

BÁO CÁO
Kết quả triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020
tại UBND xã Trường Tân

Thực hiện Kế hoạch 218/KH-UBND về triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Trường Tân, giai đoạn 2026 - 2028, Ủy ban nhân dân xã Trường Tân báo cáo kết quả triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã Trường Tân, cụ thể như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

TCVN ISO 18091:2020 là tiêu chuẩn hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015 tại chính quyền địa phương, nhằm hỗ trợ chính quyền địa phương nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, chất lượng cung cấp dịch vụ công, tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và sự tham gia của người dân.

Việc triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã Trường Tân được thực hiện gắn với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp dịch vụ công và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trong quá trình triển khai, UBND xã xác định việc áp dụng TCVN ISO 18091:2020 không chỉ là hoạt động đánh giá theo bộ chỉ số mà còn là phương pháp để rà soát toàn diện hoạt động quản lý của chính quyền, xác định những nội dung đã thực hiện tốt, những vấn đề còn hạn chế và đề ra các giải pháp cải tiến phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

II. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Công tác quán triệt, tuyên truyền

UBND xã đã tổ chức quán triệt mục đích, ý nghĩa và yêu cầu của việc triển khai áp dụng TCVN ISO 18091:2020 đến lãnh đạo, cán bộ, công chức và các bộ phận có liên quan.

Nội dung tuyên truyền, phổ biến tập trung vào:

- Mục đích, ý nghĩa của TCVN ISO 18091:2020 đối với hoạt động của chính quyền địa phương;

- Phương pháp đánh giá quản lý chất lượng tổng thể;
- 39 chỉ số đánh giá theo 04 nhóm lĩnh vực;
- Trách nhiệm của từng bộ phận, cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện;
- Việc gắn áp dụng tiêu chuẩn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

2. Công tác tổ chức thực hiện

UBND xã phân công lãnh đạo phụ trách và giao nhiệm vụ cho các bộ phận chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao để tổ chức triển khai các nội dung có liên quan đến từng nhóm chỉ số.

Việc triển khai được thực hiện theo nguyên tắc:

- Có sự chỉ đạo thống nhất của lãnh đạo UBND xã;
- Phân công rõ trách nhiệm cho từng bộ phận;
- Dựa trên số liệu, hồ sơ, tài liệu và kết quả thực tế;
- Gắn đánh giá với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;
- Xác định rõ các nội dung cần duy trì, nội dung cần cải tiến và nội dung cần ưu tiên thực hiện.

3. Công tác phối hợp

Các bộ phận chuyên môn của UBND xã chủ động phối hợp trong việc cung cấp số liệu, hồ sơ minh chứng, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ số; đồng thời trao đổi, thống nhất các nội dung cần cải thiện.

III. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI ÁP DỤNG

1. Rà soát, đánh giá thực trạng quản lý chất lượng

UBND xã đã tiến hành rà soát các hoạt động quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công trên địa bàn; đối chiếu với các yêu cầu và nhóm chỉ số của TCVN ISO 18091:2020.

Qua rà soát cho thấy hoạt động quản lý của UBND xã cơ bản được thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền; các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, cải cách hành chính, chuyển đổi số, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công được quan tâm triển khai.

Kết quả đánh giá là cơ sở để UBND xã xác định những nội dung đã đáp ứng tốt, những nội dung còn hạn chế và xây dựng các nhiệm vụ cải tiến trong thời gian tiếp theo.

2. Kết quả theo 04 nhóm chỉ số

2.1. Nhóm 1 - Xây dựng thể chế điều hành tốt

UBND xã chú trọng xây dựng chính quyền hoạt động theo đúng quy định của pháp luật; tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý nhà nước; thực hiện trách nhiệm giải trình và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Các nội dung chủ yếu đã triển khai:

- Thực hiện nghiêm quy chế làm việc của UBND xã;
- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho lãnh đạo, cán bộ, công chức;
- Thực hiện công khai các thông tin thuộc trách nhiệm phải công khai;
- Duy trì tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị;

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính;
- Thực hiện cải cách thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông;
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động quản lý;
- Phát huy sự tham gia, giám sát của người dân và các tổ chức chính trị - xã hội.
- UBND xã tiếp tục rà soát những nội dung còn hạn chế về công khai thông tin, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, chất lượng phục vụ và trách nhiệm phối hợp giữa các bộ phận để có giải pháp cải thiện.

2.2. Nhóm 2 - Phát triển kinh tế bền vững

UBND xã tập trung triển khai các nhiệm vụ phát triển kinh tế phù hợp với điều kiện thực tế; thực hiện quản lý nhà nước đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh; hỗ trợ người dân, hộ kinh doanh và các tổ chức kinh tế trên địa bàn.

