

Số: 181 /BC- SNN&PTNT

Thanh Hoá, ngày 15 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO
Tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

Thực hiện Kế hoạch số 11/KH-SKHCN ngày 17/01/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc kiểm tra việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, tỉnh Thanh Hóa,

Sở Nông nghiệp và PTNT báo cáo tự kiểm tra đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng tại Cơ quan Sở với các nội dung sau:

1. Kiểm tra, đánh giá:

1.1. Kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO						
*1.1	Thành lập ban chỉ đạo ISO	+	Quyết định số 766/QĐ-SNN&PTNT ngày 19/9/2011 về việc thành lập BCD ISO;	Thành lập và kiện toàn Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 theo yêu cầu thực tế. Giám đốc Sở là Trưởng ban, các Phó Giám đốc	Tốt	5,5	
1.2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự	+	Quyết định số 815/QĐ-SNN&PTNT ngày	Sở là Phó Trưởng ban, trực tiếp	Tốt	5,5	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	thay đổi nhân sự		12/10/2012 về về việc bổ sung thành viên BCD; Quyết định số 129/QĐ-SNN&PTNT ngày 27/2/2013 về việc kiện toàn BCD. Quyết định số 94/QĐ-SNN&PTNT ngày 21/2/2019 về việc kiện toàn BCD.	chỉ đạo, phụ trách một số đơn vị được phân công; các thành viên BCD là đại diện lãnh đạo Văn phòng Sở và phòng TCCB.			
*1.3	Chính sách chất lượng	+	- Ngày tháng ban hành: 22/02/2019; - Nội niêm yết: Làm thành bảng in nội dung và niêm yết công khai tại sảnh tầng 01 cửa ra vào cơ quan, gắn bộ phận “Một cửa”, dễ thấy, dễ đọc.	- Chính sách chất lượng được soát xét định kỳ hàng năm, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Cơ quan. Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển tốt.	Tốt	5,5	
* 1.4	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	+	- Ngày tháng ban hành: 22/02/2019. - Nội niêm yết: Làm thành bảng in nội dung và niêm yết công khai tại sảnh tầng 01 cửa ra	- Mục tiêu chất lượng của cơ quan được đánh giá kết quả định kỳ hàng năm; trên cơ sở đó để xây dựng Mục tiêu chất lượng của năm tới phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan. Tạo mục tiêu	Tốt	5,5	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
			vào cơ quan, gán cửa ra vào phòng Văn thư dễ thấy, dễ đọc.	phân đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ.			
1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận	+	08/08 phòng đã thiết lập mục tiêu chất lượng của phòng.	- 100% số phòng đã thiết lập và được đánh giá kết quả định kỳ. Làm cơ sở, mục tiêu phân đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	Tốt	5,5	
2	Kiểm soát tài liệu , hồ sơ						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	- Các phòng Sở thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến các quy trình ISO của phòng, cập nhật vào danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu; Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu.	- Các quy trình ISO của Cơ quan Sở đều có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình. - Hệ thống tài liệu rõ ràng, đầy đủ, khoa học, gắn kết với công việc thực tế và hiệu quả cao trong sử dụng, đáp ứng tốt cho hoạt động của cơ quan.	Tốt	5,5	
2.2	Phân phối và sử dụng	+	Danh sách phân phối tài liệu theo Biểu mẫu	- Đã phân phối đầy đủ, kịp thời tài liệu đến toàn bộ các phòng trực	Tốt	5,5	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
			quy định của quy trình kiểm soát tài liệu	thuộc sở			
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu	+	Thường xuyên kiểm soát hiệu lực của hệ thống tài liệu liên quan đến các quy trình ISO.	- Rà soát các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, cập nhật kịp thời những văn bản mới, loại bỏ những tài liệu lỗi thời. Đồng thời sửa đổi, bổ sung quy trình ISO cho phù hợp với hệ thống tài liệu mới.	Tốt	5,5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ	- Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, hồ sơ tài liệu lưu giữ được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, dễ tìm, dễ sử dụng.	Tốt	5,5	
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực	+	- Bản mô tả công việc / bản phân công trách nhiệm quyền hạn của từng phòng	- 100 % phòng Sở thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền hạn đến từng cán bộ, công chức trong phòng.	Tốt	5,5	
4	Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân						
4.1	Có quy trình ISO	+	Hiện tại Sở có 14 TTHC được xây dựng theo quy trình ISO (Lĩnh vực nông nghiệp 12; Lĩnh vực PTNT 02).	- Các TTHC xây dựng theo quy trình ISO đều có quy trình xử lý công việc công khai; quy định rõ các loại giấy tờ cần có trong hồ sơ; thời gian trả kết quả, làm cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch cảm	Tốt	5,5	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
				thấy hài lòng, không phải mất nhiều thời gian đi lại, chờ đợi. Việc giải quyết TTHC theo quy trình ISO ở Cơ quan Sở đã thực sự đem lại hiệu quả cao.			
4.2	Tuân thủ quy trình	+	01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg (mẫu số 01÷04)	- Kiểm soát quá trình theo Mẫu số 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt 100% hồ sơ đúng hạn.	Tốt	5,5	
5	Cải tiến						
*5.1	Đánh giá nội bộ	+	Sở đã thành lập Đoàn Kiểm tra đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, năm 2018 tại các phòng Sở; trong 02 ngày 8-9/5/2019. Trưởng đoàn là Phó Giám đốc Sở phụ trách về ISO, thành viên Đoàn là Lãnh đạo các phòng chuyên môn.	- Toàn bộ các phòng (8/8) được đánh giá nội bộ đúng quy trình. Kết quả cho thấy: Việc thực hiện theo ISO tại các phòng chuyên môn, bộ phận, từng vị trí công việc đã đi vào nề nếp, trong quá trình thực hiện đã phát hiện những vấn đề vướng mắc, bất cập và đã yêu cầu cá phòng sửa đổi kịp thời.	Tốt	5,5	Gửi kèm hồ sơ
*5.2	Xem xét của lãnh	+	Thông báo của Đoàn	- Việc xem xét đã cải tiến hệ thống	Tốt	5,5	Gửi



TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không:-)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	đạo		Kiểm tra của Sở về kết quả đánh chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, năm 2018 tại các phòng Sở	và mang lại hiệu quả tốt			kèm hồ sơ
5.3	Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp (nếu có)	+	Các phiếu yêu cầu hành động/ khắc phục phòng ngừa.	- Hành động khắc phục đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả tốt	Tốt	5,0	
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại	+	Quyết định công bố số 492/QĐ-SNN&PTNT ngày 31/7/2015.	- Công bố đúng trình tự theo quyết định số 19/2015/QĐ-TTg	Tốt	5,5	
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước	+	Báo cáo số 217/BC-SNN&PTNT ngày 09/11/2018 về việc báo cáo tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008	- Báo cáo theo đề cương yêu cầu, gửi đúng thời hạn quy định.	Tốt	5,5	

1.2 Xếp loại chung:

Tổng điểm đạt 93,0.



Xếp loại: Tốt

2. Thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Thuận lợi:

- Được sự quan tâm, chỉ đạo của UBND tỉnh trong quá trình triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống tiêu chuẩn quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành, các huyện, thị trong tỉnh nói chung và Sở Nông nghiệp và PTNT nói riêng.

- Lãnh đạo Sở có quyết tâm cao, đã chỉ đạo tập trung, quyết liệt từ khâu lập kế hoạch, xây dựng đến tổ chức áp dụng và duy trì thường xuyên hệ thống tại Sở. Các phòng Sở đã tích cực chủ động việc thực hiện áp dụng, duy trì cải tiến HTQLCL vào hoạt động quản lý nhà nước tại Cơ quan Sở. Cán bộ, công chức, LĐHĐ của Sở nhìn chung đã có nhận thức tốt về tác dụng của việc triển khai hệ thống, từ đó có nhiều ý kiến tham gia đóng góp và có ý thức chấp hành tốt.

- Trình độ tin học văn phòng của cán bộ, công chức đã được nâng cao, thiết bị công nghệ được trang bị tương đối đầy đủ; Một số quy trình đã kết hợp khá tốt với ứng dụng CNTT nên việc cập nhật tiến độ về quá trình giải quyết công việc luôn nhanh chóng.

Khó khăn:

Bên cạnh những thuận lợi trên việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại Cơ quan Sở còn gặp một số khó khăn như:

- Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, không đồng bộ, dẫn đến việc cập nhật nội dung các văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ chưa kịp thời.

- Cán bộ, công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO của Cơ quan Sở là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các phòng chưa được nhiều, dẫn đến ảnh hưởng đến tính hiệu lực của HTQLCL. Vẫn còn một số ít cán bộ, công chức chưa thực sự hiểu rõ về tính hiệu quả của hệ thống; trình độ ứng dụng CNTT vào công việc không đồng đều, dẫn đến những hạn chế trong nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc.

- Kinh phí cho việc áp dụng, duy trì hệ thống còn hạn chế.

3. Kiến nghị, đề xuất:

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu, triển khai sớm việc chuyển đổi áp dụng hệ thống QLCL tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan đơn vị theo Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 24/12/2018 của UBND tỉnh; tổ chức các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản

lý, vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; tham mưu cấp kinh phí chuyển đổi từ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sang hệ thống QLCL tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Có hình thức khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc chỉ đạo, triển khai thực hiện áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- Lưu: VT, VP.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Viết Thái