

Số: 307/UBND

Cái Răng, ngày 24 tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO

Đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 tại Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân các phường trên địa bàn quận

Thực hiện công văn số 678/SKHCN-TĐC ngày 18 tháng 6 năm 2020 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố về việc báo cáo tình hình áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính Nhà nước.

Trên cơ sở đề cương hướng dẫn báo cáo của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Ủy ban nhân dân quận Cái Răng báo cáo tình hình áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại UBND quận và UBND các phường cụ thể như sau:

I. Báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 20/01/2020 của UBND thành phố Cần Thơ về việc chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan 6 tháng đầu năm 2020

1. Kết quả thực hiện chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (tính đến ngày 18/6/2020)

a) Đào tạo kiến thức về Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: đã thực hiện (bao nhiêu lượt học viên, tỷ lệ % so với tổng nhân sự có nhu cầu); chưa thực hiện (bao nhiêu lượt học viên, tỷ lệ % so với tổng nhân sự có nhu cầu); dự kiến thời gian đào tạo, số lượng học viên đào tạo đến cuối năm 2020

- Từ tháng 8 năm 2019 đến thời điểm báo cáo quận đã lập danh sách cử 40 công chức quận, phường tham gia các lớp tập huấn ISO do Sở Khoa học và Công nghệ thành phố tổ chức, cụ thể (lớp hướng dẫn chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015), đạt 64,51% so với nhu cầu. Dự kiến cuối năm 2020 quận có nhu cầu đào tạo khoảng 30 cán bộ, công chức quận, phường tham gia các lớp Đào tạo kiến thức về Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Về tổ chức đào tạo nhận thức và Đánh giá viên nội bộ phần lý thuyết và thực hành theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho 100% cán bộ công chức có liên quan đến việc giải quyết TTHC do Đơn vị tư vấn tổ chức sẽ được tiến hành trong tháng 7/2020, do tình hình dịch bệnh Covid-19 và tập trung cho hoạt động Đại hội Đảng các cấp nên việc đào tạo sẽ diễn ra vào tháng 8/2020.

b) Ban hành Kế hoạch chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan (theo quy định tại điểm a khoản 6 mục IV Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 20/01/2020 của UBND thành

phố Cần Thơ): đã ban hành (số ký hiệu và ngày tháng văn bản)/ chưa ban hành; cơ quan tự thực hiện chuyển đổi/thuê tư vấn (Tên tổ chức tư vấn)

- Ngay từ đầu năm quận đã ban hành Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 21 tháng 01 năm 2020 về việc chuyển đổi, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan trên địa bàn quận Cái Răng.

- Ủy ban nhân dân quận đã thuê đơn vị tư vấn Công ty TNHH Dịch vụ Công nghệ hướng dẫn thực hiện chuyển đổi lên HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho quận và UBND các phường.

c) Rà soát, ban hành Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo (hoặc Ban Quản lý/ Tổ giúp việc): đã ban hành (số ký hiệu và ngày tháng văn bản)/ chưa ban hành

- Quận đã ban hành Quyết định số 3849/QĐ-UBND ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc thành lập Ban quản lý hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO của UBND quận.

- Ủy ban nhân dân 7/7 phường của quận đã ban hành Quyết định thành lập Ban chỉ đạo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO của phường.

d) Xây dựng, cập nhật HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: đã hoàn thành (số lượng TTHC đã xây dựng quy trình ISO/ tổng số TTHC hiện hành, tỷ lệ %)/ đang thực hiện (dự kiến thời gian hoàn thành, số lượng TTHC đã xây dựng quy trình ISO/ tổng số TTHC hiện hành, tỷ lệ %)/ chưa thực hiện (dự kiến thời gian thực hiện, thời gian hoàn thành, số lượng TTHC đã xây dựng quy trình ISO/ tổng số TTHC hiện hành, tỷ lệ %)

- UBND quận đang xây dựng và cập nhật các Quy trình theo tiêu chuẩn quốc gia TCNV ISO 9001:2015 là 234 TTHC/ 234 TTHC hiện hành của quận đạt tỉ lệ 100%. Dự kiến đến ngày 30 tháng 6 năm 2020 là hoàn thành.

- Tại UBND 7/7 phường của quận đang xây dựng và cập nhật vận hành các Quy trình theo tiêu chuẩn quốc gia TCNV ISO 9001:2015 là 123 TTHC/ 123 TTHC hiện hành của phường đạt tỉ lệ 100%. Dự kiến đến ngày 30 tháng 6 năm 2020 là hoàn thành.

e) Ban hành hệ thống tài liệu HTQLCL đã xây dựng, cập nhật theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: đã ban hành (số ký hiệu và ngày tháng văn bản)/ chưa ban hành (dự kiến thời gian ban hành)

UBND quận và UBND 7/7 phường đang thực hiện để ban hành hệ thống tài liệu HTQLCL. Dự kiến đến ngày 30 tháng 6 năm 2020 là hoàn thành.

f) Thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục và tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến HTQLCL: đã thực hiện (thời gian đánh giá; kết quả đánh giá: cần khắc phục, cải tiến / không cần khắc phục, cải tiến)/ chưa thực hiện (dự kiến thời gian thực hiện)

Hiện tại UBND quận và 7/7 UBND phường, đang trong quá trình vận hành và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, nên chưa triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ, dự kiến thời gian Đánh giá nội bộ là đầu tháng 8/2020.

g) Ban hành Quyết định Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: đã ban hành (số ký hiệu và ngày tháng văn bản)/ chưa ban hành (dự kiến thời gian ban hành)

- Hiện tại do đang trong quá trình xây dựng, vận hành và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và chưa triển khai hoạt động Đánh giá nội bộ, nên UBND quận và 7/7 UBND phường chưa Ban hành Quyết định Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Dự kiến đến ngày 30 tháng 6 năm 2020 là hoàn thành.

