

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ năm 2017**

Căn cứ Công văn số 563/SKHCN-KHTH về việc xây dựng báo cáo năm 2016 và đánh giá việc xây dựng, áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008. UBND huyện Si Ma Cai báo cáo kết quả thực hiện, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 như sau:

#### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

##### **1. Thuận lợi**

Được sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Khoa học & Công nghệ tỉnh Lào Cai, sự hướng dẫn của các chuyên gia tư vấn, UBND huyện đã xây dựng và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của 13 cơ quan chuyên môn của huyện.

Lãnh đạo UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, công chức, viên chức nhận thức được tầm quan trọng của việc thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN I SO 9001: 2008, xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong giải quyết công việc.

##### **2. Khó khăn**

Trong quá trình xây dựng, áp dụng và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001: 2008 trên địa bàn huyện, các cơ quan chuyên môn phải dành nhiều thời gian, công sức, kinh phí để xây dựng thực hiện, duy trì cải tiến thường xuyên, đòi hỏi phải có sự quyết tâm cao.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận cơ quan chưa được thường xuyên.

- Các Văn bản Quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi, chưa được đồng bộ và kịp thời

- Không có kinh phí cho việc áp dụng, duy trì hệ thống.

Việc quan tâm, áp dụng các quy trình ISO của một số đơn vị nhìn chung chưa thường xuyên, có tình trạng các quy trình sau khi ban hành chưa được áp dụng vào thực tế công tác.

#### **II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI, XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, MỞ RỘNG VÀ DUY TRÌ HTQLCL NĂM 2016**

##### **1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện**

UBND huyện đã ban hành kế hoạch số 45/KH-UBND ngày 17/3/2016 về việc triển

khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Si Ma Cai năm 2016; Quyết định số 362/QĐ-UBND ngày 16/8/2016 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO gồm: 15 thành viên; Chủ tịch UBND làm Trưởng Ban; 01 Phó chủ tịch UBND là Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR); các trưởng phòng chuyên môn có TTHC áp dụng HTQLCL ISO làm thành viên; 01 chuyên viên phòng Nội vụ là Thư ký ISO, Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên Ban chỉ đạo ISO huyện, bổ nhiệm đại diện lãnh đạo về chất lượng QMR (QĐ số 364/QĐ-UBND ngày 16/8/2016); xây dựng quy chế làm việc của Ban chỉ đạo; phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban chỉ đạo;

Để xây dựng, áp dụng, mở rộng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại 13 cơ quan chuyên môn, UBND huyện Si Ma Cai đã tiến hành triển khai thực hiện xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại 13 phòng ban chuyên môn thuộc huyện, 01 xã Si Ma Cai với sự hỗ trợ của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lào Cai; Xây dựng Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 để thay thế Quyết định số 948/QĐ-UBND ngày 16/10/2014 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND huyện Si Ma Cai để hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện Si Ma Cai phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

## **2. Kết quả thực hiện**

Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND xã Si Ma Cai thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính, đặc biệt là những thủ tục hành chính có liên quan đến nhu cầu giải quyết công việc của nhân dân và hoạt động của các tổ chức, doanh nghiệp đóng trên địa bàn để kịp thời phát hiện những thủ tục chồng chéo, rườm rà để sửa đổi và kiến nghị cấp có thẩm quyền bãi bỏ, sửa đổi cho phù hợp.

### *a) Việc kiểm soát tài liệu và hồ sơ theo quy trình đã xây dựng:*

Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVNISO9001:2008 đã được áp dụng đồng bộ tại tất cả các phòng ban. Cán bộ, công chức, viên chức đã được phổ biến và thực hiện công việc theo các văn bản của UBND huyện đã ban hành. Các quy trình, quy định công việc theo tiêu chuẩn TCVNISO9001:2008 phù hợp với công việc thực tế của từng ngành.