Các nhiệm vụ trọng tâm gồm:

- Quản lý, sử dụng hiệu quả đất đai và các nguồn lực của địa phương;
- Hỗ trợ phát triển sản xuất nông nghiệp và các ngành nghề phù hợp;
- Phối hợp quản lý hoạt động sản xuất, kinh doanh;
- Hỗ trợ hộ kinh doanh thực hiện các quy định về thuế và pháp luật có liên quan;
- Quan tâm xây dựng, hoàn thiện kết cấu hạ tầng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội;

- Thực hiện công khai, minh bạch các dự án, quy hoạch và các nội dung đầu tư theo quy định.

- Trong thời gian tới, xã tiếp tục xác định các lĩnh vực có tiềm năng, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tăng cường hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh tiếp cận thông tin và các chính sách hỗ trợ theo quy định.

2.3. Nhóm 3 - Phát triển xã hội toàn diện

UBND xã quan tâm thực hiện đầy đủ các chính sách an sinh xã hội, giáo dục, y tế, văn hóa, giảm nghèo, bảo vệ trẻ em và các chính sách đối với người có công, đối tượng bảo trợ xã hội.

Các nhiệm vụ được chú trọng:

- Thực hiện chính sách an sinh xã hội;
- Quan tâm chăm sóc sức khỏe nhân dân;
- Phối hợp thực hiện công tác giáo dục và đào tạo;
- Thực hiện các chính sách đối với người có công, người cao tuổi, trẻ em và các đối tượng bảo trợ xã hội;
- Xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư;
- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật;
- Bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội;
- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể trong vận động nhân dân tham gia phát triển địa phương.

Việc thực hiện các chính sách xã hội từng bước được gắn với yêu cầu phục vụ người dân, bảo đảm đúng đối tượng, đúng quy định và nâng cao tính công khai, minh bạch.

2.4. Nhóm 4 - Phát triển môi trường bền vững

UBND xã quan tâm công tác quản lý tài nguyên, bảo vệ môi trường và xây dựng cảnh quan địa phương.

Một số nội dung đã triển khai:

- Tăng cường tuyên truyền, vận động nhân dân bảo vệ môi trường;
- Thực hiện phân loại chất thải rắn sinh hoạt tại nguồn;
- Tăng cường quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường;
- Vận động người dân giữ gìn vệ sinh môi trường;
- Phối hợp kiểm tra, xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định;

- Gắn phát triển kinh tế - xã hội với bảo vệ môi trường;
- Chủ động phòng ngừa, ứng phó với thiên tai, sự cố và các nguy cơ ảnh hưởng đến môi trường, đời sống nhân dân.

IV. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ THEO BỘ CHỈ SỐ

Trên cơ sở Bộ chỉ số đánh giá quản lý chất lượng tổng thể theo TCVN ISO 18091:2020, UBND xã tiến hành tự đánh giá đối với 39 chỉ số thuộc 04 nhóm.

Qua kết quả tự đánh giá, UBND xã xác định các chỉ số đạt kết quả tốt để tiếp tục duy trì; đồng thời xác định các chỉ số còn hạn chế để xây dựng chương trình hành động, phân công trách nhiệm và thời gian hoàn thành.

V. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Việc triển khai áp dụng TCVN ISO 18091:2020 bước đầu đem lại một số kết quả tích cực:

1. Nâng cao nhận thức của lãnh đạo, cán bộ, công chức về quản lý chất lượng tổng thể tại chính quyền địa phương.
2. Tạo phương pháp đánh giá tương đối toàn diện hoạt động quản lý của UBND xã trên các lĩnh vực kinh tế, xã hội, môi trường và quản trị.
3. Góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và trách nhiệm trong hoạt động của chính quyền.
4. Gắn việc đánh giá chất lượng quản lý với cải cách hành chính, chuyển đổi số và chất lượng cung cấp dịch vụ công.
5. Giúp UBND xã xác định được những lĩnh vực cần ưu tiên cải tiến, từ đó xây dựng các nhiệm vụ và giải pháp cụ thể.
6. Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn trong thực hiện nhiệm vụ.
7. Từng bước nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; hướng tới xây dựng chính quyền gần dân, phục vụ nhân dân và hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

VI. TỒN TẠI, HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình triển khai vẫn còn một số hạn chế:

- Việc nhận thức và áp dụng phương pháp quản lý chất lượng tổng thể ở một số bộ phận chưa đồng đều;
- Một số chỉ số cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan, đơn vị nên việc thu thập số liệu, hồ sơ minh chứng còn khó khăn;

- Công tác theo dõi, cập nhật dữ liệu phục vụ đánh giá một số chỉ số chưa thực sự thường xuyên;
- Nguồn lực về nhân sự, thời gian và kinh phí dành cho công tác đánh giá, cải tiến còn hạn chế;
- Việc lượng hóa một số kết quả quản lý, chất lượng dịch vụ công và mức độ hài lòng của người dân còn cần tiếp tục hoàn thiện;
- Một số nội dung cần được thực hiện đồng bộ với các chương trình cải cách hành chính, chuyển đổi số và phát triển kinh tế - xã hội của xã.