- Quyết định Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 gần đây nhất là Quyết định số 292/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Cái Răng.

2. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

a) Cơ quan có áp dụng phần mềm để xử lý các quy trình ISO theo thủ tục hành chính trên phần mềm: Có (số lượng TTHC/ tổng số TTHC, tỷ lệ %)/ không

Hiện tại UBND quận và UBND 7/7 phường đang áp dụng phần mềm Một cửa điện tử để xử lý các quy trình ISO theo thủ tục hành chính trên phần mềm là 211/234 tổng số TTHC của quận, tỉ lệ 90,17%. Đối với các phường 103/123 tổng số TTHC, tỷ lệ 83,73%.

- *Cơ quan có sử dụng phần mềm quản lý văn bản:* UBND quận, các cơ quan chuyên môn quận, UBND 7/7 phường của quận đang sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành.

- *Các quy trình nội bộ khác có được xử lý trên phần mềm (nếu có thì ghi rõ tên quy trình):* không có.

II. Đánh giá tình hình thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và đề xuất các nội dung cần sửa đổi, bổ sung

1. Đánh giá, nhận xét

1.1. Đánh giá về hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị

- Quá trình vận hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) tại UBND quận và 7/7 UBND phường được thực hiện đúng theo quy trình, các khâu trong quá trình giải quyết hồ sơ đã có sự phân bổ hợp lý và một cách khoa học về thời gian, từ đó các Thủ tục hành chính (TTHC) được thực hiện theo

đúng quy định, các hồ sơ được giải quyết nhanh chóng, đúng thời hạn, tạo niềm tin cho tổ chức, cá nhân.

- Quá trình phát phiếu khảo sát ý kiến của cá nhân, tổ chức thì phần lớn các ý kiến đều tỏ ra hài lòng với cách giải quyết TTHC cũng như là thái độ của các CBCC.

- Lãnh đạo cơ quan cũng nêu rõ việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 là không phải làm thêm việc, mà đó là trách nhiệm của tất cả các CBCC trong toàn quận trong việc thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của pháp luật, đặc biệt là tuân thủ theo Nghị định 61/2018 của Chính phủ có hiệu lực ngày 20/6/2018.

1.2. Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị, phân tích nguyên nhân

- *Về chỉ đạo, lãnh đạo của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị:* Lãnh đạo UBND quận và các phường thường xuyên quan tâm đến việc triển khai và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan.

- *Về phía cơ quan đã và đang xây dựng, áp dụng HTQLCL:* Về việc cập nhật các quy trình nội bộ do UBND Thành phố ban hành thì khi các Quyết định phê duyệt được ban hành nhưng cấp trên không gửi về cho UBND quận và các phường hoặc có gửi nhưng thiếu file nội dung chi tiết, chỉ có Quyết định và danh mục, dẫn đến việc cập nhật quy trình gặp nhiều khó khăn.

- *Về tình hình kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị:* Bộ phận phụ trách ISO của quận theo lịch kiểm tra CCHC hàng năm cũng kết hợp việc kiểm tra ISO tại các phường nhằm đảm bảo tính hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng ISO tại các cơ quan qua đó cũng phát hiện một số tồn tại như một số công chức phụ trách không nắm rõ về ISO, việc cập nhật các TTHC, quy trình nội bộ chậm.

- *Về các nội dung khác có liên quan (kinh phí, nguồn lực, hoạt động tư vấn, đánh giá):* Về kinh phí thực hiện việc chuyển đổi lên HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 dành cho phần chi nội bộ trong cơ quan như văn phòng phẩm, phụ cấp cho việc rà soát, cập nhật các TTHC, Quy trình nội bộ, đào tạo, bồi dưỡng...hiện chưa có. Qua đây UBND quận cũng kính mong cơ quan cấp trên đề xuất hỗ trợ phần kinh phí chi nội bộ theo Thông tư 116/2015/TT-BTC là 15 triệu/ cơ quan để bồi dưỡng, tạo động lực cho các cán bộ công chức trong việc áp dụng và duy trì hiệu quả HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 được hiệu lực và hiệu quả.

2. Đề xuất, kiến nghị:

- Có cần thiết sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: Có

Lý do:

- Các nội dung cần sửa đổi, bổ sung (nếu chọn có cần thiết sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg):

+ Tại các nội dung có ghi mã ký hiệu của TCVN ISO 9001:2008 cần sửa thành TCVN ISO 9001:2015 trong Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

+ Tại điểm a, khoản 4, Điều 4 của Quyết định “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”, cần sửa thành “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 01 (một) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành” nhằm đảm bảo tính hiệu lực của văn bản, tránh tình trạng làm không đúng quy định hiện hành.

+ Tại điểm c, khoản 4, Điều 4 của Quyết định “Thực hiện công bố lại theo quy định tại Khoản 3 Điều này khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng” cần sửa thành “Thực hiện công bố lại theo quy định tại Khoản 3 Điều này ít nhất 03 tháng/ lần khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng”, vì TTHC thường xuyên thay đổi nếu công bố lại theo hình thức khi có sự mở rộng, thu hẹp thì sẽ có rất nhiều Quyết định công bố được ban hành liên tục, gây tình trạng có quá nhiều văn bản công bố, phát sinh nhiều công việc.

- Các đề xuất, kiến nghị khác (đề nghị ghi cụ thể, chi tiết): Không có.

Trên đây là báo cáo đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 tại UBND quận và UBND các phường trên địa bàn quận./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn quận;
- UBND các phường;
- Lưu VT.

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

Vương Công Khanh