

Số: 6257/UBND-ISO

Nha Trang, ngày 01 tháng 11 năm 2016

## **BÁO CÁO**

### **V/v xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND thành phố Nha Trang**

Thực hiện Quyết định số 2530/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa "Ban hành kế hoạch kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL) tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2016; Công văn số 881/SKHCN-TĐC ngày 31 tháng 8 năm 2016 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa "V/v cung cấp hồ sơ cho kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2016"

UBND thành phố Nha Trang báo cáo tình hình triển khai thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính của thành phố Nha Trang năm 2016 như sau:

#### **I. Tình hình duy trì HTQLCL và hoạt động của Ban Chỉ đạo:**

+ Thành phố đã ban hành:

- Quyết định Công bố hợp chuẩn;

- Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO 9001:2008;

- Chính sách chất lượng;

- Mục tiêu chất lượng năm 2016;

- Ban hành lại Sổ tay chất lượng và tài liệu hệ thống (vào tháng 6 năm 2016);

+ Tổ chức họp Ban Chỉ đạo rà soát các phần việc đã làm, giải pháp xử lý hồ sơ trễ hạn, đôn đốc hoàn thành các phần việc còn lại của năm 2016 như: đánh giá nội bộ, cập nhật các quy trình có thay đổi do quy định của pháp luật, hoàn thiện và đưa vào áp dụng các quy trình mới.

+ Phối hợp với Chi cục Đo lường chất lượng Khánh Hòa trong công tác triển khai xây dựng và áp dụng 25 xã, phường còn lại.

+ Triển khai đánh giá nội bộ năm 2016 đối với các phòng ban trực thuộc và 03 đơn vị có hệ thống độc lập (phòng Tài nguyên và Môi trường, phòng Giáo dục và Đào tạo, phòng Lao động TB&XH) dự kiến tiến hành trong tháng 11 năm 2016.

+ Tiến hành khảo sát và công bố kết quả đo lường sự thỏa mãn khách hàng đợt 1 năm 2016.

## **II. Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính năm 2016 tại UBND thành phố Nha Trang:**

\* Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong 9 tháng đầu năm 2016 của UBND thành phố Nha Trang:

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 24.305 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 23.510 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,73%, trong đó:

+ Số hồ sơ giải quyết sớm hạn là 17.432 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 74,15%.

+ Số hồ sơ giải quyết đúng hạn là 3.939 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 16,75%.

+ Số hồ sơ giải quyết trễ hạn là 2.139 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 9,1%.

- Tổng số hồ sơ chưa giải quyết là 795 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 3,27%.

\* Hồ sơ trễ hạn thuộc các lĩnh vực:

+ Tài nguyên và Môi trường: 1.579/11.623 hồ sơ (13,59%)

+ Kế hoạch và Đầu tư: 225/2.673 hồ sơ (8,42%)

+ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn: 4/71 hồ sơ (5,63%)

+ Xây dựng - Giao thông: 181/3.663 hồ sơ (4,94%)

+ Lao động Thương binh và Xã hội: 98/3.219 hồ sơ (3,04%)

+ Tư pháp: 44/1.614 hồ sơ (2,73%)

+ Giáo dục và Đào tạo: 5/283 hồ sơ (1,77%)

+ Y tế: 3/220 hồ sơ (1,36%)

\* Triển khai áp dụng tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet mức độ 3 theo Quyết định số 3217/QĐ-UBND ngày 10/11/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa, trong 9 tháng đầu năm 2016, UBND thành phố đã tiếp nhận và giải quyết 50 hồ sơ trực tuyến mức độ 3, trong đó có 48 hồ sơ sớm hạn, 02 hồ sơ trễ hạn (01 hồ sơ thuộc lĩnh vực kế hoạch và đầu tư, 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực xây dựng - giao thông). Hồ sơ online tập trung vào các lĩnh vực: công thương, kế hoạch và đầu tư, lao động - thương binh và xã hội, viễn thông và internet, xây dựng - giao thông; các lĩnh vực nội vụ, y tế, tư pháp, tài nguyên và môi trường chỉ phát sinh 01 hồ sơ online trên mỗi lĩnh vực.

\* Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với phòng Nội vụ, Thành đoàn Nha Trang thành lập "Đội thanh niên tình nguyện tham gia cải cách hành chính" tham gia hướng dẫn, trợ giúp về thủ tục, biểu mẫu, tờ khai cho tổ chức, công dân đến giải quyết hồ sơ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - "Một cửa".

\* Bám sát việc thực hiện theo mục tiêu chất lượng đã đề ra: 100% hồ sơ khách hàng được xem xét giải quyết; hồ sơ trễ hạn không quá 4%; số ý kiến khiếu nại dưới 1%; 100% cán bộ công chức tham gia hệ thống quản lý chất lượng đạt chuẩn công việc; cơ sở vật chất, công sở văn minh, sạch đẹp ...

\* Đăng tải nội dung hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến ở mức độ 3 lên Cổng thông tin điện tử của thành phố. Phát tờ rơi hướng dẫn cách thức nộp hồ sơ trực tuyến cho công dân khi đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố. Tăng cường hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến để tăng số lượng hồ sơ trực tuyến phát sinh trong năm.

