoàn thiện HTQLCL.

- Các mẫu phiếu lấy ý kiến đo lường sự hài lòng của khách hàng do đơn vị tư vấn cung cấp hiện nay chưa bám sát các quy định tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh (chủ yếu chưa phù hợp ở 05 mức độ lấy ý kiến). Tuy hoạt động đo lường sự hài lòng của khách hàng chưa thực hiện,

nhưng với việc áp dụng biểu mẫu như hiện nay sẽ không đảm bảo gắn kết công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC.

- Một số đơn vị có sự thay đổi về phân công nhân sự thư ký ISO, nên Thư ký mới chưa nắm bắt kịp thời các kiến thức mới trong quá trình triển khai, từ đó chưa đảm bảo nhân sự thực sự thấu hiểu về HTQLCL trong qua trình triển khai như UBND xã: Sơn Lâm, Sơn Trung, Thành Sơn. Vì vậy, HTQLCL tại các UBND xã này chưa đảm bảo yêu cầu của việc xây dựng hệ thống tài liệu ISO, còn rất nhiều thiếu sót trong vận hành.

3. Về công tác xây dựng HTQLCL cho các TTHC:

- Tất cả các đơn vị đều có nỗ lực trong việc đảm bảo xây dựng HTQLCL cho toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thuộc phạm vi tiếp nhận và giải quyết của UBND cấp xã. Tuy nhiên chưa có đơn vị nào đảm bảo xây dựng HTQLCL cho 100% các TTHC đã công bố thuộc phạm vi của UBND cấp xã. Việc chưa đảm bảo xây dựng quy trình ISO cho tất cả các TTHC tập trung vào các lĩnh vực: LĐTĐBXH, Bồi thường. Trong đó chỉ có một số đơn vị xây dựng HTQLCL cho các TTHC tương đối tốt như UBND xã: Sơn Bình, Sơn Hiệp, Ba Cùm Nam.

- Một số đơn vị chưa nhận thức được yêu cầu phải thiết lập quy trình ISO cho tất cả các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của UBND cấp xã theo quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, chỉ xây dựng quy trình ISO cho các TTHC phát sinh hồ sơ; trong một số đơn vị, công chức chuyên môn chưa nắm chắc về số lượng TTHC thuộc phạm vi giải quyết của mình.

- Một số quy trình ISO được thiết lập để giải quyết hồ sơ TTHC chưa được rà soát theo các văn bản quy phạm pháp luật mới, chưa bám sát và trình tự, thời gian theo các TTHC đã được công bố.

- Còn tình trạng giao khoán cho thư ký ISO thực hiện viết quy trình giải quyết TTHC cho tất cả các lĩnh vực, nên một số quy trình ISO chưa bám sát các quyết định công bố TTHC. Phần lớn các đơn vị sử dụng quy trình ISO do đơn vị tư vấn cung cấp, chưa tự rà soát sửa đổi cho phù hợp, sao chép lẫn nhau giữa các xã nên còn nhiều thiếu sót, các điểm không phù hợp giống nhau lặp đi lặp lại giữa các UBND xã. Phần lớn công chức tham gia vào hệ thống chưa nắm chắc kỹ năng thiết lập và vận hành quy trình.

- Có một đơn vị (UBND xã Sơn Bình) đã thực hiện tốt trong công tác rà soát TTHC hết hiệu lực và kịp thời cập nhật các TTHC sửa đổi, bổ sung tại các lĩnh vực hộ tịch theo QĐ số 1192/QĐ-UBND ngày 27/4/2017 của UBND tỉnh.

4. Cập nhật các quy trình ISO giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử và vận hành áp dụng HTQLCL cho các TTHC:

- UBND các xã phần lớn áp dụng phần mềm một cửa điện tử để giải quyết các hồ sơ một cửa thực hiện TTHC, tích hợp với HTQLCL. Tuy nhiên, hiện nay phần mềm chưa được cập nhật thường xuyên, nên chưa có sự đồng bộ với các TTHC và văn bản QPPL mới, đã ảnh hưởng đến việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc được xác định trong HTQLCL.

- UBND huyện chưa cập nhật đầy đủ TTHC các lĩnh vực lên phần mềm một cửa điện tử của 07 UBND xã. Các quy trình trên phần mềm một cửa do UBND huyện chủ trì cập nhật cho các UBND xã theo mẫu của Sở Nội vụ, do đó chưa có sự thống nhất với quy trình ISO được thiết lập vào cuối năm 2016 (chủ yếu chưa thống nhất về thời gian quy định giải quyết TTHC, trình tự các bước thực hiện...), thường các quy trình được thiết lập theo ISO có các bước chi tiết hơn quy trình trên phần mềm.

- Qua một số hồ sơ được kiểm tra cho thấy phần lớn việc giải quyết hồ sơ thực tế chưa thống nhất với việc giải quyết trên phần mềm, một số TTHC liên thông không thực hiện được trên phần mềm một cửa điện tử.

