

Số: /BC-TT

Lào Cai, ngày tháng 5 năm 2022

## BÁO CÁO

### Hoạt động duy trì áp dụng, cải tiến và Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015

Căn cứ Kế hoạch số 29/KH-TTCTP ngày 15/3/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lào Cai về việc kiểm tra hoạt động duy trì áp dụng, cải tiến và Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015, Thanh tra tỉnh báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến và Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015, như sau:

#### I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: Thanh tra tỉnh Lào Cai.
- Địa chỉ: Tầng 4, Khối 6, phường Nam Cường, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai.
- Điện thoại: 02143821960. Fax: 02143821960
- Đại diện lãnh đạo: (Tên, chức vụ, điện thoại, email).
- Thư ký ISO: Trần Thị Phương Lan - Phó Chánh Văn phòng Thanh tra tỉnh, điện thoại: 0912761019; email: ttplan-tt@laocai.gov.vn.

#### II. Kết quả thực hiện.

**1. Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (tiêu chuẩn ISO):**

##### a) Phạm vi áp dụng

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 09 TTHC
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: 09 TTHC
- Tổng số quy trình được xây dựng: 07 QT.

**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**

- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên quan tâm, chỉ đạo 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 tại cơ quan. Ngay từ đầu năm, Thanh tra tỉnh đã xây dựng kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, tổng hợp mục tiêu chất lượng chung của các phòng và xây dựng mục tiêu chất lượng chung của toàn cơ quan.

- Hệ thống tài liệu bao gồm: Mô hình hệ thống quản lý chất lượng (Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng); Quy trình quản lý nội bộ và Quy trình

giải quyết Thủ tục hành chính. Công khai hệ thống quản lý chất lượng tại Trụ sở cơ quan, trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan Thanh tra tỉnh.

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

Thanh tra tỉnh đã ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2020, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 và được phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các phòng nghiệp vụ thực hiện theo đúng mục tiêu đã đề ra và báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu đã đề ra. Trong quá trình thụ lý các hồ sơ, tài liệu liên quan đến các quy trình ISO đã ban hành, cán bộ công chức cơ bản thực hiện đúng các yêu cầu của quy trình ISO kiểm soát tài liệu hồ sơ.

- Số quy trình bắt buộc được xây dựng: 04.

- Số quy trình nội bộ được xây dựng: 07.

*d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL*

- Tuân thủ theo các TTHC (quy trình ISO) đã ban hành: Sau khi tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố các TTHC mới thuộc thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của Thanh tra tỉnh đã giao trách nhiệm cho các phòng nghiệp vụ, căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để soạn thảo các quy trình ISO, tuân thủ tuyệt đối các yêu cầu và điều kiện của các TTHC tương ứng.

- Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính, công việc hành chính theo các quy trình ISO đã ban hành (quy trình xử lý công việc): Thanh tra tỉnh đã tổ chức thực hiện nghiêm các quy trình ISO gắn với các công việc hành chính, TTHC tương ứng, do đó, thời gian thực hiện giải quyết trước hạn đạt tỷ lệ trên 95%.

- Sự hài lòng của người dân và tổ chức, doanh nghiệp: Từ năm 2020 đến nay, không có phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại đối với việc giải quyết các công việc hành chính, thủ tục hành chính tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan.

*đ) Hoạt động đánh giá nội bộ năm 2020, 2021 (số lần, thời gian thực hiện đánh giá nội bộ năm 2020, 2021)*

Nhằm mục đích rà soát lại tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, kịp thời phát hiện các điểm không phù hợp hoặc những vấn đề phát sinh để điều chỉnh, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 vào tình hình công tác, Thanh tra tỉnh đã tổ chức đánh giá nội bộ 01 lần năm 2020 thời gian thực hiện tháng 7/2020.

*e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo (số lần, thời gian thực hiện xem xét của lãnh đạo năm 2020, 2021)*

- Năm 2020:

+ Số lần thực hiện: 01.

