SAO Y Ký bởi: Văn phòng Ủy ban nhân dân
Cơ quan: Tỉnh Đồng Nai
Thời gian ký: 06.10.2023 16:43:20 +07:00

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
VĂN PHÒNG

Số: 2669 /BC-VP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đồng Nai, ngày 06 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO
Tình hình duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện theo Văn bản số 2229/SKHCN-TĐC ngày 19/9/2023 về việc thông báo kiểm tra tình hình duy trì, áp dụng ISO HCC năm 2023, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo tình hình duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH:

1. Quyết định công bố, thời gian công bố HTQLCL ISO 9001:2015 được áp dụng tại đơn vị

Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 174/QĐ-VP ngày 25/11/2020 về công bố Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Phạm vi áp dụng

- *Số thủ tục hành chính áp dụng ISO/tổng số thủ tục hành chính của đơn vị.*

Văn phòng UBND tỉnh đã áp dụng 321 thủ tục/321 thủ tục hành chính do các Sở, ban, ngành trình UBND tỉnh.

- *Số quy trình nội bộ do đơn vị ban hành.*

Số lượng quy trình nội bộ Văn phòng UBND tỉnh ban hành là 11 quy trình.

- *Số phòng ban, đơn vị trực thuộc áp dụng/tổng phòng ban, đơn vị trực thuộc.*

Hiện tại 100% phòng chuyên môn thuộc Văn phòng áp dụng ISO gồm: Phòng Tổng hợp - Nội chính, Phòng Kinh tế - Ngân sách, Phòng Kinh tế ngành Phòng Khoa giáo - Văn xã.

3. Việc áp dụng ISO điện tử

Tất cả các thủ tục hành chính đều áp dụng ISO theo hình thức kiểm soát điện tử ở mức độ 3, 4.

4. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị và các phòng ban trực thuộc

- Đảm bảo duy trì thực hiện thường xuyên hệ thống ISO điện tử nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và

Địa chỉ: Số 2, đường Nguyễn Văn Trị, phường Thanh Bình, TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai
Điện thoại: 0251.3822501 Fax: 0251.3823854

doanh nghiệp ngày càng tốt hơn theo mục tiêu của Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng 2025.

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính, hồ sơ một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng UBND tỉnh và các hoạt động quản lý nhà nước theo chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh được chuyển đổi và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO điện tử.

- Đảm bảo sự tham gia tối ưu của lãnh đạo và cán bộ, công chức, người lao động trong quá trình chuyển đổi, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 124/QĐ-VP ngày 05/10/2023 về công bố Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh.

II. NHỮNG KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

- *Việc duy trì ISO điện tử.*

Văn phòng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 210/KH-VP ngày 03/02/2023 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2023.

- *Công tác đào tạo, tập huấn, hướng dẫn áp dụng HTQLCL tại đơn vị.*

Từ đầu năm 2023 đến nay Văn phòng UBND tỉnh đã cử cán bộ tham gia tập huấn, đào tạo kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và dự kiến trong năm 2023 khi có khóa đào tạo sẽ cử nhân sự tham gia để nâng cao và cập nhật kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- *Kết quả thực hiện nhận diện rủi ro, cơ hội và hành động phòng ngừa.*

Văn phòng đã thực hiện phân tích bối cảnh tổ chức, bao gồm: nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài, phân tích nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến hoạt động của cơ quan. Trên cơ sở đó, Văn phòng thiết lập Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong đó thực hiện việc ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin hiện hữu để vận hành hệ thống.

Các phòng chuyên môn căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chính của mình để xác định các quá trình chính cần thực hiện trong Hệ thống quản lý chất lượng (gồm các quá trình hoạt động quản lý, các quá trình hỗ trợ,...); đồng thời nhận diện các rủi ro và cơ hội liên quan trong quá trình hoạt động và đề xuất các kế hoạch xử lý các rủi ro. Từ đầu năm 2023 đến nay Văn phòng chưa phát hiện rủi ro trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- *Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.*

Việc xây dựng và áp dụng ISO 9001:2015 với phương thức tích hợp, khai

thác ứng dụng phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin đã mang lại hiệu quả tích cực cho các phòng trong việc kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc, thông qua đó người đứng đầu đơn vị đã có biện pháp kiểm tra giám sát và có hướng chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc.