VII. NGUYÊN NHÂN

1. Nguyên nhân khách quan

TCVN ISO 18091:2020 là phương pháp quản lý có phạm vi đánh giá rộng, liên quan đến nhiều lĩnh vực và nhiều chủ thể. Một số chỉ số cần số liệu tổng hợp từ nhiều nguồn, trong khi hệ thống dữ liệu tại địa phương đang tiếp tục được hoàn thiện.

2. Nguyên nhân chủ quan

Công tác thu thập, cập nhật và lưu trữ số liệu phục vụ đánh giá ở một số lĩnh vực chưa được thực hiện theo một quy trình thống nhất. Một số cán bộ, công chức còn cần được đào tạo, hướng dẫn thêm về phương pháp đánh giá và cải tiến theo tiêu chuẩn.

VIII. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

Để duy trì và nâng cao hiệu quả áp dụng TCVN ISO 18091:2020, UBND xã Trường Tân tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục duy trì sự chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã đối với việc áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tổng thể.
2. Rà soát định kỳ 39 chỉ số, cập nhật số liệu, hồ sơ minh chứng và đánh giá mức độ hoàn thành của từng chỉ số.
3. Xây dựng chương trình hành động cải tiến đối với các chỉ số chưa đạt hoặc có kết quả chưa bền vững; xác định rõ nội dung công việc, bộ phận chủ trì, bộ phận phối hợp và thời gian hoàn thành.
4. Gắn TCVN ISO 18091:2020 với cải cách hành chính và chuyển đổi số, nhất là việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.
5. Tăng cường lấy ý kiến người dân, tổ chức, sử dụng phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân làm căn cứ quan trọng để cải tiến hoạt động quản lý.

6. Hoàn thiện hệ thống dữ liệu và hồ sơ minh chứng, từng bước số hóa việc theo dõi, đánh giá các chỉ số.

7. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về quản lý chất lượng, phương pháp đánh giá và cải tiến theo TCVN ISO 18091:2020.

8. Tăng cường công khai, minh bạch, nhất là đối với các lĩnh vực người dân quan tâm như đất đai, quy hoạch, ngân sách, đầu tư, thủ tục hành chính, chính sách an sinh xã hội và môi trường.

9. Duy trì đánh giá và báo cáo định kỳ, kịp thời phát hiện những vấn đề còn tồn tại để có biện pháp khắc phục.

IX. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đề việc áp dụng TCVN ISO 18091:2020 tại cấp xã đạt hiệu quả cao hơn, UBND xã Trường Tân đề nghị:

2. Đề nghị UBND thành phố và cơ quan chuyên môn cấp trên tiếp tục quan tâm hướng dẫn, tập huấn chuyên sâu về phương pháp đánh giá 39 chỉ số và xây dựng chương trình cải tiến.

3. Đề nghị cơ quan chuyên môn cung cấp, cập nhật các tài liệu hướng dẫn, biểu mẫu, phương pháp thu thập và đánh giá số liệu thống nhất để các địa phương thuận lợi trong quá trình thực hiện.

4. Đề nghị quan tâm hỗ trợ về chuyên môn, nguồn lực và chuyển đổi số, tạo điều kiện để UBND xã xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ đánh giá quản lý chất lượng tổng thể.

5. Tăng cường trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm giữa các xã, phường trong việc triển khai TCVN ISO 18091:2020 và các mô hình quản trị địa phương hiệu quả.

X. KẾT LUẬN

Việc triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã Trường Tân là một trong những giải pháp góp phần đổi mới phương thức quản lý, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và đáp ứng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức.

Trong thời gian tới, UBND xã Trường Tân tiếp tục duy trì việc tự đánh giá, xác định các lĩnh vực cần cải tiến, thực hiện chương trình hành động và theo dõi kết quả cải tiến; đồng thời gắn việc áp dụng tiêu chuẩn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, phát triển kinh tế - xã hội và xây dựng chính quyền phục vụ nhân dân.

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã Trường Tân./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Đảng Ủy xã; (Để báo cáo);
- Thường thực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp;
- Các cơ quan sự nghiệp có liên quan;
- Lưu:VT, VHXX,

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Xuân Thơ