

Số: 284/BC-STTTT

Hà Tĩnh, ngày 06 tháng 11 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024

Triển khai Kế hoạch số 1620/KH-SKHCN ngày 17/10/2024 của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1.1. Công tác chỉ đạo, theo dõi, tuyên truyền, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc áp dụng HTQLCL tại đơn vị/địa phương trực thuộc (nếu có)

Công tác chỉ đạo điều hành, ban hành văn bản

Ngay từ đầu năm, bám Quyết định số 3433/QĐ-UBND ngày 25/12/2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh năm 2024; Kế hoạch số 19/KH-SKHCN ngày 05/01/2024 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh năm 2024, Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành: Kế hoạch số 01/KH-STTTT ngày 11/01/2024 về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Sở Thông tin và Truyền thông năm 2024; Kế hoạch số 02/KH-STTTT ngày 11/01/2024 về thực hiện công tác CCHC năm 2024; Công văn số 451/STTTT-VP ngày 03/4/2024 về việc tập trung khắc phục các tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC năm 2023 và tăng cường thực hiện các nhiệm vụ CCHC năm 2024; Kế hoạch số 48/KH-STTTT ngày 10/9/2024 về kiểm tra, tự kiểm tra công tác CCHC năm 2024.

- Ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện năm 2024; đồng thời, chỉ đạo các phòng chuyên môn xây dựng mục tiêu chất lượng cấp phòng.

- Chỉ đạo xây dựng ban hành quy trình thủ tục hành chính thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính

- Hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn được Ban chỉ đạo ISO của Sở rất quan tâm và thường xuyên theo dõi, đôn đốc để duy trì có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng tại Sở.

- Ban hành Kế hoạch số 04/KH-STTTT ngày 19/01/2023 về tuyên truyền CCHC năm 2024 của Sở Thông tin và Truyền thông; Kế hoạch số 16/KH-STTTT

ngày 08/3/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2024. Đồng thời, thông qua kiểm tra, đánh giá, Ban chỉ đạo ISO đã kịp thời phổ biến thêm những nội dung yêu cầu tiêu chuẩn ISO mà cán bộ, công chức, viên chức chưa nắm rõ.

Kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại các đơn vị và các đơn vị, địa phương: Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức việc đánh giá nội bộ hệ thống Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 vào tháng 10 năm 2024.

d) Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL tại các đơn vị trực thuộc (Phụ lục 01 kèm theo)

1.2. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị được kiểm tra

a) Việc thực hiện theo các quy trình/ hướng dẫn hệ thống:

- Quy trình/ hướng dẫn Kiểm soát thông tin dạng văn bản:

+ Ban hành mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu hệ thống quản lý chất lượng: tại Quyết định số 82/QĐ-STTTT ngày 06/8/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông công bố lại Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

+ Thực hiện việc kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: được thực hiện thường xuyên, đặc biệt đối với các quy trình nội bộ giải quyết TTHC.

+ Việc sắp xếp, lưu trữ tài liệu, hồ sơ: hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ cẩn thận, sắp xếp khoa học.

- Kiểm soát rủi ro, cơ hội: *(Phụ lục 02 kèm theo)*.

- Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2024:

+ Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.

+ Thời gian tổ chức đánh giá gần nhất: tháng 10/2024.

- Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (nếu có): không.

- Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2024: ban hành Quyết định số 82/QĐ-STTTT ngày 06/8/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông công bố lại Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện năm 2024; đồng thời, chỉ đạo các phòng chuyên môn xây dựng mục tiêu chất lượng cấp phòng.

- Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL trong năm 2024: 01 lần trong năm, phạm vi rà soát toàn hệ thống *(rà soát công bố lại HTQLCL do có sự thay đổi về thành viên Ban Chỉ đạo, thay đổi về quy trình TTHC, quy trình nội bộ)*.

b) Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở theo phê duyệt của tỉnh đến

thời điểm báo cáo là 39 TTHC, tại các Quyết định: 1295/QĐ-UBND ngày 24/6/2022 của UBND tỉnh; 769/QĐ-UBND ngày 02/3/2021 của UBND tỉnh; 1924/QĐ-UBND ngày 24/6/2019; Quyết định số 252/QĐ-UBND ngày 02/2/2023 của UBND tỉnh; Quyết định số 2123/QĐ-UBND ngày 30/8/2024 của UBND tỉnh; Quyết định số 1466/QĐ-UBND ngày 21/6/2024 của UBND tỉnh. Năm 2024, sửa đổi, bổ sung 09 TTHC.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2024, đến ngày 30/10/2024 tiếp nhận hồ sơ; số hồ sơ giải quyết quá hạn: Không. 100% hồ sơ được gắn được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến của tỉnh và tuân thủ quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC.

c) Việc xây dựng, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, quy trình điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) tại đơn vị:

