

BÁO CÁO

Kết quả duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024

Kính gửi:

- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh.

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 05/03/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh về Phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh và Quyết định số 2274/QĐ-UBND ngày 18/10/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 05/03/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh.

Sở Khoa học và Công nghệ báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024 như sau:

I. Kết quả triển khai

1. Tình hình phê duyệt kế hoạch, dự trù kinh phí triển khai thực hiện

- Trình UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tây Ninh năm 2024¹.

¹ Quyết định số 328/QĐ-UBND ngày 19/02/2024 của UBND tỉnh.

- Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 05/3/2019 của UBND tỉnh Tây Ninh năm 2024² với kinh phí là 204.820.000 đồng (*Hai trăm lẻ bốn triệu, tám trăm hai mươi ngàn đồng*).

2. Tình hình thông tin tuyên truyền, đào tạo, tập huấn về HTQLCL

- Phối hợp với Công ty TNHH Dịch vụ Tư vấn KH&CN Việt tổ chức 02 khóa đào tạo “Nhận thức, xây dựng, cập nhật hệ thống tài liệu và đánh giá nội bộ về HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015” và “Đánh giá viên nội bộ, Thư ký HTQLCL và Hướng dẫn quản lý tủ ro, cơ hội theo TCVN ISO 9001:2015” với 130 học viên tham dự.

- Hướng dẫn các cơ quan, tổ chức về trình tự thực hiện, thành phần hồ sơ duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để phục vụ cho công tác kiểm tra/ thẩm định hồ sơ³.

- Đề nghị Sở Tài chính về việc cấp kinh phí duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN khối tỉnh năm 2024⁴.

3. Tình hình công bố lại HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Tây Ninh năm 2024

- Trong năm 2024, có 123 đơn vị thực hiện Công bố lại HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm: 23/27 đơn vị cấp tỉnh, 08/09 đơn vị cấp huyện và 92/94 đơn vị cấp xã; 07 đơn vị không thực hiện Công bố lại do không có sự thay đổi bao gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và PTNT, Chi cục Kiểm lâm, Chi cục tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, UBND huyện Bến Cầu, UBND Thị Trấn Châu Thành, UBND Phường 1 - thành phố Tây Ninh.

- Lũy kế đến thời điểm báo cáo, toàn tỉnh có **130/130** đơn vị đã thực hiện công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, trong đó: có 27/27 đơn vị cấp tỉnh (đạt 100%), 09/09 đơn vị cấp huyện, thị xã, thành phố (đạt 100%) và 94/94 đơn vị cấp xã, phường, thị trấn (đạt 100%).

4. Tình hình và kết quả kiểm tra hoạt động duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Sở Khoa học và Công nghệ đã ban hành Quyết định⁵, thông báo việc kiểm tra hoạt động duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại trụ sở⁶ và thông qua hồ sơ⁷ đến các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

² Kế hoạch số 20/KH-KHCN ngày 31/01/2024 của Sở KH&CN.

³ Hướng dẫn số 02/HD-KHCN ngày 29/10/2024 của Sở KH&CN.

⁴ Công văn số 514/KHCN-TĐC ngày 15/5/2024 của Sở KH&CN.

⁵ Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 17/6/2024 của Sở KH&CN.

⁶ Công văn số 663/KHCN-TĐC ngày 20/6/2024 của Sở KH&CN.

⁷ Công văn số 664/KHCN-TĐC ngày 20/6/2024 của Sở KH&CN.

Thực hiện theo kế hoạch của UBND tỉnh, tổng số đơn vị thực hiện kiểm tra là 130 đơn vị, trong đó: 30 đơn vị thực hiện kiểm tra tại trụ sở (02 đơn vị cấp huyện; 28 đơn vị cấp xã) và 100 đơn vị thực hiện kiểm tra thông qua hồ sơ (27 đơn vị cấp tỉnh, 07 đơn vị cấp huyện và 66 đơn vị cấp xã). Kết quả kiểm tra⁸ như sau:

4.1. Kết quả kiểm tra tại trụ sở

Thực hiện kiểm tra tại trụ sở 30 đơn vị (02 đơn vị cấp huyện; 28 đơn vị cấp xã). Kết quả: 29/30 đơn vị (đạt 96,67%) thực hiện tốt việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (có không quá 02 điểm không phù hợp); 1/30 đơn vị (chiếm 3,33%) thực hiện chưa tốt việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (có từ 03 điểm không phù hợp trở lên).

4.2. Kết quả kiểm tra thông qua hồ sơ

* Tình hình gửi hồ sơ

- Tổng số đơn vị có gửi hồ sơ: 94/100 đơn vị (đạt 94%) gồm: 27 đơn vị cấp tỉnh, 6 đơn vị cấp huyện và 61 đơn vị cấp xã.

- Tổng số đơn vị không gửi hồ sơ: 6 đơn vị (UBND Thành phố Tây Ninh; UBND xã Biên Giới – huyện Châu Thành; UBND xã Thanh Phước – huyện Gò Dầu; UBND Phường 3, UBND Phường Hiệp Ninh, UBND xã Bình Minh – thành phố Tây Ninh) (chiếm 6%).

