

Số: /BC-SKHCN

Đồng Tháp, ngày tháng 5 năm 2020

BÁO CÁO
TÌNH HÌNH XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC
GIA TCVN ISO 9001 TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
GIAI ĐOẠN 2011 - 2020

I. Kết quả xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

1. Tình hình triển khai thực hiện

Căn cứ Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính Phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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;

Sở Khoa học và Công nghệ đã tham mưu Ủy ban nhân dân Tỉnh triển khai các kế hoạch xây dựng, chuyển đổi, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng - HTQLCL) trong cơ quan hành chính nhà nước như sau:

- Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 15/6/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong các cơ quan hành chính tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2015-2017.

- Kế hoạch số 295/KH-UBND ngày 20/11/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đồng Tháp giai đoạn 2018 – 2020.

- Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 22/01/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc chuyển đổi HTQLCL từ TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015 đối với các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đồng Tháp năm 2019.

2. Công tác tuyên truyền.

Để triển khai thực hiện các Kế hoạch của Ủy ban nhân dân Tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ với vai trò là đơn vị đầu mối, chủ trì phối hợp với các sở, ngành liên quan giúp UBND Tỉnh quản lý, hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan hành chính trên địa bàn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL, cụ thể:

- Lựa chọn tổ chức tư vấn đủ điều kiện và được Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng hướng dẫn xây dựng HTQLCL lần đầu cho các cơ quan.

- Hàng năm phối hợp đơn vị tư vấn tổ chức hội nghị tập huấn, đào tạo cho cán bộ, công chức các cơ quan hành chính việc duy trì và đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.

- Thực hiện xây dựng các chuyên mục khoa học công nghệ về lợi ích của việc áp dụng ISO đối với hoạt động kiểm soát các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính.

- Hoạt động kiểm tra kết hợp hướng dẫn thực hiện khắc phục hạn chế nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, ngăn ngừa tái diễn trong hoạt động duy trì ISO tại đơn vị.

Các cơ quan đơn vị áp dụng tuyên truyền phổ biến và triển khai thực hiện được lồng ghép vào các cuộc họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

3. Kết quả thực hiện

3.1. Công tác xây dựng, áp dụng công bố HTQLCL phù hợp

Tính đến tháng 5/2020, tổng số cơ quan áp dụng đã công bố HTQLCL của đơn vị phù hợp TCVN ISO 9001 là 187 (xem phụ lục 1 & 2), cụ thể:

- Sở, ngành tỉnh:	21
- Cơ quan trực thuộc sở, ngành:	10
- Cơ quan hành chính cấp huyện:	12
- Phòng chuyên môn trực thuộc cấp huyện:	36
- Cơ quan hành chính cấp xã:	108

3.2. Công tác kiểm tra

Hàng năm, căn cứ vào Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ đã ban hành Kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 trong các cơ quan hành chính nhà nước đang áp dụng trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp và thành lập tổ kiểm tra ISO hành chính. Kiểm tra theo quy định thông qua 2 hình thức: kiểm tra trực tiếp tại cơ quan đơn vị (30% tổng số cơ quan, đơn vị áp dụng), kiểm tra gián tiếp thông qua báo cáo (70% cơ quan, đơn vị còn lại). Kết quả kiểm tra chi tiết của từng năm đều được báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (xem phụ lục 3).

Qua các đợt kiểm tra, Tổ kiểm tra chưa phát hiện trường hợp phải xử lý vi phạm. Tuy nhiên, qua kiểm tra, nhận thấy mặt được và mặt hạn chế của công tác áp dụng, duy trì và cải tiến ISO tại các cơ quan như sau:

- Mặt được:

+ Đa số các cơ quan thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

+ Một số bộ phận cán bộ, công chức đã có nhận thức tốt về lợi ích của việc áp dụng, duy trì ISO vào hoạt động của cơ quan và có ý thức chấp hành tốt việc áp dụng ISO.

- Mặt hạn chế:

+ Lãnh đạo một số cơ quan chưa thực sự quan tâm nhiều đến công tác ISO, công chức hiểu chưa sâu trong việc áp dụng và duy trì HTQLCL, một số cơ quan còn phân biệt ISO với cải cách hành chính là hai hệ thống tách rời nên chưa thật sự phát huy hết hiệu quả của HTQLCL.

+ Việc thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến ISO đa phần chỉ giao cho Thư ký ISO đảm nhiệm mà chưa có sự phân công nhiệm vụ giữa các cán bộ liên quan trong hệ thống.

+ Mục tiêu chất lượng của một số cơ quan mang tính định tính, chưa kịp thời tổng kết đánh giá kết quả thực hiện.

+ Kết quả thu thập ý kiến khảo sát sự hài lòng của khách hàng còn ít so với số lượng hồ sơ xử lý.

