

Số:

Quảng Ngãi, ngày 13 tháng 10 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của của Ban Dân tộc tỉnh**

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Quảng Ngãi tại Công văn số 1406/SKH-CN-TDC ngày 20/9/2022 về việc kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, Ban Dân tộc báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của của Ban Dân tộc tỉnh 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 9001:2015**

*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*

- Phạm vi áp dụng: 03 phòng/03 phòng thuộc Ban áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) trực thuộc Ban Dân tộc tỉnh, cụ thể:

- + Văn phòng Ban.
- + Thanh tra Ban.
- + Phòng Chính sách Dân tộc.

- Ban Dân tộc tỉnh có 02 bộ thủ tục hành chính trong danh mục do UBND tỉnh công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm: Hồ sơ đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số, Hồ sơ Công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số.

*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:*

Ban Dân tộc tỉnh đã đăng tải toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ban trên hệ thống Office nội bộ của cơ quan để các phòng có liên quan nghiên cứu, tổ chức thực hiện đúng yêu cầu về chất lượng đã được công bố.

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

Thực hiện Công văn số 6200/UBND-KGVX ngày 17/11/2021 của UBND tỉnh về việc tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, Ban Dân tộc tỉnh đã Ban hành Kế hoạch số 82/KH-BDT ngày 10/02/2022 về việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động năm 2022; ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022; Ban Dân tộc tỉnh đã kiện toàn Ban Chỉ đạo, tổ thư ký, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 200a/QĐ-BDT ngày 21/3/2022.

Trong năm 2022, Ban Dân tộc tỉnh đã ban hành Quyết định số 321/QĐ-BDT ngày 20/5/2022 về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 gồm có 04 thành viên do đồng chí Phó Trưởng Ban Dân tộc tỉnh phụ trách để thực hiện đánh giá nội bộ việc áp dụng HTQLCL theo chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan. Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong tháng 11 năm 2022. Ban Chỉ đạo ISO đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-BCĐISO ngày 02/6/2022 về việc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 và giao nhiệm cho các Phòng thuộc Ban tổ chức thực hiện đúng theo tiêu chuẩn đã được xây dựng và công bố.

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

Các quy trình giải quyết công việc được kiểm soát một cách đầy đủ, được áp dụng và thực hiện một cách thường xuyên và chặt chẽ theo các biểu mẫu, phiếu xử lý công việc và sổ sách theo dõi ban hành kèm theo quy trình xử lý công việc.

*đ) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: không có.*

*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.*

Trong năm 2021, Ban đã tổ chức đánh giá trong năm 2021 và đã chỉ ra các thiếu sót, sự không phù hợp của các phòng trong thực hiện quy trình của HTQLCL. Sự không phù hợp này là do trong quá trình áp dụng tiêu chuẩn mới, một số phòng chưa quen với hệ thống biểu mẫu, công chức phụ trách có sự biến động về vị trí công tác đã ảnh hưởng đến quy trình của HTQLCL của cơ quan. Trong năm 2022 chưa tổ chức hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ.

g) *Hoạt động cải tiến trong HTQLCL*: Lãnh đạo Ban đã quán triệt chỉ ra các thiếu sót và đề nghị các phòng phải đưa giải pháp tổ chức thực hiện khắc phục các sự không phù hợp, cải tiến phương pháp, quy trình xử lý văn bản, hồ sơ lưu trữ cho phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị và quy định của pháp luật.

## **2. Về tổ chức thực hiện 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: Ban Dân tộc đã thành lập Ban Chỉ đạo ISO gồm: Ban đã có Quyết định số 659/QĐ-BDT ngày 06/11/2020 thành lập Ban Chỉ đạo, tổ thư ký, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ban Dân tộc và đã kiện toàn Ban Chỉ đạo, tổ thư ký, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

b) Xác nhận hiệu lực của HTQLCL: Quyết định công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 808/QĐ-BDT ngày 14/12/2020 của Trưởng ban Dân tộc tỉnh có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành và kiểm soát các tài liệu của HTQLCL đúng quy định.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015: Ban Dân tộc tỉnh có Quyết định số 808/QĐ-BDT ngày 14/12/2020 công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để tổ chức thực hiện trong cơ quan Ban Dân tộc tỉnh và đã đăng tải toàn bộ HTQLCL của cơ quan trên mạng thông tin nội bộ Office của cơ quan để toàn thể công chức biết và thực hiện.

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 Ban Dân tộc thường xuyên cập nhật các văn bản QPPL mới để điều chỉnh các quy trình cho phù hợp.

