

Số: /BC-BDT

Bắc Giang, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả công tác xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023; Kế hoạch thực hiện năm 2024

Căn cứ Công văn số 28/KHCN-TĐC ngày 10/01/2020 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc Hướng dẫn công tác gửi báo cáo ISO định kỳ. Ban Dân tộc tỉnh báo cáo công tác triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023 và Kế hoạch thực hiện năm 2024 như sau:

1. Kết quả thực hiện

1.1. Kết quả xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

Để triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng năm 2023, Ban Dân tộc đã triển khai thực hiện:

- Tiếp tục áp dụng theo Quyết định số 2140/QĐ-UBND ngày 24/12/2019 UBND tỉnh ban hành Quyết định về việc công nhận Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Ban hành Kế hoạch¹ thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 vào hoạt động của Ban Dân tộc năm 2023; Kế hoạch² đánh giá nội bộ việc thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; Quyết định³ phê duyệt mục tiêu chất lượng theo Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ban Dân tộc; Quyết định⁴ kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO.

1.2. Công tác mở rộng, cải tiến HTQLCL

Thực hiện thường xuyên công tác duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Khi có các văn bản, quy định mới đều được xem xét để cập nhật, sửa đổi quy trình cho phù hợp với thực tế hoạt động của cơ quan và quy định hiện hành của pháp luật. Xây dựng, cải tiến, sửa đổi bổ sung các quy

¹ Kế hoạch số 949/KH-BDT ngày 23/12/2022;

² Kế hoạch số 205/KH-BDT ngày 24/3/2023;

³ Quyết định số 14/QĐ-BDT ngày 07/02/2023

⁴ Quyết định số 28/QĐ-BDT ngày 24/3/2023

⁵ Quyết định số 188/QĐ-BDT ngày 13/10/2023

trình và quyết định⁵ ban hành các Quy trình công nhận và đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Bắc Giang giai đoạn 2023 - 2027, áp dụng theo Hệ thống quản lý chất lượng tại Ban Dân tộc phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

1.3. Hoạt động tự công nhận, tự công bố HTQLCL

Trong năm 2023, Ban Dân tộc tiếp tục áp dụng thực hiện theo Quyết định số 103/QĐ-BDT ngày 31/12/2019 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Sau khi cải tiến, sửa đổi bổ sung các quy trình và quyết định ban hành các Quy trình công nhận và đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Bắc Giang giai đoạn 2023 áp dụng theo Hệ thống quản lý chất lượng tại Ban Dân tộc phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Ban Dân tộc đã tiến hành công bố³ lại và công bố bổ sung Hệ thống quản lý chất lượng tại Ban Dân tộc phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động. Tổng số có 21 quy trình được công bố, trong đó có 20 quy trình công bố lại, 01 quy trình công bố lần đầu.

2. Kết quả áp dụng, duy trì HTQLCL

2.1. Công tác gửi báo cáo và xây dựng kế hoạch, mục tiêu chất lượng

- Công tác gửi báo cáo, gửi các quyết định, kế hoạch về công tác ISO năm 2023 được Ban Dân tộc thực hiện kịp thời, theo đúng quy định.

- Việc xây dựng kế hoạch, mục tiêu chất lượng năm 2023 được Lãnh đạo Ban quan tâm chỉ đạo. Trên cơ sở chức năng và nhiệm vụ trọng tâm của các phòng, 100% đã xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện. Đến tháng 11/2023, theo báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng, cơ bản các phòng đã thực hiện được 98% nhiệm vụ theo kế hoạch.

- Công tác kiểm soát tài liệu, hồ sơ tại các phòng được thực hiện nghiêm túc, văn bản lưu trữ đầy đủ, đúng quy định.

- Công tác đánh giá nội bộ: Ban Dân tộc đã chủ động hành Kế hoạch số 205/KH-BDT ngày 24/3/2023 kế hoạch đánh giá nội bộ việc thực hiện, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2023; đã thực hiện định kỳ đánh giá chất lượng nội bộ việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; ban hành Kế hoạch số 180/KH-BDT ngày 10/10/2023 về việc thành lập các Tổ đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ban Dân tộc năm 2023. Tháng 10/2023, đã tổ chức 02 cuộc đánh giá chất lượng nội bộ các

phòng: Hành chính - Tổng hợp, Thanh tra, Kế hoạch -Tuyên truyền, Chính sách Dân tộc và địa bàn. Qua kiểm tra đánh giá, các phòng đã cơ bản thực hiện nghiêm túc và phối hợp chặt chẽ với Tổ kiểm tra để đưa ra các giải pháp khắc phục một số lỗi nhỏ trong việc thực hiện tại các phòng.

