

Số: *M2* /BC-UBND

Kiên Giang, ngày 30 tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO

Đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tỉnh Kiên Giang.

Kính gửi: Bộ Khoa học và Công nghệ.

Căn cứ Công văn số 1695/BKHCN-TĐC ngày 12/6/2020 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc đánh giá tình hình 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, UBND tỉnh Kiên Giang báo cáo đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 của tỉnh Kiên Giang và đề xuất các nội dung cần sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg như sau:

1. Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001

1.1. Đối với cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng

- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng: 45/46 (Số Du lịch mới thành lập năm 2017 xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015).

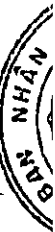
- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 đối với toàn bộ thủ tục hành chính theo quy định/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng: 45/46.

- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 đối với toàn bộ thủ tục hành chính theo quy định/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng: 46/46.

1.2 Đối với cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng

- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng: 10/145 (trước năm 2015, 10 UBND cấp xã xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008. Từ năm 2016 - 2018, 135 UBND cấp xã xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015).

- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO



9001:2008 đối với toàn bộ thủ tục hành chính theo quy định/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng: 10/145.

- Số lượng cơ quan, đơn vị đã công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 đối với toàn bộ thủ tục hành chính theo quy định/Tổng số cơ quan, đơn vị thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng: 145/145.

2. Số lượng cơ quan, đơn vị đã ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

Hiện nay tất cả các cơ quan hành chính cấp tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã của tỉnh Kiên Giang chưa ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL. Tuy nhiên, song song với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 bằng bằng giấy, đã kiểm soát quá trình xử lý thủ tục hành chính theo ISO trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

3. Đánh giá, nhận xét

3.1. Đánh giá về hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị

- Việc áp dụng HTQLCL tại các cơ quan giúp quy trình xử lý công việc, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được hệ thống hóa; công chức khi thực hiện hiểu rõ nhiệm vụ, trình tự, thành phần hồ sơ tiếp nhận, kiểm soát được thời gian giải quyết hồ sơ từ đó hạn chế được sai sót, góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ đúng và trước hạn, nâng cao công tác cải cách hành chính tại đơn vị;

- Thủ trưởng của cơ quan kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của đơn vị, qua đó chỉ đạo kịp thời, từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công tại đơn vị;

- Các cơ quan rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài, từ đó cập nhật thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng, giúp việc thực hiện các quá trình giải quyết TTHC tại đơn vị tuân thủ theo quy định của pháp luật.

3.2 Thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị, phân tích nguyên nhân

*** Thuận lợi**

- UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo kịp thời. Kinh phí phân bổ cho hoạt động triển khai xây dựng và áp dụng ISO hàng năm được đảm bảo.

- Hàng năm, công chức, người lao động của các cơ quan được tập huấn kiến thức, hướng dẫn duy trì và cải tiến HTQLCL.

- Đa số các cơ quan xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC theo Mô hình khung do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành. Đến nay, 100% các cơ quan hành chính cấp tỉnh,

115/10000

UBND cấp huyện và UBND cấp xã đã công bố và duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

*** Khó khăn, tồn tại và nguyên nhân**

- Một số cơ quan cấp lãnh đạo chưa thực sự quan tâm nhiều đến công tác ISO; cán bộ, công chức hiểu chưa sâu, còn lúng túng trong việc vận dụng nên chưa phát huy hết hiệu quả của HTQLCL;

- Tại một số cơ quan, quy trình xử lý công việc còn nêu chung chung, xây dựng chưa sát với thực tế thực hiện nên việc tuân thủ các quy trình còn hạn chế. Nhiều cơ quan duy trì HTQLCL chủ yếu mang tính hình thức, chưa thật sự áp dụng theo các quy trình ISO đã ban hành;

- Đa số các cơ quan có thực hiện đánh giá nội bộ, tổ chức họp xem xét của lãnh đạo nhưng chưa quan tâm nhiều đến việc rà soát, xem xét sự phù hợp của quy trình xử lý công việc, những mặt còn hạn chế trong quá trình áp dụng để tiến hành cải tiến HTQLCL có hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế;

- Hệ thống tài liệu về ISO tương đối nhiều, nhiều cơ quan có hơn trăm quy trình, thủ tục với vài trăm trang nên khó có thể nhớ hết để thực hiện. Hơn nữa, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về TTHC thường xuyên thay đổi, các biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO sẽ nhanh chóng lạc hậu và không đáp ứng với thực tế;

- Nhân sự tại các cơ quan thường xuyên thay đổi (nhất là tại các xã) làm ảnh hưởng đến tiến độ, hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng ISO.

- Hoạt động kiểm tra việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính chưa đạt yêu cầu do số lượng công chức của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng ít, trong khi số cơ quan hành chính của tỉnh đang áp dụng ISO tương đối nhiều.

4. Đề xuất, kiến nghị

4.1. Thay thế Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

Bộ Khoa học và Công nghệ tham mưu Thủ tướng Chính phủ xem xét, ban hành văn bản quy phạm pháp luật thay thế Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp với tình hình hiện nay. Do tên HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 không còn phù hợp, đề nghị sửa đổi thành Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Ngoài ra, một số nội dung của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cần sửa đổi, bổ sung như sau:

- Điểm a, khoản 4, Điều 4 nên sửa thành “Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành” vì với thời hạn cập nhật thay đổi vào HTQLCL để áp dụng chậm nhất 03 tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành thì quy trình ISO sẽ không phù hợp với thực tế thực hiện, không hiệu lực, hiệu quả.


- Phụ lục II: Tại điểm b, khoản 1 nên nêu một số nội dung các cơ quan, đơn vị cần báo cáo; bỏ hoặc đưa Bảng kết quả cụ thể ra phụ lục sẽ giúp báo cáo gọn, cô đọng hơn.

- Bổ sung chỉ đạo việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL (ISO điện tử) để phù hợp với Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử.

4.2. Các kiến nghị, đề xuất khác

- Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá cụ thể mức độ áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan hành chính nhà nước.

- Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông; các Bộ, ngành Trung ương có liên quan xây dựng và triển khai áp dụng phần mềm ISO điện tử vào hoạt động quản lý phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015; có thể tích hợp kiểm soát TTHC với quy trình ISO nhằm nâng cao hiệu quả công tác áp dụng HTQLCL tại các cơ quan hành chính; tạo được sự đồng bộ, liên thông xuyên suốt trong hoạt động giải quyết TTHC và áp dụng HTQLCL giữa các cấp cơ quan quản lý hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ người dân. Các Bộ, ngành chủ trì giúp việc triển khai ISO tại các Bộ, ngành Trung ương, địa phương theo dõi, kiểm tra việc thực hiện của các cơ quan, đơn vị qua phần mềm HTQLCL điện tử.

Trên đây là báo cáo đánh giá tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tỉnh Kiên Giang và đề xuất các nội dung cần sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp với tình hình thực tế. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (số 8, Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy, Hà Nội);
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP, P.KGVX, P.HCTC;
- TT PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, nvthanh.

CHỦ TỊCH



Phạm Vũ Hồng