

Số: /BC-SGDĐT

Quảng Trị, ngày tháng 9 năm 2021

BÁO CÁO

Về việc duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 15/01/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành kế hoạch chuyển đổi áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thay thế tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đang áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 489/SKH-CN-TĐC ngày 06/9/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc Báo cáo việc chuyển đổi/duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động các cơ quan hành chính nhà nước năm 2021, Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo việc triển khai duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại Sở Giáo dục và Đào tạo Quảng Trị, cụ thể như sau:

A. KẾT QUẢ CHUYỂN ĐỔI/DUY TRÌ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của tỉnh, Sở Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) quan tâm triển khai, chỉ đạo áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý và chuyên môn. Năm 2021, Sở GD&ĐT đã xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch số 174/KH-SGDĐT 29/01/2021 của Sở GD&ĐT về việc duy trì áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở GD&ĐT Quảng Trị năm 2021; triển khai các nội dung của kế hoạch và định kỳ báo cáo lãnh đạo Sở kèm theo báo cáo cải cách hành chính.

Sở GD&ĐT đã chú trọng tuyên truyền, phổ biến về hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thông qua lồng ghép vào các cuộc họp, văn bản chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ trong đó có hoạt động ISO nói riêng, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn tầm quan trọng, sự cần thiết và áp dụng các quy trình ISO trong hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ góp phần nâng cao chỉ số PAR INDEX, PAPI, PCI, SIPAS tại đơn vị¹.

¹ Công văn số 1994/SGDĐT-VP ngày 23/9/2021 của Sở GD&ĐT về việc duy trì áp dụng, cải thiện và nâng cao chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh năm 2021; Công văn số 1942/BC-

I. VIỆC CHUYỂN ĐỔI/DUY TRÌ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

1. Phạm vi áp dụng hoạt động

Sở GD&ĐT tiếp tục thực hiện tổ chức thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 2001:2015 năm 2021 theo Quyết định 1140/QĐ-SGDĐT ngày 24/9/2020 về việc công bố danh mục tài liệu nội bộ áp dụng vào hoạt động hành chính của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Trị phù hợp với tiêu chuẩn ISO 2001:2015².

HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 được áp dụng ở tất cả các phòng thuộc Sở, bao gồm các lĩnh vực: Giáo dục và Đào tạo; quy chế thi và tuyển sinh; văn bằng chứng chỉ; thi đua khen thưởng; khiếu nại, tố cáo; thanh tra, kiểm tra; thanh toán tài chính.

Số lượng tài liệu hệ thống xây dựng áp dụng: Ban ISO đã nghiên cứu ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng hệ thống quản lý chất lượng của Sở và đạt được nhiều hiệu quả tích cực như: Tạo nên 02 hệ thống tài liệu có nguồn gốc bên ngoài và tài liệu nội bộ, cập nhật thường xuyên các văn bản đi đến trên kênh điều hành của Sở và UBND tỉnh nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong hoạt động lưu trữ hồ sơ tài liệu và tra cứu tài liệu.

Danh mục tài liệu HTQLCL ban hành: 87 tài liệu, trong đó có 7 quy trình giải quyết công việc hành chính.

2. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

Sở GD&ĐT đã ban hành Chính sách chất lượng phù hợp với thực tiễn nhiệm vụ chính trị của ngành GD&ĐT và tổ chức thực hiện nghiêm túc theo năm học. Căn cứ chính sách chất lượng của Sở và chức năng, nhiệm vụ được giao, các phòng thuộc Sở đã xây dựng mục tiêu chất lượng theo năm học hoặc năm tài chính. Mục tiêu chất lượng của Sở được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, như: Quy trình, kế hoạch hoạt động năm học, kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm hoặc quyết định giao nhiệm vụ... Mục tiêu chất lượng của Sở bao hàm mục tiêu chất lượng của các phòng thuộc Sở³. Mục tiêu chất lượng của các phòng thuộc Sở được thể hiện qua các kế hoạch hoạt động, công văn tổ chức thực hiện nhiệm vụ ngành học, cấp học, lĩnh vực,... theo chức năng nhiệm vụ được giao. Định kỳ, cơ quan Sở, các phòng thuộc Sở tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết⁴... thông qua việc báo cáo định kỳ phù hợp với thực tiễn

SGDĐT ngày 16/9/2021 của Sở GD&ĐT về Báo cáo tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính quý III năm 2021.

² <https://quangtri.edu.vn/cai-cach-hanh-chinh/quyet-dinh-so-1140-qd-sgddt-ngay-24-09-2020-cua-giam-doc-so.html>.

³ Quyết định 839/QĐ-SGDĐT ngày 24/9/2021 về việc phê duyệt và công bố Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại cơ quan Sở GD&ĐT năm học 2021-2022: <https://quangtri.edu.vn/cai-cach-hanh-chinh/hien-dai-nen-hanh-chinh/ap-dung-iso-trong-hoat-dong/chinh-sach-muc-tieu-chat-luong/quyet-dinh-839-qd-sgddt-ngay-24-9-2021-ve-viec-phe-duyet-va.html>.

