

BÁO CÁO

Tình hình duy trì áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan nhà nước năm 2023 của Sở Xây dựng

Theo Công văn số 1812/SKH-CN-TĐC ngày 03/10/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; Sở Xây dựng báo cáo tình hình duy trì áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động, với các nội dung như sau:

I. Đặc điểm tình hình chung

- Sở Xây dựng là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; thực hiện chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về: Quy hoạch xây dựng; kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật; nhà ở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng; thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân cấp hoặc ủy quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và theo quy định của pháp luật.

- Về cơ cấu tổ chức: Sở Xây dựng có Giám đốc và 03 Phó Giám đốc; 06 Phòng chuyên môn gồm: Văn phòng, Thanh tra, Phòng Quản lý nhà và Thị trường bất động sản, Phòng Quản lý hoạt động xây dựng, Phòng Quy hoạch – Kiến trúc, Phòng Quản lý chất lượng và vật liệu xây dựng. Tổng số công chức và người lao động có mặt tại thời điểm báo cáo là 40 người (Công chức: 37 người, Hợp đồng Nghị định 111/2022/NĐ-CP: 03 người); 01 đơn vị sự nghiệp thực thuộc.

II. Kết quả đã thực hiện

1. Việc duy trì áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan

Thực hiện Quyết định số 599/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng chuyển đổi, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính tỉnh Quảng Ngãi.

Ngay từ đầu năm cơ quan đã ban hành Kế hoạch số 13/KH-SXD ngày 24/02/2023 Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước của Sở Xây dựng năm 2023.

- Quán triệt và chỉ đạo Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở tăng cường trách nhiệm trong việc duy trì, khắc phục và cải tiến hệ thống.

- Để triển khai thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Sở Xây dựng ban hành Quyết định số 233/QĐ-SXD ngày 16/12/2022 về việc ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

theo quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 143/QĐ-SXD ngày 29/9/2023 của Sở Xây dựng về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và được duy trì áp dụng năm 2023 trong hoạt động của cơ quan Sở Xây dựng.

- Trong năm 2023, Sở Xây dựng đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 351/QĐ-UBND ngày 20/3/2023 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành trong lĩnh vực nhà ở thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng. Tính đến thời điểm hiện tại, Sở Xây dựng đã có 47/47 Thủ tục hành chính được xây dựng quy trình nội bộ và cập nhật quy trình vào hệ thống Phần mềm một cửa điện tử của tỉnh để xử lý hồ sơ đảm bảo thời gian quy định.

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

- Chỉ đạo các Phòng chuyên môn thuộc Sở thường xuyên cập nhập các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến việc giải quyết công việc chuyên môn được đảm bảo theo Quy định và được đăng tải trên cổng thông tin thành phần của Sở.

- Quán triệt đến các Phòng chuyên môn thực hiện duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO để thường xuyên áp dụng tốt các quy trình giải quyết thực hiện TTHC của Sở.

- Theo dõi, kiểm tra việc triển khai hệ thống quản lý chất lượng; bổ sung hồ sơ trong quá trình áp dụng, trong đó chú ý đề ra biện pháp khắc phục các bất cập do thay đổi chính sách chế độ và nguyên nhân khác.

- Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được lãnh đạo Sở lồng ghép vào các cuộc họp, tất cả các thủ tục hành chính được xây dựng quy trình xử lý hồ sơ cụ thể, áp dụng thời gian vào từng bước xử lý hồ sơ nên từ đó giúp cho công chức nắm rõ hơn các quy trình và có trách nhiệm hơn trong giải quyết hồ sơ, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại Sở Xây dựng có hiệu quả hơn.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả 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

- Ban hành mục tiêu chất lượng của Sở và của các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ hàng năm; việc đánh giá mục tiêu chất lượng được thực hiện lồng ghép trong các cuộc họp giao ban của cơ quan, họp phòng,... qua đó kịp thời khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có). Việc áp dụng ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của Sở; các quy trình được cụ thể hoá, giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết cũng như thời gian giải quyết công việc; xác định rõ trách nhiệm của các phòng chuyên môn; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức của Sở Xây dựng.

- Việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO đã góp phần tích cực trong giải quyết công việc chuyên môn của Sở, giúp vận hành cơ chế “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn, đó là khi giải quyết công việc, ISO yêu cầu các khâu

phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chông chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, phục vụ các tổ chức và cá nhân tốt hơn.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL

Giám đốc Sở đã chỉ đạo Văn phòng thực hiện theo dõi kiểm soát các quy trình giải quyết công việc, theo dõi kết quả, thời gian giải quyết công việc của các phòng chuyên môn nhằm đôn đốc giải quyết kịp thời những công việc còn tồn tại; đồng thời làm cơ sở để đánh giá xếp loại thi đua trong năm.

đ) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Sở Xây dựng đã ban hành thông báo niêm yết công khai đường dây nóng điện thoại, hộp thư điện tử, website trên Cổng thông tin điện tử Sở để trực tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng. Trong năm 2023, Sở đã tiếp nhận 01 phản ánh kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC về nhà ở từ Cổng dịch vụ công Quốc gia và được phúc đáp theo quy định.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp

Hàng năm, Ban Chỉ đạo tổ chức họp để thực hiện việc đánh giá nội bộ, họp nhận xét các điểm không phù hợp trong quá trình tổ chức thực hiện để khắc phục các vấn đề còn tồn tại.

g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL ISO 9001:2015

- Việc tổ chức thực hiện HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại đơn vị đã đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ chuyên môn của cơ quan; nhiệm vụ của Sở Xây dựng tương đối nhiều đồng thời một số chính sách, chế độ thay đổi nên cơ quan đã tổ chức rà soát, đánh giá, bổ sung để giải quyết kịp thời và đưa ra các biện pháp khắc phục phù hợp.

- Sở Xây dựng tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 351/QĐ-UBND ngày 20/3/2023 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành trong lĩnh vực nhà ở và Quyết định số 1160/QĐ-UBND ngày 06/8/2021 về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng. Theo đó, đã bổ sung thêm 05 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở theo quy định.

2. Về tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

a) Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

Sở Xây dựng đã ban hành Quyết định số 232/QĐ-SXD ngày 16/12/2023 về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước tại Sở Xây dựng; Quyết định số 234/QĐ-SXD ngày 16/12/2022 kiện toàn Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 để tham mưu Ban Chỉ đạo triển khai thực hiện công tác áp dụng ISO tại Sở Xây dựng.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Sở Xây dựng đã ban hành Quyết định số 143/QĐ-SXD ngày 29/9/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và được duy trì áp dụng trong hoạt động của cơ quan Sở Xây dựng phù hợp với quy định hiện hành.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Sau khi công bố, Sở đã thông báo đến tất cả các Phòng chuyên môn, thuộc Sở; niêm yết công khai tại trụ sở làm việc của cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL

- Trong quá trình tổ chức thực hiện có rà soát và cập nhật các văn bản có liên quan đến lĩnh vực hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL.

- Căn cứ Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Thông tư số 03/2022/TT-BXD ngày 27/9/2022 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng; Sở Xây dựng tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 14/2023/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi thay thế Quyết định số 33/2016/QĐ-UBND ngày 08/7/2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL

Hiện tại cơ quan đang áp dụng TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

III. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia Việc chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

a) Đánh giá tác động của ISO trong cải cách hành chính

- Công tác duy trì ISO trong những năm qua và cụ thể với phiên bản ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả; việc áp dụng các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính của Chính phủ và UBND tỉnh.

- HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO đã xác định, khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC. Tăng tỷ lệ nộp và giải quyết hồ sơ trực tuyến toàn trình và thanh toán không sử dụng tiền mặt trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở Xây dựng.

- Sở Xây dựng tăng cường tham mưu công tác phân cấp, phân quyền trong

lĩnh vực quản lý thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở Xây dựng theo quy định.

b) Về phía các Phòng chuyên môn và công chức

- Việc triển khai, áp dụng ISO tại Sở Xây dựng về cơ bản đã đảm bảo được yêu cầu, chất lượng và tiến độ kế hoạch đề ra, có tác động tích cực trong các hoạt động công tác của công chức, cũng như đáp ứng tốt yêu cầu chỉ đạo điều hành của lãnh đạo Sở.

