

Số: /BC-VP

Bình Sơn, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Văn phòng huyện trong 6 tháng đầu năm 2022

Theo đề nghị của Tổ Thư ký ISO huyện Bình Sơn tại Công văn số 18/ISO ngày 15/6/2022 về việc chuẩn bị các nội dung phục vụ công tác đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và Công văn số 19/ISO ngày 04/7/2022 về việc tổ chức đánh giá các nội dung phục vụ công tác đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện (đợt 1); Văn phòng huyện báo cáo kết quả như sau:

I. Kết quả thực hiện

1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:

a) Phạm vi áp dụng:

Văn phòng huyện áp dụng toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết đơn thư gửi đến HĐND, UBND huyện.

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Văn phòng huyện thực hiện phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan;

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

Trong quá trình tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị đến HĐND, UBND huyện; Văn phòng huyện tuân thủ đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật và quy trình được ban hành kèm theo Quyết định số 1560/QĐ-UBND ngày 15/10/2020 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

Việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc thuộc HTQLCL do Văn phòng phụ trách tham mưu và giải quyết: Trong 6 tháng đầu năm 2022, Văn phòng huyện đã tiếp nhận 263 hồ sơ và tham mưu, giải quyết xong 263 hồ sơ, trong đó đúng hạn 263 hồ sơ, đạt 100%, cụ thể:

+ Quy trình xử lý đơn: Tiếp nhận 263 đơn/259 vụ, tham mưu UBND huyện xử lý 263 đơn/259 vụ, đạt 100%.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại có liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không có.

- Hoạt động tổ chức lấy ý kiến sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC: Chưa.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL (*việc kiểm soát các quy trình giải quyết công việc, biểu mẫu, sổ theo dõi kết quả, thời gian...*): Văn phòng huyện thực hiện quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo biểu mẫu quy định và theo dõi kết quả giải quyết trên phần mềm xử lý đơn của Thanh tra chính phủ.

g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL (*việc cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị và quy định của pháp luật*): Trong tháng 01/2022, Văn phòng huyện đã cập nhật, sửa đổi quy trình xử lý đơn thư theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật

2. Việc tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ

- Lãnh đạo Văn phòng thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo việc áp dụng HTQLCL vào quá trình giải quyết công việc tại cơ quan, đặc biệt đối với các quy trình giải quyết TTHC; do đó, không có trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn cho tổ chức, cá nhân.

- Thực hiện nghiêm yết các quy trình giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của Văn phòng phụ trách tham mưu, giải quyết tại trụ sở cơ quan.

II. Kết quả hoạt động bộ phận Một cửa huyện

1. Kết quả kiểm soát giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện; kết quả giải quyết các thủ tục liên thông từ cấp xã đến cấp huyện tính đến ngày 30/6/2022: như phụ lục kèm theo.

2. Tổng hợp kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa huyện:

Thực hiện Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 21/3/2022 của UBND huyện, từ tháng 3/2022 ngày 30/6/2022, Văn phòng huyện phát 100 Phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận Một cửa huyện; qua khảo sát hầu hết các tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa huyện.

III. Đánh giá chung

Việc áp dụng ISO đã mang lại hiệu quả tích cực trong việc kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc tại cơ quan, thông qua đó lãnh đạo Văn phòng có biện pháp kiểm tra, giám sát và có hướng chỉ đạo kịp thời giải quyết các phát sinh vướng mắc. Nhìn chung, tình hình triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL góp phần tích cực trong việc cải cách và hiện đại hóa nền hành chính; việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tuân thủ các nội dung và quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

Văn phòng huyện kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Tổ thư ký ISO;
- Phòng Kinh tế và Hạ tầng;
- VPH: C, PCVP, MC, NV;
- Lưu: VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Thanh Thương