⁴ Báo cáo số 1666/BC-SGDĐT ngày 14/8/2021 của Sở GD&ĐT về việc tổng kết năm học 2020-2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm học 2021-2022; Báo cáo số 1935/BC-SGDĐT ngày 16/9/2021 của Sở GD&ĐT về việc tình hình Giáo dục và Đào tạo 9 tháng và nhiệm vụ trọng tâm 3 tháng cuối năm 2021; Báo cáo 1881/SGDĐT-VP ngày 10/9/2021 của Sở GD&ĐT về việc báo cáo tình hình giáo dục đầu năm 2021.

thực hiện nhiệm vụ của ngành GD&ĐT, không hình thức, đôi phó, phát huy tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại Sở.

Số tài liệu hệ thống áp dụng: 87

Số thủ tục hành chính đang thực hiện: 73.

3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Lãnh đạo Sở, Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên quan tâm, chỉ đạo phổ biến, hướng dẫn áp dụng, cải tiến hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL tại Sở. Ngay từ đầu năm, Sở đã xây dựng kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, tổng hợp mục tiêu chất lượng chung của các phòng và xây dựng mục tiêu chất lượng chung của toàn Sở.

Hệ thống tài liệu bao gồm: Mô hình hệ thống, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản, quy trình đánh giá nội bộ, quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, quy trình kiểm soát rủi ro cơ hội, quy trình họp xem xét của lãnh đạo, quy trình quản lý văn bản đi và đến, các quy trình nghiệp vụ giải quyết công việc hành chính, quy trình giải quyết TTHC. Sở công khai hệ thống quản lý chất lượng tại trụ sở Sở và các đơn vị trực thuộc Sở, trên Cổng thông tin điện tử của ngành Giáo dục và đào tạo Quảng Trị, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị.

4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc

Tuân thủ theo các TTHC (quy trình ISO) đã ban hành: Thực hiện Sau khi tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố các TTHC kèm theo quy trình nội bộ các mới thuộc thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của Sở GD&ĐT, Sở GD&ĐT đã giao trách nhiệm cho các phòng thuộc Sở, căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để soạn thảo các quy trình ISO, tuân thủ tuyệt đối các yêu cầu và điều kiện của các TTHC tương ứng. Kết quả: Trong 9 tháng đầu năm 2021 Sở đã tham mưu UBND tỉnh ban hành 02 quyết định Công bố Danh mục thủ tục hành chính ban hành mới, thủ tục hành chính được thay thế, sửa đổi, bổ sung, thủ tục hành chính bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Trị và đang trình UBND phê duyệt quy trình nội bộ⁵.

Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính, công việc hành chính theo các quy trình ISO đã ban hành (quy trình xử lý công việc): Sở đã tổ chức thực hiện nghiêm các quy trình ISO gắn với các công việc hành chính, TTHC tương ứng, do đó, thời gian thực hiện giải quyết trước hạn đạt tỷ lệ trên 97% (tăng trên 2% so với cùng kỳ năm trước).

⁵ Tờ trình số 1766/TTr-SGDĐT ngày 27/8/2021 của Sở GD&ĐT về việc Ban hành Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính ban hành mới, sửa đổi, bổ sung theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở GD&ĐT.

Sự hài lòng của người dân và tổ chức, khách hàng: Trong 9 tháng đầu năm 2021, không có phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại đối với việc giải quyết các công việc hành chính, thủ tục hành chính tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở.

5. Hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp, xem xét của Lãnh đạo

Tổ chức đánh giá nội bộ năm 2021: Nhằm mục đích rà soát lại tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, kịp thời phát hiện các điểm không phù hợp hoặc những vấn đề phát sinh để điều chỉnh, bổ sung hệ thống tài liệu phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 vào tình hình công tác, Sở đang tiến hành tổ chức đánh giá nội bộ tại cơ quan Sở: Quyết định số 843/QĐ-SGDĐT ngày 28/9/2021 về việc thành lập Tổ đánh giá nội bộ ISO 9001:2015 năm 2021; chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ.

Hành động khắc phục sau khi đánh giá nội bộ: Sau đợt đánh giá ISO nội bộ, Tổ đánh giá ISO tổng hợp biên bản trình lãnh đạo Sở, căn cứ biên bản tổng hợp và ý kiến đề xuất, Sở tiến hành việc họp xem xét của lãnh đạo để quyết định sửa đổi, bãi bỏ, bổ sung, cải tiến các quy trình ISO của Sở phù hợp với TCVN ISO 9001:2015. Hiện nay Hệ thống quản lý chất lượng của Sở đang phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 và Sở đang tiếp tục rà soát, đánh giá trong thời gian tới sau khi có Quyết định của UBND tỉnh ban hành quy định nội bộ mới đối với lĩnh vực GD&ĐT.

