

Số: /BC-SLĐTBXH

Bình Phước, ngày tháng năm 2021

## **BÁO CÁO**

**Về việc thực hiện chuyển đổi, áp dụng từ Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước.

Thực hiện Kế hoạch số 188/KH-UBND ngày 13/07/2020 của UBND tỉnh Bình Phước về việc chuyển đổi, áp dụng từ Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Sở Lao động - Thương binh và Xã hội báo cáo tình hình thực hiện việc chuyển đổi, áp dụng theo Kế hoạch số 188/KH-UBND và việc thực hiện các quy định tại 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 và theo hướng dẫn tại Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ như sau:

### **A. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH**

- Sở đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 24/KH-SLĐTBXH ngày 09/02/2021 về việc chuyển đổi HTQLCL từ TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015.

- Ban hành Quyết định số 28/QĐ-LĐTBXH ngày 29/3/2021 về việc thành lập Ban chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý HCNN.

- Tham dự đầy đủ khóa đào tạo về nhận thức, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức thực hiện vào tháng 3/2021.

- Sau tham dự đào tạo, Ban chỉ đạo ISO tổ chức họp, trao đổi thảo luận về kế hoạch triển khai, xây dựng và áp dụng. Phân công đến các phòng chuyên môn, cá nhân triển khai soạn thảo, cập nhật tài liệu bao gồm:

+ Chính sách chất lượng.

+ Mục tiêu chất lượng chung của Sở và riêng của các phòng chuyên môn.

+ Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

+ Sáu (06) quy trình cơ bản theo tiêu chuẩn quốc gia (Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT-01, Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT-02, Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng QT-03, Quy trình kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp QT-04, Quy trình tổ chức hành động khắc phục QT-05, Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng QT-06).

+ Xây dựng quy trình tiếp nhận và giải quyết TTHC bao gồm tổng số: 115 thủ tục hành chính theo quyết định hiện hành của UBND tỉnh.

Về cơ bản bám sát và đáp ứng mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ (theo Quyết định 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019).

- Căn cứ tài liệu hệ thống, lãnh đạo Sở đã xem xét, phê duyệt và ký Quyết định số 89/QĐ-SLĐTĐ ngày 16 tháng 9 năm 2021 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015. Tổ chức thực hiện cấp phát đầy đủ tài liệu hệ thống ISO 9001:2015 đến các phòng chuyên môn trong phạm vi áp dụng hệ thống.

- Các phòng chuyên môn tiếp nhận tài liệu, tổ chức phổ biến đến từng cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC), người lao động số lượng thủ tục, quy trình, các nội dung quy định có liên quan và tổ chức triển khai áp dụng chặt chẽ vào thực tiễn công việc và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

- Tham dự đầy đủ khóa đào tạo nâng cao hệ thống và chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức thực hiện vào tháng 7/2021.

- Sau tập huấn, Ban chỉ đạo ISO của Sở đã tổ chức lập kế hoạch, phân công đoàn đánh giá nội bộ, triển khai đánh giá vào ngày 10 tháng 9 năm 2021, nhận diện các sự không phù hợp còn tồn tại, chỉ dẫn các phòng chuyên môn điều chỉnh và khắc phục kịp thời theo đúng QT-03.

- Sau đánh giá, ban chỉ đạo ISO tổ chức họp xem xét của lãnh đạo vào ngày 14 tháng 9 năm 2021 nhằm nhận định hiệu quả tổ chức chuyên đổi, áp dụng, Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 và đưa ra các định hướng cải tiến trong thời gian tới.

- Căn cứ hiệu quả, hiệu lực Hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan thường trực ban chỉ đạo ISO đã tham mưu Giám đốc Sở ký Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo đúng Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

## **B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**I. Việc 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 9001:2015**

**a. Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng**

Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 với 100% các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền.

**b. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

Ban chỉ đạo ISO tham dự đầy đủ các khóa đào tạo do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức thực hiện.

Tất cả các phòng chuyên môn được cấp phát đầy đủ tài liệu và điều tổ chức phổ biến đến CBCCVC, người lao động gồm cấu trúc tài liệu, chính sách, mục tiêu chất lượng của Sở, của phòng, các công việc cụ thể theo yêu cầu của quy trình cơ bản, các bước thực hiện giải quyết TTHC, chuyên môn, nội bộ theo quy trình đã ban hành. Lãnh đạo, CBCCVC, người lao động nắm rõ và tuân thủ chặt chẽ trong quản lý, thực thi công vụ.

**c. Sự tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, các quy định và các yêu cầu pháp luật liên quan**

- Được sự hướng dẫn của đơn vị Tư vấn, Sở xác định rõ tiêu chí quản lý của tiêu chuẩn mới gồm quản lý theo quá trình và quản lý rủi ro. Việc xây dựng, áp dụng bám sát theo đúng quy định.

- Các bước công việc triển khai Hệ thống đều được Sở thực hiện theo đúng Điều 1 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (Xây dựng, áp dụng, công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng).

