

Số: 266 /BC-UBND

Việt Yên, ngày 07 tháng 10 năm 2016

BÁO CÁO

**Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL
theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 tháng 10/2016 huyện Việt Yên
(từ ngày 04/9/2016 đến ngày 04/10/2016)**

Thực hiện Công văn số 50/KHCN-TĐC ngày 14/02/2014 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh về báo cáo chuyên đề về CCHC- ISO hàng tháng, Chủ tịch UBND huyện Việt Yên báo cáo tình hình xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tháng 10/2016 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI

Trong tháng, UBND huyện đã tổ chức chỉ đạo, triển khai thực hiện về việc xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 như sau:

- Tiếp tục triển khai Kế hoạch số 01/KH-UBND áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO tại huyện; Tiếp tục có văn bản đôn đốc chỉ đạo các cơ quan, xã, thị trấn triển khai sử dụng phần mềm dung chung hỗ trợ bộ phận Một cửa huyện; Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện tiếp tục phối hợp với đơn vị cung cấp hoàn thiện phần mềm dùng chung nhằm hỗ trợ hoạt động của bộ phận một cửa, một cửa liên thông. Thường xuyên đôn đốc thực hiện nghiêm túc quy trình giải quyết TTHC và giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ trả trước hạn và đúng hạn.

- Hoàn thiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống QLCL của huyện; Tổng hợp đánh giá chấm điểm Hệ thống QLCL gửi BCĐ ISO tỉnh và Sở KHCN theo quy định.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

- Trong tháng UBND huyện đã Công bố sửa đổi, thay thế hệ thống quản lý chất lượng của huyện đối với 11 lĩnh vực (*LĐ-TBXH, Nội vụ, Văn hóa và Thông tin, Công thương, Nông nghiệp và PTNT, Giáo dục và đào tạo, Tài chính – KH, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường*), 01 quy trình hỗ trợ Hệ thống QLCL và bổ sung 01 quy trình lĩnh vực Dân tộc theo các quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh mới ban hành;

- Chỉ đạo các cơ quan thuộc UBND huyện tiếp tục rà soát TTHC mới được ban hành hoặc sửa đổi bổ sung để xây dựng hoàn thiện quy trình ISO của huyện. Chỉ đạo triển khai áp dụng hệ thống QLCL vào hoạt động các cơ quan và hướng xuyên rà soát kiểm soát Quy trình đã ban hành, nhằm hoàn thiện nâng cao chất lượng Hệ thống. Tiếp tục mở rộng áp dụng quy trình ISO, duy trì 100% TTHC thuộc thẩm quyền vào áp dụng theo quy trình ISO.

- Chỉ đạo UBND các xã thị trấn thực hiện nghiêm túc quy trình giải quyết TTHC theo quy định.

2. Việc áp dụng duy trì hệ thống quản lý chất lượng

Thực hiện tuân thủ các quy trình, thủ tục đã xây dựng đối với các quy trình nội bộ và đối với các quy trình giải quyết TTHC, cụ thể:

TT	Số TTHC áp dụng ISO	Số TTHC áp dụng ISO đã giải quyết so với quy định		
		Tổng số	Tuân thủ đúng quy định/ Trình tự	Chưa tuân thủ đúng quy định/ Trình tự
01	228	228	1069	0

3. Kết quả công tác cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Hoàn thành việc tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001-2008 tại các cơ quan thuộc UBND huyện.

Tiếp tục chỉ đạo bồi dưỡng, tuyên truyền nâng cao nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng cho thành viên Ban chỉ đạo cũng như đội ngũ cán bộ, công chức các cơ quan thuộc UBND huyện. Chỉ đạo các xã, thị trấn cử cán bộ tập huấn nghiệp vụ tại Bộ phận một cửa huyện (*theo hướng cầm tay chỉ việc*).

Công tác đo lường sự thoả mãn của khách hàng được thực hiện theo hình thức:

- Tại bộ phận Một cửa UBND huyện và các xã, thị trấn thường xuyên duy trì hòm thư góp ý của công dân, tổ chức phát phiếu điều tra sự thoả mãn của khách hàng trực tiếp cho công dân khi tham gia giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa. Trong tháng đã tổ chức lấy 1615 phiếu tham dò người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông”, kết quả 100% ý kiến người dân đánh giá đạt mức độ 3 trở lên, không có phiếu đánh giá mức độ 4.

