

BÁO CÁO

Tình hình hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đắk Nông

Thực hiện Kế hoạch số 841/KH-UBND ngày 24/8/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ về kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông năm 2022. UBND huyện Krông Nô báo cáo tình hình hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022, cụ thể như sau:

I. Đặc điểm, tình hình

1. Tình hình cán bộ, công chức, viên chức

Theo Quyết định số 1959/QĐ-UBND ngày 22/7/2022 của UBND huyện về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện Krông Nô. Trưởng ban chỉ đạo là Chủ tịch UBND huyện, giao Trưởng phòng Nội vụ là Phó ban Thường trực và các thành viên là Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện và một số đơn vị đóng trên địa bàn huyện.

Theo Quyết định số 2229/QĐ-BCĐ ngày 09/8/2022 của Ban chỉ đạo về việc kiện toàn Tổ giúp việc Ban chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện Krông Nô. Cán bộ, công chức có nhiệm vụ theo dõi, tham mưu BCĐ xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 là 16 cán bộ, công chức; mỗi đơn vị chuyên môn là 01 đồng chí. Trình độ chuyên môn cơ bản đáp ứng nhu cầu nhu cầu công việc được giao, có ý thức cao trong công việc.

2. Nguồn lực đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ

UBND huyện được trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, hiện đại gồm có hệ thống máy tính, mạng, phần mềm một cửa điện tử, phần mềm quản lý hộ tịch, phần mềm văn phòng điện tử, phần mềm ISO điện tử, phòng làm việc đáp ứng yêu cầu vận hành Hệ thống quản lý chất lượng. Theo kế hoạch hàng năm, UBND huyện có bố trí kinh phí để xây dựng, áp dụng, duy trì hệ thống và tổ chức tập huấn, đào tạo nâng cao trình độ về kiến thức, kỹ năng liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức trên địa bàn huyện.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của huyện đã được đầu tư phòng làm việc đảm bảo diện tích theo quy định, đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả đã bố trí có trình độ đại học, đảm bảo thực hiện nhiệm vụ. Triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên theo quy định tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

II. Kết quả triển khai hoạt động xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành

UBND huyện Krông Nô đã quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chuyên môn triển khai thực hiện xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và phần mềm ISO điện tử. UBND huyện đã ban hành và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan ban hành một số văn bản chỉ đạo, điều hành cụ thể như sau :

- Kế hoạch số 88/KH-UBND, ngày 25/03/2022 của UBND huyện về việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022;

- Quyết định số 1016/QĐ-UBND, ngày 31/3/2022 của UBND huyện về việc ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022; các tài liệu liên quan đến hoạt động phân tích rủi ro, cơ hội năm 2022;

- Công văn số 631/UBND-KTHT, ngày 13/4/2022 của UBND huyện về việc triển khai các nội dung đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện năm 2022; Công văn số 41/BCĐ-ISO ngày 13/4/2022 của Ban chỉ đạo CCHC&ISO huyện về việc góp ý dự thảo phân tích bối cảnh tổ chức theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022; Công văn số 777/UBND-KTHT ngày 29/4/2022 của UBND huyện về việc xem xét tổ chức tập huấn Hệ thống ISO 9001:2015 và phần mềm ISO điện tử trên địa bàn huyện;

- Công văn số 1052/BCĐ-ISO ngày 02/6/2022 của Ban chỉ đạo Cải cách hành chính và ISO 9001:2015 huyện về việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 tại UBND các xã, thị trấn;

- Thông báo số 160/TB-UBND ngày 29/4/2022 của UBND huyện, kết luận của đồng chí Bùi Ngọc Sơn – Chủ tịch UBND huyện, Trưởng ban chỉ đạo Cải cách hành chính - ISO 9001:2015 tại Hội nghị Chuyên đề ngày 21/4/2022;

- Quyết định số 1959/QĐ-UBND ngày 22/7/2022 của UBND huyện về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện Krông Nô; Quyết định số 2186/QĐ-UBND ngày 02/8/2022, ban hành Quy chế làm việc của Ban chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện; Quyết định số 2231/QĐ-BCĐ ngày 10/8/2022 của Ban chỉ đạo về việc ban hành kế hoạch hoạt động năm 2022 của Ban chỉ đạo Cải cách

hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện Krông Nô;

- Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 21/7/2022 của UBND huyện về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Krông Nô năm 2022;

- Quyết định số 2229/QĐ-BCĐ ngày 09/8/2022 của Ban Chỉ đạo về việc kiện toàn Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 huyện Krông Nô;

- Thông báo số 414/TB-UBND ngày 29/9/2022 của UBND huyện về việc cử cán bộ, công chức tham gia khóa đào tạo về hệ thống Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022;

- Quyết định số 2545/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 của của UBND huyện về việc ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2418/QĐ-UBND ngày 06/9/2022 của của UBND huyện về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022;

- Quyết định số 2804/QĐ-UBND ngày 26/10/2022 của của UBND huyện về việc công bố điều chỉnh, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước của UBND huyện Krông Nô.

2. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan

HTQLCL áp dụng tại UBND huyện được ký duyệt lần thứ 2 tại Quyết định số 2457/QĐ-UBND ngày 08/9/2020 của UBND huyện về việc ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và lần thứ 3 tại Quyết định số 2545/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 của của UBND huyện về việc ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 2804/QĐ-UBND ngày 26/10/2022 của của UBND huyện về việc công bố điều chỉnh, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước của UBND huyện Krông Nô, cụ thể với việc thu hồi 80 tài liệu và ban hành mới 101 tài liệu liên quan.

3. Hoạt động xây dựng và ban hành tài liệu hệ thống quản lý nhà nước theo TCVN ISO 9001:2015

- Số lượng tài liệu thông tin dạng văn bản đã được xây dựng: 273 tài liệu.

- Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết: 319 thủ tục. (Quyết định số 325/QĐ-UBND ngày 12/03/2021 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc công bố Danh mục Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận một

của trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2021; Quyết định số 1663/QĐ-UBND ngày 09/10/2019 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc công bố Danh mục Thủ tục hành chính cấp huyện thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận một cửa và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND cấp huyện năm 2019; Quyết định số 532/QĐ-UBND ngày 14/3/2022 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc công bố Danh mục Thủ tục hành chính mới ban hành, thay thế, bãi bỏ trong lĩnh vực môi trường thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường...).

- Số lượng thủ tục hành chính đã xây dựng, áp dụng ISO 9001 tại đơn vị là 264/314 TTHC đạt 82,7% so với số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị. TTHC liên quan đến khu vực biên giới nhưng địa bàn huyện Krông Nô không giáp ranh khu vực biên giới, hải đảo.

- Áp dụng cho các phòng, đơn vị trong hoạt động, bao gồm các phòng: Tài chính - Kế hoạch; Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Kinh tế và Hạ tầng; Nội vụ; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Văn hoá và Thông tin; Dân tộc; Y tế; Lao động - Thương binh và Xã hội; Văn phòng HĐND& UBND và Thanh tra; Chi nhánh văn phòng đăng ký Đất đai huyện.

- Số lượng hoạt động nội bộ được áp dụng ISO 9001:2015: Không.

4. Công tác phổ biến, hướng dẫn áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

- Việc tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình cho toàn bộ cán bộ, công chức thông qua hình thức văn bản chỉ đạo; kiểm tra cải cách hành chính-ISO; hội nghị chuyên đề định kỳ và đột xuất và ứng dụng phần mềm zalo để trao đổi thông tin cần thiết.

- Riêng năm 2022, UBND huyện đã tổ chức khóa đào tạo về kiến thức hệ thống Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

5. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Chính sách chất lượng: Với phương châm “CÔNG KHAI - MINH BẠCH - HIỆN ĐẠI - HIỆU QUẢ” được ban hành tại Quyết định số 1016/QĐ-UBND, ngày 31/3/2022 của UBND huyện về việc Ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022.

- Mục tiêu chất lượng: Ban hành Quyết định số 1016/QĐ-UBND, ngày 31/3/2022 của UBND huyện về việc ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022. Đảm bảo các mục tiêu chất lượng mang tính thách thức, mục tiêu cao hơn, khó hơn so với năm 2021 (ở nội dung số hóa tài liệu hệ thống ISO và số lượng hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4).

