

Số: 78/BC-SNgV

Hà Tĩnh, ngày 15 tháng 6 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 sáu tháng đầu năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh về chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh giai đoạn 2018-2021, Kế hoạch số 55/KH-SKH-CN ngày 14/01/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Ngoại vụ báo cáo kết quả tình hình xây dựng, áp dụng và công bố HTQLCL theo TCVN 9001:2015 sáu tháng đầu năm như sau:

I. Thông tin chung

1. Những thuận lợi, khó khăn trong việc xây dựng, áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

Thuận lợi:

- Chuẩn hoá quy trình, thủ tục hành chính về trình tự, thời gian, trách nhiệm thực hiện công việc trên lĩnh vực đối ngoại.
- Tăng cường sự phối hợp trong xử lý công việc.
- Tiếp tục xây dựng phong cách, môi trường làm việc khoa học, hiện đại; cải tiến việc quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu.
- Thay đổi lề lối, phương pháp làm việc theo hướng chuyên nghiệp, chuẩn hoá các quy trình hoạt động.

Tồn tại, khó khăn:

- Việc nắm bắt và thấu hiểu, thực hiện về hệ thống quản lý chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức tại các bộ phận chưa được đồng đều.

2. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở tính đến thời điểm đánh giá: 09 TTHC.

- Số TTHC sửa đổi, bổ sung, ban hành mới: 0 TTHC (Hiện nay, Sở đã xây dựng dự thảo Quyết định công bố và Danh mục Quy trình nội bộ TTHC gửi Sở Khoa học và Công nghệ thẩm định trình UBND tỉnh công bố).

- Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đến thời điểm báo cáo: 09 TTHC.

- Số quy trình nội bộ xây dựng và áp dụng: 14 quy trình.

3. Việc thực hiện công bố HTQLCL theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

- Sở Ngoại vụ đã tiến hành công bố hệ thống quy trình ISO của cơ quan trên Cổng thông tin điện tử của Sở Quyết định số 32/QĐ-SNgV ngày 25/9/2020 về việc

công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Ngoại vụ phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2017 và tổ chức niêm yết Bản công bố tại trụ sở cơ quan.

II. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

1. Đánh giá kết quả khắc phục những điểm không phù hợp

Qua tiến hành đánh giá nội bộ năm 2020, HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở không có điểm không phù hợp. Có một số điểm lưu ý, Sở đã tiến hành khắc phục theo đúng yêu cầu.

2. Việc kiện toàn lại Ban Chỉ đạo ISO

Ban Chỉ đạo ISO của Sở Ngoại vụ được thành lập theo Quyết định số 146/QĐ-SNgV ngày 14/4/2009. Ngày 16/3/2015, Sở Ngoại vụ có Quyết định số 11a/QĐ-SNgV; ngày 30/5/2018, Sở có Quyết định số 21/QĐ-SNgV về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo của cơ quan. Năm 2020, Sở đã ban hành Quyết định số 29/QĐ-SNgV ngày 05/8/2020 về kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và được áp dụng cho đến thời điểm hiện nay.

2. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng

Nhằm thực hiện chính sách chất lượng, Sở Ngoại vụ xây dựng mục tiêu chất lượng với 03 chỉ tiêu phân đầu cụ thể. Để triển khai có hiệu quả mục tiêu chất lượng theo yêu cầu đã đề ra, Sở Ngoại vụ đã ban hành Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng với các bước công việc, trình tự và thời gian thực hiện cụ thể. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện nay, Sở chưa tiến hành đánh giá tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng vì chưa đến thời điểm tổng kết các hoạt động trên lĩnh vực đối ngoại.

3. Việc thực hiện đánh giá nội bộ theo quy định

Với mục đích xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 được áp dụng tại cơ quan, Sở Ngoại vụ đã lập chương trình đánh giá nội bộ năm 2021, thành lập nhóm đánh giá do đồng chí Phó Giám đốc Sở làm trưởng nhóm cùng cán bộ đầu mối của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở để thực hiện nhiệm vụ.

Chương trình đánh giá nội bộ sẽ được triển khai trong tháng 9 đối với 3 phòng chuyên môn thuộc Sở, 01 đơn vị trực thuộc.

4. Việc thực hiện hành động khắc phục

Sở luôn quan tâm chỉ đạo để thực hiện tốt trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì, cải tiến các quy trình ISO.

5. Việc xây dựng mới, sửa đổi các quy trình liên quan đến TTHC được sửa đổi, bổ sung

Hiện nay Sở đang áp dụng 9 quy trình nội bộ thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố theo Quyết định số 1930/QĐ-UBND ngày 23/6/2020 và Quyết định số 3012/QĐ-UBND ngày 10/9/2020.

6. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL

Ngày 03/5/2021, Ban Giám đốc Sở đã triệu tập cuộc họp xem xét về HTQLCL. Qua nghe nội dung các báo cáo và ý kiến của đại diện các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc, Ban Giám đốc Sở đã chỉ đạo việc tham mưu dự thảo Quyết định công bố và Danh mục Quy trình nội bộ TTHC để gửi Sở Khoa học và Công nghệ thẩm định trình UBND tỉnh công bố; tiến hành sửa đổi các quy trình TTHC sau

khi có Quyết định công bố của UBND tỉnh. Biểu dương Ban Chỉ đạo ISO triển khai có hiệu quả việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 của cơ quan và chỉ đạo tiếp tục phát huy hiệu quả những thành tích đã đạt được trong triển khai các hoạt động về ISO.

7. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí

Sở Ngoại vụ được cấp 10.000.000 đồng trong kinh phí chi thường xuyên để thực hiện việc xây dựng, duy trì và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

III. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính

Để việc áp dụng các quy trình ISO của cơ quan thực sự có hiệu quả, Ban Giám đốc Sở đã chỉ đạo việc tuyên truyền, phổ biến các văn bản của Trung ương và địa phương về việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 vào cơ quan hành chính Nhà nước. Bên cạnh đó, Sở cũng đã thực hiện việc đưa các quy trình ISO lên Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến làm việc, giao dịch tại Sở.

Về công tác đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ về ISO hành chính: Tỉnh chưa tổ chức tập huấn nên Sở chưa cử cán bộ tham gia.

IV. Đánh giá chung

1. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL tại cơ quan, đơn vị trực thuộc

Tất cả những quy trình đã được xây dựng và ban hành của Sở đều được các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở và các cán bộ, công chức, viên chức tuân thủ nghiêm túc đã đem lại nhiều hiệu quả thiết thực. Cụ thể:

- Ban Giám đốc Sở cùng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đều nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015; qua đó đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ.

- Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO của Sở đã trở thành một trong những yếu tố hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của các tổ chức và công dân nhằm thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính của tỉnh.

- Công việc được giải quyết một cách khoa học; từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho từng cán bộ, công chức, phòng, đơn vị trực thuộc giải quyết công việc thông suốt, kịp thời hiệu quả; đơn giản hóa quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân; giảm các tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết các thủ tục hành chính.

- Môi trường, điều kiện làm việc về công sở, trang thiết bị văn phòng... đã từng bước được cải tiến và đáp ứng yêu cầu làm việc; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên được đào tạo, tập huấn nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu công việc ngày càng tốt hơn.

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở đã có ý thức hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ thực hiện công việc theo chức năng, nhiệm vụ được phân công; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc.

- Phát hiện những khiếm khuyết, hạn chế cùng sự bất cập trong thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở. Từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực cũng như việc tổ chức hoạt động của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Sở.

- Kiểm soát được thái độ ứng xử, giao tiếp với công dân của cán bộ, công chức, viên chức góp phần hạn chế tình trạng tiêu cực, lạm dụng quyền hành gây sách nhiễu, phiền hà cho công dân.

- Tạo tiền đề nhằm xây dựng một phong cách làm việc chuyên nghiệp, hiện đại và khoa học cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Sở.

2. Khó khăn, tồn tại và nguyên nhân

- Hệ thống pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Hoạt động của một số thành viên Ban chỉ đạo chưa đều, lãnh đạo một số phòng chưa thực sự quan tâm, sâu sát tới lĩnh vực này dẫn đến hiệu quả chưa cao.

- Các thuật ngữ, yêu cầu trong Bộ tiêu chuẩn ISO còn phức tạp, khó nắm bắt nhất là đối với các cơ quan hành chính nhà nước không trực tiếp tạo ra sản phẩm như doanh nghiệp nên trong quá trình triển khai còn lúng túng; nhiều quy trình còn mang tính hình thức, chưa sát với thực tế công việc nên còn phải chỉnh sửa, bổ sung hoặc bãi bỏ.

3. Một số phương hướng, nhiệm vụ chủ yếu 6 tháng cuối năm 2021

- Tiếp tục phổ biến cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị các văn bản có liên quan đến việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015; tổ chức tuyên truyền việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở.

- Tiếp tục củng cố và nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO trong các phòng, ban, đơn vị trực thuộc của Sở.

- Tiến hành sửa đổi, bổ sung quy trình TTHC theo Quyết định công bố của UBND tỉnh.

- Tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ năm 2021.

- Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch để giải quyết các vấn đề vướng mắc liên quan.

- Cử cán bộ tham gia các lớp đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ do tỉnh tổ chức về việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo đánh giá tình hình triển khai và áp dụng quản lý HTQLCL ISO 9001:2015 sáu tháng đầu năm và một số nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2021 của Sở Ngoại vụ./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học Công nghệ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VPTTr.

GIÁM ĐỐC

Thái Phúc Sơn