\* Hàng tuần, Văn phòng HĐND và UBND thành phố đều thực hiện thống kê tình hình xử lý công văn trên E-Office, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử và gửi các cơ quan liên quan để theo dõi, kiểm tra, đôn đốc.

\* Công khai toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố theo công bố của Chủ tịch UBND tỉnh tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố. Cập nhật toàn bộ quy trình giải quyết các thủ tục hành chính (mức độ 2, mức độ 3 đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố) vào phần mềm Một cửa điện tử.

\* Thực hiện tiếp nhận, xử lý và đăng tải nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng thông tin điện tử của thành phố.

\* Lãnh đạo các cơ quan, đơn, cán bộ công chức đều trực tiếp tham gia tác nghiệp, xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và E-office, sử dụng E-mail công vụ. Đẩy mạnh công tác tiếp nhận, chuyển văn bản qua mạng, triển khai sử dụng chữ ký số của cơ quan và của lãnh đạo trên các văn bản điện tử. Các văn bản, hồ sơ tiếp nhận đều được scan và gắn tệp trên phần mềm.

### **III. Nhận xét, đánh giá:**

#### *1. Thuận lợi:*

- Ban Chỉ đạo đề án ISO của thành phố quan tâm và chỉ đạo điều hành kịp thời, có sự quyết tâm thực hiện của đa số lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

- Mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành đã giúp các đơn vị dễ dàng hơn trong việc xây dựng hệ thống ISO của cơ quan, đơn vị.

- Hầu hết các cơ quan, đơn vị đã xây dựng và ban hành các quy trình bám theo các thủ tục hành chính và được niêm yết công khai, minh bạch với sự thuận tiện, đơn giản và dễ dàng.

- Các hồ sơ giao dịch hành chính được giải quyết đúng luật, đúng thời gian quy định và đúng đối tượng (từ khi tiếp nhận “hồ sơ hợp lệ, đúng quy định” đến khi giao kết quả cuối cùng) như đã cam kết; các thủ tục hành chính đã được đơn giản, tinh gọn, thuận tiện nhằm giảm thiểu phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Việc đẩy mạnh áp dụng CNTT kết hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là một công cụ hỗ trợ hữu ích, mang lại hiệu quả rõ rệt trong cải cách hành chính.

- Hệ thống các văn bản QPPL, văn bản dưới luật có liên quan đến phạm vi, lĩnh vực áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được cập nhật và đảm bảo luôn phù hợp.

## 2. Hạn chế, khó khăn:

- Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ban hành và có hiệu lực kể từ ngày 18/5/2014 trong đó việc tự công bố và ngưng việc thuê đánh giá giám sát, mở rộng và chứng nhận dẫn đến việc xao nhãng trong công tác tự kiểm tra, đánh giá làm ảnh hưởng hoạt động duy trì hệ thống quản lý chất lượng của thành phố.

- Sự lan tỏa và cùng tham gia của toàn thể cán bộ, công chức trong việc xây dựng và áp dụng ISO chưa thực sự triệt để tại một số đơn vị. Nhận thức của một số cán bộ, công chức chưa sâu, còn lúng túng trong việc vận dụng, nhất là cách phát hiện những điểm chưa phù hợp hoặc nếu phát hiện được điểm không phù hợp thì không biết áp vào điểm nào của tiêu chuẩn.

- Văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, nhân sự thay đổi làm ảnh hưởng đến tiến độ, hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng ISO.

## IV. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới:

- Trong thời gian tới UBND thành phố Nha Trang tiếp tục duy trì, không ngừng cải tiến hệ thống tuân thủ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 18/5/2014 "Về việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước"; Mô hình khung tại quyết định 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ và các văn bản chỉ đạo liên quan.

- Phối hợp, triển khai áp dụng ISO 9001:2008 tại 25 xã phường còn lại trong năm 2017.

## V. Các đề xuất, kiến nghị:

- Có hướng dẫn cụ thể về việc sử dụng kinh phí trong áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2008 phù hợp với các quy định mới.

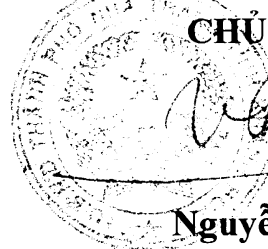
- Mở các lớp đào tạo về kiến thức ISO 9001:2008 cho các cán bộ, nhân viên mới và lớp chuyên gia đánh giá nội bộ cho cán bộ, công chức.

- Kiến nghị có chế độ, chính sách cho cán bộ phụ trách ISO./.

### Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban chỉ đạo ISO tỉnh Khánh Hòa;
- Sở Khoa học & Công nghệ (VBĐT);
- Chi cục ĐLCL Khánh Hòa (VBĐT);
- Lãnh đạo UBND Tp;
- Lãnh đạo các đơn vị liên quan (VBĐT);
- Lãnh đạo VP;
- Lưu: VT, Toàn.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Danh**