- Bố trí đường dây nóng: 02403874268-105 hoặc 02403874040

Những cải tiến khác so với hệ thống: UBND huyện Việt Yên đã chỉ đạo triển khai sử dụng phần mềm dung chung của tỉnh tại Bộ phận một cửa huyện và 19/19 xã, thị trấn. Đến nay phần mềm đã được khai thác đưa vào sử dụng tại Bộ phận một cửa UBND huyện và 19/19 xã, thị trấn, kết nối liên thông với Trung tâm hành chính công tỉnh.

Hoàn thiện và công bố sửa đổi, thay thế Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO đối với 11 lĩnh vực và 01 quy trình hỗ trợ và bổ sung 01 lĩnh vực Dân tộc.

4. Thuận lợi, khó khăn

4.1. Thuận lợi

Trong quá trình triển khai thực hiện quy trình ISO luôn được sự quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện của các Sở, ban ngành chuyên môn thuộc UBND tỉnh đồng thời được UBND huyện cũng như các cơ quan chuyên môn thường xuyên triển khai thực

hiện nghiêm túc. Qua đó đã góp phần giải quyết được hàng nghìn thủ tục hành chính theo đúng quy trình và thời gian, giúp các đơn vị chủ động, sáng tạo đạt hiệu quả cao trong hoạt động, lĩnh vực của mình, giảm sai sót không đáng có, tự kiểm soát được công việc của từng cán bộ phòng chuyên môn.

4.2. Khó khăn

Khi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 còn gặp một số khó khăn như:

- Hệ thống phần mềm dùng chung hỗ trợ Bộ phận Một cửa mới được triển khai thực hiện nên một số công chức một cửa xã, thị trấn chưa sử dụng thành thạo; bên cạnh đó, phần mềm còn chưa hoàn chỉnh, còn một số thông tin chưa cập nhật chính xác và thiếu nên có những khó khăn nhất định cho công chức.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thay đổi, điều chỉnh nhiều. Quyết định 755/2015/QĐ-UBND ngày 15/12/2015 của UBND tỉnh về việc Quy định danh mục, thời hạn giải quyết một số thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang có một số TTHC không còn phù hợp. Trong lĩnh vực xây dựng, mặc dù đã có thông tư hướng dẫn của Bộ Xây dựng nhưng do UBND tỉnh chưa có quyết định điều chỉnh về quy trình giải quyết TTHC nên UBND huyện chưa ban hành được quy trình ISO sửa đổi....

III. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN THÁNG TIẾP THEO

Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan thường xuyên rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để hoàn thiện sửa đổi, bổ sung Hệ thống QLCL đối với các lĩnh vực còn lại.

Đôn đốc, chỉ đạo, kiểm tra các cơ quan, đơn vị duy trì nghiêm túc việc thực hiện các quy trình giải quyết các TTHC theo quy trình ISO đã được công bố, kịp thời hướng dẫn và có biện pháp chỉ đạo khắc phục sai sót trong thực hiện quy trình ISO.

Tiếp tục chỉ đạo các cơ quan chuyên môn rà soát, bổ sung kịp thời trình tự, thủ tục thực hiện các quy trình đảm bảo phù hợp với thực tiễn, phục vụ tốt cho công cuộc cải cách hành chính của huyện.

Tăng cường tuyên truyền về hiệu quả áp dụng ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước trên Đài truyền thanh của huyện và cơ sở; trên trang Website của huyện để cán bộ, công chức và nhân dân nắm được tác dụng của việc áp dụng trong công tác cải cách hành chính.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện và xây dựng áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 tháng 10/2016./.

Nơi nhận: 

- PNV;
- Lưu VT.

Bản điện tử:

- BCD ISO tỉnh (b/c);
- Sở KHCN tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, PCT UBND huyện-Nguyễn Đức Hiền;
- Thành viên BCD ISO huyện;
- LĐVP, CVTH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**




Nguyễn Đức Hiền