+ Biên bản họp ngày 30/7/2020 về việc kiểm tra hành động khắc phục và Hợp xem xét của ban lãnh đạo Thanh tra tỉnh;

- Năm 2021:

Theo báo cáo đánh giá của Tổ đánh giá nội bộ, Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan đang phù hợp với TCVN ISO 9001:2015, do vậy lãnh đạo Thanh tra tỉnh quyết định không tổ chức họp xem xét đối với hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

*f) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp? (Số điểm không phù hợp được phát hiện năm 2020, 2021? số điểm chưa được khắc phục, lý do)*

Sau đợt đánh giá ISO nội bộ, Tổ đánh giá ISO đã tổng hợp biên bản trình lãnh đạo cơ quan, căn cứ biên bản tổng hợp và ý kiến đề xuất, Thanh tra tỉnh tiến hành việc họp xem xét của lãnh đạo để quyết định sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung, cải tiến các quy trình ISO của cơ quan phù hợp với TCVN ISO 9001:2015. Tuy nhiên, theo báo cáo đánh giá nội bộ năm 2020, hiện nay Hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra tỉnh đang phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

*e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL. (nếu có)*

Từ đầu năm 2020 đến nay, Thanh tra tỉnh không nhận khiếu nại về việc giải quyết các công việc hành chính hay thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

*g) Hoạt động cải tiến*

Các phòng nghiệp vụ đã xây dựng, áp dụng các quy trình theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; việc lưu hồ sơ thực hiện công tác chuyên môn đảm bảo yêu cầu quy định của quy trình.

**2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:**

*a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.*

Ngày 09/7/2020, Thanh tra tỉnh đã ban hành Quyết định số 123/QĐ-TT về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Thanh tra tỉnh tiếp tục duy trì, thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015. Hệ thống đã ban hành tuân thủ đầy đủ các yêu cầu theo quy định, phục vụ cho công tác quản lý chất lượng. Chỉ đạo các phòng nghiệp vụ thường xuyên theo dõi, rà soát, kiểm tra việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; bổ sung hồ sơ trong quá trình áp dụng, trong đó chú ý đề xuất các biện pháp khắc phục các bất cập do thay đổi chính sách của ngành và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến các TTHC được chuyên hóa thành các quy trình ISO tương ứng.

*b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định ban hành tài liệu HTQLCL)*

- Quyết định số 146/QĐ-TT ngày 03/8/2020 của Thanh tra tỉnh về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 122/QĐ-TT ngày 09/7/2020 về việc ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

*c) Việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO.*

Ngày 03 tháng 8 năm 2020 Thanh tra tỉnh thực hiện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và được niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan

*d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL.*

Thanh tra tỉnh luôn chú trọng việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy trình ISO cho phù hợp.

*đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:* Không.

### **III. Đánh giá tình hình thực hiện**

#### **1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan.**

Thanh tra tỉnh đã duy trì thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 đúng theo yêu cầu và kế hoạch, giúp lãnh đạo cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Chất lượng công việc được đánh giá định kỳ, sau mỗi đợt đánh giá, lãnh đạo cơ quan đã quyết định các biện pháp phòng ngừa, khắc phục, từ đó nâng cao hơn nữa hiệu quả chất lượng công việc. Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức. Nhìn chung, Thanh tra tỉnh đã thực hiện tốt các quy trình giải quyết công việc hành chính, thủ tục hành chính theo các quy trình ISO tương ứng, đáp ứng yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần quan trọng để nâng cao chất lượng đội ngũ, nâng cao chỉ số PAR INDEX, PCI, PAPI của cơ quan.

#### **2. Những thuận lợi, khó khăn và vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại cơ quan:**

- Thuận lợi:

+ Các quy trình xử lý công việc tại Thanh tra tỉnh được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng pháp luật.

+ Công khai và minh bạch hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

+ Giúp lãnh đạo kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để chỉ đạo kịp thời.

+ Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc.

- Khó khăn:

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Thanh tra tỉnh còn gặp một số khó khăn như:

+ Các văn bản QPPL thường xuyên thay đổi nên ảnh hưởng không nhỏ đến công tác cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài.

+ Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 còn ít.

#### **IV. Đề xuất, kiến nghị:**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục đào tạo, tập huấn, nâng cao Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đặc biệt là nghiệp vụ đánh giá nội bộ.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở KH&Công nghệ;
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- VP, các phòng nghiệp vụ;
- Lưu: VT.

**KT.CHÁNH THANH TRA  
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

**Hoàng Công Phái**