+ Đa số các cơ quan có thực hiện đánh giá nội bộ, tổ chức họp xem xét của lãnh đạo nhưng còn nặng hình thức và thành tích, không quan tâm nhiều đến việc rà soát, xem xét sự phù hợp của quy trình xử lý công việc, những mặt còn hạn chế trong quá trình áp dụng để tiến hành cải tiến HTQLCL có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với tình hình thực tế.

+ Công tác rà soát văn bản pháp luật mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thủ tục hành chính để xây dựng quy trình ISO chưa được cập nhật kịp thời, kéo theo việc không thực hiện việc công bố lại khi phạm vi áp dụng thay đổi hoặc công bố lại trên hình thức, chưa thực hiện công tác rà soát và đánh giá sự phù hợp.

+ Trường hợp kiểm tra thông qua báo cáo, một số cơ quan gửi báo cáo nhưng không bám sát nội dung yêu cầu, còn chậm trễ nên công tác tổng hợp báo cáo còn nhiều khó khăn.

Qua kiểm tra, Đoàn kiểm tra đã nhắc nhở và đề nghị các cơ quan chỉnh sửa quy trình ISO phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, thủ tục hành chính; cập nhật kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật vào HTQLCL; thực hiện công bố lại hệ thống khi phạm vi áp dụng thay đổi. Phải tuân thủ đầy đủ các điều khoản trong TCVN ISO 9001 và quy định trong Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

Đoàn kiểm tra đã đề nghị các cơ quan được kiểm tra thực hiện khắc phục các kiến nghị của Đoàn, báo cáo bằng văn bản kèm theo hồ sơ chứng minh gửi về Sở Khoa học và Công nghệ theo thời hạn trong biên bản kiểm tra. Đối với các cơ quan được kiểm tra gián tiếp, Sở cũng trao đổi, nhắc nhở và hướng dẫn khắc phục, chỉnh sửa cho phù hợp và gia hạn thời gian gửi báo cáo khắc phục. Đây cũng là căn cứ để Sở thực hiện chấm điểm chỉ số cải cách hành chính cuối năm (nội dung ISO).

3.3. Công tác đào tạo, tập huấn

3.3.1. Giai đoạn 2015 – 2017: Tổ chức 04 lớp tập huấn về chuyên gia đánh giá nội bộ cho các cơ quan, đơn vị áp dụng ISO hành chính công theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, cụ thể:

- Năm 2016, phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ Phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ 2 (SMEDEC 2) tổ chức 02 lớp tập huấn, mời 103 cơ quan đang áp dụng, duy trì HTQLCL. Kết quả cấp chứng chỉ cho 165 người đã tham dự và hoàn thành khóa đào tạo.

- Năm 2017, phối hợp công ty TNHH Tư vấn quản lý Quốc tế và Hỗ trợ Kỹ thuật cao (QM&T) tổ chức 02 lớp tập huấn, mời 121 cơ quan đang áp dụng, duy trì HTQLCL. Kết quả cấp chứng chỉ cho 122 người đã tham dự và hoàn thành khóa đào tạo.

Ngoài ra, Sở đã cử báo cáo viên trực tiếp xuống các đơn vị tập huấn việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan có đề nghị bao gồm: Ủy ban nhân dân huyện Tháp Mười, Ủy ban nhân dân TP Sa Đéc, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Ủy ban nhân dân huyện Thanh Bình.

3.3.2. Giai đoạn 2018 - 2020

- Năm 2018: Triển khai Kế hoạch số 81/KH-SKHCN ngày 31/01/2018 về việc tổ chức hướng dẫn duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh năm 2018, Sở đã tổ chức 13 đợt tập huấn đào tạo, bồi dưỡng nhận thức, đánh giá nội bộ và các kỹ năng cho các lãnh đạo về chất lượng (12 đợt tập huấn tại UBND các huyện, thị xã và thành phố và 01 đợt tập huấn tại Sở Khoa học và Công nghệ cho các sở, ban, ngành tỉnh), mời 189 cơ quan, đơn vị (gọi tắt là cơ quan). Tổng số có 360 học viên tham dự, là đại diện chất lượng, thư ký ISO và các đối tượng chưa qua đào tạo của các đơn vị đang áp dụng.

- Thực hiện lộ trình chuyển đổi áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 tại Công văn số 419, Sở cũng đã phối hợp với Công ty TNHH Tư vấn Quản lý Quốc tế và Hỗ trợ Kỹ thuật cao (QM&T) tổ chức 04 khóa đào tạo nhận thức về TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan hành chính nhà nước. Tổng số có 300 học viên là đại diện chất lượng và thư ký ISO các cơ quan tham dự.

- Năm 2019

Triển khai Kế hoạch số 20, Sở đã phối hợp với Cty TNHH Tư vấn và Phát triển Doanh nghiệp Á Châu- AHEAD tổ chức 02 lớp đào tạo về nhận thức, hướng dẫn chuyển đổi và đánh giá nội bộ HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho 79 đơn vị chuyển đổi trong năm 2019 từ ngày 12-15/3/2019.