- Kiểm soát thông tin dạng văn bản: Tất cả hồ sơ, tài liệu đều được kiểm soát chặt chẽ thông qua việc rà soát, lập danh mục tài liệu nội bộ, tài liệu bên

ngoài và phân phối tài liệu mới ban hành và thu hồi các tài liệu lỗi thời có biên bản kèm theo.

- Đánh giá nội bộ: UBND huyện đã và đang triển khai hoạt động đánh giá nội bộ năm 2022, đảm bảo các nội dung thực hiện như: Ban hành Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ, chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2022. Đợt 1 trước ngày 15/9/2022 (đã thực hiện xong). Riêng các đợt đánh giá nội bộ 2, 3, 4 theo kế hoạch, vì lí do hoạt động của một số phòng chuyên môn nên chưa tiến hành đánh giá được. Tuy nhiên, UBND huyện cam kết hoàn thành các đợt đánh giá còn lại trong năm 2022.

- Xem xét lãnh đạo: Tuân thủ theo quy trình xem xét lãnh đạo đã được ký phê duyệt, ban hành. Trong đó tiến hành hoạt động xem xét ở tất cả các mặt của hệ thống tác động đến hoạt động của UBND huyện và các phòng, ban trực thuộc. Xác nhận đầy đủ tính hiệu lực của hệ thống và các nội dung cải tiến.

- Kiểm soát xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục: Đã tiến hành lập sổ theo dõi sự không phù hợp và thực hiện hành động khắc phục bằng việc khắc phục tại chỗ; lập phiếu 02 phiếu yêu cầu xử lý công việc không phù hợp và lập 01 phiếu yêu cầu hành động khắc phục; có văn bản giải trình hoặc thư xin lỗi riêng đối với giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn.

- Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức công dân: Đã ban hành Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 21/7/2022 khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn huyện năm 2022; tiến hành lấy phiếu ý kiến và tổng hợp, phân tích và ban hành Báo cáo số 862/BC-UBND ngày 26/10/2022.

- Công bố công bố điều chỉnh, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 tại Quyết định số 2804/QĐ-UBND ngày 26/10/2022 của UBND huyện về việc công bố điều chỉnh, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước của UBND huyện Krông Nô.

- Nhận diện, phân tích những rủi ro, cơ hội phát sinh trong năm 2022 và đưa ra kế hoạch triển khai thực hiện, làm cơ sở cho hoạt động cải tiến liên tục của Hệ thống quản lý chất lượng.

6. Kết quả thực hiện giải quyết công việc khi áp dụng HTQLCL

- Các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức đều được thực hiện đúng theo quy trình đã ban hành về các bước xử lý, bộ phận, cá nhân xử lý, thời gian trả kết quả thể hiện phiếu tiếp nhận, hẹn trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết và sổ theo dõi hồ sơ của từng bộ phận, phòng chuyên môn.

- Từ ngày 01/01/2022 đến ngày 26/10/2022 đã tiếp nhận 20.290 hồ sơ, trong đó: Tiếp nhận trong kỳ: 19.014 hồ sơ, tồn kỳ trước chuyển sang: 1.276 hồ sơ. Đã giải quyết: 17.350 hồ sơ, trong đó: Hồ sơ giải quyết đúng, trước hạn: 17.264 hồ sơ (đạt tỷ lệ 99.5%); hồ sơ giải quyết trễ hạn: 86 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 0.5%) trên thực tế; số hồ sơ trả lại là 788 hồ sơ. Một số hồ sơ trễ hạn trên môi

trường mạng, nguyên nhân đa phần do lỗi phần mềm, thực tế trên hồ sơ giấy đã trả đúng hẹn cho người dân.

7. Việc xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

UBND huyện chưa tiếp nhận các khiếu nại, phản ánh liên quan đến việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị trong thời gian vừa qua.

8. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng

- Hoạt động cải tiến thông qua Mục tiêu chất lượng (MTCL năm 2022 cao hơn, thách thức hơn 2021 như ở nội dung số hóa tài liệu hệ thống ISO và số lượng hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4).