- Số Quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) được xây dựng và áp dụng tại cơ quan: 19 quy trình, được ban hành theo Quyết định số 54/QĐ-STTTT ngày 01/6/2020 công bố Quy trình nội bộ được sửa đổi áp dụng trong Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Đánh giá mức độ tuân thủ theo quy trình đã ban hành: các quy trình cơ bản được tuân thủ.

d) Kinh phí được đơn vị bố trí và việc sử dụng kinh phí: bố trí lồng ghép trong kinh phí hoạt động quản lý nhà nước của đơn vị.

e) Tự chấm điểm theo Quyết định 2456/QĐ-UBND 25/10/2024 của UBND tỉnh ban hành Quy chế và Bộ tiêu chí xác định chỉ số cải cách hành chính tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh:

Căn cứ Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 2125/QĐ-UBND ngày 17/10/2022 của UBND tỉnh; đối chiếu với các Tiêu chí thành phần ban hành tại Mục 7.2, Sở Thông tin và Truyền thông rà soát, tự đánh giá và chấm điểm ở mức 5,0/5,0 điểm, cụ thể:

TT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tự chấm	Ghi chú
1	Công tác chỉ đạo triển khai, thực hiện chế độ báo cáo, thực hiện các nhiệm vụ được yêu cầu về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	0,5	Thực hiện đầy đủ, kịp thời
2	Ban hành, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn và điều hành tác nghiệp tại đơn vị (không liên quan đến giải quyết TTHC)	0,5	Xây dựng, ban hành, áp dụng 12 quy trình nội bộ

3	Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, điều hành tác nghiệp và quy trình/ hướng dẫn hệ thống tại đơn vị (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ)	1,0	Tuân thủ theo quy trình/ hướng dẫn đã ban hành
4	Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc)	1,5	Tuân thủ theo quy trình đã công bố
5	Đánh giá việc tuân thủ quy trình điện tử giải quyết TTHC trên trang dichvucong.hatinh.gov.vn của tỉnh (thông qua kiểm tra trực tiếp trên hệ thống)	1,0	Tuân thủ theo quy trình đã công bố
6	Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định (Thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc để đánh giá)	0,5	Hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, lưu trữ theo quy định

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Việc áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan trọng công tác chỉ đạo, điều hành.

- Giúp công chức, viên chức có tác phong làm việc khoa học, thực hiện lưu trữ hồ sơ, tài liệu khoa học góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

- Thông qua việc tự theo dõi, kiểm soát công việc đã phát hiện những điểm chưa phù hợp để kịp thời điều chỉnh và khắc phục, đồng thời có những kiến nghị, đề xuất nhằm cải tiến HTQLCL cho phù hợp.

- Giúp cho quy trình giải quyết TTHC được rõ ràng về trình tự, thủ tục thực hiện, nhiệm vụ của các phòng, các cá nhân tham gia vào quá trình giải quyết TTHC, từ đó giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng giải quyết công việc, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Sở.

- Tăng cường ứng dụng CNTT trong giải quyết công việc, theo dõi quá trình giải quyết công việc, cập nhật hồ sơ, lưu trữ hồ sơ... giải quyết kịp thời nhanh chóng.

- Thường xuyên triển khai rà soát, cập nhật kịp thời các văn bản QPPL có liên quan đến TTHC tham mưu trình UBND tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

2. Tồn tại, nguyên nhân

- Thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi, nên việc xây dựng và tích hợp quy trình ISO đôi khi chưa kịp thời.

- Thành viên trong Ban Chỉ đạo ISO cùng lúc phải thực hiện nhiệm vụ của cơ quan nên việc áp dụng ISO đôi lúc chưa phát huy hết hiệu quả của việc ứng dụng ISO vào giải quyết công việc.

3. Giải pháp trong thời gian tới

Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng; đồng thời chỉ đạo đơn vị trực thuộc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Kế hoạch hàng năm. Tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn nghiệp vụ về ISO hành chính theo giấy mời của cấp trên và các cơ quan chuyên môn.

III. KIẾN NGHỊ - ĐỀ XUẤT

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục mở các đợt tập huấn đánh giá nội bộ và duy trì cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước, qua đó góp phần phát huy hiệu quả của việc ứng dụng ISO vào giải quyết công việc tại cơ quan.

Trên đây là Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVNISO 9001:2015 năm 2024. Sở Thông tin và Truyền thông gửi Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VP₂.

