

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị

TRUNG TÂM CÔNG BÁO & TIN HỌC CÔNG AN

CV
ĐẾN

Số: 16.05
Ngày: 05.9.17
Chuyên: 1. Về

Kết quả đã thực hiện:
1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 :2008

a) Phạm vi áp dụng :

- Số phòng, đơn vị trực thuộc đưa vào áp dụng chung hệ thống/tổng số phòng, đơn vị hiện có: 09/11, bao gồm:

- + Phòng Tổng hợp;
- + Phòng Kinh tế;
- + Phòng Khoa giáo - Văn xã;
- + Phòng Nội chính;
- + Phòng Nông nghiệp – Tài nguyên;
- + Phòng Công nghiệp - Xây dựng
- + Phòng Hành chính - Tổ chức;
- + Phòng Quản trị - Tài vụ;
- + Trung tâm Công báo và Tin học tỉnh.

- Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL/tổng số TTHC đã công bố: không có (Văn phòng UBND tỉnh không có TTHC liên quan trực tiếp đối với tổ chức, cá nhân).

- Số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng: 28 quy trình.

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: Văn phòng UBND tỉnh (Văn phòng) đã cung cấp tài liệu và hướng dẫn sử dụng trên hệ thống điều hành tác nghiệp nội bộ (eOffice) đến từng cán bộ, công chức, viên chức: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình bắt buộc, quy trình nội bộ, quy trình tác nghiệp...

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan: Văn phòng đã thực hiện ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng hàng năm; thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng; triển khai kế hoạch hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động xem xét của lãnh đạo; tiếp nhận đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua đường dây nóng được công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh; thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ theo các quy trình đã ban hành.

d) Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL: Trong quá trình thụ lý các hồ sơ liên

quan đến các quy trình ISO đã ban hành, công chức văn phòng đều cơ bản thực hiện đúng các yêu cầu kiểm soát thực hiện theo quy trình ISO.

đ) 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: Thông qua việc ban hành và thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ và thông tin tiếp nhận phản ánh trực tiếp qua điện thoại, thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, các điểm không phù hợp của các quy trình ISO đã ban hành được tiến hành thảo luận, bàn bạc, thống nhất hoàn chỉnh (nếu có) tại các cuộc giao ban hàng tuần của Văn phòng (vào sáng thứ năm hàng tuần).

e) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tham mưu tổng hợp cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và các nhiệm vụ nội bộ trong hoạt động Văn phòng, khi có các quy định mới của pháp luật đều được xem xét để cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của cơ quan và quy định hiện hành của pháp luật.

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 về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

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

- Triển khai thực hiện Quyết định số 435/QĐ-UBND ngày 29/12/2012 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2012-2015, Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh được thành lập theo Quyết định số 319/QĐ-UBND ngày 12/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh (*có bản chụp các Quyết định kèm theo*).

- Lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh luôn quan tâm, chỉ đạo thực hiện việc triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan. Vì vậy, Văn phòng đã triển khai thực hiện từ năm 2008 và đã được cấp Giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2009 (theo Quyết định số 2031/QĐ-TĐC ngày 09/11/2009 của Tổng Cục trưởng Tổng Cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng); đã được triển khai và rà soát công bố lại tại Quyết định số 115/QĐ-VP ngày 31/10/2016 để phù hợp với Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Trong thời gian qua, Lãnh đạo Văn phòng đã quan tâm cử công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng về xây dựng và triển khai ISO do

tính tổ chức; đồng thời đã phối hợp với Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng 3 cử chuyên gia về đào tạo và hướng dẫn thực hiện các quy trình ISO đã công bố cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức có liên quan tại cơ quan; kịp thời chỉ đạo quán triệt việc thực hiện và xử lý các vướng mắc trong quá trình triển khai áp dụng...

- Trong quá trình rà soát, xây dựng các quy trình ISO áp dụng tại UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng đã quan tâm bố trí kinh phí thực hiện và thanh toán cho người trực tiếp tham gia xây dựng các quy trình ISO kịp thời và đúng quy định hiện hành.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực và công bố phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của HTQLCL: Trên cơ sở Giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2008 được cấp năm 2009, sau khi được rà soát Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Văn phòng đã được công bố theo đúng quy định tại Quyết định số 115/QĐ-VP ngày 31/10/2016 của Chánh Văn phòng và được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử văn bản chỉ đạo điều hành của UBND tỉnh và hệ thống điều hành tác nghiệp của Văn phòng (eOffice).

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: Hàng năm, Văn phòng triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ và tiến hành rà soát, cập nhật lại các quy trình có liên quan đến các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực hoặc có sửa đổi bổ sung (nếu có).

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: Hiện Văn phòng chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL theo Quyết định đã công bố.

(Có cung cấp số liệu theo yêu cầu tại các phụ lục 1,2,3 kèm theo)

II. Đánh giá tình hình thực hiện:

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan:

Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Văn phòng đã góp phần cụ thể hóa các quy trình nghiệp vụ, xử lý công việc tại cơ quan; xác định rõ trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị; cải tiến phương pháp làm việc, giúp cho công tác tham mưu, xử lý công việc của cán bộ, công chức, viên chức được thông suốt, kịp thời, hiệu quả, hạn chế tác động tiêu cực trong thực thi công vụ. Góp phần từng bước xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu thực hiện kế hoạch thực hiện cải cách hành chính tại cơ quan.