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc số hóa tài liệu hệ thống ISO 9001:2015 đạt trên 40% tổng số tài liệu. Ứng dụng phần mềm zalo trong hoạt động tham mưu, giúp việc của Tổ giúp việc BCD CCHC&ISO huyện; ứng dụng phần mềm ISO điện tử.

- Ban hành Công văn số 120/BCĐ-ISO ngày 13/9/2022 của Ban chỉ đạo CCHC&ISO huyện về việc hướng dẫn xây dựng mới quy trình ISO trong giải quyết thủ tục hành chính. Trong đó, bổ sung thêm nội dung sửa đổi tài liệu quy trình và hướng dẫn cụ thể hóa hơn ở các bước thực hiện quy trình.

9. Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin; triển khai áp dụng ISO điện tử

- UBND huyện đã triển khai Hệ thống ISO điện tử theo lộ trình của tỉnh. Tên tài khoản: krongno_tkiso, thời gian áp dụng từ năm 2020 với các nội dung đã triển khai như: tổ chức và bối cảnh; chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, cập nhập quy trình giải quyết thủ tục hành chính...

- Đánh giá tính hiệu quả: Phần mềm ISO điện tử mang lại là tương đối, tiết kiệm được thời gian quản lý, vận hành hệ thống ISO 9001:2015. Tuy nhiên, do hiện nay phần mềm chưa được nâng cấp, và một số lỗi chưa liên thông với hệ thống một cửa điện tử; cơ sở dữ liệu của phần mềm còn ít... đồng thời việc sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành (office) lại mang nhiều tiện ích hơn.

10. Công tác đào tạo về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức

Ban hành Thông báo số 414/TB-UBND ngày 29/9/2022 của UBND huyện về việc cử cán bộ, công chức tham gia khóa đào tạo về hệ thống Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022. Kết quả có 68 cán bộ, công chức các phòng chuyên môn của huyện; Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai; UBND các xã, thị trấn tham gia và được cấp chứng chỉ chuyên gia đánh giá nội bộ năm 2022.

11. Việc thực hiện cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Trong thời gian từ ngày ban hành HTQLCL đến nay, đã chỉ đạo các phòng chuyên môn cập nhật sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính. Việc cập nhật những thay đổi này vào HTQLCL được đơn vị thực hiện thông qua việc ban hành văn bản rà soát, phiếu yêu cầu viết mới/sửa đổi tài liệu của các đơn vị có liên quan và tiến hành cập nhật sửa đổi trên từng quy trình có sự thay đổi văn bản quy phạm pháp luật.

12. Việc Công bố HT QLCL TCVN ISO 9001:2015

- UBND huyện đã tiến hành công bố điều chỉnh, cải tiến tại Quyết định số 2804/QĐ-UBND ngày 26/10/2022 của UBND huyện về việc công bố điều chỉnh, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính nhà nước của UBND huyện Krông Nô và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (*trang tin điện tử: <http://krongno.daknong.gov.vn>*).

- Theo quyết định công bố năm 2022 tiến hành thu hồi 80 tài liệu và mở rộng 101 tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng.

III. Đánh giá, nhận xét, kiến nghị

1. Hiệu quả mang lại.

- Trong quá trình triển khai thực hiện hồ sơ thủ tục của công dân đều được giải quyết đúng theo quy định của pháp luật và phục vụ kịp thời yêu cầu của tổ chức, công dân. Việc thực hiện quy trình đã giúp cải thiện phương pháp làm việc hiệu quả, nhanh gọn hơn, việc lưu trữ và theo dõi hồ sơ của công dân được thực hiện khoa học hơn, đảm bảo công tác tra cứu, nghiên cứu hồ sơ.

- Lãnh đạo và cán bộ, công chức đã nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015, qua đó đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao trong từng công đoạn xử lý công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Từ đó, xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính của UBND huyện Krông Nô.

- Kịp thời phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong thực hiện nhiệm vụ của các Phòng, ban chuyên môn, có biện pháp chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động cũng như việc tổ chức hoạt động của các Phòng chuyên môn và cá nhân liên quan; xác định rõ trách nhiệm và để phân đấu hoàn thành nhiệm vụ.

