

Số: /BC-KTHT

Krông Nô, ngày 20 tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện Krông Nô

Thực hiện nhiệm Công văn số 435/UBND-VP ngày 15/3/2023 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 năm 2022 và quý I/2023. Phòng Kinh tế và Hạ tầng báo cáo tóm tắt tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 năm 2022, Quý I năm 2023 và giải pháp trong thời gian tới, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NĂM 2022

1. Công tác tham mưu văn bản chỉ đạo, điều hành: Trong năm 2022, phòng KTHT đã tham mưu UBND huyện ban hành và chỉ đạo triển khai thực hiện: 02 Kế hoạch, 08 Quyết định, 02 Thông báo, 04 Công văn liên quan đến việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đạt hiệu quả.

2. Kết quả thực hiện:

- Trong năm 2022 các nội dung trong Mục tiêu chất lượng (*nhiệm vụ được giao, công tác tuyên truyền, tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, ban hành thư xin lỗi, phản ánh kiến nghị liên quan hệ thống ISO...*) và Chính sách chất lượng của UBND huyện với phương châm “Công khai - Minh bạch - Hiện đại - Hiệu quả” đã được các phòng, ban chuyên môn thấu hiểu, tuân thủ và đề ra kế hoạch thực hiện đạt hiệu quả cao.

- Đã tiến hành thu hồi, bãi bỏ 80 tài liệu và ban hành mới 101 tài liệu là các quy trình giải quyết thủ tục hành chính không phù hợp. Tính thời điểm hiện tại đã tham mưu UBND huyện hướng dẫn và xây dựng tổng cộng 273 tài liệu Hệ thống ISO, trong đó có 264/314 quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đạt 82,7%. Việc hướng dẫn sử dụng tài liệu, quy trình được phổ biến cho toàn thể cán bộ, công chức. Trong Quý 4/2022 đã tham mưu UBND huyện tổ chức 01 lớp tập huấn, đào tạo kiến thức về Hệ thống ISO đạt hiệu quả cao cho hơn 70 cán bộ, công chức thuộc các phòng chuyên và UBND các xã, thị trấn.

- Trong năm 2022 đã tiến hành 02 đợt đánh giá nội bộ Hệ thống ISO tại 08 đơn vị (*Phòng Tư pháp; Phòng Y tế; Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Phòng Văn hóa và Thông tin; Phòng Nội vụ; Thanh tra huyện; Phòng Dân tộc; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Krông Nô*) và phát hiện 06 điểm tồn tại, hạn chế, cụ thể: Tại phòng Dân tộc có 229 hồ sơ thủ tục hành chính không tiếp nhận qua phần mềm một cửa điện tử, hồ sơ thực tế không có phiếu kiểm soát, không có sổ theo dõi hồ sơ; Tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai chưa xây dựng các tài liệu bắt buộc liên quan đến hệ thống ISO. Qua theo dõi đến cuối Quý 4/2022, các tồn tại nêu trên cơ bản đã được các đơn vị nghiêm túc chấn chỉnh, rút kinh nghiệm và tiến hành khắc phục.

- Đối với hệ thống ISO tại UBND các xã, thị trấn: Công tác triển khai duy trì, cải tiến hệ thống gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, làm tiêu chuẩn đo lường chất lượng giải quyết dịch vụ hành chính công của các đơn vị cơ bản có hiệu quả, khoa học và có sự tiến bộ hơn so với năm 2021. Kết quả cụ thể từng đơn vị được Đoàn kiểm tra ISO tỉnh đánh giá xếp loại cụ thể như sau:

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm đánh giá	Kết quả xếp loại
1	UBND Năm Nung	91,25	Tốt
2	UBND xã Nam Xuân	90,5	Tốt
3	UBND Xã Tân Thành	90	Tốt
4	UBND Xã Nam Đà	89	Tốt
5	UBND thị trấn Đăk Mâm	88,5	Tốt
6	UBND Xã Đăk Sôr	86,5	Tốt
7	UBND xã Đăk Nang	85	Tốt
8	UBND xã Buôn Choah	82	Khá
9	UBND xã Đức Xuyên	80,5	Khá
10	UBND xã Năm N'Đir	80	Khá
11	UBND xã Quảng Phú	79	Khá
12	UBND xã Đăk Drô	75	Khá

- Năm 2022, hệ thống ISO của UBND huyện đạt 93/100 điểm, đứng thứ nhất trong tổng số 08 huyện, thành phố; tiếp tục duy trì vị trí thứ nhất trong 03 năm liền (các năm 2020, 2021, 2022). UBND các xã, thị trấn có kết 07 đơn vị xếp loại tốt, 05 đơn vị xếp loại khá, không có xếp loại yếu và trung bình.