* Kết quả kiểm tra thông qua hồ sơ

Thực hiện kiểm tra thông qua hồ sơ của 94 đơn vị (27 đơn vị cấp tỉnh, 6 đơn vị cấp huyện và 61 đơn vị cấp xã). Kết quả: 77/94 đơn vị (81,91%) thực hiện tốt việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (có không quá 02 điểm không phù hợp); 17/94 đơn vị (18,09%) duy trì chưa tốt HTQLCL (từ 03 điểm KPH trở lên).

4.3. Tóm lại, qua kết quả kiểm tra tại trụ sở và thông qua hồ sơ báo cáo, toàn tỉnh có 106/124 đơn vị (đạt 85,48%) có thực hiện việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Cụ thể theo cấp tỉnh, huyện, xã kết quả như sau: 26/27 đơn vị cấp tỉnh (đạt 96,3%); 6/8 đơn vị cấp huyện (đạt 75%); 74/89 đơn vị cấp xã (đạt 83,15%).

5. Tình hình cấp kinh phí duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Toàn tỉnh, có **130/130 đơn vị (đạt 100%)** được cấp kinh phí duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, trong đó: 27 đơn vị cấp tỉnh, 09 đơn vị cấp huyện và 94 đơn vị cấp xã⁹.

II. Đánh giá, nhận xét

⁸ Thông báo số 42/TB-KHCN ngày 28/8/2024 và Báo cáo số 174/BC-KHCN ngày 29/8/2024 của Sở KH&CN.

⁹ Công văn số 1007/KHCN-TĐC ngày 11/9/2024; Công văn số 1034/KHCN-TĐC ngày 16/9/2024; Công văn số 1177/KHCN-TĐC ngày 17/10/2024 của Sở KH&CN.

1. Mặt làm được

- Qua kết quả kiểm tra tại trụ sở và thông qua hồ sơ báo cáo, toàn tỉnh có 106/124 đơn vị (đạt 85,48%) có thực hiện việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Cụ thể theo cấp tỉnh, huyện, xã kết quả như sau: 26/27 đơn vị cấp tỉnh (đạt 96,3%); 6/8 đơn vị cấp huyện (đạt 75%); 74/89 đơn vị cấp xã (đạt 83,15%).

- Cơ quan chủ trì: tạo điều kiện, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức trong việc hoàn thiện hồ sơ duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL.

- Phần lớn các cơ quan, tổ chức có tinh thần phối hợp tốt với Đoàn kiểm tra đến làm việc tại trụ sở, trong việc gửi hồ sơ kiểm tra,...

- Hiệu quả mang lại cho các cơ quan, tổ chức thực hiện tốt việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: giúp vai trò, trách nhiệm từng cá nhân quy định rõ ràng, qua đó lãnh đạo có thể đánh giá về năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm của công chức một cách khách quan hơn; kiểm soát chặt chẽ, hạn chế sai sót trong quá trình giải quyết hồ sơ của tổ chức công dân thông qua hoạt động đánh giá nội bộ tại đơn vị, phát huy tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL.

2. Mặt tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

Bên cạnh những mặt làm được, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sau:

- Hiện nay, phần lớn các đơn vị chủ yếu giải quyết công việc theo các TTHC, ít quan tâm đến việc áp dụng ISO do chưa hiểu được lợi ích mà ISO mang lại cho đơn vị thông qua việc đánh giá nội bộ. Đồng thời, công chức phụ trách ISO thường xuyên luân chuyển công tác, nhân lực giảm dần nhưng công việc ngày một nhiều, một vị trí đảm nhiệm nhiều công việc (nhất là ở cấp xã) nên việc duy trì áp dụng HTQLCL chỉ mang tính hình thức, đối phó, hiệu quả thực sự chưa cao, cụ thể còn 18/124 (chiếm 14,52%) thực hiện chưa tốt việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Việc cập nhật các văn bản QPPL mới ban hành cũng như các TTHC mới, sửa đổi thuộc thẩm quyền giải quyết của một số đơn vị vào HTQLCL đôi khi chưa kịp thời, chưa đảm bảo phạm vi áp dụng của HTQLCL theo quy định.

- Vẫn còn một số cơ quan, tổ chức (nhất là ở cấp xã) gửi hồ sơ kiểm tra không thống nhất (gửi nhiều bản hồ sơ cùng loại, chỉ khác thời gian, không theo thứ tự của danh mục hồ sơ quy định,...) gây khó khăn trong công tác kiểm tra, thẩm định.

