

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính và việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2022

Căn cứ Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 18/01/2022 của Ủy ban nhân dân huyện về kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND huyện năm 2022; Quyết định số 2366/QĐ-UBND ngày 05/7/2022 về việc thành lập Đoàn Kiểm tra Công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo trong năm 2022 trên địa bàn huyện A Lưới; Thông báo số 86/TB-UBND ngày 08/7/2022 về việc Kiểm tra công tác cải cách hành chính kiểm soát thủ tục hành chính, hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện ý kiến chỉ đạo trong năm 2022;

Đoàn kiểm tra CCHC của UBND huyện đã tiến hành kiểm tra tại 10 đơn vị, gồm: 04 phòng, ban chuyên môn cấp huyện (*Phòng Nội vụ, Trung tâm Hành chính công, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Kinh tế và Hạ tầng*) và 06 đơn vị cấp xã (*UBND xã Hương Nguyên, Sơn Thủy, Hồng Thủy, Hồng Kim, Lâm Đót và A Ngo*).

Theo kế hoạch, các đơn vị, địa phương được kiểm tra đã bố trí cán bộ, công chức và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu phục vụ cho việc kiểm tra, xác minh tài liệu; đồng thời, báo cáo giải trình thêm những nội dung mà Đoàn kiểm tra yêu cầu. Qua công tác kiểm tra thực tế và báo cáo của các cơ quan, đơn vị, địa phương, kết quả kiểm tra một số nội dung cụ thể như sau:

I. Công tác triển khai, chỉ đạo điều hành

- Công tác chỉ đạo, điều hành về cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng đã được lãnh đạo các đơn vị, địa phương quan tâm chỉ đạo thường xuyên và quyết liệt; kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai công tác cải cách hành chính, như: Quyết định kiện toàn, quy chế hoạt động, nội quy, quy chế làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Kế hoạch cải cách hành chính, tuyên truyền cải cách hành chính và kiểm soát, rà soát thủ tục hành chính... Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một số địa phương đã quan tâm đầu tư để nâng cấp, tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, công dân đến liên hệ giao dịch; đồng thời, góp phần tích cực trong việc cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

- Các cơ quan, đơn vị thường xuyên triển khai, quán triệt Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 28/8/2018 của UBND tỉnh; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 10/01/2017 của UBND huyện về việc đẩy mạnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện và Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 23/9/2018 của Ủy ban nhân dân huyện về tăng cường quản lý công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện A Lưới.

- Việc thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính theo định kỳ cũng đã được các đơn vị quan tâm tham mưu kịp thời đảm bảo thời gian quy định.

II. Kết quả đạt được trên các lĩnh vực

1. Cải cách thể chế

- Tiếp tục đổi mới và áp dụng chặt chẽ, cụ thể quy trình xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); hạn chế tối đa văn bản quy phạm pháp luật được xây dựng và ban hành không đúng thẩm quyền, trình tự, quy trình theo quy định của pháp luật.

- Công tác kiểm tra, rà soát văn bản QPPL được tăng cường và triển khai thực hiện thường xuyên, nghiêm túc theo đúng tinh thần Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tổ chức thực hiện có hiệu quả việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật theo đúng quy định của pháp luật, đúng thẩm quyền. Đổi mới, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác xây dựng, ban hành và thực thi các văn bản quy phạm pháp luật tại địa phương. Chất lượng các văn bản ngày càng được chú trọng từ nội dung đến hình thức bảo đảm theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Cải cách thủ tục hành chính

- Công tác cải cách thủ tục hành chính đã được các phòng, ban, ngành, UBND cấp xã quan tâm, đặt trọng tâm vào nhiệm vụ rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa TTHC về điều kiện, thành phần hồ sơ không còn phù hợp thực tiễn và quy định của pháp luật.