- Các thủ tục và quy trình được niêm yết công khai, minh bạch theo từng lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện và tại cơ quan chuyên môn. Các cá nhân, tổ chức đến liên hệ giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ, được nhân dân giám sát, đánh giá việc thực thi pháp luật của từng cán bộ, công chức tại cơ quan hành chính Nhà nước.

- Tiếp nhận các ý kiến phản hồi của công dân trong quá trình giải quyết hồ sơ, qua đó có biện pháp chấn chỉnh khắc phục kịp thời các sai sót khuyết điểm của cán bộ, công chức.

2. Khó khăn, vướng mắc, kiến nghị.

2.1. Khó khăn, vướng mắc

- Cán bộ lãnh đạo thay đổi, luân chuyển; cán bộ phụ trách đều là kiêm nhiệm và có sự luân chuyển trong công tác nên việc nhận thức về HTQLCL TCVN 9001:2015 còn chưa cao.

- Thực tế cho thấy, nhiều khâu trong quy trình còn mang tính thủ công, khó tra cứu và tổng hợp thông tin, các văn bản quy phạm pháp luật rất nhiều và thay đổi liên tục... Từ đó, gây ra những khó khăn nhất định trong việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Phần mềm ISO điện tử hiện có nhiều lỗi hệ thống gây khó khăn trong hoạt động quản lý, vận hành và sử dụng.

2.2. Đề xuất, kiến nghị:

* Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ:

- Kiến nghị cấp có thẩm quyền nâng cấp, cập nhật phần mềm ISO điện tử để đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

- Nghiên cứu, xem xét đơn giản hóa các tiêu chí đánh giá Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 1276/QĐ-UBND, ngày 25/08/2020 của UBND tỉnh Đắk Nông.

3. Bài học kinh nghiệm

Nên số hóa các tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 để dễ dàng tra cứu tài liệu và sử dụng. Đồng thời, hướng tới việc góp phần xây dựng chính quyền điện tử trong thời gian tới.

Trên đây là Báo cáo của UBND huyện Krông Nô về tình hình hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022./.

Nơi nhận:

- Như trên ;
- CT, các PCT UBND huyện;
- BCĐ CCHC&ISO huyện;
- VP HĐND&UBND huyện;
- Các phòng, ban thuộc UBND huyện ;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đăng Ánh

ĐÁNH GIÁ 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 TẠI UBND HUYỆN KRÔNG NÔ

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-UBND ngày...../...../2022 của UBND huyện Krông Nô)

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm tối đa	Điểm tự chấm
I	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015	72	67.5
1	Kế hoạch triển khai	2	2
1.1	Có Kế hoạch triển khai, có hiệu lực.	1	1
1.2	Tổ chức triển khai kế hoạch.	1	1
2	Bối cảnh của tổ chức	2	2
2.1	Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	1	1
2.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	1	1
3	Phạm vi áp dụng	5	5
3.1	Thể hiện bằng văn bản và đảm bảo tính sẵn có	1	1
3.2	Thể hiện chi tiết về sản phẩm và dịch vụ được bao trùm.	1	1
3.3	Có sự lý giải đối với các yêu cầu không được áp dụng	1	1
3.4	Áp dụng cho các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính	1	1
3.5	Áp dụng cho các hoạt động nội bộ	1	1
4	Sự lãnh đạo và cam kết	2	2
4.1	Bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của lãnh đạo theo yêu cầu của tiêu chuẩn và luật định trong việc xây dựng, thực hiện và cải tiến liên tục hiệu quả HTQLCL	1	1
4.2	Quy định rõ vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức: phân công nhiệm vụ, mô tả vị trí công việc...	1	1
5	Chính sách chất lượng	6	6
5.1	Phù hợp với tổ chức	1	1
5.2	Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập các mục tiêu.	1	1
5.3	Đưa ra cam kết về việc tổ chức thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng.	1	1
5.4	Đưa ra cam kết cải tiến liên tục HTQLCL.	1	1
5.5	Sẵn có và được thể hiện bằng văn bản	1	1
5.6	Được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong cơ quan, đơn vị	1	1
6	Mục tiêu chất lượng	9	9
6.1	Cụ thể, đo lường được, nhất quán với chính sách chất lượng	1	1

