

Số: /BC-BDT

Gia Lai, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2023

Ban Dân tộc tỉnh nhận được Công văn số 1462/SKH-CN-CCTĐC ngày 15/11/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc đề nghị báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023. Ban Dân tộc báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2023 của Ban Dân tộc cụ thể như sau:

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: Ban Dân tộc tỉnh Gia Lai.
- Địa chỉ: 07 Hai Bà Trưng – Pleiku – Gia Lai.
- Điện thoại: 02693.716.829.
- Fax: 02693.716.829.
- Đại diện lãnh đạo: Kpă Đô, Trưởng Ban Dân tộc tỉnh,
- Thư ký ISO (Tên, chức vụ, điện thoại, email): Văn Thị Kim Quyên,
Chuyên viên Văn phòng Ban, SĐT: 0981.436.439 email:
quyenvtk.bdt@gialai.gov.vn.

II. Kết quả thực hiện.

1. Việc 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: 02 thủ tục. Cụ thể: Thủ tục Công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số; Thủ tục Đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số;
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: 02 thủ tục hành chính.

- Tổng số quy trình (thủ tục) được xây dựng: 02 quy trình

b. Việc ban hành áp dụng HTQLCL của cơ quan (Quyết định ban hành và áp dụng tài liệu của người đứng đầu cơ quan).

Ban Dân tộc đã ban hành đầy đủ việc áp dụng HTQLCL của cơ quan

c. 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:

- Việc phân phối tài liệu Hệ thống QLCL đến phòng liên quan: Đã phân bố tới các phòng chuyên môn thuộc Ban

- Phương pháp hướng dẫn công chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc: Trong năm 2023, Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc của cán bộ, công chức trong quá trình vận hành và áp dụng hệ thống.

d. 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:

- Ban hành và thực hiện chính sách chất lượng: Ban Dân tộc đã ban hành đầy đủ Chính sách chất lượng về Hệ thống QLCL và thực hiện niêm yết đầy đủ trên Cổng thông tin điện tử của Ban. CCNLĐ được phổ biến và thấu hiểu chính sách chất lượng của cơ quan

- Các phòng có ban hành mục tiêu, kế hoạch thực hiện chất lượng năm 2023: Căn cứ từ Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Ban, đến nay tất cả các phòng chuyên môn đã ban hành mục tiêu chất lượng năm 2023 và tổ chức thực hiện.

- Nhận diện rủi ro và cơ hội hàng năm, đánh giá giải quyết rủi ro: Ban đã xây dựng bảng nhận diện rủi ro và cơ hội năm 2023, xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và thực hiện đánh giá giải quyết rủi ro.

- Số quy trình bắt buộc được xây dựng: Ban đã xây dựng đầy đủ 05 quy trình bắt buộc (*kiểm soát thông tin dạng văn bản, quản lý rủi ro và cơ hội, đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp và khắc phục, xem xét của lãnh đạo*);

- Số quy trình nội bộ được xây dựng: 02 quy trình

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị (*tài liệu bên ngoài, tài liệu nội bộ*): Hầu hết các phòng chuyên môn đã xây dựng danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài, danh mục tài liệu nội bộ bảo đảm phục vụ tra cứu.

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị: Các phòng chuyên môn trong quá trình giải quyết hồ sơ đều áp dụng đầy đủ biểu mẫu theo Quyết định số 09/QĐ-TTg và các tài liệu cần thiết kèm theo.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm: Đã lấy ý kiến sự hài lòng của tổ chức và công dân; khảo sát bằng hình thức phát phiếu thăm dò đối với công dân khi thực hiện xong thủ tục hành chính.

e. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL.

- Thực tế các quá trình giải quyết công việc đều tuân theo các quá trình được xác định trong HTQLCL.

- Bao nhiêu quá trình giải quyết thủ tục hành chính có thời gian giải quyết được xác định trong HTQLCL rút ngắn hơn so với quy định; thực tế thực hiện: Các quá trình giải quyết thủ tục hành chính được giải quyết đúng với thời gian giải quyết đề ra trong HTQLCL.

e. Hoạt động đánh giá nội bộ năm 2023 (số lần, thời gian thực hiện đánh giá nội bộ năm 2023): Trong năm 2023, Ban đã thực hiện 01 lần đánh giá nội bộ vào ngày 11/12/2023.

f. *Hoạt động xem xét của lãnh đạo (số lần, thời gian thực hiện xem xét của lãnh đạo năm 2023):* Trong năm 2023, đã tổ chức 01 lần thực hiện xem xét của lãnh đạo vào 13/12/2023.

g. *Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:*

- Sau khi thực hiện xem xét của lãnh đạo năm 2023: Yêu cầu các phòng chuyên môn tuân thủ theo quy trình chuyên môn phù hợp TTHC đã được công bố của UBND tỉnh

h. *Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLC:* Hiện tại chưa có khiếu nại.

i. *Hoạt động cải tiến: Số quy trình/thủ tục được ban hành mới, soát xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ:* Hiện nay, Ban Dân tộc thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào năm 2020 đảm bảo theo quy định, không có gì thay đổi, nên trong năm 2023 không thực hiện nội dung này.

j. *Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn/trễ hạn:* 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn.