- Các phòng chuyên môn căn cứ văn bản pháp luật hiện hành có liên quan, các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia và mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng để xác định và xây dựng, cập nhật, cải tiến phù hợp tài liệu hệ thống. Các thủ tục, quy trình mô tả phù hợp với thực tiễn giải quyết TTHC ở dịch vụ công mức độ 3, 4, tham chiếu và kết nối với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**d. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng**

- Lãnh đạo, CBCCVC, người lao động xác định rõ việc xây dựng các thủ tục, quy trình là quan trọng nhằm mục đích thống nhất toàn diện các hoạt động quản lý và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trong tập thể cơ quan, bám sát và đảm bảo 03 tiêu chí: Tính hợp pháp, tính thực tiễn và tính hiệu quả.

- Lãnh đạo Sở chỉ đạo công bố trực quan Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng qua việc làm bảng hiệu lớn và treo tại trụ sở cơ quan.

- Mục tiêu chất lượng của các phòng được treo trực quan, phổ biến, phân công nhiệm vụ thực hiện đến CBCCVC, người lao động.

- Các phòng chuyên môn tập trung triển khai khoa học trong sắp xếp tài

liệu, hồ sơ và dữ liệu (theo QT-01 Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

- Ban chỉ đạo ISO tập trung phân tích bối cảnh, xác định rủi ro và cơ hội, thiết lập Kế hoạch cụ thể để quản lý (theo QT-02 Quản lý rủi ro và cơ hội).

- Các phòng, bộ phận chuyên môn tập trung giải quyết TTHC chặt chẽ, hiệu quả theo các quy trình đã xây dựng và ban hành.

- Các quy trình nội bộ được thực hiện theo nguyên tắc “Viết những gì sẽ làm thì phải làm những gì đã viết”.

- Các sự không phù hợp (sai sót, chậm muộn) phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC được cập nhật và chỉ dẫn điều chỉnh, rút kinh nghiệm kịp thời (theo QT-04 Kiểm soát công việc không phù hợp).

#### **đ. Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp**

- Hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng được Sở thực hiện nghiêm túc, chặt chẽ từ công tác xây dựng Kế hoạch đánh giá, thành lập đoàn đánh giá nội bộ, thiết lập thông báo chương trình đánh giá chi tiết, thực hiện đánh giá và viết phiếu ghi chép, đưa ra các điểm lưu ý và báo cáo sự không phù hợp đảm bảo thực tế, khách quan. Các sự không phù hợp đều được các phòng, bộ phận chuyên môn ghi nhận và bám sát điều chỉnh, khắc phục (theo QT-03 Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng).

- Ngay sau đánh giá nội bộ, Ban chỉ đạo ISO đã tổ chức ngay cuộc họp xem xét của lãnh đạo, đưa ra các quyết định chỉ đạo cho cải tiến (theo QT-06 Họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng).

#### **e. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có):**

Trong quá trình xây dựng, áp dụng hệ thống chưa có phát sinh trường hợp nào.

#### **g. Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng**

Do đây là năm đầu tiên thực hiện chuyển đổi, áp dụng từ Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 các biểu mẫu, quy trình ban hành lần đầu chưa có sự cải tiến.

Công tác sắp xếp các tài liệu bên ngoài (văn bản pháp luật) được lưu trữ khoa học trên hệ thống dữ liệu và lập danh mục chỉ dẫn tra cứu.

Nhiều TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

## **II. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

### **a. Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

Ban chỉ đạo ISO của Sở bao gồm: Giám đốc - Trưởng ban, Phó Giám đốc - Phó Trưởng ban, Trưởng các phòng chuyên môn là các thành viên, các cán bộ chủ chốt nằm trong tổ công tác giúp việc đều thông hiểu các yêu cầu của hệ thống. Tham gia đầy đủ, nhiệt tình trong các cuộc họp định kỳ hoặc đột xuất.

Việc xây dựng, hoàn thiện các quy trình được phân công về từng phòng, bộ phận, CBCC để triển khai thực hiện. Công tác quán triệt, phân công nhiệm vụ được triển khai thường xuyên.

Nhìn chung, tập thể lãnh đạo, CBCCVC, người lao động đều tham gia trực tiếp trong quá trình xây dựng, áp dụng Hệ thống.

**b. Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện đảm bảo đúng quy định**

Với kết quả chuyển đổi phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, ngày 15 tháng 9 năm 2021, Giám đốc Sở đã ký văn bản xác nhận tính hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng ngay sau đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (*thực hiện đúng Điều 4 của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ*).

**c. Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan**

- Căn cứ trên báo cáo kết quả đánh giá nội bộ và văn bản xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở; Giám đốc Sở ký ban hành Quyết định số 89/QĐ-SLĐTĐBXH ngày 16 tháng 9 năm 2021 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Văn phòng Sở thực hiện việc niêm yết công khai bản công bố và tổng hợp báo cáo, gửi toàn bộ kết quả công bố về Sở Khoa học và Công nghệ (cơ quan thường trực BCĐ ISO tỉnh) để báo cáo kịp thời.

