

Số: 152 /BC-UBND

Tuy Phước, ngày 12 tháng 11 năm 2013

BÁO CÁO

Việc triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trên địa bàn huyện Tuy Phước

Thực hiện Quyết định số 387/QĐ-UBND ngày 30/8/2011 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN). UBND huyện Tuy Phước xin báo cáo kết quả trong quá trình triển khai áp dụng Quyết định của UBND tỉnh, cụ thể như sau:

1. Kết quả triển khai

- Giai đoạn 1 (2009-2012): Đã xây dựng tổng số **56 thủ tục** (quy trình) được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng chứng nhận tại Quyết định số 2452/QĐ-TĐC ngày 29/12/2009 và có hiệu lực 3 năm (đến ngày 29/12/2012 hết hạn).

- Giai đoạn 2 (2012 đến nay): triển khai thực hiện Quyết định số 88/QĐ-UBND ngày 23/02/2012 của UBND tỉnh điều chỉnh Quyết định số 387/QĐ-UBND ngày 30/8/2013 (*xây dựng riêng HTQLCL của UBND huyện, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo*). UBND huyện chỉ đạo các ngành rà soát lại tất cả các thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố để xây dựng đầy đủ các thủ tục theo Đề án 30. Kết quả như sau:

+ UBND huyện: tổ chức thực hiện xây dựng HTQLCL từ tháng 10/2012, với 136 thủ tục và đã được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng chứng nhận tại Quyết định số 1062/QĐ-TĐC ngày 25/4/2013 và có hiệu lực 3 năm.

+ Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện: tổ chức thực hiện xây dựng HTQLCL từ tháng 10/2012, với 19 thủ tục và đã được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng chứng nhận tại Quyết định số 1057/QĐ-TĐC ngày 24/4/2013 và có hiệu lực 3 năm.

+ Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện: tổ chức thực hiện xây dựng HTQLCL từ tháng 10/2012, với 23 thủ tục và đã được Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng chứng nhận tại Quyết định số 1065/QĐ-TĐC ngày 25/4/2013 và có hiệu lực 3 năm.

+ Đối với cấp xã, thị trấn: UBND thị trấn Diêu Trì được chọn làm mô hình điểm; đơn vị đã xây dựng HTQLCL từ tháng 10/2012, với 127 thủ tục và đang đề nghị Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng chứng nhận.

2. Về áp dụng các quy trình công việc được xây dựng

a) Đã ban hành sổ tay chất lượng, theo đó khái quát hệ thống quản lý chất lượng và xác định chính sách chất lượng của UBND huyện; các cơ quan chuyên môn tham gia vào hệ thống và trách nhiệm từng cơ quan, cá nhân trong HTQLCL; Thường xuyên cải tiến các thủ tục lạc hậu do chế độ chính sách thay đổi, để điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định của pháp luật.

b) Về hiệu quả công việc trong thực tế:

- Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan và cán bộ công chức:

+ Từ lãnh đạo UBND huyện đến thủ trưởng, chuyên viên của các phòng, ban huyện đều nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Qua đó, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn 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 công việc đầy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương;

+ Phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong việc thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn; từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động, cũng như việc tổ chức thực hiện của các cơ quan chuyên môn và cá nhân có liên quan; xác định rõ trách nhiệm và phân đấu hoàn thành nhiệm vụ tốt hơn.

- Về đáp ứng yêu cầu của công dân:

+ Thủ tục và quy trình được niêm yết công khai, minh bạch tại các cơ quan, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức và công dân, để nhân dân giám sát việc thực thi pháp luật của các cơ quan nhà nước thuộc huyện; Đồng thời, đăng tải các thủ tục hành chính trên trang web của cổng thông tin điện tử UBND huyện, để tổ chức và công dân biết thực hiện.

+ Việc giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách chặt chẽ hơn.

+ Kiểm soát được thái độ ứng xử, giao tiếp với công dân của cán bộ công chức có liên quan đến hệ thống, góp phần hạn chế tình trạng lạm dụng quyền hành sách nhiễu, tiêu cực gây phiền hà cho nhân dân.

+ Tiếp nhận được 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.

3. Tồn tại, khó khăn:

- Việc thực hiện áp dụng HTQLCL ISO tại một số đơn vị có duy trì nhưng không thường xuyên, chưa thể hiện đầy đủ bằng chứng thực hiện, dẫn đến hiệu quả của việc áp dụng chưa cao.

- Một số văn bản quy phạm pháp luật của cấp có thẩm quyền ban hành và đã có hiệu lực thay thế văn bản cũ, nhưng chưa có ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện rất khó khăn trong việc xây dựng và áp dụng thực hiện.

- Nhận thức về HTQLCL ISO của một số cán bộ công chức còn hạn chế, chưa quen với các khái niệm, quy trình trong hệ thống; còn quen nếp cũ, chưa thực hiện đúng quy trình soạn thảo, chẳng hạn quên ghi chép biểu mẫu hoặc ghi chép chưa đầy đủ...nên trong quá trình vận hành hệ thống của một số đơn vị vẫn còn nhiều điểm chưa phù hợp so với yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Tình hình nhân sự có nhiều thay đổi, những cán bộ được đào tạo, am hiểu hệ thống ISO được điều chuyển đến vị trí công tác khác, do đó trong quá trình triển khai áp dụng gặp nhiều khó khăn. Đa số thư ký ISO của các đơn vị làm kiêm nhiệm.

- Năng lực của cơ quan tư vấn: một số chuyên gia tư vấn HTQLCL còn thiếu kỹ năng, kinh nghiệm hoặc sao chép cách làm từ các đơn vị khác không phù hợp với cơ quan hành chính nên việc áp dụng HTQLCL ở một số đơn vị gặp khó khăn.

4. Kiến nghị và đề xuất:

- **Kiến nghị:** Đề nghị UBND tỉnh, hàng năm xem xét cân đối kinh phí từ ngân sách tỉnh cho ngân sách huyện, để thực hiện việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 vì ngân sách huyện khó khăn, kinh phí chi cho công tác ISO trong những năm qua là rất lớn, ngân sách huyện không đảm bảo.

- **Đề xuất:** Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức hội nghị, hội thảo chuyên đề, mở các lớp tập huấn, hướng dẫn hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ phụ trách ISO ở các địa phương, nhằm nắm bắt kịp thời, trao đổi thông tin, tài liệu liên quan đến quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL ISO 9001:2008.

Trên đây là báo cáo tham luận tình hình thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của UBND huyện Tuy Phước./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và CN tỉnh (b/c);
- Chi cục TC ĐLCL tỉnh (b/c);
- Lưu: VT, CVVP (K₁).

