

Số: 126/BC-SKHCN

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 13 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO

**Tình hình duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 và
thực hiện chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015
tại Sở Khoa học và Công nghệ năm 2019**

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Ban ISO Sở Khoa học và Công nghệ đã phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành các nội dung nhiệm vụ liên quan đến công tác duy trì, cải tiến HTQLCL, cụ thể như sau:

- Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2019, ngày 18/01/2019.
- Quyết định số 117/QĐ-SKHCN ngày 18/7/2019 v/v kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Sở KH&CN.
- Kế hoạch số 27/KH-SKHCN ngày 17/7/2019 về chuyển đổi, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở KH&CN.
- Trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1797/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết 59 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN.
- Kế hoạch số 28/KH-SKHCN ngày 18/7/2019 về việc tổ chức khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết TTHC, dịch vụ công của Sở KH&CN năm 2019;

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:

Tính đến thời điểm này, số lượng lĩnh vực và thủ tục hành chính đã công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 là 04 lĩnh vực với 59 TTHC (Quy trình nội bộ đã được phê duyệt tại Quyết định số 1797/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND tỉnh).

b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ CBCC trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Thực hiện niêm yết công khai đúng quy định về các thủ tục hành chính, hồ sơ, biểu mẫu; trình tự, thời gian giải quyết; các khoản thu phí và lệ phí hành chính,... tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh và trụ sở cơ quan.

Bên cạnh đó, sở cũng chỉ đạo đăng tải công khai trên website của sở và các đơn vị trực thuộc.

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, cụ thể:

- Chính sách chất lượng: Được công bố từ ngày ban hành HTQLCL với phương châm “Minh bạch - Chuyên nghiệp - Hiện đại”.

- Mục tiêu chất lượng: Đã ban hành MTCL 2019.

- Quy trình, thủ tục, các quy định khác có liên quan: Các TTHC được rà soát kịp thời và tham mưu để UBND tỉnh công bố đúng quy định (Hiện nay có tổng cộng 59 TTHC của 04 lĩnh vực).

d) Việc thực hiện và kiểm soát các quá trình giải quyết công việc giữa các bộ phận trong cơ quan (thông qua phiếu theo dõi và xử lý hồ sơ, sổ theo dõi), từ đó xác định thời gian xử lý trễ hạn (nếu có) và xác định nguyên nhân trễ hạn:

- Thực hiện tốt quy trình phối hợp xử lý công việc giữa các phòng, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC thông qua phiếu theo dõi và xử lý hồ sơ, sổ theo dõi, không để xảy ra trường hợp trễ hạn giải quyết (Theo báo cáo thống kê định kỳ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa tập trung cấp tỉnh).

- Tiếp tục duy trì thực hiện Quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các văn bản chỉ đạo, điều hành và chế độ báo cáo của Sở KH&CN. Thực hiện tốt quy trình xử lý văn bản trên eOffice, quy trình xử lý văn bản đến – đi, lập đầy đủ sổ theo dõi tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở.

đ) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp:

- Việc xem xét của lãnh đạo thực hiện thông qua các cuộc họp giao ban định kỳ và có thông báo kết luận, trong đó có nội dung liên quan đến chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính, duy trì, cải tiến HTQLCL.

- Về tổ chức đánh giá nội bộ: Tổ chức thực hiện sau khi chuyển đổi, vận hành hệ thống sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015.

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

Từ đầu năm đến nay chưa nhận được khiếu nại nào có liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

g) Hoạt động cải tiến HTQLCL:

Đã ban hành kế hoạch chuyển đổi phiên bản TCVN ISO 9001:2015 và Kế hoạch tổ chức khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết TTHC, dịch vụ công năm 2019 của Sở KH&CN.

a) Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Đã ban hành Quyết định số 117/QĐ-SKH&CN ngày 17/5/2019 v/v kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Sở KH&CN. Việc kiện toàn đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo sở, cấp trưởng các phòng và đơn vị trực thuộc. Việc xây dựng chuyển đổi HTQLCL sang TCVN ISO 9001:2015 có sự tham gia của các lãnh đạo, chuyên viên các phòng trực tiếp thực hiện quy trình hành chính.

b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:

Giám đốc sở đã ban hành Quyết định công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có):

Thực hiện đầy đủ.

