UBND TỈNH LÀO CAI **BAN DÂN TỘC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 138 /BC- BDT	*Lào Cai, ngày 17 tháng 6 năm 2022*

BÁO CÁO
Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi: Sở Khoa học & Công nghệ tỉnh Lào Cai.

Thực hiện Quyết định số 24/QĐ-SKHCN ngày 21/3/2022 về việc thành lập đoàn kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001-2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2022 (Đợt 1). Ban Dân tộc báo cáo kết quả tự kiểm tra cụ thể như sau:

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: Ban Dân tộc tỉnh Lào Cai
- Địa chỉ: Tầng 7, Khối IV, phường Bắc Lệnh, TP Lào Cai
- Điện thoại: 0214. 3822144
- Đại diện lãnh đạo: Trần Phùng: Phó Trưởng Ban
- Thư ký ISO: Đinh Thị Bích Hường ĐT: 0399228857 email: dtbhuong-bdt@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: 02

- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: Không có

- Tổng số quy trình được xây dựng: 19

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:

- Việc phân phối tài liệu HTQLCL đến phòng/đơn vị liên quan: Thực hiện phân phối tài liệu tới công chức cơ quan qua phần mềm ứng dụng chung và phát cho cán bộ làm ISO từng phòng

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:

- Ban hành và thực hiện chính sách chất lượng: Thực hiện Kế hoạch của UBND tỉnh và hướng dẫn của Sở Khoa học và công nghệ về chuyển đổi áp dụng

HTQLCL ISO 9001-2015 vào hoạt động của cơ quan, Ban Dân tộc đã Ban hành Quyết định áp Hệ thống quản lý chất lượng 9001-2015 vào hoạt động của cơ quan (Quyết định số 46/QĐ-BDT ngày 27/8/2021). Cán bộ công chức, người lao động đã được phổ biến và thấu hiểu chính sách chất lượng của cơ quan.

- Báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021: Ban đã xây dựng Mục tiêu chất lượng và ban hành Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng làm cơ sở để triển khai thực hiện.

- Các phòng có ban hành mục tiêu, kế hoạch thực hiện chất lượng năm 2020, 2021 và có phù hợp với mục tiêu chất lượng của cơ quan.

- Số quy trình bắt buộc được xây dựng:

- Số quy trình nội bộ được xây dựng: 19

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị: Các bộ phận thường xuyên rà soát các văn bản quy định thuộc các lĩnh vực chuyên môn trên các trang thông tin của Chính phủ, của tỉnh.

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị: Các phòng, các bộ phận tiếp tục thực hiện việc kiểm soát, lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác văn thư lưu trữ và theo Hệ thống QLCL.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm 2021: Không

d) 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 có tuân theo các quá trình được xác định trong HTQLCL: Thực hiện quy định của Nhà nước về ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nên việc xử lý công việc được thực hiện trên hệ thống phần mềm do UBND tỉnh cung cấp như: Hệ thống quản lý văn bản điều hành, Hệ thống dịch vụ công...

- 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: Đã thực hiện đúng theo quy định của UBND tỉnh.

đ) Hoạt động đánh giá nội bộ năm 2020, 2021: Đã tiến hành đánh giá trong tháng 12 của năm.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Đã tiến hành họp xem xét.

f) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp: Đã thực hiện

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không

g) Hoạt động cải tiến: Năm 2021 sửa đổi bổ sung 04 quy định về chức năng nhiệm vụ, 02 quy trình: Kiểm tra các chương trình dự án và Tổng hợp xây dựng báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề và báo cáo đột xuất.

h) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn/trễ hẹn: Năm 2021 đã giải quyết 15 hồ sơ 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.

b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL: Quyết định số 73/QĐ-BDT ngày 29/9/2020.

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

- Ngày, tháng, năm công bố; Quyết định số 46/QĐ-BDT ngày 27/8/2021

- Có thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp không: Có

- Có niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan: Có

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

- Văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc được thay đổi, bổ sung (số lượng, danh mục văn bản pháp luật thay đổi, bổ sung): Không

- Số quy trình/thủ tục được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan: Có

- Số quy trình/thủ tục chưa được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan; lý do chưa sửa đổi bổ sung: Không

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.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị: Hiện nay các thủ tục hành chính không thực hiện tại cơ quan.

- Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Cán bộ công chức chủ động cập nhật các tài liệu liên quan đến công tác chuyên môn trên máy tính không in sao bản giấy.

- Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị: UBND tỉnh

Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các phòng chuyên môn.

- Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng: Không

- Gắn kết với việc thực hiện quy chế "một cửa", "một cửa liên thông": Có

1. 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:

- Thuận lợi: Ban Dân tộc nhận được sự quan tâm giúp đỡ phối hợp của Sở khoa học công nghệ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động cơ quan. Lãnh đạo Ban sát sao trong việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

- Hạn chế: Từ ngữ sử dụng trong ISo trừu tượng khó hiểu nên việc thực hiện đôi lúc còn lúng túng.

IV. Tình hình sử dụng kinh phí duy trì năm 2021 và 2022.

V. Đề xuất, kiến nghị: Không

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 của Ban dân tộc./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo Ban.
- Lưu: VT, TK ISO.

KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BAN DÂN TỘC
TỈNH LÀO CAI

Trần Phùng