

Số: /BC-SKHCCN

Lạng Sơn, ngày tháng 10 năm 2020

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 của Sở KH&CN năm 2020**

Thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 trong cơ quan, tổ chức. Trên cơ sở kết quả thực hiện, Sở Khoa học và Công nghệ (KH&CN) báo cáo như sau:

#### **1. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:**

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

*a) Phạm vi áp dụng:* Bao gồm các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (*Tất cả các phòng chuyên môn thuộc Sở, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đều áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001*).

Số lượng TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN gồm: 67 TTHC có hiệu lực thi hành và đã được UBND tỉnh ban hành quyết định công bố theo quy định. Tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Sở hiện nay đều đã và đang áp dụng TCVN ISO 9001.

*b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn:* Tình hình công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:

Ngày 03/01/2020, Sở KH&CN đã ban hành Kế hoạch số 01/KH-SKHCCN về duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2020; Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2020.

Ban hành Quyết định số 165/QĐ-SKHCCN, ngày 28/10/2020 của Sở KH&CN về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 của Sở KH&CN tỉnh Lạng Sơn.

Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 của Sở được ban hành, phổ biến hướng dẫn đến các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức liên quan để mọi người thấu hiểu và đảm bảo tuân thủ trong quá trình áp dụng.

*c) Sự tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn:*

- Tất cả các quy trình của HTQLCL tại cơ quan được đánh giá đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

- Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của Sở được treo tại sảnh cơ quan đảm bảo dễ nhìn, dễ thấy.

- Mục tiêu chất lượng của các phòng chuyên môn được kiểm soát, tổng hợp chung thành mục tiêu chất lượng của Sở ngay từ đầu năm; Tất cả các quy trình đều được các phòng chuyên môn rà soát, chỉnh sửa, bổ sung cho phù hợp với thực tế công việc và khi có sự thay đổi về tài liệu.

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

- HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 là phương pháp làm việc có tính hệ thống, tư duy khoa học, được chuẩn hóa, là một quy trình công nghệ quản lý mới, giúp cho công chức, viên chức nắm vững nội dung, yêu cầu, cách thức xem xét, xử lý công việc chủ động, sáng tạo, hợp lý, đạt hiệu quả cao, phù hợp các quy định của pháp luật.

- Trong quá trình giải quyết công việc, về cơ bản công chức đã thực hiện đúng theo các quy trình của HTQLCL đã ban hành. Tuy nhiên, một số nội dung còn tồn tại như cập nhật tài liệu viên dẫn chưa kịp thời, chưa lập danh mục tài liệu bên ngoài, chưa lập danh mục số tử, số cặp file để thuận tiện cho việc nghiên cứu, tra cứu; chưa sắp xếp tài liệu khoa học, ngăn nắp để dễ nhìn, dễ thấy.

*đ) 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:*

- Cơ quan Sở định kỳ tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ đúng theo quy trình quy định 01 năm/1 lần.

- Đã tổ chức đánh giá nội bộ trong tháng 8 năm 2020, kết quả đã chỉ ra 05 điểm cần lưu ý và không có điểm cần khắc phục. Đến nay, các phòng chuyên môn đã nghiêm túc thực hiện khắc phục các điểm lưu ý đã được đoàn đánh giá nêu ra và chỉ dẫn.

*e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có):* Tính đến thời điểm hiện tại, không có khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng.

*g) Hoạt động cải tiến trong hệ thống quản lý chất lượng:*

- Lãnh đạo Sở, Văn phòng Sở luôn quan tâm đảm bảo đáp ứng vật tư, văn phòng phẩm cho cán bộ, công chức để thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL.

## **2. Báo cáo việc tuân thủ theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

*a) Việc 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:*

- HTQLCL cơ quan đã có sự tham gia của lãnh đạo Sở, các phòng chuyên môn và các cá nhân liên quan trong quá trình áp dụng, duy trì và cải tiến, cụ thể: Quyết định số 39/QĐ-SKHCHN, ngày 24/3/2020 của Sở Khoa học và Công nghệ Lạng Sơn kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015;

Kế hoạch số 01/KH-SKHCCN ngày 03/01/2020 về duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở Khoa học và Công nghệ năm 2020.

*b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL: HTQLCL của Sở do Giám đốc Sở xác nhận hiệu lực.*

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến cơ quan chủ trì theo dõi, tổng hợp, niêm yết tại trụ sở cơ quan: Quyết định số 165/QĐ-SKHCCN, ngày 28/10/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lạng Sơn.