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: hiện tại Ban vẫn đang thực hiện theo HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ban hành kèm theo 753/QĐ-BDT ngày 27/11/2020 khi nào có sự thay đổi và rà soát thấy có sự không phù hợp Ban sẽ chỉ đạo điều chỉnh, cập nhật phù hợp.

## **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 tại cơ quan:**

- Việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã giúp cho Ban Dân tộc tỉnh tiếp tục duy trì tốt mọi hoạt động của cơ quan, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo Ban kiểm soát được quá trình giải quyết công

việc của toàn thể công chức trong nội bộ cơ quan, kịp thời chỉ đạo, xử lý không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn và hồ sơ kém chất lượng hoặc có ý kiến phản ánh, kiến nghị từ người dân.

- Nâng cao ý thức cho toàn thể công chức trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; rút ngắn được thời gian giải quyết, chất lượng công việc được nâng lên; thuận lợi trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại nơi làm việc có hệ thống, khoa học, hợp lý.

- Kiểm soát được các điểm không phù hợp để có kiến nghị đề xuất, điều chỉnh quy trình thực hiện, cải tiến chất lượng trong các khâu xử lý đầu vào và đầu ra của thủ tục hành chính để đảm bảo thủ tục được giải quyết kịp thời, chính xác, tránh các sai sót, trùng lặp trong các khâu thực hiện của quy trình.

- Công tác cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các qui trình, biểu mẫu khi có sự thay đổi của các văn bản QPPL liên quan đến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001 tại các phòng triển khai đôi lúc còn chậm.

- Kinh phí cho việc nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho công tác cải cách hành chính chưa đảm bảo, nhất là trong công tác số hóa tài liệu, lưu trữ dữ liệu.

## **2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân.**

### **2.1. Thuận lợi:**

- Sở Khoa học và Công nghệ đã hướng dẫn kịp thời đối với các nội dung, nhiệm vụ trong quá trình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001, giúp các cơ quan thuận lợi trong quá trình triển khai HTQLCL.

- Lãnh đạo các cơ quan luôn quan tâm, chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra thường xuyên đối với việc áp dụng HTQLCL, các công chức đồng thuận và tích cực tham gia vào quá trình duy trì, cải tiến HTQLCL.

- Ban Chỉ đạo ISO của Ban Dân tộc tỉnh quan tâm và chỉ đạo điều hành kịp thời, có sự quyết tâm thực hiện của đa số lãnh đạo các phòng tham gia vào HTQLCL chung của Ban.

- Việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý nhà nước, kết hợp với triển khai HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 là một biện pháp hỗ trợ hữu ích, đem lại hiệu quả trong công tác cải cách hành chính.

### **2.2. Khó khăn:**

- Văn bản quy phạm pháp luật thay đổi liên tục nên việc cập nhật thông tin về thủ tục hành chính mới đôi lúc chưa đầy đủ, chưa kịp thời.

- Bộ phận tham mưu tổ chức thực hiện chưa tiếp cận và nắm bắt được một cách đầy đủ về quy trình thực hiện triển khai HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia

TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, dẫn đến còn lúng túng trong việc tổ chức thực hiện...

### 2.3. Nguyên nhân

- Công chức phụ trách tham mưu thực hiện HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 có sự biến động, điều động theo yêu cầu nhiệm vụ khác dẫn đến việc tiếp cận của công chức mới chưa bắt kịp yêu cầu.

- Thiếu sự cập nhật, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức của cấp có thẩm quyền đối với việc tổ chức thực hiện và vận hành HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan.

- Công chức chưa làm quen và bắt kịp với sự thay đổi cách thức, quy trình tổ chức thực hiện của HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 dẫn đến còn một số khâu thực hiện chưa tốt.

### III. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu UBND tỉnh tăng cường tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức về duy trì HTQLCL cơ các cơ quan nói chung và Ban Dân tộc tỉnh nói riêng để công chức chuyên môn nắm vững và thực hiện có hiệu quả; tăng cường chia sẻ thông tin (qua nhóm zalo cho công chức làm công tác tham mưu thực hiện) để kịp thời nắm bắt và thực hiện cũng như giải quyết các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện được kịp thời.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ban Dân tộc tỉnh báo cáo Đoàn kiểm tra tổng hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở KH&CN (Chi cục TCĐLCL);
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng thuộc Ban;
- Lưu VT, VP(yen67)

**TRƯỞNG BAN**

**Trần Văn Mẫn**