- Đến nay, 100% cơ quan, đơn vị đã sử dụng phần mềm Xử lý dịch vụ công tập trung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bước đầu đã đem lại những kết quả tích cực. Thường xuyên đăng tải thông tin văn bản liên quan đến TTHC trên Trang thông tin điện tử của địa phương; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện đã thường xuyên rà soát, cập nhật niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết,

danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tại trụ sở Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và tại các cơ quan, đơn vị, đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận và thực hiện thủ tục hành chính. Hình thức niêm yết công khai chủ yếu là văn bản giấy.

3. Tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Thực hiện Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 03/5/2018 của UBND huyện về việc thực hiện Đề án xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã; một số địa phương đã chủ động xây dựng kế hoạch, phương án xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Quyết định số 2651/QĐ-UBND của UBND tỉnh và 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.

- UBND các xã đã ban hành đầy đủ các Quyết định về quy định chức năng nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa. Trang thiết bị phục vụ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại một số địa phương đã được trang bị khá đầy đủ, khu vực chờ có bố trí ghế ngồi cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch, thực hiện quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, sử dụng hệ thống biểu mẫu, sổ theo dõi theo quy định.

4. Hiện đại hóa hành chính

a) Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước

- Trang thiết bị phục vụ cho việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được các đơn vị, địa phương quan tâm đầu tư, mua sắm và trang bị.

- Tích cực, chủ động ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình giải quyết công việc chuyên môn qua phần mềm dùng chung, đặc biệt là các địa phương đã từng bước sử dụng phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung và Trang thông tin điện tử của địa phương, kịp thời cung cấp thông tin, công khai các thủ tục hành chính cho các cá nhân, tổ chức; tăng cường sử dụng thư điện tử công vụ, phần mềm hồ sơ công việc trong quá trình thực thi công vụ nhằm đảm bảo thông tin được trao đổi kịp thời, nhanh chóng, thuận lợi.

- Đến nay, 100% các cơ quan, đơn vị đã xây dựng danh mục và ban hành văn bản không “Mật” được trao đổi và luân chuyển trên môi trường mạng, không gửi kèm bản giấy trong các cơ quan, đơn vị cấp huyện.

b) Tình hình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan, đơn vị

UBND các xã, thị trấn đã quan tâm triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức; phân công, bố trí công chức phụ trách và từng bước triển khai thực hiện.

III. Nhận xét, đánh giá

1. Ưu điểm

Trong thời gian qua, lãnh đạo UBND các đơn vị, đại phương đã có nhiều nỗ lực, tích cực trong chỉ đạo, triển khai thực hiện nhiệm vụ CCHC. Các cấp Đảng ủy, chính quyền các xã, thị trấn đều đã quan tâm đến công tác CCHC trong công tác chỉ đạo, điều hành. Các xã, thị trấn đều đã ban hành Kế hoạch CCHC năm 2021, 2022 của địa phương. Thực hiện niêm yết bộ TTHC thuộc thẩm quyền tại trụ sở cơ quan và duy trì triển khai tiếp nhận hồ sơ theo cơ chế một cửa để giải quyết TTHC. Đã thực hiện sử dụng phần mềm Dịch vụ công để thực hiện liên thông TTHC trong lĩnh vực lao động - thương binh và xã hội, đất đai. Nhìn chung, kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC các đơn vị, địa phương cơ bản đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ theo Kế hoạch đề ra.

2. Một số tồn tại, hạn chế

- Hầu hết các địa phương được kiểm tra thực tế trong đợt kiểm tra vừa qua chưa cập nhật đầy đủ hồ sơ cán bộ, công chức trên phần mềm Hồ sơ nhân sự, đã làm ảnh hưởng đến việc thực hiện tự chấm điểm CCHC trong năm 2021.

- Vẫn còn tình trạng đơn vị, địa phương khi ban hành văn bản chỉ thực hiện ký trên văn bản giấy, không vào số văn bản trên Trang điều hành tác nghiệp. Việc lưu trữ hồ sơ thiếu khoa học, rất khó để tra cứu khi cần thiết (*cụ thể xã Lâm Đốt*).

