

Số: /BC-BCĐ

Thủ Đức, ngày tháng 3 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008

**trong năm 2016 và phương hướng thực hiện trong năm 2017
của Ủy ban nhân dân quận Thủ Đức**

Thực hiện Kế hoạch số 138/KH-UBND ngày 25 tháng 6 năm 2013 của Ủy ban nhân dân quận Thủ Đức về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Ủy ban nhân dân Thủ Đức,

Ban Chỉ đạo ISO Quận báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 trong năm 2016 và phương hướng thực hiện trong năm 2017 (sau đây gọi là HTQLCL) tại Ủy ban nhân dân Quận như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	Kết quả đạt được
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn	100%	99.66% (66.357/66.524) (chi tiết tại mục II)
2	Mức độ hài lòng của khách hàng	100%	99.24% (chi tiết tại mục III)
3	CBCC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	100% (chi tiết tại mục V)

II. VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ PHÙ HỢP CỦA DỊCH VỤ

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ được giải quyết của tất cả các lĩnh vực

A. Số liệu theo cơ quan chuyên môn

STT	Cơ quan chuyên môn	Tỉ lệ đúng hạn (tổng hồ sơ hoàn tất trước hạn và đúng hạn/ tổng hồ sơ hoàn tất)
I	Phòng Nội vụ	100% (55/55)
II	Phòng Tư pháp	100% (50.065/50.065)
III	Phòng Tài chính - Kế hoạch	100% (313/313)
IV	Phòng Tài nguyên và Môi trường; Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất	97,2% (5.673/5.839)
V	Phòng Giáo dục và Đào tạo	100% (5.647/5.647)
VI	Phòng Y tế	100% (170/170)
VII	Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân Quận	100% (1041/1041)
VIII	Phòng Kinh tế	100% (2.832/2.832)
IX	Phòng Quản lý đô thị	99,77% (7.735/7.717)

B. Số liệu theo lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL

STT	Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Tỉ lệ đúng hạn (tổng hồ sơ hoàn tất trước hạn và đúng hạn/ tổng hồ sơ hoàn tất)
1	Tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước: 03 thủ tục	--
2	Tổ chức hội, tổ chức phi chính phủ: 01 thủ tục	--
3	Thi đua, khen thưởng: 08 thủ tục	100% (55/55)
4	Tôn giáo: 12 thủ tục	--
5	Hành chính Tư pháp: 04 thủ tục	100% (1.411/1.411)
6	Chứng thực: 05 thủ tục	100% (48.653/48.653)
7	Đầu tư phát triển và phân bổ ngân sách nhà nước: 13 thủ tục	100% (112/112)
8	Đấu thầu: 05 thủ tục	100% (23/23)
9	Quản lý ngân sách nhà nước: 07 thủ tục	100% (120/120)
10	Quản lý thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước: 02 thủ tục	100% (06/06)
11	Quản lý tài sản nhà nước: 09 thủ tục	100% (52/52)
12	Giá: 04 thủ tục	--
13	Nhà ở và công sở: 02 thủ tục	--

STT	Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Tỉ lệ đúng hạn (tổng hồ sơ hoàn tất trước hạn và đúng hạn/ tổng hồ sơ hoàn tất)
14	Đất đai: 44 thủ tục	97,1% (5.555/5.721)
15	Đo đạc, bản đồ: 03 thủ tục	--
16	Môi trường: 02 thủ tục	100% (118/118)
17	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và các cơ sở giáo dục khác: 24 thủ tục	100% (13/13)
18	Tiêu chuẩn nhà giáo, cán bộ quản lý: 02 thủ tục	100% (41/41)
19	Quy chế thi, tuyển sinh: 03 thủ tục	100% (1.325/1.325)
20	Hệ thống văn bằng chứng chỉ: 04 thủ tục	100% (4.268/4.268)
21	Giáo dục và Đào tạo: 03 thủ tục	--
22	Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện VSATTP: 08 thủ tục	100% (170/170)
23	Giải quyết khiếu nại, tố cáo (Tiếp công dân và Xử lý đơn thư)	100% (317/317)
24	Công nghiệp tiêu dùng (Giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh): 03 thủ tục	--
25	Lưu thông hàng hóa (Giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm thuốc lá và sản phẩm rượu: 06 thủ tục	--
26	Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh: 05 thủ tục	100% (2.832/2.832)
27	Khu vực kinh tế tập thể, hợp tác xã: 11 thủ tục	--
28	Xây dựng: 09 thủ tục	100 % (6.748/6.766)
29	Quy hoạch xây dựng: 03 thủ tục	100% (866/866)
30	Hạ tầng kỹ thuật đô thị: 03 thủ tục	100% (103/103)

