

Số /BC-SNV

Quảng Bình, ngày 10 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của Sở Nội vụ

Thực hiện Quyết định số 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình về việc phê duyệt kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, Sở Nội vụ báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại đơn vị như sau:

I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001

1. Phạm vi áp dụng HTQLCL

- Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại 07/07 phòng thuộc Sở Nội vụ; 02 đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ (Ban Tôn giáo, Trung tâm Lưu trữ lịch sử).

- Số lĩnh vực áp dụng HTQLCL: 07/07 lĩnh vực (Tôn giáo, Tổ chức biên chế, chính quyền địa phương, Tổ chức phi chính phủ, Công chức - Viên chức, Văn thư - lưu trữ, Thi đua - Khen thưởng).

- Số lượng thủ tục hành chính đã được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 87/87 thủ tục hành chính.

2. Hoạt động đào tạo, 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

Năm 2021, Sở Nội vụ đã cử 10 lượt cán bộ công chức tham gia lớp tập huấn sử dụng phần mềm ISO điện tử do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức.

Việc thông tin, phổ biến các tài liệu của HTQLCL đến các đơn vị, cá nhân có liên quan: Đơn vị thường xuyên lồng ghép tuyên truyền, phổ biến vai trò, vị trí của HTQLCL ISO 9001 đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, từ đó, nhằm nâng cao nhận thức, thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ giải quyết các thủ tục hành chính, góp phần vào công tác cải cách hành chính của Sở. Các tài liệu ISO sau khi được ban hành đều được cập nhật lên phần mềm ISO điện tử của

tỉnh và phổ biến đến các đơn vị, cá nhân liên quan biết, thực hiện.

3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

Hàng năm, Sở Nội vụ đều ban hành chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, xây dựng các quy trình... theo đúng yêu cầu của tiêu chuẩn, cụ thể: Quyết định số 273/QĐ-SNV ngày 22/11/2021 của Sở Nội vụ về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 (kèm theo Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng).

4. Việc tuân thủ thực hiện các quy trình giải quyết công việc đã được ban hành trong các quy trình và hướng dẫn của HTQLCL

Sở Nội vụ đã xây dựng các quy trình giải quyết công việc, trong đó đề ra các bước cụ thể, quy định rõ trách nhiệm và thời gian thực hiện ở từng đơn vị, cá nhân. Trong quá trình giải quyết công việc, toàn thể cán bộ công chức luôn tuân thủ chặt chẽ các quy trình: Kiểm soát thông tin dạng văn bản, Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, Quản lý rủi ro và cơ hội... cũng như các quy trình nghiệp vụ khác, đảm bảo thuận lợi, dễ dàng trong việc xử lý, phân công nhiệm vụ.

5. Hoạt động cải tiến HTQLCL

Ngày 22/11/2021, Sở Nội vụ đã có quyết định 273/QĐ-SNV công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015. Trong quá trình xây dựng, Sở đã lấy ý kiến góp ý của các đơn vị, cá nhân liên quan nên trong năm 2021, Sở Nội vụ không thực hiện hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ.

6. Áp dụng phần mềm ISO điện tử của tỉnh

Sau khi có quyết định ban hành, Sở đã cập nhật kịp thời các nội dung lên phần mềm ISO điện tử của tỉnh (*tại địa chỉ <http://iso-snv.quangbinh.gov.vn/home>*), phục vụ công tác cải cách hành chính. Đến nay, 100% quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính đã được cập nhật lên phần mềm.

II. VIỆC TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTg

1. Sở Nội vụ đã kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 200/QĐ-SNV ngày 23/7/2021 với 11 thành viên là Lãnh đạo Sở, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở.

Để thực hiện việc xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 thay thế cho phiên bản ISO 9001:2008, Sở đã ban hành Kế hoạch số 1104/KH-SNV ngày 26/7/2021 của Sở Nội vụ về việc xây dựng, chuyển đổi, cải tiến và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng từ phiên bản TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản

TCNV ISO 9001: 2015 vào hoạt động của Sở Nội vụ.

2. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL: Tất cả các tài liệu của HTQLCL như Quyết định công bố phù hợp ISO 9001:2015, Mô hình hệ thống, các hướng dẫn, quy trình giải quyết thủ tục hành chính... đều do Giám đốc Sở Nội vụ ký duyệt.

3. Việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001

Sở Nội vụ và các đơn vị trực thuộc Sở đã ban hành các quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 20151.

4. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Sở đã kịp thời rà soát, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến các quy trình giải quyết công việc, từ đó tham mưu Ủy ban nhân tỉnh công bố thủ tục hành chính để căn cứ xây dựng các quy trình ISO phù hợp.

III. ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT

1. Kết quả đạt được

Quá trình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại Sở Nội vụ bước đầu đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Sở đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở (cấp tỉnh) được xây dựng thành quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính.

Lãnh đạo Sở đã thể hiện cam kết của mình thông qua việc ban hành hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng...; cán bộ công chức đã nhận thức được vai trò của HTQLCL và từng bước áp dụng phục vụ công tác cải cách hành chính của Sở.

2. Tồn tại, vướng mắc

Cán bộ phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO của các phòng là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì, vận hành HTQLCL còn hạn chế.

Việc duy trì, vận hành, cải tiến HTQLCL phải được thực hiện thường xuyên, yêu cầu sự tham gia của nhiều người, từ lãnh đạo Sở, lãnh đạo phòng, chuyên viên, đòi hỏi sự quyết tâm và nỗ lực cao của lãnh đạo cũng như cán bộ công chức trong quá trình thực hiện. Tuy nhiên, một số ít công chức vẫn chưa

¹ Quyết định số 273/QĐ-SNV ngày 22/11/2021 của Sở Nội vụ; Quyết định số 186/QĐ-BTG ngày 02/11/2021 của Ban Tôn giáo; Quyết định số 37/QĐ-TTLTLS ngày 24/11/2021 của Trung tâm Lưu trữ lịch sử.

thật sự quan tâm đầy đủ, kịp thời.

Sở Nội vụ báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại đơn vị để Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line across the middle, and a diagonal line on the right that curves upwards.

Phan Ngọc Lâm