6.2	Đảm bảo về thời gian	1	1
6.3	Thiết lập mục tiêu chất lượng chung của cơ quan, đơn vị	1	1
6.4	Thiết lập mục tiêu chất lượng ở các cấp, bộ phận chức năng trong cơ quan, đơn vị	1	1
6.5	Thể hiện bằng văn bản và được truyền đạt trong cơ quan, đơn vị	1	1
6.6	Được cập nhật khi có sự thay đổi	1	1
6.7	Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của cơ quan và ở các cấp, bộ phận chức năng trong cơ quan	1	1
6.8	Kế hoạch thực hiện MTCL phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn	1	1
6.9	Thực hiện báo cáo định kỳ kết quả thực hiện MTCL	1	1
7	Thông tin dạng văn bản	7	6
7.1	Thông tin dạng văn bản	3	3
<i>a</i>	<i>Bản mô tả HTQLCL, các tài liệu chung về HTQLCL</i>	1	1
<i>b</i>	<i>Các quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	1	1
<i>c</i>	<i>Các quy trình chuyên môn hoặc nội bộ</i>	1	1
7.2	Tính phù hợp của hệ thống thông tin dạng văn bản	4	3
<i>a</i>	<i>Phù hợp với Mô hình khung</i>	1	1
<i>b</i>	<i>Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	1	1
<i>c</i>	<i>Phù hợp với thực tế tại cơ quan, đơn vị, phạm vi áp dụng đã được xác định</i>	1	1
<i>d</i>	<i>Phù hợp với luật định (Chậm nhất 3 tháng kể từ khi các căn cứ pháp lý liên quan có hiệu lực được cập nhật vào hệ thống)</i>	1	0
8	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	9	8.5
8.1	Tài liệu được phê duyệt có đầy đủ chữ ký, đúng phẩm quyền, có dấu hiệu nhận biết tình trạng của tài liệu	1	1
8.2	Có cách thức nhận biết sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1	1
8.3	Có sự kiểm soát tài liệu nội bộ, tài liệu bên ngoài	1	0.5
8.4	Thực hiện cập nhật, sửa đổi, ban hành lại tài liệu khi không còn phù hợp	1	1
8.5	Thực hiện phân phối, hướng dẫn sử dụng tài liệu, đảm bảo tính sẵn có tại nơi sử dụng	1	1
8.6	Có tính bảo mật.	1	1
8.7	Có cách thức nhằm tránh mất mát dữ liệu, sử dụng sai và thay đổi ngoài ý muốn.	1	1
8.8	Lưu giữ hồ sơ, tài liệu đầy đủ, khoa học trên nguyên tắc dễ nhận biết, dễ truy cập	1	1
8.9	Quy định lưu giữ hồ sơ, tài liệu: trách nhiệm lưu, thời gian lưu, nơi lưu, thời gian hủy bỏ, cách thức hủy bỏ	1	1
9	Hỗ trợ	14	13
9.1	Nguồn lực	4	4