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:* Lãnh đạo Ban, lãnh đạo các phòng thuộc Ban và cán bộ, công chức cơ quan nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, 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. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính tại đơn vị.

b. *Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định ban hành tài liệu HTQLCL):* Đã ban hành Quyết định ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính của Ban Dân tộc

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

- Ban đã thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào tháng 12/2020.

- Có niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan: Ban tổ chức niêm yết Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng các năm đầy đủ và đăng tải tất cả tài liệu của Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 lên Công thông tin điện tử tại địa chỉ: [http://bdt.gialai.gov.vn/chuyen-muc/Linh-vuc-chuyen-nganh-\(4\)/Cong-tac-ISO.aspx](http://bdt.gialai.gov.vn/chuyen-muc/Linh-vuc-chuyen-nganh-(4)/Cong-tac-ISO.aspx)

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.

Bộ tài liệu ISO được ban hành khi thực hiện chuyển đổi sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã cập nhật tất cả các văn bản pháp quy hiện hành mới nhất vào bộ tài liệu.

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

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.

a. Đánh giá tác động của Hệ thống ISO trong cải cách hành chính:

- Việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã đạt được những kết quả đáng khích lệ; các quy trình đã mang lại hiệu quả thiết thực; xác định khi giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và công dân phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu phải nộp, thời gian hoàn thành, từ đó đưa ra biện pháp giúp đơn giản hóa các TTHC; đáp ứng yêu cầu của công tác cải cách hành chính.

- Hệ thống QLCL tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của đơn vị; các quy trình được cụ thể hoá, xác định rõ trách nhiệm của các phòng, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

b. Về nhận thức và trách nhiệm của cơ quan và cán bộ, công chức, viên chức:

- Lãnh đạo Ban, lãnh đạo các phòng thuộc ban và công chức nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001, 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. Xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở cơ quan.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, đã kịp thời phát hiện được những hạn chế, bất cập, khuyết điểm, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ của phòng chuyên môn, để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời nhằm cải thiện, nâng cao năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức và tổ chức hoạt động có hiệu quả hơn.

- Các phòng chuyên môn thuộc Ban có ý thức hơn trong tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, tránh được tình trạng để lộn xộn, dễ bị thất lạc.

- Tại các cuộc họp Lãnh đạo Ban đã chỉ đạo, nhắc nhở cán bộ, công chức thực hiện nghiêm túc việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại đơn vị.

c. Đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Ban đã tiến hành đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng thường xuyên tại bộ phận một cửa. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của người dân khi giải quyết TTHC và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức khi giải quyết hồ sơ cho người dân

- Việc vận hành Hệ thống QLCL đã giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách rõ ràng, cụ thể và chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, CCVC đối với các tổ chức, công dân đến giao dịch, giải quyết hồ sơ giấy tờ tại đơn vị, tránh được tình trạng sách nhiễu, gây phiền hà.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan đảm bảo theo quy định.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài

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 tại cơ quan:

a. Thuận lợi:

Được sự chỉ đạo sát sao của UBND tỉnh, hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ trong việc triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Cán bộ, công chức quan tâm đến việc xây dựng và áp dụng, duy trì quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001 trong lĩnh vực mình phụ trách.

b. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân:

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và đội ngũ cán bộ, công chức của Ban vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng còn gặp khó khăn, vướng mắc, vì hiện nay việc kiểm tra, đánh giá Hệ thống do chính cơ quan áp dụng Hệ thống QLCL tiến hành; tuy nhiên, do không có sự hướng dẫn chi tiết cũng như kiểm tra, giám sát của cơ quan cấp trên nên việc thực hiện quy định mới này còn không ít khó khăn, vướng mắc.

IV. Đề xuất, kiến nghị:

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ mở các lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác ISO.

Trên đây là kết quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2023 của Ban Dân tộc./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu: VT-VP.

TRƯỞNG BAN

Kpã Đô