- Hệ thống QLCL tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của các cơ quan; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng chuyên môn thuộc Sở; từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ công chức.

- Việc áp dụng THQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho từng phòng và cán bộ, công chức giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ.

- Các Phòng chuyên môn có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng đống lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Đa số công chức trong Sở đã hiểu tác dụng của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, giải quyết công việc chuyên môn theo đúng quy trình, thủ tục, đảm bảo chính xác và đúng thời gian; thái độ giao tiếp với công dân được cải thiện hơn, tạo sự chuyển biến trong nhận thức.

- Hệ thống văn bản pháp luật chưa đồng bộ, nhiều quy định thay đổi dẫn đến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Một số quy trình đã kết hợp khá tốt với ứng dụng CNTT nên việc cập nhật tiến độ về quá trình giải quyết công việc luôn nhanh chóng.

c) Về phía các tổ chức, doanh nghiệp và người dân

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO chủ yếu liên quan đến các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp; việc áp dụng ISO đối với công tác liên quan trực tiếp đến giải quyết TTHC đã đem lại hiệu quả, các TTHC đều có quy trình xử lý công khai; quy định rõ các loại giấy tờ cần có trong hồ sơ; thời gian trả kết quả, làm cho tổ chức không phải mất nhiều thời gian đi lại, chờ đợi, sự hài lòng ngày càng cao hơn.

Các tổ chức, doanh nghiệp và người dân đến Sở được hướng dẫn tận tình, trả kết quả đúng hẹn (*cho đến nay Sở Xây dựng chưa nhận được thắc mắc, kiến nghị liên quan đến các TTHC giải quyết theo ISO*).

2. Những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

a) Thuận lợi

- Trong những năm gần đây, Sở Xây dựng luôn coi cải cách hành chính là khâu đột phá trong các nhiệm vụ trọng tâm cần thực hiện. Vì vậy, quá trình xây

dựng và áp dụng ISO của Sở Xây dựng luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh.

- Lãnh đạo Sở có quyết tâm cao và tổ chức chỉ đạo tập trung, quyết liệt từ khâu lập kế hoạch, xây dựng đến tổ chức triển khai áp dụng và duy trì thường xuyên hệ thống ISO tại Sở.

- Nhìn chung công chức của Sở đã có nhận thức tốt về tác dụng của việc triển khai hệ thống theo tiêu chuẩn ISO, có nhiều ý kiến tham gia đóng góp và có ý thức chấp hành tốt.

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 là một trong những yếu tố hỗ trợ đánh giá việc công khai, minh bạch hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính của tỉnh nói chung và của Sở Xây dựng nói riêng.

2. Khó khăn

- Quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan hành chính nhà nước là một lĩnh vực mới, vì thế Sở Xây dựng đã dành nhiều thời gian cho công tác chỉ đạo, tuyên truyền, tập huấn tới công chức trong Sở.

- Hệ thống văn bản pháp luật chưa đồng bộ, nhiều quy định thường xuyên thay đổi dẫn đến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Sở Xây dựng là cơ quan tham mưu trong lĩnh vực xây dựng có liên quan đến các đơn vị nên một số quy trình công việc có tính liên thông, đòi hỏi phải có sự phối hợp đồng bộ với các sở, ngành và UBND huyện, thị xã, thành phố nhưng trên thực tế, một số đơn vị phối hợp triển khai đôi khi còn chậm, ảnh hưởng tới thời gian thực hiện quy trình.

- Do khối lượng hồ sơ công việc chuyên môn của cơ quan ngày càng nhiều dẫn đến sự quá tải trong xử lý công việc, ảnh hưởng đến công tác sắp xếp và lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo tiêu chuẩn ISO.

Trên đây là báo cáo tình hình duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan nhà nước năm 2023 của Sở Xây dựng./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- GD, các PGD Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP Sở.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Mẫn