

## BÁO CÁO

### Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Công văn số 2374/SKHCN-TĐC ngày 29/10/2024 về việc báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015, Văn phòng UBND tỉnh (Văn phòng) báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### I. Kết quả thực hiện

##### 1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:

Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Văn phòng UBND tỉnh được công bố tại Quyết định số 141/QĐ-VP ngày 14/12/2020 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Cụ thể:

- HTQLCL của Văn phòng UBND tỉnh được áp dụng chung cho tất cả các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc.

- Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) đã xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL: 45 quy trình (áp dụng đối với các TTHC liên thông gửi UBND tỉnh).

- Số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng: 14 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:

Hệ thống tài liệu của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 được cơ quan phổ biến, phân phối đến tất cả các phòng, ban, đơn vị trực thuộc để biết và thực hiện.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

- HTQLCL của cơ quan đã được thiết lập và duy trì theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; đã xây dựng và ban hành các quy trình,

hướng dẫn công việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên cơ sở quy định của Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hiện hành và các văn bản pháp luật liên quan.

- Hệ thống tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã được Lãnh đạo phê duyệt, ban hành áp dụng.

- Đã ban hành Chính sách chất lượng đáp ứng yêu cầu Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL: Việc kiểm soát các quy trình giải quyết công việc, biểu mẫu, sổ theo dõi kết quả, thời gian... cơ bản thực hiện theo đúng quy định tại các quy trình HTQLCL đã được ban hành.

đ) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Từ 01/01/2024 đến thời điểm kiểm tra, cơ quan không có đơn thư khiếu nại của tổ chức, công dân liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL của cơ quan.

e) 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 tại cơ quan được thực hiện theo kế hoạch hàng năm.

g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: việc cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của cơ quan và quy định của pháp luật khi có thay đổi liên quan.

## **2. Về việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ**

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:

HTQLCL tại Văn phòng UBND tỉnh có sự tham gia đầy đủ của Lãnh đạo, các phòng, ban chuyên môn trực thuộc trên cơ sở Quyết định số 1236/QĐ-UBND ngày 02/8/2018 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 9001:2015 tại UBND và Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 76/QĐ-VP ngày 10/8/2018 của Chánh Văn phòng về việc thành lập tổ thư ký giúp việc Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 UBND và Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi. Ngoài ra, tại Văn phòng UBND tỉnh các quy trình xử lý TTHC đều được quản lý, kiểm soát trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:

Hệ thống tài liệu thuộc HTQLCL của cơ quan được công bố tại Quyết định số 141/QĐ-VP ngày 14/12/2020; đồng thời lãnh đạo cơ quan ban hành, phê duyệt và kiểm soát các tài liệu của HTQLCL theo đúng quy định.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (*Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015*) và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có):

Đã thực hiện công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 141/QĐ-VP ngày 14/12/2020; thực hiện niêm yết Quyết định, Bản công bố HTQLCL tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (*các nội dung liên quan triển khai HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan đều có báo cáo gửi đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp*)

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.

Cơ quan luôn quan tâm đến việc rà soát, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL.

## **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 9001:2015 tại cơ quan**

Việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 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 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. Nêu 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 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị**

#### **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 được ban hành 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 9001:2015.

- 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 9001:2015 tại cơ quan được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

#### **b) Khó khăn, tồn tại:**

- Các thủ tục hành chính, 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.

- 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, ít nhiều ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng trong triển khai.

### III. Đề xuất, kiến nghị

Hiện nay, việc công bố thủ tục hành chính và quy trình xử lý nội bộ của các cấp được Chủ tịch UBND tỉnh công bố áp dụng chung trên địa bàn toàn tỉnh, đồng thời được công khai và áp dụng xây dựng quy trình xử lý điện tử trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi. Do đó, cần nghiên cứu xây dựng bộ quy trình và áp dụng HTQLCL chung cho tất cả các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh và phù hợp với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ và UBND tỉnh./.

#### Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- VPUB: CVP, PCVP, TTHC;
- Trang TTĐT Văn phòng ;
- Lưu: VT, HCQT.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Quốc Việt