**d. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng**

Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc đều là những văn bản mới được cập nhật và còn hiệu lực được ban hành kèm Quyết định số 89/QĐ-SLĐTĐBXH ngày 16/9/2021 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Giai đoạn sau ngày công bố, Sở sẽ bám sát quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg (khi văn bản pháp luật có sự thay đổi và có hiệu lực, tối sau 90 ngày quy trình phải được điều chỉnh và ban hành lại), Ban chỉ đạo ISO sẽ thường xuyên đôn đốc các phòng chuyên môn thực hiện việc rà soát, báo về BCĐ ISO của Sở để nghiên cứu, phân công trách nhiệm cập nhật, cải tiến và ban hành lại kịp thời trong thời gian tới (*kể từ sau 16/9/2021*).

### **đ. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

Năm 2021, chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Tuy nhiên, sự thay đổi của văn bản pháp luật và thủ tục hành chính là thường xuyên, do vậy Sở xác định việc thực hiện công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ, niêm yết tại trụ sở là công việc thường xuyên, sẽ chủ động thực hiện trong năm 2022 và các năm tiếp theo.

## **C. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Đánh giá chung hiệu quả của việc áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại Sở**

- Nhận thức của lãnh đạo, CBCCVC, người lao động làm việc theo quy trình thống nhất đang dần được xác định rõ ràng và minh bạch.

- Việc xây dựng mục tiêu chất lượng giúp các phòng, bộ phận chuyên môn nhận định rõ làm việc thì phải có mục tiêu phấn đấu ngoài thực thi theo chức năng, nhiệm vụ nhằm nâng cao hiệu quả công việc.

- Công tác quản trị hành chính bao gồm sắp xếp khoa học tài liệu, hồ sơ, dữ liệu đang được tổ chức bài bản, trực quan, mang lại môi trường làm việc chuyên môn hóa cao và thúc đẩy CBCCVC, người lao động hăng hái trong mọi công việc.

- Công tác giải quyết thủ tục hành chính: Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân đúng theo quy định của thủ tục hành chính và quy trình đã ban hành; tiến độ giải quyết đảm bảo theo các bước của quy trình, trường hợp chậm muộn đều cập nhật theo dõi cụ thể.

- Công tác phân tích, nhận định các rủi ro, bất cập được chủ động và thiết lập kế hoạch giải quyết kịp thời.

- Nhìn chung, hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 là kỹ thuật khoa học trong quản lý, xuất phát từ những công việc đã và đang làm, được sắp xếp lại có tính trình tự, khoa học, bài bản giúp tập thể cơ quan làm việc có tính hệ thống cao và tạo ra hiệu quả, chất lượng cho mọi hoạt động, quá trình.

### **2. Thuận lợi, khó khăn**

#### **a) Thuận lợi**

- Việc áp dụng, duy trì hệ thống QLCL theo TCVN được các đơn vị xác định là không thể tách rời với nhiệm vụ cải cách hành chính; do vậy từ lãnh đạo đến các CBCC của Sở đều xác định là quan trọng.

- Việc thực hiện hệ thống QLCL đã trở thành thói quen của lãnh đạo, CBCC, người lao động trong nhiều năm qua khi áp dụng tiêu chuẩn cũ TCVN ISO 9001:2008.

- Gắn liền hệ thống QLCL với ứng dụng CNTT, khai thác hiệu quả tính hệ thống một cách đồng bộ, thống nhất.

- Xây dựng quy định về cập nhật quy trình giải quyết TTHC, các quy trình giải quyết công việc nội bộ kịp thời.

- Có sự phối hợp, hướng dẫn nhiệt tình của đơn vị Tư vấn.

- Một số văn bản chỉ đạo của Bộ Khoa học và công nghệ, các văn bản của Sở Khoa học và công nghệ, UBND tỉnh hướng dẫn chuyển đổi đảm bảo rõ ràng, chặt chẽ.

#### **b) Khó khăn**

Hệ thống văn bản pháp luật và thủ tục hành chính thay đổi thường xuyên nên việc cập nhật tài liệu mất nhiều thời gian, công sức.

Các điều kiện về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị còn hạn chế để thực hiện hiệu quả hơn trong quản lý tài liệu, hồ sơ.

#### **D. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI**

- Thường xuyên cải tiến toàn bộ tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với các văn bản pháp luật hiện hành và TTHC mới được UBND tỉnh ban hành và chỉ đạo.

- Tăng cường việc kiểm tra, giám sát, đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, đưa ra các tiêu chí đánh giá và xét thi đua, khen thưởng.

- Áp dụng triệt để Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì theo quy trình đã phê duyệt.

Trên đây là báo cáo của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội về việc thực hiện chuyển đổi, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Sở KH&CN;
- GD, các PGĐ Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP (T-2b).

**GIÁM ĐỐC**