Theo đó, Sở đã ban hành Kế hoạch số 139/KH-SKHCN ngày 21/3/2019 về việc hướng dẫn áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đồng Tháp năm 2019, cử báo cáo viên trực tiếp đến địa phương (tại trụ sở UBND cấp huyện, đối với cấp Sở/Chi cục tập trung tại Hội trường Sở Khoa học và Công nghệ) để hướng dẫn, đào tạo cách thức chuyển đổi và đánh giá nội bộ HTQLCL từ ngày 28/3/2019 – 05/4/2019) tại Tp. Cao Lãnh, Tp. Sa Đéc, TX. Hồng Ngự, huyện Lai Vung, huyện Tam Nông và huyện Cao Lãnh (mời 187 cơ quan tham dự). Kết quả, tổng số cơ quan tham dự là 170 cơ quan (đạt 90,9 %), 17 cơ quan không tham dự tập huấn.

Ngoài ra, Sở cũng đã cử cán bộ đến hướng dẫn thực hiện việc chuyển đổi trực tiếp tại cơ quan có khó khăn trong quá trình thực hiện và đề nghị hỗ trợ.

- Năm 2020

Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 20, Sở đã ban hành và triển khai thực hiện Kế hoạch số 81/KH-SKHCN ngày 19/02/2020 về việc chuyển đổi chuyển đổi HTQLCL từ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015 đối với các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đồng Tháp năm 2020, phân công Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng phối hợp với Trung tâm Kiểm định và Kiểm nghiệm và công ty tư vấn tổ chức 03 khóa đào tạo tập huấn mời 108 đơn vị hành chính cấp xã chuyển đổi HTQLCL từ TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015. Kết quả, tổng số có 207 học viên; số cơ quan có học viên tham dự là 106 đơn vị hành chính cấp xã (đạt 98,1 %), 2 đơn vị không tham dự (xã Thanh Mỹ, Tháp Mười và xã An Nhơn, Châu Thành); ngoài ra còn có sự tham dự của các học viên đến từ Cục Hải quan và Sở Khoa học và Công nghệ.

4. Kinh phí

Tổng kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001 trong giai đoạn 2015 – 2020 là 18.308.000.000 đồng (*xem phụ lục 4*), trong đó:

- Kế hoạch 118/KH-UBND: 5.938.000.000 đồng;
- Bổ sung năm 2017 (CV 86/UBND-KTTH): 3.155.000.000 đồng;
- Kế hoạch 295/KH-UBND: 9.215.200.000 đồng

II. Đánh giá, nhận xét

1. Đánh giá chung về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

- UBND Tỉnh thường xuyên chỉ đạo và hàng năm cấp đủ kinh phí để chi cho hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 nhằm góp phần cải cách nền hành chính của Tỉnh. Nhiều lãnh đạo đơn vị quan tâm và chỉ đạo việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại đơn vị.

Nhìn chung việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua đã mang lại hiệu quả thiết thực; góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của các đơn vị, là công cụ hữu hiệu thực hiện kiểm soát giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Các đơn vị đã xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến quá trình thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị. Đa số đã cập nhật và chỉnh sửa HTQLCL theo thủ tục hành chính (TTHC) sửa đổi.

Hệ thống tài liệu của HTQLCL đã được lãnh đạo các đơn vị ban hành áp dụng theo mô hình khung gồm tài liệu bắt buộc, tài liệu nội bộ đều được lãnh đạo đơn vị phê duyệt ban hành sử dụng. Thủ trưởng của các đơn vị đã thể hiện cam kết của mình thông qua việc ban hành Chính sách chất lượng, xem xét và ban hành mục tiêu chất lượng hằng năm, thực hiện đúng các quy trình, thủ tục đã xây dựng.

Các đơn vị kiểm soát quá trình giải quyết công việc tuân thủ TTHC và thông qua việc sử dụng Phiếu theo dõi xử lý công việc và Sổ theo dõi kết quả kèm theo. Việc sử dụng Phiếu theo dõi xử lý công việc cho phép kiểm soát được thời gian giải quyết và trách nhiệm giải quyết công việc giữa các bộ phận.

Đa số các đơn vị đều xây dựng tần suất đánh giá nội bộ và họp xem xét lãnh đạo 01 lần/năm và tổ chức đánh giá thời điểm cuối năm vào khoảng tháng 11-12 (một số ít đơn vị áp dụng 02 lần/năm).