- Vẫn còn phát sinh các hồ sơ trễ hẹn tại Bộ phận Một cửa cấp xã: *UBND xã Hương Nguyên 23 hồ sơ; UBND xã Lâm Đốt 62 hồ sơ, xã Sơn Thủy 70 hồ sơ, xã Hồng Kim 113 hồ sơ, xã Hồng Thủy 78 hồ sơ, xã A Ngo 10 hồ sơ*. Hầu hết các đơn vị khi có phát sinh hồ sơ trễ hẹn không thực hiện Thông báo gia hạn hoặc Thư xin lỗi công dân khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn. Việc tạo lập tài khoản giao dịch trực tuyến cho công dân còn ít; chưa có hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích và tỷ lệ giải quyết hồ sơ mức độ 3, 4 vẫn còn thấp,...

- Đối với UBND xã A Ngo, đến thời điểm kiểm tra UBND xã chưa ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến công tác CCHC do công tác bàn giao giữa công chức phụ trách chuyển đi và chuyển đến chưa kịp thời.

- Trang thông tin điện tử một số địa phương chưa thường xuyên cập nhật, đăng tải thông tin, nhất là tin bài tuyên truyền về cải cách hành chính; công tác tuyên truyền CCHC các địa phương mặc dù có thực hiện nhưng nội dung còn hạn

chế và không thường xuyên.

- Trong chấm điểm CCHC năm 2021, một số địa phương công tác phối hợp giữa các bộ phận trong việc cung cấp tài liệu kiểm chứng phục vụ chấm điểm cải cách hành chính chưa nhịp nhàng, đa số cán bộ đầu mỗi phải tự tìm tòi tổng hợp nên rất khó để đưa vào những tài liệu có tính xác thực cao làm ảnh hưởng đến tổng điểm của đơn vị, địa phương. Có những đơn vị khi đính kèm tài liệu kiểm chứng chỉ đính kèm cho 01 tiêu chí để thực hiện chấm điểm cho các tiêu chí còn lại, điều này đã làm giảm đi rất nhiều điểm nên vị thứ xếp hạng chưa cao; phần giải trình trong quá trình chấm điểm một số đơn vị, địa phương chưa thực hiện tốt.

- Cơ sở vật chất tại một số Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đã xuống cấp chưa đáp ứng tốt nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân (*như: UBND xã Lâm Đốt, xã Hồng Thủy*).

- Chất lượng đường truyền mạng CPNET một số xã còn chậm, không ổn định ảnh hưởng nhiều đến việc chỉ đạo điều hành, trao đổi, tra cứu văn bản; một số đơn vị, địa phương khi thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính chưa cập nhật đầy đủ thông tin của cá nhân, tổ chức (số điện thoại, địa chỉ...) dẫn đến khó khăn trong quá trình tìm kiếm, tra cứu thông tin. Một số cán bộ lãnh đạo cấp xã đã lớn tuổi (gần nghỉ hưu), khó tiếp cận, sử dụng thành thạo 5 phần mềm dùng chung, đặc biệt là phần mềm “Quản lý hồ sơ một cửa”; cán bộ, công chức chưa thành thạo, nhuần nhuyễn trong sử dụng 5 phần mềm dùng chung.

- Một số xã việc niêm yết công khai các TTHC chưa kịp thời, chưa cập nhật đầy đủ các Quyết định công bố chuẩn hóa TTHC của UBND tỉnh, nhiều TTHC đã hết hiệu lực nhưng vẫn còn niêm yết công khai trong khi một số TTHC mới đã được ban hành và thay thế nhưng chưa được bổ sung, cách thức niêm yết chưa khoa học (*như UBND xã Lâm Đốt, xã Hương Nguyên, xã Hồng Thủy, Hồng Kim*).

- Việc thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND các xã đã thực hiện nhưng chưa thường xuyên theo Quyết định số 457/QĐ-UBND ngày 16/3/2018 của UBND huyện và một số đơn vị chưa thực hiện (*Lâm Đốt, Hồng Thủy*).