2. Thực trạng giải quyết, nguyên nhân trễ hạn

Các thủ tục hành chính cơ bản giải quyết đúng hạn đạt tỷ lệ 99,66%.

Trong năm 2016 có 184 hồ sơ trễ hạn, trong đó 166 hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai và 18 hồ sơ thuộc lĩnh vực xây dựng.

Nguyên nhân trễ hạn:

- Lĩnh vực đất đai:

+ Chưa có bộ thủ tục hành chính theo Luật Đất đai năm 2013.

+ Chưa có Quy chế phối hợp giữa Ủy ban nhân dân Quận và Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai nên gây khó khăn cho việc thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính.

+ Một số hồ sơ phải đề nghị Ủy ban nhân dân Phường kiểm tra xác minh nguồn gốc và quá trình sử dụng nhà, đất do nội dung xác nhận của Ủy ban nhân dân Phường trước đó không đủ cơ sở để giải quyết hoặc trả hồ sơ.

+ Các bản đồ địa chính cũ có mương, cống nhưng bản đồ mới và hiện trạng không có mương, cống nên khi giải quyết hồ sơ mất nhiều thời gian xác minh và lấy ý kiến người dân.

- Lĩnh vực xây dựng:

+ Vương pháp lý về ranh đất phải phối hợp với các phòng, ban liên quan để xác minh, đồng thời chờ ý kiến chủ trương của Ủy ban nhân dân Quận.

+ Phải kiểm tra hiện trạng, thực địa trước khi cấp phép xây dựng.

+ Do một số sai sót nghiệp vụ trong quá trình giải quyết hồ sơ, lượng hồ sơ tăng không đều giữa các tháng và nhân sự không tăng ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

III. PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về sự hài lòng của khách hàng của các lĩnh vực trong phạm vi áp dụng:

STT	Cơ quan chuyên môn	Mức độ hài lòng (số lượng phiếu)
I	Phòng Nội vụ	100%
II	Phòng Tư pháp	100%
III	Phòng Tài chính - Kế hoạch	100%
IV	Phòng Tài nguyên và Môi trường Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất	96,8%
V	Phòng Giáo dục và Đào tạo	100%
VI	Phòng Y tế	100%
VII	Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân Quận	97,5%
VIII	Phòng Kinh tế	99,1%
IX	Phòng Quản lý đô thị	99,8%

2. Thực trạng thăm dò ý kiến, nguyên nhân:

- Mức độ hài lòng của người dân tại các đơn vị có liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính đạt 99,24%.
- Thủ tục hành chính đều công khai rõ ràng, thái độ phục vụ người dân của các cán bộ phụ trách ở các đơn vị hòa nhã, tận tình.

IV. TÌNH TRẠNG CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA:

1. Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá nội bộ:

Phòng Giáo dục và đào tạo Quận, phòng Tài nguyên và môi trường Quận đã xây dựng Mục tiêu chất lượng tại đơn vị.

2. Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt:

- Phòng Quản lý đô thị:
 - + Định kỳ hàng tháng Lãnh đạo tiến hành rà soát các hồ sơ trễ hạn, phân tích nguyên nhân trễ hạn và đề ra hành động phòng ngừa, khắc phục. Đồng thời nhắc nhở cán bộ công chức, nhân viên tập trung giải quyết các hồ sơ theo đúng thời gian quy định trong các buổi họp tổ, họp cơ quan; cử cán bộ, công chức, nhân viên tham dự tập huấn, đào tạo về HTQLCL do Ủy ban nhân dân Quận tổ chức
 - + Nâng cao tinh thần trách nhiệm cán bộ công chức trong quá trình giải quyết hồ sơ hành chính cho người dân, thể hiện thái độ tôn trọng người dân. Đồng thời, thể hiện nét văn hóa của người công chức, văn hóa công sở và văn hóa chính quyền đô thị, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính. Đối với những cán bộ, công chức, nhân viên có sai sót dẫn đến giải quyết hồ sơ hành chính bị trễ hạn từ hai lần trở lên thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ xem xét xử lý kỷ luật hoặc thay đổi vị trí công tác và làm tiêu chí đánh giá, phân loại cán bộ công chức hàng năm.
- Phòng Tài nguyên và môi trường:
 - + Thường xuyên trao đổi với Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Quận và các sở ngành để tháo gỡ các khó khăn trong công tác cấp giấy chứng nhận.
 - + Tiếp tục chấn chỉnh thái độ làm việc và tiếp công dân, nâng cao trách nhiệm của cán bộ thụ lý trong quá trình giải quyết hồ sơ, nghiêm túc thực hiện kế hoạch gửi thư xin lỗi người dân theo quy định.
 - + Tiếp tục vận động cán bộ, công chức làm thêm giờ để giải quyết hồ sơ cho người dân đúng tiến độ.
 - + Cán bộ nghiệp vụ phối hợp chặt chẽ với Ủy ban nhân dân 12 phường trong quá trình giải quyết hồ sơ.

3. Hành động khắc phục hoặc hành động phòng ngừa phát sinh từ công việc: chưa phát sinh

V. CÁC ĐỀ NGHỊ CẢI TIẾN VÀ NHU CẦU VỀ NGUỒN LỰC (NHÂN LỰC, CƠ SỞ VẬT CHẤT, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC):

- Nâng cấp hệ thống máy vi tính cho bộ phận chuyên môn tại các cơ quan, đơn vị thuộc Quận (do máy cũ, xử lý chậm) và trang bị thêm máy vi tính cho phòng Tài nguyên và môi trường (23 người/16 máy).

- Phòng Tài nguyên và môi trường kiến nghị hỗ trợ thêm biện chế để công tác quản lý tài nguyên và môi trường được tốt hơn.

- Lãnh đạo các đơn vị thường xuyên nhắc nhở cán bộ công chức thực hiện HTQLCL hàng ngày, không để tình trạng hồ sơ giải quyết quá hạn.

- Tất cả cán bộ công chức thuộc lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được tập huấn kiến thức chung, nghiệp vụ thực hiện về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Ngoài ra, trong các cuộc họp cơ quan tại các đơn vị, lãnh đạo đơn vị có triển khai việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO tại đơn vị mình và yêu cầu các cán bộ, công chức phải nghiêm túc thực hiện để đạt hiệu quả cao.

VI. PHƯƠNG HƯỚNG THỰC HIỆN TRONG NĂM 2017:

- Xây dựng kế hoạch rà soát tất cả các thủ tục thuộc các lĩnh vực đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO tại các cơ quan chức năng thuộc Quận.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân Quận ban hành Quyết định về mở rộng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Quận.

- Tổ chức kiểm tra đánh giá nội bộ việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO tại các cơ quan chuyên môn thuộc Quận.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong năm 2016 và phương hướng thực hiện trong năm 2017 tại Ủy ban nhân dân Quận Thủ Đức./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo ISO Quận;
- Lưu: VT, PKT.

TRƯỞNG BAN

PHÓ CHỦ TỊCH UBND QUẬN
Lê Văn Chiến