Họp xem xét của Lãnh đạo: Hiện nay Hệ thống quản lý chất lượng của Sở đang phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

6. Hoạt động xử lý các khiếu nại (nếu có)

Từ đầu năm 2021 đến nay, Sở không nhận khiếu nại về việc giải quyết các công việc hành chính hay thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở (việc giải quyết các quy trình công việc tương ứng).

7. Các hoạt động cải tiến

Các phòng thuộc Sở đã xây dựng, áp dụng các quy trình theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; việc lưu hồ sơ thực hiện công tác cải tiến đảm bảo yêu cầu quy định của quy trình.

II. VIỆC TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTg

1. Sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình duy trì áp dụng/chuyển đổi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Lãnh đạo Sở tham gia thường xuyên trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL, Sở đã thành lập và kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO Sở thường xuyên, thành lập Tổ công tác giúp việc Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Trị. Theo đó, các Lãnh đạo Sở đều nằm trong thành phần ban chỉ đạo với vai trò là Trưởng hoặc Phó Ban chỉ đạo để nêu cao tinh thần trách nhiệm của mình.

Sở tiếp tục duy trì, thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015. Hệ thống đã ban hành tuân thủ đầy đủ các yêu cầu theo quy định, phục vụ cho công tác quản lý chất lượng. Chỉ đạo các phòng thuộc Sở thường xuyên theo dõi, rà soát, kiểm tra việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; bổ sung hồ sơ trong quá trình áp dụng, trong đó chú ý đề xuất các biện pháp khắc phục các bất cập do thay đổi chính sách của ngành và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến các TTHC được chuyển hóa thành các quy trình ISO tương ứng.

2. Xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị, người đứng đầu đơn vị

Quyết định thành lập/kiện toàn Ban ISO:

- Quyết định số 56/QĐ-SGDĐT ngày 28/01/2016 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc thành lập Ban chỉ đạo thực hiện xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 565/QĐ-SGDĐT ngày 15/5/2018 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 1110/QĐ-SGDĐT ngày 17/9/2020 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc thành lập Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở GD&ĐT tỉnh Quảng Trị.

- Quyết định số 838/QĐ-SGDĐT ngày 24/9/2021 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc thành lập và kiện toàn Ban Chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở GD&ĐT Quảng Trị.

Việc công bố HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015:

- Quyết định số 1307/QĐ-SGDĐT ngày 23/10/2018 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Quyết định số 1218/QĐ-SGDĐT ngày 14/10/2019 của Sở GD&ĐT về việc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Quyết định số 1140/QĐ-SGDĐT ngày 24/9/2020 của Giám đốc Sở GD&ĐT Quảng Trị về việc công bố danh mục tài liệu nội bộ áp dụng vào hoạt động hành chính của Sở GD&ĐT Quảng Trị phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Quyết định số 839/QĐ-SGDĐT ngày 24/9/2021 của Sở GD&ĐT về việc phê duyệt và công bố Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại cơ quan Sở GD&ĐT năm học 2021-2022.

B. ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT

1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị

Sở GD&ĐT đã duy trì thực hiện HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 đúng

theo yêu cầu, giúp lãnh đạo Sở điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Việc thực hiện các công việc được thực hiện theo một quy trình, chất lượng công việc được đánh giá định kỳ, sau khi rà soát đánh giá, lãnh đạo Sở đã quyết định các biện pháp, hoạt động cải tiến, từ đó nâng cao hơn nữa hiệu quả chất lượng công việc. Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức.

Nhìn chung, Sở đã thực hiện tốt các quy trình giải quyết công việc hành chính, thủ tục hành chính theo các quy trình ISO tương ứng, đáp ứng yêu cầu của HTQLCL TCVN ISO 9001:2015, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần quan trọng để nâng cao chất lượng đội ngũ, nâng cao chỉ số PAR, SIPAS, PCI, PAPI của Sở.

2. Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại Sở

*** Thuận lợi**

- Hệ thống các quy trình hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo, chuyên viên Sở kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của Sở để chỉ đạo kịp thời.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận hồ sơ, thủ tục hành chính, giải quyết công việc được thực hiện một cách dễ dàng, thuận tiện.

*** Khó khăn**

- Các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi nên ảnh hưởng không nhỏ đến công tác cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài.

- Số lượng đội ngũ công chức được cấp trên giao còn ít so với khối lượng công viên hiện tại của cơ quan Sở, công chức tham mưu việc duy trì, triển khai thực hiện hệ thống ISO chủ yếu là kiêm nhiệm nên việc theo dõi, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đôi khi còn chưa thường xuyên kịp thời.

3. Đề xuất, kiến nghị: Không.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở GD&ĐT năm 2021. Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ biết để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Ban Giám đốc Sở;
- Ban Chỉ đạo ISO Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Minh