

Số: /BC-SVHTT

Hải Phòng, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao năm 2023

Thực hiện kế hoạch số 142/KH-UBND ngày 04/5/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2023 và Thông báo số 120/TB-SKHCN ngày 28/6/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ về lịch làm việc của Đoàn kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố năm 2023, Sở Văn hoá và Thể thao Hải Phòng báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Ban hành và nghiêm túc triển khai kế hoạch số 209/KH-SVHTT ngày 30/12/2022 về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; Kế hoạch số 04/KH-SVHTT ngày 10/01/2023 về cải cách hành chính nhà nước tại Sở Văn hoá và Thể thao năm 2023. Theo đó phân công các phòng, đơn vị thuộc Sở triển khai các nhiệm vụ cụ thể nhằm thực hiện thành công kế hoạch duy trì cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tại Sở Văn hoá và Thể thao năm 2023, góp phần thực hiện hiệu quả kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

II. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

1. Kết quả việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

1.1. Phạm vi áp dụng

- Quyết định số 453/QĐ-UBND ngày 20/02/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

- Quyết định số 112/QĐ-SVHTT ngày 03/3/2023 của Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao về việc ban hành tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015;

- Quyết định số 446/QĐ-SVHTT ngày 12/6/2023 ban hành tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 sửa đổi, bổ sung

- Tổng số quy trình ISO đang được áp dụng tại cơ quan gồm:

+ Quy trình tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015: 59 quy trình (gồm cả STCL)

+ Quy trình giải quyết TTHC: 51 quy trình.

+ Quy trình nội bộ: 02 quy trình

1.2. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Sở Văn hóa và Thể thao đã triển khai phổ biến, quán triệt kế hoạch số 209/KH-SVHTT ngày 30/12/2022 về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023; phân phối tài liệu hệ thống QLCL tới toàn thể cán bộ, công chức liên quan; cử công chức tham gia lớp đào tạo về hệ thống QLCL do Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng tổ chức.

1.3. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 về chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định pháp luật có liên quan khác

- Quyết định số 186/QĐ-SVHTT ngày 27/3/2023 của Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015.

Niêm yết công khai Bản công bố việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng tại bộ phận Một cửa.

- Thực hiện việc nhận diện bối cảnh, xác định rủi ro và xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro.

1.4. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

- Quán triệt và tuân thủ quy trình HTQLCL trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính

- Số lượng hồ sơ giải quyết theo thủ tục hành chính: Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 07/7/2023: 285 hồ sơ (trong đó có 278 hồ sơ mới tiếp nhận, 7 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang).

- Số hồ sơ được trả kết quả trước hạn và đúng hạn: 269 hồ sơ. Còn 16 hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết. Không có hồ sơ quá hạn.

- Số hồ sơ áp dụng theo quy trình ISO: 285 hồ sơ

1.5. 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

Sở Văn hóa và Thể thao đã ban hành và triển khai thực hiện chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ từ ngày 24 – 30/5/2023, thực hiện việc họp xem xét của lãnh đạo vào ngày 03/7/2023.

Số điểm không phù hợp được phát hiện trong năm 2022: Không có. Năm 2023: có 03 điểm không phù hợp nhẹ được phát hiện.

Số điểm chưa phù hợp đã được khắc phục: 03 điểm.

Số điểm chưa phù hợp chưa được khắc phục: 0 điểm.

1.6. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL

Sở Văn hóa và Thể thao không nhận được khiếu nại nào liên quan đến lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 của Sở.

1.7. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL

Sở Văn hóa và Thể thao đã thực hiện việc họp xem xét cải tiến của lãnh đạo; thực hiện các hành động khắc phục các kiến nghị phát sinh trong quá trình đánh giá nội bộ.

Số quy trình được soát xét, sửa đổi, bổ sung: 03 quy trình tương ứng với 04 thủ tục hành chính.

2. Việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

2.1. Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

Sở Văn hóa và Thể thao đã ban hành Quyết định số 1535/QĐ-SVHTT ngày 30/12/2022 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO và Tổ thư ký giúp việc Ban chỉ đạo ISO Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hải Phòng.

2.2. Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL

Quyết định số 112/QĐ-SVHTT ngày 03/3/2023 v/v ban hành tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao; Quyết định số 446/QĐ-SVHTT ngày 12/6/2023 ban hành tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sửa đổi, bổ sung; Bản công bố niêm yết tại bộ phận Một cửa.

Quyết định số 186/QĐ-SVHTT ngày 27/3/2023 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Văn hóa và Thể thao.

2.3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015

Đã gửi Quyết định số 186/QĐ-SVHTT ngày 27/3/2023 về công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Văn hóa và Thể thao đến Sở Khoa học và công nghệ thành phố Hải Phòng.

