

Số: 115/BC-SNV

Quảng Trị, ngày 23 tháng 10 năm 2017

BÁO CÁO
Về việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008

Kính gửi: Sở Khoa học & Công nghệ tỉnh Quảng Trị

Thực hiện 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 TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Sở Nội vụ Quảng Trị báo cáo việc triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại đơn vị trong phạm vi quản lý như sau:

A/ Kết quả triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

a) Tình hình phê duyệt kế hoạch, dự trù kinh phí triển khai thực hiện:

Áp dụng Hệ thống QLCL vào hoạt động của cơ quan được Sở Nội vụ xác định là một hoạt động thường xuyên nên khi xây dựng các bản kế hoạch năm, quý, tháng của Sở tại phần hoạt động của Văn phòng Sở đều được đề cập sâu với đầy đủ các nội dung, thành phần và thời gian thực hiện.

Về kinh phí, Văn phòng Sở đã xây dựng thành mục chi thường xuyên và bảo vệ kinh phí từ cuối năm trước nên công tác ISO đã được chủ động về kinh phí.

b) Kết quả cụ thể:

I. Xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008:

1. Xây dựng HTQLCL:

- Sở đã chỉ đạo Ban ISO nghiên cứu áp dụng ứng dụng CNTT và hoạt động xây dựng HTQLCL của Sở nên đã tạo ra được nhiều hiệu quả tích cực như: Tạo 02 hệ thống tài liệu có nguồn gốc bên ngoài và tài liệu nội bộ, hàng tuần cập nhật các văn bản mới để các phòng, ban trong đơn vị được thuận lợi và chủ động tra cứu;

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thực hiện xây dựng báo cáo về tình

hình xử lý TTHC phù hợp với quy trình kiểm soát chất lượng của HTQLCL; tham mưu cho Văn phòng UBND tỉnh trong việc xây dựng phân hệ theo dõi tiến độ thực hiện của các đơn vị, địa phương để thay thế cho hệ thống sổ sách theo dõi công văn đến có yêu cầu phúc đáp ...;

- Sở ban hành Danh mục hồ sơ năm 2017 của Sở Nội vụ tại Quyết định số 23/QĐ-SNV ngày 21/02/2017;

- Số TTHC được xây dựng quy trình: Toàn bộ 59 TTHC thuộc danh mục TTHC được UBND tỉnh công bố tại Quyết định số 1982/QĐ-UBND ngày 19/7/2017 đều đang được chỉ đạo rà soát, xây dựng quy trình thực hiện theo HTQLCL.

2. Phạm vi áp dụng hoạt động:

Hiện nay, trừ Chi cục Văn thư – Lưu trữ đã xây dựng và công bố Hệ thống QLCL riêng của Chi cục thuộc Sở, thì toàn bộ các bộ phận thuộc Sở gồm 06 phòng chuyên môn và 02 Ban trực thuộc (Ban Tôn giáo, Ban TĐKT) đều đã áp dụng hệ thống; đối với các phòng không có TTHC liên quan đến bên ngoài thì áp dụng các quy trình nội bộ bắt buộc của hệ thống.

3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

- Tiếp tục duy trì Hệ thống QLCL đã được cấp chứng chỉ;

- Lồng ghép một số nội dung thuộc các quy trình của Hệ thống QLCL lên phần mềm Một cửa điện tử đang được Sở Nội vụ triển khai trên toàn tỉnh để tự động thực hiện như khảo sự hài lòng của khách hàng, các loại sổ sách theo dõi tình hình xử lý các TTHC, ...

- Xây dựng kế hoạch và triển khai việc cải tiến Hệ thống, rà soát và loại bỏ một số biểu mẫu, sổ sách quy định của Hệ thống nhưng không thiết thực do đơn vị áp dụng việc tổng hợp, đăng tải tập trung danh mục và tài liệu bên ngoài, tài liệu nội lên trang thông tin điện tử;

- Triển khai sử dụng phần mềm đánh giá hoạt động của các bộ phận “một cửa” trong đó có các tiêu chí đánh giá, thu nhập ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ hành chính, hành chính công thuộc quy trình kiểm soát chất lượng sản phẩm của HTQLCL;

- Ngày 22/02/2017, Sở đã ban hành Kế hoạch số 26/KH-SNV về việc duy trì, mở rộng, cải tiến và chuyển đổi Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008;

- Ngày 11/4/2017, ban hành văn bản số 218/SNV-ISO về việc đôn đốc triển khai thực hiện kế hoạch duy trì, cải tiến công tác ISO để hướng dẫn và đôn đốc các tổ chức, cá nhân thực hiện kế hoạch nêu trên;

- Để vừa tiết kiệm thời gian cho các đơn vị vừa đảm bảo quản lý được chất lượng triển khai các Kế hoạch Sở đã chủ động lồng ghép nội dung kiểm tra

công tác CCHC với công tác ISO, ngày 13/9/2017 đã ban hành Kế hoạch số 124/KH-SNV về việc kiểm tra việc thực hiện công tác CCHC và áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 năm 2017 tại cơ quan Sở Nội vụ; Dự kiến trong tháng 11 sẽ tiến hành triển khai công tác kiểm tra và thực hiện đánh giá nội bộ năm theo quy định của Hệ thống;

- Chủ động rà soát, lựa chọn các TTHC của các phòng, ban, bộ phận để thực hiện qua bộ phận “một cửa” đồng thời xây dựng quy trình thực hiện áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008;

- Chủ động rà soát, tổng hợp và đăng tải lên trang web của Sở danh mục các văn bản, tài liệu hết hiệu lực toàn bộ hoặc một phần để giúp CBCC-VC trong cơ quan tránh được việc sử dụng, trích dẫn, căn cứ sai quy định;

- Hỗ trợ Chi cục Văn thư - Lưu trữ trong việc xây dựng và công bố, áp dụng HTQLCL vào hoạt động của Chi cục.