GIÁM ĐỐC



Đậu Tùng Lâm

PHỤ LỤC 1

Kết quả duy trì, cải tiến hệ thống tại Sở Thông tin và Truyền thông năm 2024

(Kèm theo Báo cáo số /BC-STTTT ngày /11/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông)

TT	Tên đơn vị	Số ký hiệu và ngày tháng của QĐ ban hành hệ thống	Ngày đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống	Số ký hiệu và ngày tháng của QĐ công bố hệ thống	Số lượng quy trình, hướng dẫn			Ghi chú
					Hướng dẫn	Quy trình nội bộ	Quy trình TTHC	
1	Trung tâm CNTT và Truyền thông	94/QĐ-TTCNTT ngày 11/12/2023 của Trung tâm CNTT&TT		95/QĐ-TTCNTT ngày 11/12/2023 của Trung tâm CNTT&TT	05	18	0	

PHỤ LỤC 2

Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của Sở Thông tin và Truyền thông
(Kèm theo Báo cáo số /BC-STTTT ngày /11/2024 của Sở Thông tin và Truyền thông)

TT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
I. DO CÁC YẾU TỐ NỘI BỘ									
1	Rủi ro do thay đổi nhân sự: nghỉ việc, chuyển công tác, học tập trung các lớp đào tạo về chuyên môn, chính trị, nghỉ sinh...	Các tác động của rủi ro được cảnh báo trước: - Trong năm, nhân sự được dự kiến đăng ký tham dự các lớp học tập trung đã được quy hoạch và đăng ký từ đầu năm, do đó có thời gian chuẩn bị bố trí con người thay cho vị trí việc làm. - Rủi ro đối với nhân sự nghỉ việc: bố trí vị trí việc làm, tạo điều kiện cho nhân viên khác biết, thực hiện, một nhân viên chuyên, giỏi nhiều vị trí công việc.	Thấp			Đào tạo, phát hiện những nhân viên ưu tú giỏi sâu về chuyên môn	- Đào tạo, bố trí nhân sự hợp lý phù hợp vị trí việc làm. - Đào tạo những vị trí được dự báo có khả năng nghỉ việc, thay đổi vị trí công tác, nghỉ sinh, đi học vv.. để bố trí trước con người, vị trí thay thế, khi nhân sự thay đổi. Từ đó, nhiệm vụ, công việc chuyên môn khi nhân sự thay đổi sẽ không làm ảnh hưởng đến cơ quan.	Đảm bảo công việc vận hành hiệu quả, ổn định khi có nhân sự thay đổi	
2	Rủi ro do xử lý TTHC quá hạn	Hồ sơ giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân bị quá hạn	Thấp				- Quán triệt thực hiện đúng theo quy trình đã xây dựng và đã được UBND tỉnh phê duyệt. Khi hồ sơ quá hạn, CBCC phải có phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả theo quy định. Quy trách nhiệm cụ thể đối với từng cá nhân ở từng bước cụ thể trong quy trình xử lý dẫn đến việc chậm trễ trong giải quyết TTHC;	100% TTHC được giải quyết trước và đúng hạn	

TT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
							<ul style="list-style-type: none"> - Đối với các lý do khách quan như lỗi hệ thống, mất điện v.v.. khiến việc trả kết quả chậm trễ cần có bằng chứng cụ thể; - Thường xuyên kiểm tra, tiếp thu ý kiến phản ánh của tổ chức và cá nhân để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. 		
II. CÁC YẾU TỐ BÊN NGOÀI									
1	Rủi ro do áp dụng văn bản QPPL cũ, lỗi thời	<p>Hiện nay, cơ quan sử dụng phần mềm liên thông đến Bộ, ngành, Trung ương, các văn bản quy phạm pháp luật được nhận và gửi kịp thời đến cơ quan, các phòng, đơn vị thuộc cơ quan.</p> <p>Do đó, văn bản quy phạm pháp luật được cập nhật, nhanh, kịp thời. Rủi ro này ít và ở mức độ thấp.</p>	Thấp			Thường xuyên nghiên cứu, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật	Các phòng, đơn vị thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục tăng cường nghiên cứu, thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật thuộc ngành	Văn bản được cập nhật, bãi bỏ, bổ sung và thực hiện kịp thời	
III. NHU CẦU VÀ MONG ĐỢI CÁC BÊN QUAN TÂM									
1	Tuyên truyền đề tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính thực hiện TTHC		Thấp				Thường xuyên tuyên truyền để tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính	Tăng tỉ lệ thanh toán trực tuyến	
2	Tiếp tục được cơ quan tạo điều kiện đào tạo các lớp bồi		Thấp			Nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ	Cơ quan tạo điều kiện, ưu tiên cho những nhân lực trẻ, năng động được tham gia các lớp tập huấn	Đảm bảo sau khi tập huấn,	

TT	Vấn đề/quá trình	Nhận định tác động dự kiến	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội	Mục tiêu đề ra	Ghi chú
			Thấp	Cao	Rất cao				
	dưỡng					phục vụ công tác chuyên môn	khi Tỉnh và có thông báo tham dự tập huấn	bổ trí nhân lực được đào tạo phù hợp với chuyên môn để phát triển	