

Số: 906/BC-UBND

Uông Bí, ngày 29 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước năm 2022

Thực hiện Kế hoạch báo cáo định kỳ hàng năm của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ninh về việc báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND thành phố Uông Bí báo cáo tình hình triển khai, thực hiện cụ thể như sau:

I. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành

- Thực hiện Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh về việc chuyển đổi áp dụng TCVN ISO 9001:2015 và duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; Công văn số 1115/SKHCN-TĐC ngày 05/10/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc rà soát, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hiện đang áp dụng tại đơn vị để chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng (ISO điện tử); Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh; Kế hoạch số 38/KH-BCĐ ISO ngày 11/5/2022 của Ban chỉ đạo ISO về Kế hoạch thực hiện hoạt động công tác ISO năm 2022; UBND Thành phố Uông Bí đã ban hành Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 25/01/2022 về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố Uông Bí năm 2022;

- Kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố (Quyết định số 4519/QĐ-UBND ngày 19/8/2021 của UBND thành phố Uông Bí); Ban hành Quyết định số 1211/QĐ-UBND ngày 03/3/2022 về “*Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Uông Bí*”; Ban hành Quyết định số 1209/QĐ-UBND ngày 01/3/2022 về áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Ban hành Quyết định số: 7443/QĐ-UBND ngày 15/11/2022 về việc “*công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015*”;

- UBND thành phố, Ban Chỉ đạo ISO thành phố đã chỉ đạo, đôn đốc các phòng, ban, ngành liên quan và UBND xã, phường trên địa bàn (10 xã phường)

kip thời kiện toàn Ban chỉ đạo và thực hiện các nội dung theo Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 25/01/2022 về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố để tiếp tục duy trì, cải tiến, áp dụng ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị đảm bảo theo quy định.

II. Kết quả thực hiện:

1. Công tác triển khai, xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Tại thành phố Uông Bí, 100% các phòng ban chuyên môn và UBND các xã phường đều áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

- Trong năm 2022, thành phố Uông Bí đã hoàn thành việc xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ, cải tiến, ban hành và công bố đảm bảo đúng quy định; Hoàn thành việc chuyển đổi số ISO điện tử, đã cập nhật đầy đủ 100% quy trình thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC và các tài liệu khác thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử.

- Thực hiện việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, thay thế đề trình công bố HTQLCL theo TCVN 9001:2015 theo quy định. Cụ thể đã ban hành Quyết định số 1209/QĐ-UBND ngày 01/3/2022 về áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Ban hành Quyết định số: 7443/QĐ-UBND ngày 15/11/2022 về việc “công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015”;

- Trong năm đã phối hợp với Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng thuộc Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tổ chức 02 đợt tập huấn cấp tỉnh, 07 đợt tập huấn cấp thành phố để đào tạo, hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố, và thực hiện chuyển đổi số cập nhật đầy đủ 100% quy trình thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC và các tài liệu khác thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử; thường xuyên tổ chức rà soát, đánh giá hiệu quả của hệ thống, nhằm phát hiện những điểm chưa phù hợp để thực hiện khắc phục và đề xuất các biện pháp cải tiến, hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

- Tiến hành đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo vào các ngày 29/08/2022 và 10/11/2022.

- Tổ chức tổng kết, báo cáo đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo tiến độ, chất lượng theo chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng.

2. Hoạt động duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

- Thường xuyên cập nhật các thay đổi của Văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;

- Tiến hành xây dựng mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo đảm bảo theo đúng quy định (một năm một lần) để bảo đảm hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (có báo cáo đánh giá nội bộ kèm theo).

- Thực hiện nghiêm túc việc ban hành, công bố, công bố lại việc áp dụng HTQLCL tại đơn vị khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng.

3. Kết quả thực hiện duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước theo Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh Quảng Ninh

3.1. Kết quả duy trì, cải tiến và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

- Đến ngày 30/10/2022: 100% các phòng, ban, đơn vị, cơ quan hành chính trên địa bàn thành phố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015.