Tất cả các đơn vị đều có thu thập ý kiến thỏa mãn khách hàng bằng Phiếu thu thập thông tin hoặc thu thập trên phần mềm, đối với các xã thu thập thông tin góp ý của tổ chức, công dân trực tiếp trên máy tính bảng đặt tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các tiêu chí: Thái độ phục vụ (tốt, trung bình, kém), Sự hài lòng với kết quả giải quyết công việc của công chức (hài lòng, chấp nhận được, không hài lòng).

Bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong giai đoạn 2011 - 2020, cụ thể:

2. Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, đơn vị, phân tích nguyên nhân:

2.1. Đối với đơn vị chủ trì (Sở Khoa học và Công nghệ)

2.1.1. Những mặt làm được:

Sở Khoa học và Công nghệ đã phối hợp với Sở Tài chính lựa chọn và giới thiệu các tổ chức tư vấn có uy tín cho các cơ quan xây dựng mới HTQLCL.

Định kỳ hàng năm đều tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nhận thức, đánh giá nội bộ HTQLCL mời các cơ quan cử cán bộ tham dự nhằm mục đích giúp công chức của cơ quan áp dụng nắm bắt được cách thức vận hành hệ thống.

Sở Khoa học và Công nghệ luôn quan tâm và chỉ đạo đơn vị chuyên môn, Đoàn kiểm tra ISO trực tiếp đến các huyện, thị xã, thành phố hướng dẫn cụ thể cách thức vận hành, duy trì cải tiến HTQLCL cho các cơ quan áp dụng.

Thực hiện tốt hoạt động kiểm tra kết quả thực hiện tại các cơ quan hành chính, đồng thời hướng dẫn các đơn vị khắc phục hạn chế và trực tiếp tham gia đánh giá nội bộ cho các đơn vị có nhu cầu. Tham mưu đề xuất UBND Tỉnh chỉ đạo khắc phục hạn chế trong quá trình duy trì HTQLCL của các cơ quan hành chính sau kết quả các đợt kiểm tra.

Tham mưu UBND Tỉnh xây dựng báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ về kết quả thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại địa phương

2.1.2. Những vấn đề còn tồn tại, hạn chế:

Công tác khen thưởng cho các cơ quan thực hiện tốt và xử phạt những hành vi vi phạm trong thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL chưa được chú trọng.

Trong quá trình hỗ trợ xây dựng mới HTQLCL tại các cơ quan, Sở Khoa học và Công nghệ cũng đã tổ chức kiểm tra, giám sát tuy nhiên nguồn nhân lực hạn chế nên việc kiểm tra chưa sâu rộng nhiều cơ quan áp dụng dẫn đến tình trạng một số cơ quan ban hành thiếu tài liệu, hoặc ban hành tài liệu nhưng không đáp ứng yêu cầu và còn nhiều lúng túng trong khi vận hành hệ thống, đặc biệt là công tác đánh giá nội bộ.

Công tác tuyên truyền hoạt động duy trì và cải tiến HTQLCL chỉ từ một phía, ít có sự trao đổi, tương tác nên đôi khi còn chưa hiệu quả.

Sở Khoa học và Công nghệ đã nỗ lực triển khai thực hiện hướng dẫn việc chuyển đổi, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001 trong các cơ quan hành chính, tuy nhiên cũng gặp không ít khó khăn không mong muốn có ảnh hưởng đến kết quả thực hiện như:

- Việc hướng dẫn các đơn vị áp dụng ISO đã được đơn vị chủ trì chuẩn bị kỹ lưỡng (cầm tay chỉ việc) như soạn sẵn tài liệu hướng dẫn, các quy trình, biểu mẫu, đề cương báo cáo...nhưng khi nhận lại kết quả (qua kiểm tra, báo cáo) lại không đầy đủ và chưa phù hợp với quy định.

- Việc gửi Công văn đề nghị báo cáo, có những năm Sở đã ban hành 03 văn bản và trực tiếp điện thoại cho người đứng đầu cấp xã đề nghị báo cáo nhưng vẫn còn những đơn vị không gửi báo cáo hoặc có gửi báo cáo nhưng thiếu hồ sơ minh chứng việc duy trì nên không đáp ứng yêu cầu theo quy định

(ảnh hưởng đến tiêu chí chấm điểm chỉ số CCHC cấp tỉnh liên quan đến việc áp dụng, duy trì và cải tiến ISO).

3. Về phía các cơ quan đang áp dụng

3.1. Những mặt làm được:

Mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành đã giúp các đơn vị dễ dàng hơn trong việc xây dựng bộ tài liệu hệ thống ISO của cơ quan, đơn vị. Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL), văn bản dưới luật có liên quan đến phạm vi, lĩnh vực áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 được cập nhật và đảm bảo luôn phù hợp.

UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 10/UBND-KSTTHC về việc triển khai, hướng dẫn thực hiện Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018. Theo đó cơ quan chuyên môn cấp sở chủ động xây dựng “*quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)*” được tích hợp từ quy trình một cửa, một cửa liên thông, TTHC và quy trình ISO trình UBND Tỉnh phê duyệt để áp dụng trong giải quyết TTHC cho cả cơ quan chuyên môn cấp huyện và đơn vị hành chính cấp xã, không cần phải xây dựng thêm quy trình ISO giải quyết TTHC như trước kia.

Một số cơ quan đã vận hành được HTQLCL vào hoạt động giải quyết công việc, qua đó các cơ quan biết vận dụng việc đánh giá nội bộ để tìm ra những chỗ chưa phù hợp trong quá trình xử lý công việc để từng bước nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc.

3.2 Những vấn đề còn tồn tại, hạn chế

Trong công tác đào tạo bồi dưỡng nhận thức hàng năm, các cơ quan thường tham dự không đầy đủ các buổi học, ít phát biểu ý kiến cũng như nêu ra những khó khăn trong quá trình thực hiện thực tế để được báo cáo viên giải đáp.

HTQLCL đối với một số cán bộ, công chức còn khá mới, việc tiếp thu còn chậm nên khi áp dụng thực hiện HTQLCL trong cơ quan còn gặp nhiều khó khăn.

Phần lớn các cơ quan không chủ động liên hệ với đơn vị chủ trì để được hỗ trợ và hướng dẫn vận hành HTQLCL khi gặp khó khăn trong công tác thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến.

Nhận thức về HTQLCL trong các cơ quan chưa đồng đều; việc vận hành HTQLCL trong các cơ quan đa phần chỉ do Thư ký ISO đảm nhiệm, chưa có sự phân công công việc cụ thể cho các thành viên trong hệ thống, vai trò và trách nhiệm của người lãnh đạo còn mờ nhạt. Do đó, khi công chức giữ vai trò Thư ký ISO nghỉ hay chuyển công tác là HTQLCL của cơ quan không được vận hành.

Một số cơ quan có số lượng TTHC nhiều nhưng thực tế hồ sơ xử lý chỉ phát sinh ở một số TTHC nhất định nên đôi khi việc cập nhật các quy trình ISO cho các thủ tục hành chính chưa phát sinh hồ sơ còn chưa được quan tâm.

Đa phần các cơ quan vẫn đang áp dụng và duy trì HTQLCL trên mặt hình thức giấy tờ để đối phó, chưa thực sự vận dụng vào được công tác giải quyết

công việc do đó chưa nâng cao được chất lượng công việc, không thể hiện được hiệu quả của HTQLCL.

Một số cơ quan vẫn chưa sử dụng được nguồn kinh phí duy trì HTQLCL hàng năm.

Một số đơn vị có ban hành hệ thống tài liệu, quy trình ISO giải quyết TTHC nhưng chưa đảm bảo theo quy định như: chưa ký phê duyệt, ngày ban hành,...và hầu như thư ký ISO là người giữ bộ tài liệu của hệ thống thay vì phải phân phối đến từng bộ phận chuyên môn giải quyết TTHC;

Nhiều đơn vị không cập nhật và công bố lại HTQLCL phù hợp khi phạm vi áp dụng đã thay đổi; Việc lập kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ hàng năm chưa phản ánh trung thực kết quả, còn mang tính hình thức.

Các cơ quan cấp huyện, cấp xã báo cáo kết quả thực hiện không đầy đủ theo nội dung của đơn vị chủ trì đã gợi ý hướng dẫn trong đề cương báo cáo. Một số lãnh đạo cơ quan (phòng chuyên môn huyện và cấp xã) chưa quan tâm đến việc áp dụng ISO tại đơn vị, từ đó không phân công trách nhiệm cụ thể, chỉ đạo, kiểm tra giám sát việc thực hiện dẫn đến không đáp ứng yêu cầu áp dụng và duy trì HTQLCL theo đúng quy định (không nộp, chậm nộp báo cáo).

Trong quá trình triển khai thực hiện việc chuyển đổi, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001, mặc dù Sở Khoa học và Công nghệ đã 3 lần ban hành văn bản đề nghị các cơ quan hành chính có áp dụng ISO báo cáo kết quả thực hiện, nhưng đến thời điểm tổng hợp để tham mưu UBND Tỉnh báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ vẫn còn một số cơ quan thực hiện chưa tốt.

Nhiều đơn vị cấp huyện, cấp xã không kiểm tra nội dung yêu cầu báo cáo mà đơn vị lấy báo cáo năm đầu tiên xây dựng HTQLCL và chỉnh lại ngày tháng năm hiện tại, số khác thì gửi tất cả tài liệu của HTQLCL;

4. Phân tích nguyên nhân

4.1. Đối với cơ quan áp dụng:

- Đa số công việc áp dụng duy trì ISO giao cho thư ký ISO thực hiện như xây dựng quy trình ISO, cập nhật tài liệu... nên khi thay đổi thư ký mới và chưa được đào tạo thì không vận hành được hệ thống theo yêu cầu, thậm chí không còn bộ tài liệu ISO.

