

Số: /BC-SNV

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

Thực hiện Công văn số 988/SKHCN-TĐC ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, Sở Nội vụ báo cáo kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 như sau:

I. Thông tin chung

1. Tên cơ quan, đơn vị: Sở Nội vụ tỉnh Bình Định

Địa chỉ: Số 180 Tầng Bạt Hồ, Tp. Quy Nhơn

Điện thoại: 0256.3822.603

2. Người liên lạc: Trần Trung Định Chức vụ: Chánh Văn phòng

ĐTDD: 0984.076.799

Email: dinhtt@snv.binhdinh.gov.vn

II. Kết quả triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

a) *Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 tại cơ quan:*

- Sở Nội vụ tỉnh Bình Định đã triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo Quyết định số 88/QĐ-UBND ngày 23/02/2012 của UBND tỉnh Bình Định trên cơ sở nâng cấp từ phiên bản ISO 9001:2000 được cấp từ năm 2009.

Sở Nội vụ đã hoàn thành chuyển đổi phiên bản ISO 9001:2015 vào tháng 11/2019 (theo Quyết định số 675/QĐ-SNV ngày 07/11/2019 về việc ban hành Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015) và tiếp tục duy trì theo quy định, giám sát các đơn vị trong thực hiện tiêu chuẩn này.

- Việc áp dụng HTQLCL đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của cơ quan; các quy trình được cụ thể hóa, giảm bớt các giấy

từ rườm rà, gây khó khăn cho các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Từ việc áp dụng HTQLCL đã xác định rõ trách nhiệm của từng phòng chuyên môn, của mỗi công chức để từng bước nâng cao năng lực chuyên môn và tính chuyên nghiệp trong hệ thống quản lý hành chính của Sở.

- Đến nay HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đang được áp dụng có hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ của cơ quan; việc áp dụng các quy trình 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 tại cơ quan.

b) Phạm vi áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

Sở Nội vụ là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Bình Định, có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh Bình Định thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác nội vụ, gồm các lĩnh vực: Tổ chức bộ máy; biên chế các cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước; công tác cải cách hành chính, chính quyền địa phương; công tác địa giới hành chính; công tác quản lý nhà nước về thanh niên; công tác cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; tổ chức hội, tổ chức phi chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; công tác tôn giáo; thi đua - khen thưởng và thanh tra ngành nội vụ,...

Thủ tục hành chính thuộc ngành Nội vụ được UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 4238/QĐ-UBND ngày 18/11/2016 và Quyết định số 3155/QĐ-UBND ngày 17/9/2018, ngành Nội vụ tỉnh Bình Định có 133 TTHC, gồm: 81 TTHC cấp tỉnh (45 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và 36 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ), 37 TTHC cấp huyện và 15 TTHC cấp xã. Trong số 81 TTHC cấp tỉnh, có 22/34 TTHC thuộc lĩnh vực tổ chức nhà nước tại cơ quan Văn phòng Sở đang vận hành trong HTQLCL (Ban Tôn giáo và Ban Thi đua - Khen thưởng sẽ có báo riêng của đơn vị).

c) Việc ban hành áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan:

- Căn cứ Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 29/5/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh, tháng 12/2019, Giám đốc Sở Nội vụ ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

d) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

- Cơ quan đã phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống các quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức thuộc Sở đảm bảo chất lượng và đúng yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đồng thời, thực hiện công khai việc niêm yết các quy trình tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử Sở Nội vụ các thủ tục hành chính, giải quyết các công việc trong HTQLCL theo đúng quy trình, quy định.

đ) Hàng năm, lãnh đạo Ban ISO nhắc nhở các phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 như: Việc ban hành mục tiêu chất lượng; kiểm tra, rà soát các quy trình phải đảm bảo phù hợp HTQLCL; định kỳ, đột xuất đánh giá nội bộ.

e) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo, đánh giá nội bộ:

Công tác đánh giá nội bộ được thực hiện định kỳ tạo điều kiện khắc phục những nhược điểm, đồng thời cải tiến chất lượng trong dịch vụ hành chính.

f) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

- HTQLCL đã từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức giải quyết công việc thông suốt, đạt hiệu quả; hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ.

- Các tổ chức và cá nhân đến Sở liên hệ công tác được hướng dẫn tận tình, cho đến nay Sở Nội vụ chưa nhận được thắc mắc, kiến nghị liên quan đến các TTHC giải quyết theo chuẩn ISO.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

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:

Cán bộ, công chức thấy được 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; ý thức trong việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống, tránh được tình trạng đống lộn xộn, dễ bị thất lạc.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực và công bố HTQLCL:

Tháng 12/2019, Giám đốc Sở Nội vụ ban hành Quyết định công bố và xác nhận hiệu lực Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN

ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, đã gửi Sở Khoa học và Công nghệ (Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) và niêm yết công khai tại cơ quan.

c) 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:

Xây dựng, áp dụng HTQLCL dựa trên thủ tục hành chính, khi văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thay đổi.

III. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng ISO 9001 về hiệu lực và hiệu quả đạt được khi áp dụng hệ thống

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 đã giúp lãnh đạo và cán bộ, công chức xử lý công việc được khoa học và đạt hiệu quả.

- Đảm bảo hồ sơ được giải quyết đúng quy định của pháp luật, các thủ tục và quy trình xử lý được thực hiện theo hướng đơn giản, thuận tiện, giảm phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, minh bạch tại cơ quan và trên Trang thông tin điện tử Sở Nội vụ được thực hiện thông qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua HTQLCL. Sở Nội vụ có phiếu thăm dò, đánh giá trực tuyến sự hài lòng và hướng dẫn, xin lỗi tổ chức, cá nhân khi có chậm trễ để từng bước cải tiến tốt hơn HTQLCL.

- Ý thức trách nhiệm của từng cán bộ, công chức được nâng lên; việc quản lý hồ sơ, tài liệu được thực hiện một cách nền nếp, khoa học. Các hồ sơ công việc được nhận biết và quản lý thuận tiện cho quá trình truy cập và sử dụng trong thời gian đến.

- Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO đối với đa số thủ tục hành chính của Sở đã thực sự đem lại hiệu quả; 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.

IV. Những tồn tại, khó khăn và nguyên nhân

- Việc cập nhật thường xuyên văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương ảnh hưởng đến cập nhật mở rộng căn cứ pháp lý trong hệ thống nên việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân có lúc chưa đảm bảo theo yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 đề ra.

- Một số ít công chức được tuyển dụng trong những năm gần đây, chưa cập nhật kiến thức về tiêu chuẩn ISO, nên còn lúng túng trong việc triển khai áp dụng HTQLCL; trình độ ứng dụng công nghệ thông tin vào công việc không

đồng đều, dẫn đến những hạn chế trong nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc.

V. Kiến nghị, đề xuất

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ hàng năm tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO cho công chức, viên chức để đảm bảo thực hiện tiêu chuẩn.

Trên đây là báo cáo kết quả áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2020 tại Sở Nội vụ, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trịnh Xuân Long