*d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản QPPL liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:*

Trong quá trình duy trì, áp dụng các phòng chuyên môn thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đối với các quy trình của HTQLCL.

Năm 2020, trên cơ sở đề xuất từ các phòng chuyên môn, BCĐ ISO Văn phòng Sở đã thực hiện sửa đổi đối với 23 quy trình. Tham mưu cho lãnh đạo Ban hành Quyết định số 110/QĐ-SKHCCN ngày 21/7/2020 của Sở KH&CN về việc ban hành áp dụng HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 157/QĐ-SKHCCN ngày 01/10/2020 về việc ban hành bổ sung, bãi bỏ tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở KH&CN tỉnh Lạng Sơn.

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

Trong tháng 8 năm 2020 cơ quan Sở đã thực hiện đánh giá nội bộ ISO năm 2020. Tất cả những sự không phù hợp trong quá trình triển khai, áp dụng được Ban Chỉ đạo ISO kịp thời chỉ đạo khắc phục. Ngày 28/10/2020, Sở Khoa học và Công nghệ đã ban hành Quyết định số 165/QĐ-SKHCCN, về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lạng Sơn, hiện nay đã được phổ biến, áp dụng thực hiện tại các phòng chuyên môn thuộc Sở.

### **3. Đánh giá chung:**

*a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan, đơn vị:*

Việc áp dụng, duy trì HTQLCL vào hoạt động của cơ quan đã đem lại những hiệu quả thiết thực, giúp cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học; rút ngắn thời gian xử lý các văn bản đúng thời gian quy định. Từng bước cải tiến phương thức làm việc, giảm tác động tiêu cực khi giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, công dân. Bên cạnh đó, việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp giúp cho thủ trưởng cơ quan và cán bộ, công chức nắm vững hơn nội dung, yêu cầu và cách thức xem xét, xử

lý công việc theo quá trình, xác định ranh giới trách nhiệm trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan với đơn vị bên ngoài, đảm bảo thực thi công vụ và xử lý công việc theo đúng quy định của pháp luật. Qua đó, giúp đơn vị rà soát, đánh giá và xác định rõ hơn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bộ phận và trách nhiệm cụ thể của từng cá nhân cán bộ, công chức trong cơ quan.

Việc áp dụng HTQLCL còn là phương pháp để giám sát trên thực tế việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước. HTQLCL là một trong những công cụ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch, cụ thể hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của tổ chức và công dân. Hồ sơ công việc của các đơn vị được tổ chức thu thập, sắp xếp và lưu trữ khoa học.

*b) Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong 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, phân tích nguyên nhân:*

*Thuận lợi:* Hệ thống các quy trình theo TCVN ISO 9001 của Sở Khoa học và Công nghệ đã được rà soát, chỉnh sửa, bổ sung phù hợp với yêu cầu công việc thực tế và được ban hành, công bố theo quy định; các quy trình được duy trì, áp dụng vào giải quyết nhiệm vụ chuyên môn một cách hiệu quả, khoa học. Đội ngũ cán bộ, công chức có nhận thức và thực hiện tương đối tốt về việc áp dụng, duy trì HTQLCL.

*Khó khăn:* Việc áp dụng, duy trì HTQLCL vào thực hiện nhiệm vụ chuyên môn là lâu dài mà hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi nên có khó khăn trong quá trình thực hiện. Vì vậy việc sửa đổi, bổ sung, thay thế tài liệu cho các quy trình thực hiện đôi khi chưa được kịp thời và chưa phù hợp với công việc thực tế; Thư ký ISO tại Văn phòng Sở thực hiện công việc tổng hợp, kiêm nhiệm, không có nhiều thời gian để tham mưu đôn đốc việc thực hiện áp dụng, duy trì HTQLCL được thường xuyên liên tục.

**\* Kiến nghị với Ban Chỉ đạo tỉnh:**

Tiếp tục tuyên truyền việc duy trì, áp dụng HTQLCL vào giải quyết nhiệm vụ chuyên môn là nhiệm vụ của toàn thể cán bộ công chức.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2020 của Sở Khoa học và Công nghệ Lạng Sơn./.

***Nơi nhận:***

- Chi cục TĐC;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, TK<sub>ISO</sub>.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Quốc Anh**