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm, nhận thức chưa thấu đáo nên chưa phát huy hết hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001; cán bộ phụ trách thư ký ISO tại một số cơ quan, đơn vị và TTHC thường xuyên thay đổi nên việc cập nhật hệ thống tài liệu cũng như việc báo cáo kết quả thực hiện còn chậm.

4.2. Đối với đơn vị chủ trì:

- Chưa nghiên cứu xây dựng mô hình áp dụng Hệ thống ISO điện tử tại một số cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp, triển khai nhằm khắc phục những vấn đề còn bất cập trong việc áp dụng ISO ở các cơ

quan HCNN trên quy mô toàn tỉnh, phù hợp với đặc trưng và yêu cầu cải cách hành chính của tỉnh Đồng Tháp hiện nay.

- Các thành viên Tổ kiểm tra ISO do thực hiện nhiều nhiệm vụ chuyên môn nên chưa có nhiều thời gian kịp thời hỗ trợ cơ quan áp dụng, bên cạnh đó một số đơn vị áp dụng khi gặp khó khăn chưa kịp thời liên hệ để đơn vị chủ trì hỗ trợ.

III. Đề xuất, kiến nghị

Áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 là yêu cầu bắt buộc đối với cơ quan hành chính đang áp dụng trên địa bàn tỉnh, nhằm đảm bảo điểm chấm chỉ số cải cách hành chính của tỉnh liên quan về hoạt động ISO cho các sở ngành, UBND cấp huyện phù hợp theo tiêu chí **7.5 Áp dụng, duy trì, cải tiến và tự công bố HTQLCL phù hợp theo TCVN ISO 9001 trong hoạt động của các cơ quan**, đề nghị gắn trách nhiệm của các đơn vị này với đơn vị trực thuộc đang áp dụng ISO (các Chi cục thuộc sở, ngành; các phòng chuyên môn và UBND cấp xã trực thuộc UBND cấp huyện).

Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức hội nghị, hội thảo hàng năm để các tỉnh, thành phố trong cả nước cùng trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm trong việc quản lý hoạt động ISO hành chính công.

Đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng phần mềm ISO điện tử và chuyển giao cho các tỉnh, thành phố để áp dụng thống nhất, thuận tiện, hiệu quả trong quản lý điều hành.

Sở Khoa học và Công nghệ kính báo báo UBND Tỉnh được biết./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (b/c);
- Các cơ quan hành chính đang áp dụng TCVN ISO 9001;
- GD và các PGĐ Sở KH&CN;
- Lưu: VT, Chi cục TĐC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Văn Quân

Phụ lục 1
Bảng tổng hợp các cơ quan xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL
qua các giai đoạn từ năm 2005 – 2020

TT	Năm	Số đơn vị			Ghi chú (Cơ quan xây dựng mới)
		Xây dựng mới	Duy trì và cải tiến	Tổng số	
I	2005 - 2010			53	
1	2005	06	0	06	03 Sở, ngành; 01 UBND cấp huyện; 02 UBND cấp xã
2	2006	06	06	12	03 Sở, ngành; 01 UBND cấp huyện; 02 UBND cấp xã
3	2007	13	12	25	05 Sở, ngành; 02 UBND cấp huyện; 03 UBND cấp xã; 03 đơn vị trực thuộc Sở, ngành
4	2008	14	25	39	04 Sở, ngành; 05 UBND cấp huyện; 03 UBND cấp xã; 03 đơn vị trực thuộc Sở, ngành
5	2009	14	39	53	04 Sở, ngành; 06 UBND cấp xã; 05 đơn vị trực thuộc S, ở ngành
6	2010	0	53	53	
II	2011 - 2014			74	
7	2011	09	53	62	09 đơn vị trực thuộc Sở, ngành
8	2012	12	62	74	12 phòng Tài nguyên – Môi trường thuộc UBND cấp huyện
9	2013	0	74	74	
10	2014	0	74	74	
III	2015 - 2017			189	
11	2015	29	74	103	12 phòng Kinh tế/Kinh tế và Hạ tầng và 12 phòng Lao động Thương binh Xã hội thuộc 12 UBND cấp huyện; 05 UBND cấp xã

12	2016	21	100 ⁽¹⁾	121	21 UBND cấp xã
13	2017	68	121	189	68 UBND cấp xã
IV	2018 - 2020			187	
14	2018	0	189	189	
15	2019	0	187 ⁽²⁾	187	
16	2020	0	187	187	

Chú thích:

(1) Năm 2016, Ban Thi đua Khen thưởng, Ban Tôn giáo và Chi cục Văn thư Lưu trữ sáp nhập vào Sở Nội vụ.