Về cơ bản, tình hình triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL cho các Phòng, Ban, Trung tâm và Cổng Thông tin điện tử đã góp phần tích cực trong việc hiện đại hóa nền hành chính.

- Kết quả đánh giá nội bộ lần gần nhất.

Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 831/KH-VP ngày 14/4/2023 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về việc đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện xây dựng và áp dụng có hiệu lực Hệ thống Quản lý Chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan (ISO điện tử).

Kết quả đánh giá của hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng: Mọi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng khi ban hành đều có người soạn thảo, người kiểm tra và ký ban hành của lãnh đạo, thông qua đó người đứng đầu đơn vị có biện pháp kiểm tra giám sát và có hướng chỉ đạo kịp thời khi phát sinh vướng mắc.

- Kết quả của hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng.

Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh đã giao nhiệm vụ xây dựng, triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của từng phòng, đơn vị và chỉ đạo các phòng, đơn vị soát xét lại quy trình nội bộ, thủ tục hành chính phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; đồng thời báo cáo kết quả thực hiện.

Lãnh đạo Văn phòng đã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện việc tham mưu các chương trình, kế hoạch, đề xuất và các thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh qua đó đưa ra hành động khắc phục thực hiện.

- Kết quả thực hiện công tác CCHC.

Tổ chức	**Tồn đầu kỳ**	**Hồ sơ nhận trong kỳ**	**Tổng cộng**	**Số lượng hồ sơ hoàn thành**			**Số lượng hồ sơ đang thụ lý**			
				Đúng hạn	**Trễ hạn**	**Tổng Cộng**	**Trong hạn**	**Trễ hạn**	**Tổng cộng**	**Đánh giá kết quả**
UBND tỉnh Đồng	43	807	850	817	0	817	33	0	33	100%

Nai										
Tổng cộng	43	807	850	817	0	817	33	0	33	100%

Văn phòng UBND tỉnh có Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là đơn vị đặc thù có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (quy chế phân công nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh). Tiếp tục hoàn thiện, nâng cấp, chuẩn hóa chức năng Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Đảm bảo đúng trọng tâm, yêu cầu của UBND tỉnh về triển khai Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2018 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL

- *Công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo đơn vị*: Lãnh đạo cơ quan luôn có sự quan tâm và tổ chức chỉ đạo triển khai công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp theo ISO giúp cho lãnh đạo cơ quan và cán bộ nắm vững hơn nội dung, yêu cầu và cách thức xem xét, xử lý công việc theo quá trình, xác định ranh giới trách nhiệm trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan với đơn vị, đảm bảo thực thi công vụ và xử lý công việc theo đúng quy định của pháp luật.

- *Công tác quản lý tài lệu, hồ sơ:* Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp cho việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục hạn chế, thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức.

- *Công tác phân định trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức; phòng/ban trong đơn vị*: Quy định tại Quyết định số 25/2023/QĐ-UBND ngày 26/5/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Đồng Nai; Quyết định số 150/QĐ-VP ngày 01/7/2019 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về việc ban hành quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh Đồng Nai; các Quyết định ban hành quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị.

- *Công tác quản lý, kiểm soát các quy trình, thủ tục của đơn vị*: Ngoài việc kiểm soát thời gian xử lý công việc trên hệ thống phần mềm thì các đơn vị còn kiểm soát quá trình giải quyết công việc thông qua việc sử dụng phiếu theo dõi xử lý công việc và sổ theo dõi kết quả kèm theo. Việc sử dụng hệ thống phần

mềm và phiếu theo dõi xử lý công việc cho phép kiểm soát được thời gian giải quyết và trách nhiệm giải quyết công việc giữa các bộ phận.