- UBND thành phố đã thực hiện chỉ đạo quán triệt việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn thành phố năm 2022 là một nội dung quan trọng của công tác cải cách hành chính, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân và nhân dân.

- Quyết liệt chỉ đạo các phòng, ban, ngành xây dựng, cập nhật đầy đủ 100% quy trình thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC và các tài liệu khác thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử nhằm đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, số hóa quy trình xử lý thủ tục hành chính hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật; xây dựng nền hành chính thống nhất, trong sạch, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; hướng tới xây dựng chính quyền kiến tạo, niềm chính, vì dân; cung cấp dịch vụ công chất lượng cao, đáp ứng sự kỳ vọng của người dân; thực hiện có hiệu quả kế hoạch cải cách hành chính và chương trình chuyển đổi số của tỉnh Quảng Ninh và thành phố Uông Bí năm 2022 và những năm tiếp theo.

3.2. Việc công bố lại Hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn

UBND thành phố và 100% các đơn vị, xã phường đảm bảo thời gian công bố lại HTQLCL phù hợp theo quy định.

3.3. Công tác đào tạo, tập huấn hằng năm

- UBND thành phố Uông Bí, Ban Chỉ đạo ISO thành phố Uông Bí cử lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các chương trình tập huấn do Sở khoa học và công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng tổ chức.

- Trong năm đã phối hợp với Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng, Trung tâm kỹ thuật tiêu chuẩn đo lường chất lượng thuộc Sở Khoa học công nghệ tổ chức chương trình đào tạo, tập huấn cấp tỉnh, và các lớp đào tạo cấp huyện và 01 đợt đào tạo cấp xã cho các đồng chí cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL tại thành phố Uông Bí.

III. Đánh giá kết quả, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 đối với hoạt động của đơn vị:

1. Đánh giá kết quả, hiệu quả

Năm 2022 UBND thành phố Uông Bí đã thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của đơn vị; hoàn thành việc chuyển đổi số ISO điện tử, đã cập nhật đầy đủ 100% quy trình thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC và các tài liệu khác thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử (*đã phân quyền người dùng; phân bổ thủ tục hành chính các lĩnh vực cho các phòng, ban, đơn vị; Xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, bối cảnh của tổ chức; Ban hành Quyết định ban hành, Quyết định công bố áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; thực hiện đánh giá nội bộ; hoàn thành việc sửa đổi, bổ sung, cập nhật 276/276 quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm ISO điện tử (đạt tỷ lệ 100%)*).

Trong những năm qua UBND thành phố luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, công khai, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; Các phòng, ban, chuyên môn thuộc UBND thành phố thường xuyên kiểm tra, rà soát các văn bản chỉ đạo, quy định mới của các bộ, ban ngành cấp trên để kịp thời sửa đổi, bổ sung, cập nhật các quy trình chung, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt về các căn cứ pháp lý, góp phần hoàn thiện nền hành chính phục vụ - vì dân.

Thông qua việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và đặc biệt là chuyển đổi số ISO điện tử vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn giúp nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của đội ngũ lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức từ thành phố đến các xã, phường trong việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng quy trình, thời gian quy định giúp người dân, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công thành phố

và bộ phận một cửa các xã, phường được thuận tiện, nhanh chóng, cắt giảm được thời gian, tiết kiệm chi phí cho xã hội.

2. Khó khăn, thuận lợi và nguyên nhân

2.1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sâu sát, kịp thời của Thành ủy - HĐND - UBND thành phố; sự phối hợp, tạo điều kiện của Sở Khoa học Công nghệ tỉnh - Chi cục đo lường chất lượng tỉnh Quảng Ninh, Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn thành phố Uông Bí đạt hiệu quả cao, góp phần vào công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số toàn diện, hướng đến xây dựng nền hành chính hiện đại, vì dân.

