

Số: /BC-VPUBND

Đồng Tháp, ngày tháng 8 năm 2022

BÁO CÁO

Tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND Tỉnh năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 69/KH-SKHCCN ngày 13 tháng 01 năm 2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001 trong các cơ quan hành chính nhà nước năm 2022. Văn phòng UBND Tỉnh báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

Thông tin chung:

Cơ quan: Văn phòng Ủy ban nhân dân Tỉnh.

Trực thuộc: UBND tỉnh Đồng Tháp.

Điện thoại cơ quan: 0277.3851.431. Email:

Tổng số TTHC: (tại thời điểm báo cáo) 297, Trong đó:

+ TTHC thuộc thẩm quyền: 297 TTHC;

+ TTHC liên thông:

1. Kết quả kiểm tra, đánh giá:

1.1. Kết quả kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban ISO				
*1.1	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	28/QĐ-UBND-TL kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; ngày 01/3/2022	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQLCL. - Duy trì → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
*1.2	Chính sách chất lượng (CSCL)	- Ngày ban hành 26/02/2021 - Nơi niêm yết: Trụ sở cơ quan, và các phòng, đơn vị trực thuộc.	- Phù hợp và được soát xét định kỳ → đáp ứng	1	Gửi kèm theo hình ảnh niêm yết (CSCL)
*1.3	Mục tiêu chất lượng của cơ quan Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng	- Ngày ban hành 11/01/2022 - Nơi niêm yết: Trụ sở cơ quan, và các phòng, đơn vị trực thuộc.	- Phù hợp và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng	1	
2	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)				
* 2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	- QĐ số 232/QĐ-UBND ngày 26/02/2021 được ban hành trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản idesk và được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, và các phòng, đơn vị trực thuộc. (kèm theo Danh mục hệ thống tài liệu cơ quan, mô hình HTQLCL, các quy trình bắt buộc, Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng,)	- Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
* 2.2	Phân phối; sử dụng và kiểm soát hiệu lực của tài liệu	Danh sách phân phối tài liệu theo BM 02.02 của quy trình kiểm soát TTVB (dạng tài liệu)	- Phân phối đầy đủ; có cập nhật kịp thời sự thay đổi tài liệu của các phòng, bộ phận → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2.3	Kiểm soát hồ sơ	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát TTVB (dạng hồ sơ)	Thực hiện theo Quyết định Ban hành Danh mục hồ sơ của đơn vị: có → đáp ứng	1	
2.4	Phân tích bối cảnh và mong đợi các bên quan tâm	Bảng phân tích bối cảnh và mong đợi các bên quan tâm	- Có bảng phân tích bối cảnh và mong đợi các bên quan tâm phù hợp với hoạt động của cơ quan → đáp ứng	1	
2.5	Phân tích và đánh giá rủi ro và cơ hội	Bảng Phân tích và đánh giá rủi ro và cơ hội	- Có Bảng Phân tích và đánh giá rủi ro và cơ hội phù hợp với hoạt động của cơ quan → đáp ứng	1	
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực	<i>Cơ quan có bảng phân công trách nhiệm, quyền hạn và từng phòng, đơn vị trực thuộc có bảng phân công trách nhiệm, quyền hạn riêng.</i>	Bản mô tả công việc / bản phân công trách nhiệm quyền hạn theo vị trí việc làm có → đáp ứng	1	
4	Giải quyết công việc liên quan đến thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân				
4.1	Có xây dựng quy trình ISO tích hợp cho các QT nội bộ giải quyết TTHC	<i>Quy trình nội bộ giải quyết TTHC được xây dựng và viện dẫn trong quy trình ISO tích hợp (Quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND Tỉnh tại Văn phòng UBND Tỉnh)</i>	- Các QT nội bộ giải quyết TTHC được viện dẫn trong quy trình ISO tích hợp → đáp ứng	1	
4.2	Tuân thủ quy trình	<i>01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP (mẫu số 01 ÷ 06)</i>	- Các bước công việc được thực hiện theo quy trình và đã thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư	1	

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
			01/2018/TT-VPCP → đáp ứng.		
5	Duy trì, cải tiến HTQLCL				
*5.1	Đánh giá nội bộ	<i>Chương trình, Kế hoạch đánh giá; Phiếu ghi chép; Báo cáo ĐGNB quy định trong QT ĐGNB</i>	- Các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.2	Xem xét của lãnh đạo	<i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo: mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng, sự thay đổi phạm vi HTQLCL năm 2022 theo quy định. Trong Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (Biên bản số 01/Đợt 1/2022 ngày 08/8/2022)</i>	- Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.3	Hành động khắc phục khi phát hiện có sự không phù hợp (nếu có)	<i>Phiếu khắc phục sự không phù hợp</i>	- Đã khắc phục được sự không phù hợp → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại	<i>Quyết định số 232/QĐ-UBND ngày 26/02/2021 của Chủ tịch UBND Tỉnh + Bản Công bố + Phụ lục các lĩnh vực hoạt động được công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015</i>	- Công bố lại đúng trình tự, kịp thời cập nhật khi có thay đổi về phạm vi áp dụng theo QĐ số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng.	1	Gửi kèm hồ sơ
	Tổng số điểm			15	

1. Xếp loại chung: Đạt yêu cầu

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

2.1. Tồn tại, hạn chế:

- TTHC do cấp trên ban hành thường xuyên thay đổi nên gặp khó khăn trong việc cập nhật và theo dõi kết quả thực hiện tại đơn vị.

- Việc tham mưu, trình ký các quyết định công bố TTHC do các Sở, ngành Tỉnh thực hiện đôi khi còn chậm, còn chỉnh sửa nhiều về nội dung, hình thức; Phần mềm Một cửa điện tử còn phát sinh lỗi, chưa hoàn thiện một số chức năng như: thống kê báo cáo; phân quyền tài khoản quản lý cho Trung tâm Kiểm soát TTHC và Phục vụ hành chính công... đã ảnh hưởng chung đến kết quả áp dụng HTQLCL tại cơ quan, đơn vị.

2.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế:

- Việc bố trí thời gian, sắp xếp công việc để tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL gặp khó khăn do khối lượng công việc của cơ quan rất nhiều. Việc xử lý hồ sơ TTHC, cập nhật kết quả giải quyết trên Phần mềm Một cửa điện tử để theo dõi giải quyết TTHC của một số bộ phận chuyên môn thuộc Văn phòng còn chưa kịp thời so với việc giải quyết thực tế trên hồ sơ giấy.

3. Kiến nghị, đề xuất:

- Các Sở, ngành Tỉnh thường xuyên rà soát; tham mưu, trình Chủ tịch UBND Tỉnh ký các quyết định công bố TTHC kịp thời, đúng quy định.

- Sở Thông tin và Truyền thông xử lý kịp thời các lỗi phát sinh (nếu có) và hoàn thiện các chức năng của Phần mềm Một cửa điện tử./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (b/c);
- Sở KH&CN;
- Chi cục TCĐLCL (Sở KH&CN);
- LĐVP. UBND Tỉnh;
- Các Phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng;
- LĐ và CV TTKSTTHC&PVHCC
- Lưu: VT, KSTTHC (S).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Huỳnh Thanh Sơn