

Số: /BC-TT

Lào Cai, ngày tháng 12 năm 2019

## BÁO CÁO

### **Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019**

#### **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**

- Quá trình xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại cơ quan Thanh tra tỉnh được bắt đầu từ tháng 5/2011. Được kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của Thanh tra tỉnh Lào Cai gồm 8 thành viên (Quyết định số 227/QĐ-TT ngày 10/10/2018);

- Ngày 20/10/2016 Ban hành quyết định số 248/QĐ-TT của Thanh tra tỉnh về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 với tổng 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;

- Thanh tra tỉnh đang xây dựng kế hoạch áp dụng phiên bản phù hợp HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia [TCVN ISO 9001:2015](#) vào hoạt động của các cơ quan, nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hệ thống hóa quy trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật; xây dựng nền hành chính thống nhất, trong sạch, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả; hướng tới xây dựng chính quyền kỷ cương, liêm chính, hành động, sáng tạo, bứt phá, hiệu quả. Các quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC về xử lý đơn, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sẽ được xây dựng sau khi cChur tịch UBND tỉnh phê duyệt.

*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.

- Thường xuyên quan tâm đến công tác phổ biến, tuyên truyền hướng dẫn cho toàn thể CBCC hiểu và nắm được việc áp dụng HTQLCL, giải quyết các công việc chuyên môn theo đúng quy trình.

- Kịp thời ban hành Mục tiêu chất lượng theo chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 của cơ quan; triển khai đến các phòng nghiệp vụ chuyên môn ban hành Mục tiêu chất lượng của từng phòng tổ chức triển khai thực hiện theo đúng quy trình. Vì thế mà quá trình giải quyết công việc được đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, chất lượng hiệu quả công việc được nâng lên;

- Đơn vị đã chủ động xây dựng chương trình đánh giá nội bộ và kế hoạch xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng. Trong năm 2019 tổ chức đánh giá nội bộ 02 lần, tổ chức họp xem xét lãnh đạo 01 lần theo đúng kế hoạch đã đề ra.

## **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**

- Tăng cường công tác kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008, áp dụng ISO, phù hợp theo yêu cầu của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

- Tiếp tục chỉ đạo áp dụng HTQLCL. Xây dựng và ban hành kế hoạch triển khai ISO tại cơ quan.

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 năm 2019 của Thanh tra tỉnh Lào Cai./.

#### ***Nơi nhận:***

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

**KT.CHÁNH THANH TRA  
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

**Trần Văn Việt**