2. Những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan:

a) Thuận lợi:

- Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, các Bộ ngành và UBND tỉnh để làm cơ sở thực hiện việc triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 được kịp thời và đầy đủ.

- Lãnh đạo cơ quan luôn có sự quan tâm và tổ chức chỉ đạo triển khai công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008. Do đó, công tác triển khai xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 đã được Văn phòng triển khai và áp dụng từ năm 2008.

- Cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan có nhận thức tốt về việc triển khai áp dụng các quy trình ISO trong xử lý công việc, giúp cho việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

b) Khó khăn, tồn tại:

- Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, bổ sung, điều chỉnh nên dẫn đến việc cơ quan phải thường xuyên cập nhật, sửa đổi bổ sung các quy trình ISO đã ban hành để phù hợp với các quy định mới của Nhà nước.

- Các phòng nghiên cứu tham gia thực hiện các quy trình ISO đều có khối lượng công việc xử lý, tham mưu văn bản ngày càng nhiều; nhân sự trực tiếp tham mưu thực hiện kiểm soát các quy trình ISO là viên chức kiêm nhiệm nên phần nào làm ảnh hưởng tới tiến độ, chất lượng xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan.

- Việc áp dụng các quy trình ISO vào xử lý công việc làm thay đổi thói quen, phương thức xử lý hồ sơ công việc và ít nhiều phát sinh thêm thời gian xử lý so với trước khi triển khai áp dụng ISO, nên vẫn còn một số công chức chưa xác định được mục tiêu của việc triển khai áp dụng các quy trình ISO nên ít nhiều ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng trong triển khai.

III. Đề xuất, kiến nghị:

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng tập trung hàng năm cho các đối tượng công chức, viên chức có liên quan đến xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan, đơn vị; tham mưu triển khai xây dựng các quy trình ISO có liên quan đến các Thủ tục hành chính liên thông của các sở, ban ngành để thống nhất áp dụng chung trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quảng Ngãi (để T/hợp);
- VPUB: Ban TVĐU, CVP, các PCVP, HCTC, CBTH;
- Lưu: VT, Tổ ISO.



Lê Minh Huấn

CÁC PHỤ LỤC BÁO CÁO

(Kèm theo Báo cáo số 7898/BC-VP ngày 05/9/2017 của Văn phòng UBND tỉnh)

Phụ lục



CÁC THÔNG TIN CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008 ĐƯỢC XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG TRONG CƠ QUAN

1. **Quyết định công bố HTQLCL:** Quyết định số 115/QĐ-VP ngày 31/10/2016 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

2. **Quyết định thành lập Ban ISO:**

- Quyết định 319/QĐ-UBND ngày 12/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thành lập Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND và Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi;

- Quyết định 17/QĐ-VP ngày 14/3/2014 của Chánh Văn phòng về việc thành lập Tổ Thư ký giúp việc cho Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND và Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi

TT	Quyết định	Số QĐ	Ghi chú
1	Công bố HTQLCL	115/QĐ-VP ngày 31/10/2016	Có kèm theo bản chụp Quyết định, Bản công bố và Danh mục các quy trình đang áp dụng tại cơ quan
2	Thành lập Ban ISO và Tổ Thư ký ISO	- 319/QĐ-UBND ngày 12/3/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh; - 17/QĐ-VP ngày 14/3/2014 của Chánh Văn phòng	Có kèm theo bản chụp các Quyết định.

- **Đại diện Lãnh đạo về chất lượng:**

Họ tên: Lê Minh Huấn - Chức vụ: Chánh Văn phòng

Điện thoại: 0913.427.769

- Email: lmhuan@quangngai.gov.vn

- **Thư ký ISO:**

Họ tên: Vũ Anh Tuấn

- Chức vụ: Phó Giám đốc Trung tâm Công báo và Tin học

Điện thoại: 0914.011.703

- Email: vatuan@quangngai.gov.vn

Phụ lục 2:

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC ĐƯA VÀO XÂY DỰNG ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh không có Thủ tục hành chính áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

Phụ lục 3:**SỐ LIỆU THÔNG KÊ VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN ISO 9001:2008 NĂM 2017****1. Phạm vi áp dụng thủ tục hành chính (TTHC)**

UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh không có Thủ tục hành chính áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

2. Xây dựng và áp dụng theo mô hình khung

TT	Xây dựng và ban hành Mục tiêu chất lượng 2017		Số lần đánh giá nội bộ/năm		Xây dựng 6 quy trình bắt buộc	Số lượng quy trình nội bộ được xây dựng áp dụng	Ghi chú
	Chung của cơ quan		Các bộ phận		01 lần (Vào quý IV hàng năm)	28	
	Có	Chưa	Có	Chưa			
	x		x				

(Có kèm các bản chụp về Mục tiêu chất lượng 2017 của cơ quan và các phòng, đơn vị)

3. Đánh giá hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng

Trong năm 2017 chưa đến thời gian triển khai thực hiện đánh giá nội bộ theo kế hoạch.

4. Xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng (ban hành các quyết định thành lập ban ISO, công bố áp dụng hệ thống tài liệu)

- Có

- Chưa

5. Công bố hệ thống quản lý chất lượng (gửi Sở KH&CN, niêm yết tại trụ sở cơ quan)

- Có

- Chưa

6. Cập nhật sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật

- Có

- Chưa (dự kiến trong Quý IV/2017 thực hiện rà soát và cập nhật lại các quy trình nếu có sự thay đổi)