- Hiện nay, phần lớn Bộ TTHC của các ngành, lĩnh vực do UBND tỉnh Tây Ninh ban hành đảm bảo đầy đủ các bước thực hiện như thành phần hồ sơ, thời gian phân chia các công đoạn, trách nhiệm, thành phần hồ sơ lưu, thời gian lưu, nơi lưu,... Đồng thời, trên phần mềm một cửa (motcua.tayninh.gov.vn) cũng đã thể hiện đầy đủ nội dung của từng TTHC, kiểm soát tốt quá trình giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp. Do vậy, hầu hết các đơn vị chủ yếu giải

quyết công việc theo các TTHC, ít quan tâm đến việc áp dụng ISO do chưa hiểu được lợi ích mà ISO mang lại cho đơn vị thông qua việc đánh giá nội bộ.

- Về việc áp dụng các quy trình giải quyết công việc nội bộ: như quy trình đào tạo, bổ nhiệm, thanh quyết toán, mua sắm trang thiết bị - tài sản, thi đua khen thưởng, ... phần lớn các đơn vị ít vận hành, áp dụng, chủ yếu thực hiện theo các văn bản quy định. Thậm chí một số đơn vị có ban hành tài liệu nhưng không đưa vào áp dụng trong thực tế.

- Trước năm 2022, hàng năm Bộ Nội vụ đều đưa nội dung “Áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001” vào chấm điểm để “Xác định “Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương” (gọi tắt là chấm điểm CCHC) và UBND tỉnh Tây Ninh có đưa nội dung “Áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001” vào chấm điểm CCHC đối với Sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố. Tuy nhiên, từ năm 2023 đến nay, nội dung “Áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001” không còn đưa vào để chấm điểm CCHC. Do vậy, một số cơ quan, tổ chức không quan tâm nhiều đến việc duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mà chủ yếu chỉ thực hiện trên hồ sơ giấy tờ để gửi cho cơ quan quản lý (Sở KH&CN) khi có yêu cầu.

- Đồng thời, hàng năm, cơ quan quản lý (Sở KH&CN) có yêu cầu các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh gửi hồ sơ duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để thẩm định và có ý kiến cho việc được sử dụng kinh phí duy trì là 10.000.000 đồng/đơn vị/năm (được quy định theo Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 05/3/2019 của UBND tỉnh Tây Ninh). Cơ quan quản lý chỉ thẩm định trên hồ sơ gửi về cho thấy việc áp dụng HTQLCL chỉ mang tính chất hình thức, đối phó, hiệu quả thực sự chưa cao gây lãng phí nguồn ngân sách nhà nước hàng năm để cho các cơ quan, tổ chức thực hiện duy trì HTQLCL.

- Tên gọi của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước không thống nhất với Công văn số 419/BKH-CN-TĐC ngày 21/02/2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Lộ trình chuyển đổi áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

+ Theo khoản 1, Điều 2 của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về đối tượng áp dụng chưa quy định bắt buộc đối với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn. Do đó, kết quả hoạt động xây dựng, quản lý áp dụng HTQLCL của UBND cấp xã ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả trong công tác cải cách hành chính của UBND cấp huyện và cấp tỉnh.

+ Theo khoản 1, Điều 3, Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: chưa quy định cụ thể việc xây dựng các quy trình ISO đối với những TTHC không có hồ sơ phát sinh và xây dựng các Quy trình quản lý nội bộ (Quy trình nội bộ chuyên môn

không thuộc TTHC), đơn vị quản lý không có cơ sở để hướng dẫn cũng như kiểm tra, theo dõi tiến độ hiệu quả làm việc của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

III. Đề xuất, kiến nghị

- Kiến nghị Bộ KH&CN tham mưu ban hành Quyết định mới thay thế Quyết định 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp tình hình thực tế hoặc xem xét bãi bỏ Quyết định 19/2014/QĐ-TTg do việc áp dụng ISO thực sự không mang lại hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính hành chính nhà nước mà còn tốn kém ngân sách nhà nước cho việc duy trì hàng năm.

- Để nâng cao hiệu quả hoạt động duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trong thời gian tới, Sở KH&CN kiến nghị các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh (đặc biệt là cấp huyện, xã):

+ Lãnh đạo đơn vị và công chức quan tâm hơn nữa trong việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị (phải vận hành, áp dụng HTQLCL thực tế tại đơn vị).

+ Nghiêm túc thực hiện việc gửi hồ sơ, báo cáo về kiểm tra qua hồ sơ hoặc khắc phục các điểm không phù hợp cho Đoàn kiểm tra theo thời gian quy định.

IV. Phương hướng triển khai thực hiện năm 2025

Tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Quyết định số 545/QĐ-UBND như:

- Tổ chức các lớp đào tạo nhận thức, xây dựng, cập nhật hệ thống tài liệu và đánh giá nội bộ về HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Kiểm tra các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh.

- Tham gia các khóa đào tạo, tập huấn, hội nghị/hội thảo chuyên môn nghiệp vụ về Hệ thống quản lý chất lượng.

Trên đây là tổng hợp báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2024 của Sở Khoa học và Công nghệ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các CQHCCN cấp tỉnh, huyện, xã (theo DS);
- Lưu: VT, Chi cục TĐC.

GIÁM ĐỐC