- Lãnh đạo UBND thành phố đã thể hiện cam kết mạnh mẽ, thường xuyên kiểm tra theo dõi và quan tâm tới việc cung cấp các nguồn lực cho việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng trong toàn thành phố; thường xuyên chỉ đạo kiểm tra, rà soát hệ thống để cải tiến, nâng cao hệ thống

- Việc xây dựng các quy trình, quy định của hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện và cấp xã được quy định cụ thể, rõ ràng, phù hợp với thực tế giải quyết TTHC tại địa phương.

- Đội ngũ lãnh đạo, cán bộ, công chức thuộc UBND thành phố và các xã, phường có chuyên môn, nghiệp vụ, được đào tạo bài bản, có kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin tốt giúp cho việc cập nhật, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện hiệu quả, đặc biệt là công tác chuyển đổi số ISO điện tử.

- Hạ tầng, trang thiết bị công nghệ thông tin tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố được quan tâm đầu tư cùng với dự án Trung tâm Hành chính công và Bộ phận một cửa các xã, phường phục vụ tốt yêu cầu chuyển đổi số ISO điện tử.

2.2. Khó khăn

Lãnh đạo, cán bộ phụ trách theo dõi công tác ISO tại các phòng, ban, đơn vị được sự quan tâm của các cấp Ủy, Chính quyền địa phương thường xuyên được cất nhắc, đề bạt, bổ nhiệm vào các vị trí quan trọng trong các cơ quan, đơn vị; do công tác luân chuyển, điều động cán bộ gây khó khăn cho việc duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đặc biệt tại UBND các xã, phường; nhiều cán bộ công chức chưa nắm bắt sâu về nội dung nên đôi khi còn lúng túng trong quá trình triển khai thực hiện. Mặt khác đội ngũ công chức theo dõi công tác ISO chủ yếu là kiêm nhiệm, khối lượng công việc chuyên môn nhiều ảnh hưởng đến chất lượng duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Trong quá trình triển khai thực hiện việc chuẩn hóa các quy trình ISO trên môi trường mạng, UBND thành phố Uông Bí và các đơn vị trực thuộc gặp một số khó khăn do phần mềm ISO điện tử chưa hoàn thiện, hoạt động chưa ổn

định, thời gian đầu có lúc bị mất dữ liệu về quy trình TTHC và tài liệu viện dẫn đã đăng tải trước đó, làm mất nhiều thời gian rà soát cập nhật lại, gây khó khăn cho quá trình số hóa ISO điện tử của đơn vị. Phần mềm ISO điện tử là phần mềm mới, trong quá trình hoàn thiện thường xuyên có những tính năng mới nhưng chưa được thông tin, hướng dẫn sử dụng kịp thời dẫn đến khó khăn cho quá trình vận hành ở cơ sở (ví dụ hoạt động up load, download hoàn thiện hồ sơ, tài liệu chấm điểm cuối năm).

IV. Kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng tiếp tục quan tâm mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách ISO tại thành phố và các xã, phường có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và vận dụng vào thực tiễn tốt hơn, đặc biệt là việc sử dụng phần mềm ISO điện tử.

- Đề duy trì, thực hiện tốt công tác chuyển đổi số ISO trong năm 2022 và các năm tiếp theo, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng hàng năm quan tâm hướng dẫn tỷ mỉ, cụ thể theo hướng “Cầm tay, chỉ việc” từ khâu duy trì, cải tiến, áp dụng đến khâu tự đánh giá nội bộ, tự chấm điểm, gửi báo cáo hàng năm cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thuộc các phòng, đơn vị của UBND thành phố và UBND các xã, phường.

Trên đây là báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Uông Bí năm 2022. UBND thành phố Uông Bí kính đề nghị UBND tỉnh Quảng Ninh, Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục quan tâm, giúp đỡ để thành phố Uông Bí hoàn thiện hơn nữa trong việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị trong những năm tiếp theo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Quảng Ninh (B/c);
- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh (báo cáo);
- Thường trực UBND thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Thành

Nguyễn Văn Thành