- *Thời gian giải quyết các yêu cầu của người dân, tổ chức có liên quan*: Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Văn phòng UBND tỉnh góp phần nâng cao chất lượng công việc và tính chất phục vụ, thông qua nhất quán trong cách thức xử lý các thủ tục hành chính của cơ quan; đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

- *Việc áp dụng ISO điện tử tại đơn vị hiện nay:* Việc triển khai áp dụng HTQLCL đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các đơn vị, các quy trình, thủ tục được cụ thể hóa, giảm bớt các thủ tục giấy tờ rườm rà, không cần thiết giảm bớt thời gian giải quyết công việc, trong đó xác định rõ chức năng, trách nhiệm của từng phòng ban, từ đó từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của cán bộ, công chức trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Thực hiện có hiệu quả việc ứng dụng các Phần mềm V-Office, Phần mềm Một cửa liên thông hiện đại (Egov) trong việc theo dõi quá trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả hồ sơ.

III. KHÓ KHĂN, TỒN TẠI TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

Trong thời gian qua, Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện việc quản lý, xử lý công việc, hồ sơ trên hệ thống quản lý phần mềm văn bản. Đồng thời, tham gia xử lý các thủ tục hành chính do các sở, ngành chuyển qua hệ thống phần mềm 1 cửa của tỉnh. Tuy nhiên, hiện nay đơn vị gặp khó khăn trong việc kết nối dữ liệu từ hệ thống quản lý văn bản và phần mềm 1 cửa, vì đối với các hồ sơ 1 cửa các sở, ngành có tờ trình hoặc văn bản để trình UBND tỉnh thì hồ sơ được thông qua 2 hệ thống đó là: văn thư các sở, ngành chuyển tờ trình hoặc văn bản qua hệ thống phần mềm văn bản đồng thời bộ phận 1 cửa các đơn vị cập nhật qua hệ thống phần mềm (kèm hồ sơ giấy) nộp tại bộ phận 1 cửa của Văn phòng UBND tỉnh. Do vậy, các chuyên viên của Văn phòng UBND tỉnh khi tham gia xử lý hồ sơ 1 cửa phải thực hiện trên 2 phần mềm đối với 1 hồ sơ công việc gây mất thời gian, bên cạnh đó khi UBND tỉnh ký quyết định, văn bản thì văn thư của Văn phòng UBND tỉnh phải vào số phát hành đi trên hệ thống quản lý phần mềm văn bản, sau đó cập nhật trên phần mềm 1 cửa để kết thúc hồ sơ.

Trên cơ sở thực hiện kế hoạch về công tác cải cách hành chính, kiểm tra CCHC và đánh giá công vụ đơn vị đã tổ chức thực hiện đánh giá, kiểm tra, giám sát công vụ của công chức theo kế hoạch, qua đó đánh giá được những mặt làm được, những tồn tại để đưa ra kế hoạch khắc phục. Do vậy, việc tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ và báo cáo công tác ISO đối với TTHC thực hiện trùng lắp, mặt khác biên chế thực hiện việc theo dõi các công việc này theo chế độ kiêm nhiệm dẫn đến việc thực hiện tổng hợp theo dõi đánh giá công tác ISO chưa kịp thời.

IV. KIẾN NGHỊ:

Văn phòng UBND tỉnh kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn, các lớp đào tạo nhằm nâng cao nhận thức chung của cán bộ, công chức về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và cách thức áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Trên đây là báo cáo tình hình duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Văn phòng UBND tỉnh kính gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp./.

***Nơi nhận*:**
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chánh, các Phó Chánh VP UBND tỉnh;
- Các Phòng, Ban, Trung tâm, Cổng TTĐT;
- Lưu: VT, HCTC, Phong.

CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
TỈNH ĐỒNG NAI

Nguyễn Kim Long