4. Các hoạt động liên quan khác theo quy định (đánh giá nội bộ, hành động khắc phục, xem xét của lãnh đạo ...)

Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO của Sở Nội vụ đã được xây dựng và áp dụng qua một thời gian dài và đi vào nền nếp nên Ban Chỉ đạo ISO Sở đã tin tưởng giao các việc triển khai, giám sát các hoạt động liên quan cho Thư ký và Ban ISO Sở, sau khi có kế hoạch triển khai các hoạt động, Thư ký và Ban ISO chủ động triển khai và báo cáo kết quả về Ban Chỉ đạo, đồng thời tranh thủ ý kiến chỉ đạo để tiếp tục triển khai áp dụng. Các nội dung xem xét, đánh giá thường xuyên được tổ chức và không theo chu kỳ nhằm đưa việc áp dụng vào nền nếp và hiệu quả, bền vững hơn.

Ban ISO đã chủ động tìm và tải tài liệu nhận thức, hướng dẫn về Hệ thống QLCL phiên bản 9001:2015, đăng tải lên trang web Sở, đồng thời thông qua buổi giao ban đầu tuần để thông báo cho toàn thể CBCC-VC và người lao động trong cơ quan biết, nghiên cứu.

II. Sự tuân thủ theo các quy định tại QĐ số 19/2014/QĐ-TTg:

Ban ISO Sở liên tục được kiện toàn sau mỗi lần có thay đổi nhân sự trong cơ quan. Giám đốc chất lượng của Ban đồng thời là Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực CCHC nên thường xuyên nắm bắt tình hình và chỉ đạo sát đúng thực tế.

Năm 2016, Sở đã ban hành Quyết định số 96/QĐ-SNV ngày 14/9/2016 để kịp thời kiện Ban ISO của Sở.

B/ Đánh giá, nhận xét:

Công tác triển khai áp dụng HTQLCL tại Sở Nội vụ đạt hiệu quả khá cao và bền vững, do có sự chỉ đạo của Lãnh đạo Sở và sự thấu hiểu, quan tâm của đội ngũ CC-VC và người lao động trong Sở. Hệ thống đã và đang phát huy hiệu quả tốt trong việc hỗ trợ nâng cao chất lượng, hiệu suất công tác của đội ngũ CBCC-VC. Đặc biệt, những điểm không phù hợp đều được ghi nhận và tìm cách

khắc phục bằng cách ứng dụng CNTT hoặc lồng ghép các hoạt động có cùng mục tiêu, do đó số lượng các sản phẩm kém chất lượng ngày càng được hạn chế.

Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng có có nhiều khó khăn, hạn chế. Do khối lượng công việc của Sở lớn, nhiều công việc mang tính sự vụ nên phần lớn CBCC-VC thực hiện công tác ISO ngoài giờ làm việc (sau giờ hành chính hoặc ngày nghỉ); các quy trình, thủ tục liên tục có thay đổi nên công việc liên quan đến ISO cũng tăng lên nhiều.

3. Kiến nghị, đề xuất:

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị chủ động, cải tiến trong việc áp dụng, kiểm soát Hệ thống QLCL phù hợp với đặc điểm hoạt động của đơn vị mình;

- Sở KH&CN có văn bản, tài liệu nhận thức và hướng dẫn việc chuyển đổi Hệ thống từ phiên bản 9001:2008 sang phiên bản 9001:2015 để các đơn vị, địa phương chủ động thực hiện;

- Xây dựng biểu mẫu báo cáo trực tuyến tình hình áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các cơ quan trên trang thông tin ISO của tỉnh để các đơn vị chủ động báo cáo, Ban Chỉ đạo chủ động trong việc nắm bắt tình hình.

- Đề nghị Sở KH&CN phối hợp với Sở Nội vụ tiến hành khảo sát và thống nhất bãi bỏ một số loại sổ sách, biểu mẫu theo dõi việc thực hiện triển khai Hệ thống QLCL hiện nay đang được các đơn vị, địa phương thực hiện ghi chép bằng tay. Các thông tin, số liệu này sẽ được Sở Nội vụ thiết kế và tự động chuyển số liệu đến bộ phận quản lý, theo dõi tình hình thực hiện Hệ thống QLCL của Sở KH&CN theo như cách thức mà Sở Nội vụ và Hội đồng Nhân dân tỉnh (dự án dân chấm điểm M.Score) đã triển khai.

Trên đây là báo cáo của Sở Nội vụ kính gửi Sở Khoa học & Công nghệ để tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thị Hồng Phương