Thực hiện niêm yết tại bộ phận Một cửa và văn thư của Sở, đồng thời đăng tải trên cổng thông tin điện tử của cơ quan tại địa chỉ: sovh.ttdl.haiphong.gov.vn/Tiếp_cận_thông_tin/Quy_trình_giải_quyết_công_việc

2.4. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Thực hiện việc cập nhật văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực, liên quan đến hoạt động lĩnh vực HTQLCL đang áp dụng tại Sở Văn hóa và Thể thao.

Năm 2023, đã thực hiện việc cập nhật thông tư số 12/2022/TT-BVHTTDL ngày 27/12/2022 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch quy định các mẫu văn bản trong hoạt động điện ảnh.

2.5 Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL

Sở Văn hóa và Thể thao đã thực hiện việc công bố lại phạm vi áp dụng HTQLCL do năm 2023 Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định số 453/QĐ-UBND ngày 20/02/2023 v/v Công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong đó có sự tăng, giảm số lượng Thủ tục hành chính ở các lĩnh vực văn hoá.

2.6. Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập

Sở Văn hóa và Thể thao không lựa chọn tổ chức tư vấn và chuyên gia tư vấn độc lập đối với HTQLCL.

III. Nhận xét, đánh giá:

1. Nhận xét, đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

Áp dụng HTQLCL, 100% thủ tục hành chính giải quyết các yêu cầu của tổ chức, công dân đối với Sở Văn hoá và Thể thao Hải Phòng đã được thực hiện theo quy trình ISO, tạo điều kiện cho từng cán bộ, công chức, phòng chuyên môn giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả, đơn giản hoá quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của cán bộ, công chức, tiết kiệm chi phí và thời gian cho tổ chức, công dân; giảm tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức khi giải quyết yêu cầu cung cấp dịch vụ hành chính công của tổ chức, cá nhân.

Việc áp dụng HTQLCL giúp cho công chức của Sở Văn hoá và Thể thao thành phố Hải Phòng thực hiện công vụ một cách bài bản, khoa học.

Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được thực hiện nghiêm túc. HTQLCL được áp dụng đối với 100% thủ tục hành chính lĩnh vực văn hoá, gia đình và thể thao thuộc phạm vi tiếp nhận của Sở Văn hoá và Thể thao và các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực thanh tra thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Văn hoá và Thể thao.

Việc đo lường sự hài lòng của khách hàng được thực hiện trên cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố. Tính đến thời điểm báo cáo, Sở Văn hoá và Thể thao

chưa nhận được bất kỳ phản ánh, kiến nghị nào của khách hàng đối với sự phục vụ của Sở Văn hoá và Thể thao.

2. Tình hình xử lý vi phạm đối với các hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015:

- Qua nhiều năm áp dụng HTQLCL, cán bộ, công chức của Sở Văn hoá và Thể thao Hải Phòng đã nắm rõ các quy định của pháp luật, của nội bộ cơ quan trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL, không để xảy ra những sai phạm, khuyết điểm lớn. Quá trình đánh giá nội bộ không phát hiện ra những điểm không phù hợp nặng. Các điểm không phù hợp nhẹ, các khuyến nghị được công chức, phòng chuyên môn nghiệp vụ liên quan khẩn trương có hành động khắc phục.

- Sau đợt kiểm tra của các đoàn kiểm tra liên quan đến việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, các khuyến nghị của Đoàn kiểm tra đã được nghiêm túc tiếp thu, kịp thời khắc phục.

3. Thuận lợi, khó khăn và những tồn tại:

- Thuận lợi:

+ Lãnh đạo Sở Văn hóa và Thể thao đã quan tâm chỉ đạo, xây dựng và cam kết thực hiện chính sách chất lượng. Các cán bộ công chức Sở Văn hóa và Thể thao thấu hiểu và tích cực, chủ động tham gia xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

+ Có sự kiểm tra, giám sát và hướng dẫn cụ thể, chi tiết về việc áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của Đoàn kiểm tra ISO hàng năm. Các lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về ISO được Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng, Sở Khoa học công nghệ tổ chức bài bản, chất lượng, hiệu quả.

- Khó khăn, tồn tại:

Do nguồn kinh phí ngân sách cấp còn hạn chế, ưu tiên cho các nhiệm vụ chuyên môn, ưu tiên cho việc phát triển các nguồn lực khác nên chưa bố trí được kinh phí hỗ trợ cho việc soạn thảo tài liệu HTQLCL, chưa mời được tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập về ISO.

Biên chế hành chính giới hạn, khối lượng công việc ngày càng lớn, nhiều nhiệm vụ khó, yêu cầu cao về tiến độ thời gian và chất lượng, vấn đề sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan nhà nước ngày càng được quan tâm, ưu tiên tạo áp lực cho công chức khi thực hiện nhiệm vụ.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng thường xuyên tổ chức các hoạt động hướng dẫn chuyên môn, tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng miễn phí để cập nhật kiến thức về ISO cho cán bộ công chức các sở, ngành.

Trên đây là báo cáo kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao năm 2023, trân trọng đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- BCĐ ISO Sở;
- Các PCN;
- Lưu: VT, TK ISO.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Hoàng Mai