IV. YÊU CẦU, KIẾN NGHỊ

1. Đối với các UBND các xã được kiểm tra:

- HTQLCL tại các UBND xã được kiểm tra vẫn còn có các điểm không phù hợp cần khắc phục, chưa đáp ứng yêu cầu để công bố HTQLCL. Đề nghị các UBND xã tiến hành liên hệ với đơn vị tư vấn để khắc phục các điểm không phù hợp và gửi hồ sơ khắc phục về đơn vị tư vấn xem xét.

- Trưởng ban chỉ đạo ISO, Đại diện lãnh đạo của UBND xã cần có sự quan tâm hơn nữa hỏi để nắm bắt các nhận thức cơ bản về HTQLCL; từ đó tăng cường sự chỉ đạo, phân công hợp lý, huy động toàn bộ lực lượng công chức liên quan vào công tác xây dựng và vận hành áp dụng HTQLCL tại đơn vị; có biện pháp cổ vũ động viên cán bộ công chức nhiệt tình, cố gắng; phê bình đối với các cán bộ công chức chây ì, bàng quan trong hoạt động xây dựng và vận hành áp dụng HTQLCL.

- Phân công công chức Thư ký ISO phù hợp với năng lực, kỹ năng về tổng hợp báo cáo, tổ chức đánh giá và tham mưu cho lãnh đạo; đặc biệt đối với các đơn vị có sự thay đổi nhân sự Thư ký ISO, cần dành thời gian thích đáng cho nhân sự mới trong hoạt động tham mưu và tổ chức xây dựng vận hành áp dụng HTQLCL.

- Các công chức chuyên trách được phân công phụ trách lĩnh vực chuyên môn cần nắm rõ các văn bản quy phạm pháp luật, các quyết định của UBND tỉnh ban hành về TTHC lĩnh vực mình phụ trách, tự thực hiện xây dựng quy trình ISO cho phù hợp và hằng năm chủ động tham mưu rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình theo yêu cầu mới.

- Một số đơn vị như UBND xã: Sơn Lâm, Thành Sơn cần tăng cường các hoạt động xây dựng, vận hành, khắc phục các điểm không phù hợp của HTQLCL để đảm bảo tiến độ chung về khắc phục và công bố HTQLCL của các UBND xã trên địa bàn huyện.

- Để tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tư vấn và xây dựng HTQLCL, Đoàn kiểm tra của Chi cục TCĐLCL chỉ mới xem xét, đánh giá trên các TTHC được UBND tỉnh được công bố từ tháng 3/2017 trở về trước. Tuy nhiên, hiện nay UBND tỉnh đã tiếp tục công bố mới, sửa đổi, bổ sung một số TTHC của UBND cấp xã (như Quyết định số 1184/QĐ-UBND ngày 27/4/2017, Quyết định số 1185/QĐ-UBND ngày 27/4/2017, Quyết định số 1192/QĐ-UBND ngày 27/4/2017, Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 27/4/2017...), vì vậy đề nghị các UBND xã, tiếp tục rà soát, sửa đổi bổ sung các quy trình ISO giải quyết TTHC theo các Quyết định công bố TTHC tại UBND cấp xã đúng quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.

2. Văn phòng UBND huyện:

- Theo dõi chặt chẽ công tác khắc phục các điểm không phù hợp của các UBND xã để đảm bảo tiến độ công bố HTQLCL. Hướng dẫn các UBND các xã tăng cường công tác rà soát TTHC phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật mới nhất; cập nhật kịp thời các TTHC đã được rà soát, sửa đổi, bổ sung vào HTQLCL.

- Đảm bảo việc cập nhật kịp thời quy trình giải quyết hồ sơ theo các TTHC mới được công bố, sự thay đổi các văn bản quy phạm pháp luật lên phần mềm một cửa. Liên hệ với các cơ quan chuyên môn thực hiện điều chỉnh phần mềm một cửa điện tử phù hợp với việc thực hiện các TTHC liên thông.

- Tham mưu UBND huyện biểu dương, khen thưởng đối với các UBND xã thực hiện tốt và có biện pháp phê bình, chấn chỉnh đối với UBND các xã không hoàn thành kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL.

3. Đơn vị tư vấn:

Tiếp tục hướng dẫn UBND các xã:

- Thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp đã được nêu chi tiết trong biên bản kiểm tra.

- Xây dựng lại quy trình kiểm soát tài liệu phù hợp với mô hình khung theo Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN của Bộ KHCN, hoạt động đo lường sự hài lòng của khách hàng phù hợp với quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh.

- Hướng dẫn cụ thể, thực tế kỹ năng đánh giá nội bộ cho các đánh giá viên nội, kỹ năng viết các quy trình, rà soát quy trình khi có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành.

- Tiếp tục hướng dẫn cho 1 số đơn vị (UBND xã: Sơn Lâm, Thành Sơn) thực hiện hoạt động vận hành HTQLCL theo kịp tiến độ.

Trên đây là kết quả kiểm tra thực tế công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL trước khi công bố HTQLCL tại UBND cấp xã trên địa bàn huyện Khánh Sơn, xin báo cáo các cơ quan, đơn vị liên quan biết và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN (báo cáo) (VBĐT);
- UBND huyện Khánh Sơn (phối hợp) (VBĐT);
- Viện Năng suất Việt Nam (phối hợp);
- Lưu: VT, P.QLTCCL.

CHI CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Hoài Sơn