Kết quả đạt được rõ nét trong áp dụng ISO trong các cơ quan đó là việc tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc

### *b) Kết quả việc cải tiến mở rộng theo Mô hình khung của Bộ khoa học và công nghệ:*

Thực hiện công văn số 448/SKHCN-KHTC ngày 07/9/2016 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Lào Cai về việc đôn đốc xây dựng HTQLCL TCVN ISO 9001:2008. Do một số lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn đã được UBND tỉnh ban hành bộ TTHC mới, nên một số TTHC đã xây dựng năm 2013 không còn phù hợp, trong tháng 10/2016 UBND huyện Si Ma Cai đã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn,



UBND Xã Si Ma Cai rà soát, sửa đổi bổ sung quy trình TTHC mới (gồm 239 TTHC) được UBND tỉnh ban hành theo quy trình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ, đảm bảo đưa 100% các thủ tục hành chính được quy trình hóa.

### **3. Đánh giá chung**

#### **3.1. Kết quả đạt được**

- Ban chỉ đạo huyện và các cơ quan chuyên môn đã xây dựng được mục tiêu chất lượng, kế hoạch chất lượng năm 2016; tham gia lớp tập huấn bồi dưỡng kiến thức về áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 cho cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

- UBND huyện đã tổ chức đánh giá nội bộ năm 2016 tại 12 đơn vị, 01 xã Si Ma Cai và đã tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về chất lượng, qua việc đánh giá nội bộ xác định được những tồn tại trong việc tổ chức triển khai thực hiện, những điểm không phù hợp trong quy trình thủ tục hành chính, việc lập hồ sơ lưu trữ của các phòng ban và đề ra biện pháp khắc phục tồn tại và những điểm không phù hợp.

- Hàng năm, UBND huyện thực hiện xây dựng Mục tiêu chất lượng của huyện nhằm giúp các phòng ban chuyên môn lấy làm căn cứ xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu đó tại cơ quan mình, đồng thời phổ biến tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức nắm được thực hiện.

- Quản lý hoạt động theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 giúp lãnh đạo cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Chất lượng công việc được đánh giá định kỳ, sau mỗi đợt đánh giá sẽ đề ra các biện pháp phòng ngừa, khắc phục, từ đó nâng cao hơn nữa hiệu quả chất lượng công việc.

#### **3.2. Tồn tại, hạn chế**

- Các cơ chế, chính sách và văn bản hướng dẫn của Trung ương, của Tỉnh thường xuyên thay đổi nên các biểu mẫu và các quy trình cũng phải sửa đổi theo do đó gây ảnh hưởng đến quá trình triển khai thực hiện.

- Nhận thức về ISO của một số cán bộ còn hạn chế nên việc áp dụng ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên.

### **III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

- Đề nghị UBND tỉnh xem xét cấp kinh phí duy trì HTQLCL của huyện và kinh phí xây dựng, mở rộng áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 tới các xã, trên địa bàn huyện Si Ma Cai.

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng về HTQLCL ISO 9001:2008 và các lớp đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ, vì hàng năm các cơ quan chuyên môn đều có sự thay đổi về nhân sự, điều đó ảnh hưởng tới công tác đánh giá nội bộ giữa các cơ quan với nhau.

### **IV. KẾ HOẠCH DUY TRÌ THỰC HIỆN NĂM 2017**

- Tiếp tục duy trì và áp dụng hiệu quả hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 đã được cải tiến theo mô hình khung của Bộ Khoa học & Công nghệ.

- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc tuân thủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên và phù hợp với tình hình thực tế tại mỗi cơ quan, đơn vị.

- Tổ chức đánh giá nội bộ năm 2017.

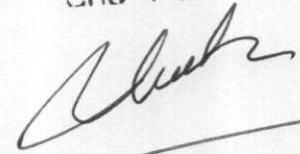
Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện Si Ma Cai./.

**Nơi nhận:**

- TT HU, HĐND&UBND huyện;
- Sở KH&CN;
- Lưu: VT, NV.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Minh