

Số: 2258/BC-TTCP

Hà Nội, ngày 20 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3//2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng, chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt là ISO) vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước, Thanh tra Chính phủ báo cáo kết quả triển khai trong năm 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

1. Đánh giá chung tình hình triển khai

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25/9/2018 về việc hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ, năm 2022 Thanh tra Chính phủ đã tập trung triển khai việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL đối với tất cả các cục, vụ, đơn vị của cơ quan; việc triển khai, áp dụng ISO đã đảm bảo được yêu cầu, chất lượng và tiến độ; đồng thời giúp phát huy tốt công tác quản lý, điều hành và hầu hết các hoạt động khác của cơ quan; giúp Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ kịp thời chỉ đạo, xử lý và kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của toàn thể cán bộ công chức, viên chức.

Qua thực tiễn triển khai, việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của Thanh tra Chính phủ đã hệ thống hóa các mô hình, quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, phù hợp với các quy định của Thủ tướng Chính phủ và Bộ Khoa học và Công nghệ. Từ đó, tăng cường mối liên kết giữa các đơn vị chức năng, đảm bảo chất lượng và nâng cao hiệu quả việc cung cấp các dịch vụ hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng; cán bộ công chức, viên chức của các đơn vị ngày càng hiểu rõ được tầm quan trọng và lợi ích của HTQLCL khi thực thi nhiệm vụ, góp phần nâng cao ý thức, làm việc có hệ thống, khoa học, hợp lý, rút ngắn được thời gian giải quyết, thuận tiện trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu, giảm thiểu sai sót, lãng phí và tạo nhiều thuận lợi cho lãnh đạo trong việc chỉ đạo, điều hành.

2. Kết quả xây dựng, chuyển đổi và áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2015

Ngay từ đầu năm 2022, căn cứ yêu cầu nội dung áp dụng HTQLCL trong TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra Chính phủ, Ban chỉ đạo ISO của cơ quan đã phối hợp với các cục, vụ, đơn vị thường xuyên chỉ đạo việc kiểm tra, giám sát hoạt động áp dụng, duy trì HTQLCL cũng như hoạt động tư vấn, đánh giá của các tổ chức, chuyên gia tư vấn được chứng nhận; yêu cầu cập nhật HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho phù hợp với tình hình thực tế của các đơn vị liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; trên cơ sở đó cải tiến, bổ sung các mô hình, quy trình mới. Cụ thể:

- Thường trực Ban chỉ đạo ISO đã khảo sát, đánh giá thực trạng công tác quản lý Nhà nước trong các quy định về chế độ làm việc, hệ thống tài liệu và hoạt động quản lý tại cơ quan; tập trung vào các hoạt động, tài liệu cần kiểm soát, từ đó định lượng được khối lượng công việc, thời gian cần thiết để xây dựng và đưa quy trình, hệ thống áp dụng vào thực tiễn. Phạm vi đánh giá tập trung vào các hoạt động quản lý Nhà nước của toàn bộ cục, vụ, đơn vị thông qua việc trao đổi, thảo luận và cung cấp tài liệu kiểm chứng trong thực thi nhiệm vụ, công vụ.

- Thường trực Ban chỉ đạo ISO làm việc cụ thể với lãnh đạo các cục, vụ, đơn vị, tiếp thu những kiến nghị, vướng mắc và đề xuất xây dựng quy trình, hệ thống của đơn vị để đưa vào kế hoạch năm tới. Việc khảo sát, đánh giá đã chỉ ra mức độ phù hợp của các yếu tố trong HTQLCL so với yêu cầu của tiêu chuẩn, từ đó đưa ra một số kết luận, đề xuất xây dựng, phát triển hệ thống. Đây chính là những thông tin cấp thiết nhằm cải tiến liên tục HTQLCL. Các vấn đề chính được đưa ra thảo luận, đánh giá bao gồm:

+ Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn thể cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL;

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

+ Hoạt động đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp; hoạt động cải tiến trong HTQLCL;

+ Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan.

- Trong năm 2022, trên cơ sở Quyết định số 302/QĐ-TTCP ngày 24/4/2020 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 303/QĐ-TTCP ngày 24/4/2020 về việc ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015, Thanh tra Chính

phủ đã xây dựng, ban hành và kiểm soát hệ thống tài liệu, các quy trình giải quyết công việc theo đúng quy định, ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra Chính phủ. Cụ thể, đã ban hành:

+ Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/05/2022 về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ (gồm 04 hồ sơ TTHC).

+ Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/05/2022 về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ (gồm 04 hồ sơ TTHC).

+ Quyết định số 462/QĐ-TTCP ngày 29/11/2022 về việc công bố thủ tục điều động, luân chuyển công chức và biệt phái công chức, viên chức được thay thế trong lĩnh vực tổ chức cán bộ thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra Chính phủ (gồm 03 hồ sơ TTHC).

+ Quyết định số 463/QĐ-TTCP ngày 29/11/2022 về việc công bố thủ tục bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, từ chức, miễn nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý cấp vụ, cấp phòng được thay thế trong lĩnh vực tổ chức cán bộ thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra Chính phủ (gồm 06 hồ sơ TTHC).

+ Quyết định số 464/QĐ-TTCP ngày 29/11/2022 về việc công bố thủ tục đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức được thay thế trong lĩnh vực tổ chức cán bộ thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra Chính phủ (gồm 04 hồ sơ TTHC).

+ Quyết định số 482/QĐ-TTCP ngày 09/12/2022 công bố thủ tục tuyển dụng công chức, viên chức được thay thế trong lĩnh vực tổ chức cán bộ thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra Chính phủ (gồm 08 hồ sơ TTHC).

- Thường xuyên cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng trong thời gian quy định (03 tháng) kể từ khi các văn bản đó có hiệu lực thi hành.

- Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra Chính phủ đã được thực hiện đúng kế hoạch, bảo đảm tiết kiệm, tránh lãng phí theo đúng yêu cầu về lộ trình chuyển đổi trong văn bản số 419/BKHCN-TĐC của Bộ Khoa học và Công nghệ ngày 21/02/2018.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi

- Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, luôn quan tâm và chỉ đạo sát sao việc triển khai thực hiện HTQLCL theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ; đồng thời cũng yêu cầu các đơn vị bố trí cán bộ đủ năng lực, trình độ và kinh nghiệm để xây dựng, cải tiến các quy trình ISO, bố trí các nguồn lực giám sát, kiểm tra chặt chẽ.

- Trên cơ sở những kinh nghiệm có được qua việc triển khai và áp dụng thí điểm, Văn phòng với tư cách thường trực đã giúp Ban chỉ đạo ISO thực hiện tốt các công việc liên quan và đảm bảo chất lượng, tiến độ đối với từng quy trình. Văn phòng đã có những tham mưu, hỗ trợ cần thiết và phối hợp chặt chẽ với các cục, vụ, đơn vị khác trong quá trình áp dụng, cải tiến hệ thống, quy trình.

2. Tồn tại, hạn chế

- Nguồn lực cho việc áp dụng, cải tiến các quy trình, hệ thống không nhiều; hầu hết cán bộ, công chức tham gia đều mang tính kiêm nhiệm hoặc có sự chuyển đổi công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về HTQLCL.

- Lãnh đạo các cục, vụ, đơn vị có nhiệm vụ triển khai, áp dụng ISO vì bận tập trung vào công tác chuyên môn nên khó sắp xếp lịch để tham gia đầy đủ các cuộc họp của Ban chỉ đạo và các buổi làm việc với đơn vị tư vấn.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa ổn định, các thủ tục hành chính thường xuyên ban hành mới, sửa đổi, bổ sung trong khi các văn bản hướng dẫn thực hiện chưa kịp thời ban hành, đồng bộ khiến cho công tác cập nhật, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy trình bị chậm.

- Kinh phí cho việc nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật để áp dụng, cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015 còn hạn chế so với yêu cầu thực tế của nhiệm vụ hiện đại hóa nền hành chính, đặc biệt là trong công tác số hóa và lưu trữ tài liệu.

III. KIẾN NGHỊ

Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn, tổ chức trao đổi kinh nghiệm nhiều hơn nhằm nâng cao kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là báo cáo kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của Thanh tra Chính phủ, kính gửi Bộ Khoa học và Công nghệ để tổng hợp./. *Wbaul*

Nơi nhận: *Wbaul*

- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Tổng Thanh tra CP (để b/c);
- Phó Tổng TTCP Lê Sỹ Bảy;
- Ban chỉ đạo ISO của TTCP;
- Trung tâm Thông tin (Đăng công TTĐT);
- Lưu: VT, KSTTHC.

4

**KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA**



Lê Sỹ Bảy