(2) Năm 2019, Chi cục quản lý thị trường trực thuộc Sở Công thương chuyển thành Cục quản lý thị trường là cơ quan sở ngành của tỉnh, hai đơn vị xác nhập lại là Chi cục Chăn nuôi Thú y và Chi cục Thủy sản thành Chi cục Chăn nuôi Thú y và Thủy sản; Chi cục Quản lý Chất lượng Nông, Lâm sản và Thủy sản xác nhập vào Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật.

Phụ lục 2
Tình hình, kết quả chuyển đổi, duy trì và cải tiến của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đồng Tháp tính năm 2020

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Ghi chú
I	Sở, ban, ngành Tỉnh	
01	VP UBND Tỉnh	
02	Sở Xây dựng	
03	Sở Kế hoạch và Đầu tư	
04	Sở Tài nguyên và Môi trường	
05	Sở Khoa học và Công nghệ	
06	Sở Tài Chính	
07	Sở Tư Pháp	
08	Sở Nội vụ	
09	Sở Ngoại vụ	
10	Sở Nông nghiệp và PTNT	
11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	
12	Sở Giao thông - Vận tải	
13	Sở Y Tế	
14	Sở Công Thương	
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	
16	Sở Thông tin - Truyền thông	
17	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	
18	Cục thuế Tỉnh	
19	Thanh tra Tỉnh	
20	Ban Quản lý Khu kinh tế	
21	Cục Quản lý thị trường	
II	Cơ quan trực thuộc Sở, ban, ngành Tỉnh	
22	Chi cục Thủy lợi	
23	Chi cục Chăn nuôi, Thú y và Thủy sản	
24	Chi cục Phát triển Nông thôn	
25	Chi cục Bảo vệ môi trường	
26	Chi cục Dân số - KHHGD	
27	Chi cục An toàn Vệ sinh thực phẩm	
28	Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	
29	Chi cục Quản lý Đất đai	
30	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	
31	Chi cục Kiểm Lâm	
III	Huyện, thị xã, thành phố	
	Thành phố Cao Lãnh	
32	UBND thành phố Cao Lãnh	
33	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
34	Phòng Kinh tế	

35	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
36	UBND Phường 1	
37	UBND Phường 2	
38	UBND xã Hòa An	
39	UBND xã Tân Thuận Đông	
40	UBND phường 3	
41	UBND phường 4	
42	UBND phường 11	
43	UBND phường Mỹ Phú	
44	UBND xã Mỹ Tân	
45	UBND xã Tân Thuận Tây	
46	UBND xã Tịnh Thới	
	Thành phố Sa Đéc	
47	UBND Thành phố Sa Đéc	
48	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
49	Phòng Kinh tế	
50	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
51	UBND Phường 2	
52	UBND Phường Tân Qui Đông	
53	UBND xã Tân Khánh Đông	
54	UBND xã Tân Qui Tây	
55	UBND xã Tân Phú Đông	
56	UBND Phường 1	
57	UBND Phường 3	
58	UBND Phường An Hoà	
	Thị xã Hồng Ngự	
59	UBND thị xã Hồng Ngự	
60	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
61	Phòng Kinh tế	
62	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
63	UBND Phường An Lộc	
64	UBND xã An Bình A	
65	UBND xã An Bình B	
66	UBND xã Tân Hội	
67	UBND phường An Lạc	
68	UBND Phường An Thạnh	
	Huyện Hồng Ngự	
69	UBND huyện Hồng Ngự	
70	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
71	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
72	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
73	UBND xã Thường Thới Tiền	
74	UBND xã Thường Phước 2	

75	UBND xã Long Thuận	
76	UBND xã Thường Phước 1	
77	UBND xã Thường Lạc	
78	UBND xã Phú Thuận A	
79	UBND xã Phú Thuận B	
80	UBND xã Long Khánh A	
81	UBND xã Long Khánh B	
	Huyện Tân Hồng	
82	UBND Huyện Tân Hồng	
83	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
84	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
85	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
86	UBND Thị trấn Sa Rài	
87	UBND xã Tân Công Chí	
88	UBND xã Bình Phú	
89	UBND xã Tân Hộ Cơ	
90	UBND xã An Phước	
91	UBND xã Tân Thành B	
	Huyện Tam Nông	
92	UBND huyện Tam Nông	
93	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
94	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
95	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
96	UBND Thị trấn Tràm Chim	
97	UBND xã Phú Cường	
98	UBND xã An Hòa	
99	UBND xã Hoà Bình	
100	UBND xã Phú Thọ	
101	UBND xã Phú Đức	
102	UBND xã An Long	
103	UBND xã Phú Ninh	
	Huyện Thanh Bình	
104	UBND huyện Thanh Bình	
105	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
106	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
107	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
108	UBND Thị trấn Thanh Bình	
109	UBND xã Tân Bình	
110	UBND xã Bình Thành	
111	UBND xã Bình Tấn	
112	UBND xã Tân Mỹ	
113	UBND xã Tân Phú	
114	UBND xã Tân Thạnh	

