

Số: 88 /BC-TT

Lào Cai, ngày 13 tháng 6 năm 2018

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 6 tháng đầu năm 2018**

Thực hiện Kế hoạch số 287/KH-UBND ngày 23/11/2016 của UBND tỉnh Lào Cai về việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVNISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2016-2018.

Thanh tra tỉnh báo cáo Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 6 tháng đầu năm 2018 như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN**

##### **1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

Trong 6 tháng đầu năm 2018, Lãnh đạo đơn vị thường xuyên quan tâm chỉ đạo các phòng chuyên môn tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ. Ban chỉ đạo ISO của Thanh tra tỉnh Lào Cai đã được kiện toàn, gồm 08 thành viên (Quyết định số 57/QĐ-TT ngày 22/3/2016); Tổng số 19 quy trình thuộc các lĩnh vực hoạt động của Thanh tra tỉnh được công bố phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008;

Tổng số các bộ thủ tục đang được đưa vào áp dụng ở các phòng gồm:

- + Số phòng đưa vào áp dụng hệ thống/tổng số phòng hiện có: 6/6
- + Tổng số thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt là 04 quy trình: Tiếp công dân; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại ( giải quyết khiếu nại lần đầu, giải quyết khiếu nại lần hai); giải quyết tố cáo;
- + Số lượng quy trình nội bộ được xây dựng và đã chỉnh sửa lần 2 là 07 quy trình (quản lý văn bản đi và văn bản đến; tuyển dụng cán bộ, công chức; đào tạo cán bộ, công chức; đánh giá cán bộ, công chức; xét thi đua, khen thưởng; thanh toán nội bộ; quản lý và mua sắm tài sản);
- + Số lượng quy trình khác ( quy trình thanh tra 03 quy trình): Quy trình Thanh tra kinh tế xã hội; Quy trình về thực hiện kết luận thanh tra; quy trình thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về PCTN);
- + Quy trình quản lý chất lượng gồm 05 quy trình: Quy trình kiểm soát tài liệu; QT kiểm soát sản phẩm không phù hợp; quy trình đánh giá nội bộ; quy

trình hành động khắc phục, phòng ngừa.

## **2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

Sau khi BCD được kiện toàn, đã phân công nhiệm vụ cho từng thành viên trong BCD ISO, duy trì áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng;

Kịp thời chỉnh sửa, cập nhật các thay đổi của văn bản QPPL vào quy trình ISO để thực hiện công việc chuyên môn.

## **II. ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN**

### **1. Hiệu quả của việc áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan**

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn cho từng tập thể và cá nhân;

- Hệ thống tài liệu, hồ sơ được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ, giúp cho việc truy cập và sử dụng tài liệu thuận tiện, nhanh chóng; khắc phục những sai sót trong quá trình giải quyết công việc một cách triệt để, ngăn ngừa sự tái diễn;

- Quy định về kiểm soát, đánh giá nội bộ giúp cho Lãnh đạo cơ quan hiểu và nắm bắt rõ chất lượng thực hiện công việc của các bộ phận chuyên môn;

- Nâng cao tính minh bạch và thực hiện đúng các quy định pháp lý về thủ tục, thời gian trong quá trình giải quyết công việc với các tổ chức, cá nhân.

### **2. Thuận lợi, khó khăn**

#### **a. Thuận lợi**

Được sự quan tâm lãnh chỉ đạo thường xuyên của Lãnh đạo Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học Công nghệ trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, giúp cho đơn vị xây dựng được hệ thống các quy trình một cách đồng bộ, khoa học, phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra.

#### **b. Khó khăn**

- Nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn nhiều lúng túng, chưa thực sự được đi vào nề nếp.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện;

- Ban chỉ đạo công tác ISO của cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng hệ thống chưa cao;

- Việc quan tâm, áp dụng các quy trình ISO của một số phòng còn chưa thường xuyên, một số quy trình áp dụng còn chưa sát với thực tế, còn phải sửa đổi bổ sung;

- Trình độ ứng dụng CNTT vào công việc không đồng đều, dẫn đến những hạn chế trong nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc.

### III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ hàng năm mở các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ, chuyên viên phụ trách ISO tại các cơ quan, đơn vị có tham gia thực hiện áp dụng TCVN ISO 9001:2008 để vận dụng vào thực tế tốt hơn.

Trên đây là Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong 06 tháng đầu năm 2018 của Thanh tra tỉnh Lào Cai.

**Nơi nhận:**

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT; BCĐ ISO.

**K. CHÁNH THANH TRA**  
**PHÓ CHÁNH THANH TRA**



*Trần Văn Việt*