a	<i>Cơ quan đảm bảo các nguồn lực và bố trí hợp lý các nguồn lực để xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thoả mãn của khách hàng</i>	1	1
b	<i>Nhân lực, trang thiết bị, cơ sở hạ tầng đáp ứng yêu cầu công việc.</i>	1	1
c	<i>Môi trường làm việc thuận lợi, nâng cao hiệu quả công việc (Cán bộ, công chức đeo thẻ khi làm việc; Mọi người đều có tinh thần tự giác...).</i>	1	1
d	<i>Có bố trí kinh phí duy trì hoạt động xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL.</i>	1	1
9.2	Năng lực	4	3
a	<i>Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn và triển khai thực hiện.</i>	1	1
b	<i>Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động định kì, khoa học (có quy trình, tiêu chí đánh giá...).</i>	1	1
c	<i>Xét thi đua khen thưởng, kỉ luật (nếu có) kịp thời, khoa học (có quy trình, tiêu chí xem xét, đánh giá...).</i>	1	1
d	<i>Lưu trữ đầy đủ hồ sơ đúng quy định.</i>	1	1
9.3	Nhận thức	6	6
a	<i>Đảm bảo tất cả các cán bộ, công chức thông hiểu về HTQLCL</i>	1	1
b	<i>Lãnh đạo thường xuyên nhắc đến việc áp dụng HTQLCL trong các cuộc họp.</i>	1	1
c	<i>Quản triệt, phân công nhiệm vụ cụ thể.</i>	1	1
d	<i>Có quy định chế độ báo cáo định kì về việc thực hiện, áp dụng, duy trì HTQLCL tại cơ quan, tổ chức.</i>	1	1
đ	<i>Chia sẻ, phổ biến để nâng cao tri thức chung của cơ quan, tổ chức (phổ biến các văn bản dùng chung, ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin ...).</i>	1	1
e	<i>Duy trì chế độ trao đổi thông tin (họp giao ban, định kì, đột xuất; báo cáo; bản tin; thông báo trên phần mềm quản lí văn bản...).</i>	1	1
10	Tạo sản phẩm, dịch vụ	16	14
10.1	<i>Sản phẩm, dịch vụ được cơ quan tạo ra cung cấp cho khách hàng phải được kiểm soát và truy xuất được nguồn gốc</i>	1	1
10.2	<i>Các quy trình/thủ tục đã xây dựng được tuân thủ trên thực tế</i>	15	13
a	<i>Đối với các quy trình/thủ tục chung về hệ thống chất lượng và các quy trình nội bộ không phải là quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	3	3
b	<i>Đối với các quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	12	10
II	HOẠT ĐỘNG DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL	28	27
11	Trao đổi thông tin với tổ chức, công dân	3	3

11.1	Niêm yết công khai các TTHC: Trục quan, đầy đủ và hiện hành.	1	1
11.2	Có phương pháp hướng dẫn phù hợp (như làm sẵn các mẫu tờ khai, đơn đề nghị...).	1	1
11.3	Tuân thủ quy chế làm việc, quy chế văn hóa công sở.	1	1
12	Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân	4	4
12.1	Kế hoạch thực hiện	1	1
12.2	Phát hành, thu thập ý kiến đánh giá	1	1
12.3	Tổng hợp, báo cáo, phân tích.	1	1
12.4	Lưu trữ hồ sơ đúng quy định.	1	1
13	Đánh giá nội bộ	7	7
13.1	Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ	1	1
13.2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ đúng quy định.	1	1
13.3	Phạm vi, đối tượng đánh giá nội bộ đạt trên 50% nội dung, phòng, ban, đơn vị trực thuộc của cơ quan, tổ chức.	1	1
13.4	Việc đánh giá đảm bảo độc lập, khách quan.	1	1
13.5	Chuyên gia đánh giá được đào tạo, hướng dẫn.	1	1
13.6	Lập phiếu ghi chép đầy đủ, đúng quy định.	1	1
13.7	Lập và lưu trữ hồ sơ, tài liệu đúng quy định.	1	1
14	Xem xét của lãnh đạo	4	4
14.1	Xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng (xem xét toàn bộ).	1	1
14.2	Bằng chứng về việc xem xét của lãnh đạo	1	1
14.3	Sự phù hợp đầu vào và đầu ra so với yêu cầu của tiêu chuẩn	1	1
14.4	Lưu trữ hồ sơ đúng quy định.	1	1
15	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	4	4
15.1	Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định (Quyết định công bố, phụ lục kèm theo).	1	1
15.2	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đắk Nông.	1	1
15.3	Niêm yết tại cơ quan; đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).	1	1
15.4	Công bố lại khi có sự điều chỉnh phạm vi áp dụng (nếu có).	1	1
16	Kiểm soát, xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến	4	3
16.1	Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp (nếu có)	1	1
16.2	Thực hiện hành động khắc phục sự không phù hợp được phát hiện	1	1
16.3	Hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác	1	1
16.4	Lưu giữ hồ sơ đúng quy định	1	1
17	Cải tiến	2	2

17.1	Có biện pháp cải tiến để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng	1	1
17.2	Biện pháp cải tiến được phổ biến áp dụng rộng rãi	1	1
Tổng		100	96.5