- Việc xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL: ban hành Kế hoạch 875/KH-BDT ngày 10/10/2023 xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023. Duy trì thực hiện và cải tiến quy trình xem xét của lãnh đạo nhằm đảm bảo duy trì hoạt động có hiệu lực và hiệu quả, chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng, cơ cấu tổ chức, hệ thống tài liệu chất lượng và cung cấp nguồn lực có đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

2.2 Việc tuân thủ các quy trình, thủ tục đã xây dựng

Ngay từ đầu năm, Ban Dân tộc đã ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng hàng năm, triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ, hoạt động xem xét của lãnh đạo, đánh giá sự hài lòng của công dân; thực hiện hành động quản lý rủi ro, khắc phục các điểm không phù hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ theo quy trình đã ban hành. Ban hành Quyết định số 188/QĐ-BDT ngày 13/10/2023 về cải tiến, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO năm 2023. Trong quá trình thực hiện công việc liên quan đến các quy trình ISO, công chức đều thực hiện nghiêm túc đúng các yêu cầu.

Công tác giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực công tác dân tộc, được Ban Dân tộc thực hiện treo đúng quy định. Tính đến nay, Ban Dân tộc đã thực hiện TTHC giải quyết 01 hồ sơ đề nghị công nhận danh sách Người có uy tín trong vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

3. Đánh giá

3.1. Ưu điểm

- Lãnh đạo Ban thường xuyên quan tâm và chỉ đạo triển khai công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015. Cán bộ, công chức nghiêm túc triển khai, áp dụng các quy trình ISO trong xử lý công việc; Ban Chỉ đạo ISO đã thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng, bộ phận chuyên môn;

- Việc duy trì Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng, bộ phận chuyên môn năm 2023 đã có chuyển biến rõ rệt. Công việc của các phòng, bộ phận được thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao và tuân thủ theo các quy định, quy trình đã ban hành của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;

- Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã góp phần mang lại hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công

khai, minh bạch. Cụ thể hóa các quy trình nghiệp vụ, xử lý công việc; xác định rõ trách nhiệm của các phòng, đơn vị, cải tiến phương pháp làm việc giúp công tác tham mưu, xử lý công việc của công chức được thông suốt, kịp thời, hiệu quả, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ công chức. Góp phần từng bước xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu thực hiện kế hoạch cải cách hành chính tại cơ quan.

- Quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015 của Ban Dân tộc đã mang lại hiệu quả thiết thực, hỗ trợ mục tiêu cải cách hành chính của Ban. Các quy trình được thực hiện khoa học, cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện cho cán bộ, công chức giải quyết công việc thông suốt, hiệu quả, kịp thời, đơn giản hóa việc giải quyết thủ tục hành chính.

3.2. Hạn chế

- Công chức thực hiện nhiệm vụ tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng ISO của các phòng, bộ phận chuyên môn của Ban kiêm nhiệm nhiều việc, kỹ năng, kiến thức về ISO còn hạn chế, thiếu kinh nghiệm nên có ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

- Việc xây dựng quy trình ISO đối với một số nội dung, nhiệm vụ mới phát sinh tại các phòng chuyên môn còn chậm; một số quy trình, nội dung còn phức tạp, cần tập trung rà soát, cải tiến trong những tháng đầu năm 2024.

- Kinh phí dành cho việc duy trì, cải tiến HTQLCL rất hạn chế, ảnh hưởng không nhỏ đến công tác xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

4. Kế hoạch thực hiện năm 2024

- Tiếp tục duy trì, cải tiến áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2024.

- Tổ chức các đợt đánh giá chất lượng nội bộ tại các Phòng, đơn vị chuyên môn theo Kế hoạch đã đề ra;

- Tiếp tục cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo, các lớp tập huấn (*khi có triệu tập*) về đánh giá nội bộ và tham gia các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Thường xuyên quán triệt, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức trong cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công việc, đảm bảo việc vận hành hệ thống ISO 9001:2015 hoạt động đạt hiệu quả tốt.

- Tiếp tục triển khai áp dụng có hiệu quả các nội dung theo đúng kế hoạch đã đề ra.

5. Đề xuất, kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ

- Tăng cường đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho công chức làm công tác ISO của Ban Dân tộc để kịp thời nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng trong quản lý và triển khai áp dụng HTQLCL.

- Có chuyên mục chia sẻ các cách làm hay về cải tiến HTQLCL.

- Hỗ trợ kinh phí cho việc duy trì, cải tiến HTQLCL tại các cơ quan hành chính nói chung và Ban Dân tộc nói riêng.

Trên đây là báo cáo triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 năm 2023, kế hoạch thực hiện trong năm 2024; Ban Dân tộc tổng hợp, báo cáo/.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- + anhngq_skhn@bacgiang.gov.vn;
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị
- Lưu: VT; HCTH

TRƯỞNG BAN

Vi Thanh Quyền