- UBND các xã, thị trấn đã quan tâm triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; tuy nhiên, quy trình triển khai xây dựng, áp dụng của các địa phương chưa đảm bảo, đầy đủ theo Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/3/2015 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, quy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Tại một số đơn vị, việc áp dụng tiêu chuẩn ISO vẫn còn mang hình thức và chậm đổi mới; lãnh đạo chưa thật sự quan tâm đúng mức; sự hiểu biết, thực thi nhiệm vụ của một số CBCC và sự tham gia, giám sát của nhân dân trong việc áp

dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước chưa thực sự có hiệu quả.

IV. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện trong thời gian tới

UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn trong thời gian tới tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, khẩn trương khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, cụ thể:

1. Tập trung chỉ đạo quyết liệt việc tổ chức triển khai, thực hiện công tác cải cách hành chính tại địa phương; trong đó, cần tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn cũng như trong giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể:

- Triển khai sử dụng chữ ký số, phần mềm Quản lý văn bản và điều hành, phần mềm Xử lý dịch vụ công tập trung; tăng cường sử dụng mail công vụ để trao đổi, giải quyết công việc chuyên môn; đảm bảo 100% cán bộ, công chức cấp xã đều sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi, giải quyết công việc; 100% văn bản không mật được ký số và trao đổi trên môi trường mạng giữa các cơ quan hành chính nhà nước.

- Đảm bảo các hồ sơ đều được số hóa, giải quyết và trả kết quả đúng hạn các TTHC theo quy định cho các tổ chức, cá nhân.

- Vận hành, khai thác, sử dụng hiệu quả Trang thông tin điện tử của địa phương, phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành và tuyên truyền các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Quán triệt, triển khai xây dựng, áp dụng, công bố, quy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo đầy đủ theo quy định tại Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/3/2015 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đảm bảo theo quy định, đồng thời, tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện công tác cải cách hành chính theo đúng chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015.

- Thường xuyên triển khai, quán triệt Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 17/CT-UBND ngày 28/8/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 23/9/2018 của Ủy ban nhân dân huyện về tăng cường quản lý công tác tổ chức bộ máy và siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện A Lưới.

- Tiếp tục chấn chỉnh, duy trì kỷ luật, kỷ cương hành chính, đẩy mạnh hiệu quả cải cách hành chính để tạo chuyển biến về hiệu quả, uy tín và chất lượng phục vụ tổ chức, công dân của chính quyền; nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh

nghiệp với việc thực hiện giám sát và công bố, công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Khẩn trương kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; quy định chức năng, nhiệm vụ và nội quy, quy chế làm việc theo quy định tại Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (đối với những xã chưa thực hiện).

4. Đối với các xã hiện nay phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, cơ sở vật chất chưa đảm bảo theo quy định, đề nghị xây dựng phương án, kế hoạch để nâng cấp đảm bảo diện tích theo quy định, quan tâm bố trí kinh phí từng bước đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị theo Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09/11/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã.

Niêm yết công khai ở vị trí thuận tiện để tổ chức, công dân có thể giám sát và theo dõi, đánh giá. Trong đó, cần lưu ý công khai thời gian làm việc và thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC theo quy định.

5. Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân cùng tham gia giám sát bộ máy hành chính nhà nước để đảm bảo thực hiện đúng vai trò, chức năng, nhiệm vụ được giao. Các cơ quan, địa phương cần đẩy mạnh số lượng, chất lượng về tin, bài tuyên truyền công tác cải cách hành chính, đảm bảo số lượng tin tuyên truyền năm sau cao hơn năm trước ít nhất 15%.

6. Thực hiện việc khảo sát và công bố kết quả khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị theo Quyết định số 457/QĐ-UBND ngày 16/3/2018 của UBND huyện.

7. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong giải quyết công việc, đảm bảo đầy đủ theo Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/3/2015 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.

Trên đây là Báo cáo kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính và việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2022 trên địa bàn huyện A Lưới./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan chuyên môn cấp huyện;
- Trung tâm Hành chính công;
- UBND các xã, thị trấn;
- VP: CVP, CVNC;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**