

Số: /BC-KTHT

Krông Nô, ngày 18 tháng 8 năm 2023

## BÁO CÁO

### Tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện 8 tháng đầu năm 2023

Kính gửi: Ủy ban nhân dân huyện Krông Nô

Thực hiện Công văn số 1619/UBND-NV ngày 11/8/2023 của UBND huyện về việc chuẩn bị nội dung tổ chức Hội nghị đánh giá công tác cải cách hành chính, ISO, PCI, chuyển đổi số và thực hiện Đề án 06 trong 8 tháng đầu năm 2023 và nhiệm vụ 4 tháng cuối năm 2023; Phòng Kinh tế và Hạ tầng báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện (*viết tắt là Hệ thống ISO*) trên địa bàn huyện như sau:

#### I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

**1. Công tác tham mưu văn bản chỉ đạo, điều hành:** Trong 8 tháng đầu năm 2023, phòng KT&HT đã tham mưu UBND huyện và ban hành các văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện Hệ thống ISO gồm: 04 Kế hoạch, 02 Quyết định, 04 Công văn liên quan.

#### 2. Kết quả đạt được trong 8 tháng đầu năm 2023:

- Về công tác phổ biến, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, cán bộ công chức nhận được sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt của các cấp ủy, thủ trưởng các phòng chuyên môn và chính quyền địa phương.

- Trong 8 tháng đầu năm 2023 đã tham mưu UBND huyện ban hành Quyết định số 625/QĐ-UBND ngày 17/3/2023 về việc thực hiện Chính sách và Mục tiêu chất lượng trong Hệ thống ISO 9001. Đồng thời theo dõi, hướng dẫn 14 cơ quan trực thuộc UBND huyện và Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện xây dựng Hệ thống ISO tại đơn vị mình, đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ và tuân thủ theo quy định. Hiện  $\frac{3}{4}$  các chỉ tiêu về cơ bản đảm bảo tiến độ thực hiện; chỉ có chỉ tiêu về tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trước hạn 98% trên tổng số hồ sơ là không đạt yêu cầu đề ra (*thống kê trên cổng dịch vụ công của tỉnh tính thời ngày 18/8/2023, tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trước hạn đạt 95,8% trên tổng 10267 hồ sơ; tỷ lệ trễ hạn là 449 hồ sơ, chiếm 4,2%*).

- Trong 8 tháng đầu năm 2023 đã tiến hành rà soát đề tham mưu UBND huyện thu hồi 31 quy trình và ban hành mới 26 quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với lĩnh vực: Thanh tra, Dân tộc, Lao động Thương binh và Xã hội góp phần chuẩn hóa các tài liệu của Hệ thống ISO và nâng cao công tác cải cách hành chính. Lũy kế tính từ đầu năm 2022 đến năm 2023 đã thu hồi 111 quy trình và ban

hành mới 127 quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Tổng cộng có 268 tài liệu liên quan đến Hệ thống ISO và được số hóa 100%.

- Riêng đối với Hệ thống ISO tại UBND các xã, thị trấn: Thực hiện Kế hoạch ISO năm 2023 của UBND huyện lồng ghép với Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính tại UBND các xã, thị trấn. Tính tới điểm tổ chức của Hội nghị, phòng KT&HT đã phối hợp kiểm tra việc triển khai thực hiện Hệ thống ISO tại 04 đơn vị, gồm UBND các xã: Nam Xuân, Nam N'Đir, Đăk Drô và Buôn Choah với kết quả trong 8 tháng đầu năm 2023 như sau:

+ Việc triển khai thực hiện Hệ thống ISO tại UBND các xã, thị trấn có sự quan tâm, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND cấp xã; tinh thần trách nhiệm cao của cán bộ, công chức trong công tác tham mưu, triển khai thực hiện;

+ Hệ thống ISO tại các đơn vị cơ bản triển khai thực hiện phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015; Bộ phận chuyên môn của xã lưu trữ hồ sơ đầy đủ, khoa học, dễ tra cứu và tìm kiếm; việc giải quyết thủ tục hành chính có sự bám sát theo quy trình iso đã xây dựng...

## **II. NHỮNG TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN**

### **1. Tồn tại, hạn chế**

- Việc xây dựng các tài liệu, đặc biệt là các quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn còn thiếu tính thực tế; quy trình xây dựng còn chưa đúng với mô hình khung đã ban hành.

- Việc áp dụng công nghệ thông tin trong hệ thống ISO còn nhiều hạn chế; vẫn còn sử dụng nhiều tài liệu giấy, chưa tích cực số hóa, sử dụng văn bản điện tử cho hoạt động của đơn vị và cung cấp tài liệu khi phục vụ công tác kiểm tra.

- Công tác báo cáo, thông tin về tình hình triển khai hệ thống ISO ở cấp xã còn chưa đầy đủ, kịp thời (*các xã Đăk Sôr, Đăk Nang, Đức Xuyên, Quảng Phú và thị trấn Đăk Mâm trong 8 tháng 2023, không gửi văn bản triển khai thực hiện về UBND huyện, phòng KT&HT để nắm bắt, kịp thời hướng dẫn, giải quyết khó khăn vướng mắc*).

### **2. Nguyên nhân**

- Trong công tác tham mưu cho cấp lãnh đạo của cán bộ, công chức, đặc biệt là các đồng chí thư ký ban chỉ đạo cấp xã còn chưa nghiên cứu kỹ văn bản; hệ thống ISO hiện nay bao gồm rất nhiều điều khoản quy định nên việc triển khai thực hiện còn lúng túng, khó khăn.

- Hạ tầng công nghệ thông tin ở cấp xã còn thiếu; các trang thiết bị chuyên dụng phục vụ cho việc số hóa văn bản còn ít.

- Công tác báo cáo, thông tin về tình hình triển khai hệ thống ISO ở cấp xã còn chưa được chú trọng, thiếu sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo xã.

## **III. ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC**

Nhằm giải quyết các tồn tại, hạn chế nêu trên, trong thời gian tới đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn thực hiện một số biện pháp như sau:

- Trong các cuộc họp định kỳ, đột xuất về công tác cải cách hành chính phải đưa nội dung tình hình triển khai hệ thống ISO tại đơn vị mình. Nội dung triển khai thực hiện cần nêu rõ khó khăn vướng mắc và kịp thời báo cáo, đề xuất cơ quan có chuyên môn hướng dẫn hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền giải quyết.

- Tăng cường và linh động hơn trong công tác áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc và triển khai hệ thống ISO. *Ví dụ:* Việc số hóa thành văn bản điện tử không nhất thiết phải sử dụng máy scan chuyên dụng mà có thể sử dụng các phần mềm chuyển đổi văn bản hoặc scan bằng điện thoại thông minh...

Trên đây là Báo cáo của phòng Kinh tế và Hạ tầng về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện 8 tháng đầu năm 2023./.

**Nơi nhận:**

- Như trên ;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- BCĐ CCHC&ISO huyện;
- Phòng Nội vụ;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lãnh đạo, CV phòng KT&HT ;
- Lưu: VT.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

**Nguyễn Quang Đáng**