- Một số UBND các xã, thị trấn triển khai hệ thống ISO được đánh giá xếp loại tốt cần tiếp tục phát huy; Còn UBND các xã, thị trấn xếp loại khá cần khắc phục việc xây dựng, ban hành Kế hoạch năm kịp thời, rà soát lại danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và cập nhật quy trình ISO sát với thực tế hơn.

II. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN ISO QUÝ I NĂM 2023:

1. Công tác tham mưu văn bản chỉ đạo, điều hành: Trong Quý I/2023, phòng KTHT đã tham mưu UBND huyện ban hành Quyết định về Chính sách chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023; trình dự thảo Kế hoạch áp dụng, duy trì Hệ thống ISO năm 2023.

2. Kết quả thực hiện:

- Tại các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện đã bám sát chính sách và mục tiêu chất lượng của UBND huyện để xây dựng kế hoạch cụ thể. Đã tiếp tục duy trì việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO đã xây dựng; có sự theo dõi, kiểm soát quá trình áp dụng hệ thống ISO trong công việc nội bộ của đơn vị.

- Tại UBND các xã, thị trấn: Hiện một số đơn vị như UBND xã Buôn Choah, Năm N'Đir, Tân Thành, Nam Xuân, Năm Nung, Đăk Drô, Nam Đà đã có sự tiếp tục triển khai hệ thống ISO, cụ thể đã ban hành Kế hoạch năm 2023, các quyết định về chính sách và mục tiêu chất lượng, các văn bản chỉ đạo rà soát tài

liệu Hệ thống ISO và nghiêm túc tuân thủ quy trình ISO trong giải quyết thủ tục hành chính.

III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tồn tại, hạn chế:

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đòi hỏi tính liên tục, có sự kế thừa trong khi cán bộ, công chức một số cơ quan liên tục luân chuyển, thay đổi đặc biệt là công chức cấp xã nên ít nhiều ảnh hưởng đến việc duy trì hệ thống ISO tại các cơ quan, đơn vị.

- Việc áp dụng ISO tại một số cơ quan chưa phát huy được hết lợi ích, hiệu quả; chưa hình thành thành thói quen làm việc khoa học, đảm bảo mọi hoạt động đều được kiểm soát theo quá trình, được phân tích kết quả, nguyên nhân và đưa ra các biện pháp khắc phục, cải tiến.

- Cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin chưa đáp ứng yêu cầu công việc, nhất là tại UBND cấp xã (thiếu máy tính làm việc, máy tính cũ; hệ thống phần mềm một cửa, chữ kí điện tử thường hay xảy ra sự cố...).

- Hầu hết tại UBND các xã, thị trấn chưa bố trí kinh phí dành cho hoạt động áp dụng ISO.

2. Biện pháp thực hiện trong thời gian tới:

Mặc dù trong năm 2023, chỉ số xếp loại về Hệ thống ISO không nằm trong các chỉ số của cải cách hành chính nữa. Tuy nhiên, với những lợi ích, hiệu quả của Hệ thống ISO đem lại, đề nghị các cơ quan, đơn vị cần triển khai một số biện pháp như sau:

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cần tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao nhận thức, kỹ năng trong việc áp dụng ISO cho cán bộ, công chức; nghiêm túc, chủ động trong việc triển khai áp dụng ISO; thường xuyên tự kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện.

- Khi có cán bộ, công chức phụ trách lĩnh vực ISO luân chuyển, thay đổi vị trí việc làm phải có sự bàn giao hồ sơ đầy đủ, hướng dẫn, truyền đạt các kiến thức liên quan Hệ thống ISO cho người mới, đảm bảo sự kế thừa được liên tục.

- Đầu tư cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu công việc và bố trí kinh phí dành cho hoạt động áp dụng ISO.

Trên đây là Báo cáo của phòng Kinh tế và Hạ tầng về Kết quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện Krông Nô./..

Nơi nhận

- Như trên;
- VP HĐND&UBND huyện;
- BCĐ CCHC&ISO huyện;
- Lãnh đạo, CV phòng;
- Lưu: VT

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

Nguyễn Quang Đáng