115	UBND xã Tân Long	
116	UBND xã Tân Huê	
	Huyện Cao Lãnh	
117	UBND huyện Cao Lãnh	
118	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
119	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
120	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
121	UBND Thị trấn Mỹ Thọ	
122	UBND xã Bình Thạnh	
123	UBND xã Mỹ Thọ	
124	UBND xã Gáo Giồng	
125	UBND xã Tân Nghĩa	
126	UBND xã An Bình	
127	UBND xã Mỹ Xương	
128	UBND xã Mỹ Hội	
129	UBND xã Phong Mỹ	
130	UBND xã Tân Hội Trung	
131	UBND xã Bình Hàng Trung	
132	UBND xã Bình Hàng Tây	
133	UBND xã Mỹ Long	
	Huyện Lấp Vò	
134	UBND huyện Lấp Vò	
135	Phòng Tài nguyên – Môi trường	
136	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
137	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
138	UBND Thị trấn Lấp Vò	
139	UBND xã Định Yên	
140	UBND xã Bình Thành	
141	UBND xã Vĩnh Thạnh	
142	UBND xã Long Hưng B	
143	UBND xã Tân Mỹ	
144	UBND xã Hội An Đông	
145	UBND xã Bình Thạnh Trung	
146	UBND xã Tân Khánh Trung	
	Huyện Lai Vung	
147	UBND huyện Lai Vung	
148	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
149	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
150	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
151	UBND Thị trấn Lai Vung	
152	UBND xã Long Thắng	
153	UBND xã Tân Thành	
154	UBND xã Hòa Long	

155	UBND xã Vĩnh Thới	
156	UBND xã Tân Dương	
157	UBND xã Hòa Thành	
158	UBND xã Tân Phước	
159	UBND xã Long Hậu	
	Huyện Châu Thành	
160	UBND huyện Châu Thành	
161	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
162	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
163	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
164	UBND Thị trấn Cái Tàu Hạ	
165	UBND xã An Phú Thuận	
166	UBND xã Tân Nhuận Đông	
167	UBND xã An Khánh	
168	UBND xã An Hiệp	
169	UBND xã Tân Bình	
170	UBND xã Phú Long	
171	UBND xã Tân Phú	
172	UBND xã An Nhơn	
173	UBND xã Tân Phú Trung	
	Huyện Tháp Mười	
174	UBND huyện Tháp Mười	
175	Phòng Tài nguyên - Môi trường	
176	Phòng Kinh tế - Hạ tầng	
177	Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	
178	UBND Thị trấn Mỹ An	
179	UBND xã Thanh Mỹ	
180	UBND xã Mỹ Đông	
181	UBND xã Đốc Binh Kiều	
182	UBND xã Trường Xuân	
183	UBND xã Mỹ Quý	
184	UBND xã Mỹ An	
185	UBND xã Phú Điền	
186	UBND xã Mỹ Hoà	
187	UBND xã Tân Kiều	

Phụ lục 3

Kết quả kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của các cơ quan qua các năm từ 2015 – 2019

Năm	Tổng số cơ quan được kiểm tra	Số cơ quan được kiểm tra trực tiếp	Số cơ quan được kiểm tra thông qua báo cáo	Kết quả kiểm tra	
				Đáp ứng yêu cầu ⁽¹⁾	Chưa đáp ứng yêu cầu ⁽²⁾
2015	74	25	59	63	11
2016	103	36	67	103	0
2017	121	36	85	121	0
2018	189	56	133	189	0
2019	187	56	131	175	12

Chú thích:

(1) *Đáp ứng yêu cầu: cơ quan nộp báo cáo đầy đủ đúng yêu cầu và có bằng chứng thể hiện hoạt động duy trì cải tiến HTQLCL. Trường hợp cơ quan được kiểm tra trực tiếp phát hiện sự không phù hợp nhưng có báo cáo khắc phục và bằng chứng thể hiện sự khắc phục thì vẫn tính là đáp ứng yêu cầu.*

(2) *Không đáp ứng yêu cầu: cơ quan không nộp báo cáo hoặc nộp báo cáo không theo yêu cầu và không đầy đủ bằng chứng thể hiện hoạt động duy trì cải tiến HTQLCL.*

Phụ lục 3

Kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001

ĐVT: ngàn đồng

Năm	Nội dung chi			Tổng cộng	Ghi chú
	Xây dựng mới	Duy trì	Quản lý		
2015	1.160	888	74	2.122	
2016	880	1.236	88	2.204	
2017	3.155	1.500	112	4.767	
2018		2.835	230	3.065	
2019		2.835	230	3.065	
2020		2.835	250	3.085	
Tổng cộng	5.195	12.129	984	18.308	