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:

Thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL, xây dựng quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản về các văn bản QPPL theo yêu cầu của HTQLCL ISO 9001:2015

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:

Từ đầu năm 2019 đến nay, sở đã kịp thời tham mưu UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu ban hành các Quyết định số: 964/QĐ-UBND ngày 22/4/2019 v/v công bố Danh mục thủ tục hành chính thay thế lĩnh vực hoạt động khoa học và công nghệ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ; 965/QĐ-UBND ngày 22/4/2019 v/v công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực tiêu chuẩn đo lường chất lượng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ (Hiện tại có 59 TTHC).

Ban ISO tham mưu Giám đốc Sở ban hành các Quyết định công bố lại HTQLCL tại Sở Khoa học và Công nghệ phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 phù hợp với danh mục TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ.

e) Việc lựa chọn tổ chức, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có): Xem xét lựa chọn Trung tâm kỹ thuật TCĐLCL và chuyên gia tư vấn độc lập là đơn vị tư vấn chuyển đổi HTQLCL sang TCVN ISO 9001:2015.

2. Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC: Đến thời điểm báo cáo đã tiếp nhận 445 hồ sơ (Chi tiết tại biểu Tình hình kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC - mẫu 07a/BTP/KSTT/KTTH năm 2019).

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL

Sở KH&CN đã kịp thời chỉ đạo, đôn đốc việc duy trì, áp dụng HTQLCL, gắn với công tác kiểm tra. HTQLCL cơ bản được duy trì, kịp thời rà soát văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến các lĩnh vực giải quyết TTHC để làm cơ sở để trình cấp có thẩm quyền quyết định công bố TTHC mới, bãi bỏ, thay thế, sửa đổi, bổ sung về các lĩnh vực KH&CN. Công tác lập hồ sơ đối với một số TTHC đã được thực hiện tốt. Tuy nhiên việc lập hồ sơ công việc tại các phòng theo yêu cầu của hệ thống vẫn còn thiếu sót cần chấn chỉnh.

Hiện tại, sở đang tích cực hoàn thành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL phiên bản TCVN ISO 9001:2015 và công bố theo quy định.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi:

Phần lớn công chức chủ động thực hiện các quy trình giải quyết TTHC đã ban hành, lưu trữ hồ sơ công việc đúng quy định.

2.2. Khó khăn:

Do thường xuyên có sự thay đổi văn bản pháp quy từ trung ương nên việc rà soát tham mưu công bố thủ tục hành chính (sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ,...) gặp khó khăn liên quan đến quá trình sửa đổi tài liệu. Một vài công chức chưa thật sự quan tâm nghiên cứu, tham mưu việc sửa đổi tài liệu có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ.

Sự thông hiểu các yêu cầu của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 của một số ít công chức còn hạn chế, chưa được cập nhật kiến thức mới và òn lúng túng khi chuyển đổi HTQLCL sang TCVN ISO 9001:2015.

3. Đề xuất, kiến nghị

- Các phòng chuyên môn cần quan tâm đề xuất bồi dưỡng nâng cao nhận thức về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và kỹ năng xây dựng tài liệu theo phiên bản ISO 9001:2015, lập và lưu trữ hồ sơ công việc, nhất là đối với đội ngũ trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

- Thư ký Ban ISO tăng cường đôn đốc các phòng, cá nhân có liên quan khẩn trương hoàn thành chuyển đổi theo kế hoạch năm 2019 làm cơ sở triển khai thực hiện thống nhất trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo của Sở Khoa học và Công nghệ./.

Nơi nhận:

- GD, PGD sở;
- Chi cục TĐC;
- Các phòng, đơn vị;
- TTTT&TK (cập nhật website về CCHC);
- Lưu: VT/TK.ISO.

GIÁM ĐỐC



Mai Thanh Quang