

Số: 1414/BC-SVHTTDL

Nam Định, ngày 23 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Tự đánh giá chấm điểm việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

Thực hiện Công văn số 1102/SKHCN-TĐC ngày 10/11/2022 của Sở Khoa học Công nghệ về việc kiểm tra áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (VHTTDL) báo cáo kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Công tác chỉ đạo của Ban Chỉ đạo ISO

Nhằm áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Sở VHTTDL Nam Định đã thường xuyên kiện toàn BCD triển khai áp dụng duy trì HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có sự thay đổi nhân sự: Quyết định số 168/QĐ-SVHTTDL ngày 02/7/2020; Quyết định số 219/QĐ-SVHTTDL ngày 03/6/2021, Quyết định 167/QĐ-SVHTTDL ngày 07/6/2022 về việc kiện toàn BCD triển khai áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL Nam Định. Ban Chỉ đạo ISO của Sở VHTTDL đã thực hiện tốt công tác tham mưu cho lãnh đạo Sở chỉ đạo các phòng QLNN về việc áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 gắn liền với công tác cải cách hành chính, đảm bảo việc thực hiện các nhiệm vụ cụ thể của tháng, quý, năm, phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống, năm 2022, Sở đã ban hành Quyết định số 111/QĐ-SVHTTDL ngày 08/4/2022 về việc ban hành HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở; Quyết định số 346/QĐ-SVHTTDL ngày 3/11/2022 về việc công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Hàng năm đều ban hành Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; kế hoạch rà soát, kế hoạch tập huấn nâng cao nhận thức về HTQLCL: Kế hoạch số 94/KH-SVHTTDL ngày 29/01/2021 về việc áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL năm 2021, Kế hoạch số 1512/KH-SVHTTDL ngày 22/12/2021 về việc áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL năm 2022

2. Phạm vi áp dụng

Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL được áp dụng tại các phòng QLNN có giải quyết TTHC. Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở VHTTDL không giải quyết TTHC nên không triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015.

Hiện nay, Sở VHTTDL có 142 Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được bao phủ bởi 98 hướng dẫn, quy trình (trong đó có: 01 mô hình khung; 05 hướng dẫn chung bắt buộc và 8 quy trình quản lý nội bộ, 84 quy trình

tác nghiệp), đạt 100%.

3. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống

Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện thường xuyên, liên tục. HTQLCL được công khai niêm yết tại cơ quan, đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Sở, lồng ghép trong các Hội nghị, các cuộc họp giao ban để cán bộ, công chức, viên chức và lao động trong ngành được củng cố về hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc để có thể nắm bắt nội dung, áp dụng liên tục trong công tác. Thông qua các cuộc đánh giá nội bộ để hoàn thiện hệ thống, chấn chỉnh các hoạt động chưa đi theo quy trình tác nghiệp, khắc phục những điểm chưa phù hợp trong quá trình triển khai, thực hiện. Năm 2022, Sở VHTTDL đã thực hiện 01 lần đánh giá nội bộ.

4. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn

Ngay từ cuối năm 2021, lãnh đạo Sở đã chỉ đạo Ban Chỉ đạo ISO chỉ đạo các phòng QLNN ban hành mục tiêu chất lượng và thường xuyên đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng của Sở thông qua các cuộc họp giao ban hàng tháng, quý, hội nghị sơ kết 6 tháng và tổng kết công tác năm. Trên cơ sở đánh giá những kết quả đạt được, những mặt còn hạn chế để đề ra những nhiệm vụ trọng tâm trong công tác tháng, quý tiếp theo. Sau mỗi hội nghị giao ban, Văn phòng Sở luôn tổng hợp xây dựng Thông báo ý kiến kết luận cuộc họp gửi tới các phòng, đơn vị để đạt được kết quả cao nhất trong việc trao đổi thông tin nội bộ trong việc thực hiện nhiệm vụ.

5. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc được xác định trong hệ thống

Quá trình giải quyết các công việc tại Sở và các phòng QLNN cơ bản được tuân theo quy trình đã đặt ra, đúng quy định và đúng thẩm quyền.

6. Hoạt động xem xét của lãnh đạo, hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động cải tiến 9001:2015 của Sở VHTTDL

- Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Năm 2022, Sở VHTTDL đã thực hiện 02 cuộc họp xem xét của lãnh đạo đối với việc áp dụng, duy trì hệ thống.

- Hoạt động đánh giá nội bộ: Năm 2022, Sở VHTTDL tiến hành đánh giá nội bộ 01 lần đối với việc vận hành và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 để phát hiện những điểm không phù hợp cần khắc phục, yêu cầu cán bộ phụ trách ISO tiếp tục phát huy những kết đã đạt được và khắc phục các điểm còn bất cập ảnh hưởng đến vận hành hệ thống QLCL của Sở.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: Trong quá trình triển khai HTQLCL tại Sở, một số phòng QLNN đã nhận thấy cần phải sửa đổi một số nội dung trong quy trình: cập nhật một số nội dung mới trong phần căn cứ pháp lý, sửa đổi biểu mẫu... từ đó xây dựng dự thảo gửi Ban ISO đề nghị trình ban hành. Trong năm 2022, có 8 phòng QLNN đã đề nghị sửa đổi quy trình.

7. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg Sở VHTTDL đã tiến hành áp dụng và vận hành Hệ thống chất lượng quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tuân thủ theo các quy định của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ. Toàn Sở đã triển khai và áp dụng hệ thống chất lượng.

- Về việc công bố HTQLCL: Sở VH TTDL đã ban hành Quyết định số 111/QĐ-SVHTTDL ngày 08/4/2022 về việc ban hành HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở; Quyết định số 346/QĐ-SVHTTDL ngày 3/11/2022 về việc công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Về việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL: trong quá trình giải quyết công việc, đặc biệt là giải quyết các TTHC, các đơn vị thường xuyên cập nhật các văn bản mới ban hành, triển khai xử lý công việc theo quy định mới.

II. KẾT QUẢ ÁP DỤNG

Trong năm 2022, Sở VH TTDL tiếp tục vận hành và áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, góp phần quan trọng trong hoạt động chung của Sở, phục vụ công tác quản lý điều hành và thực hiện tốt các nhiệm vụ chuyên môn của Sở, đặc biệt là các quy trình có liên quan đến các tổ chức, công dân. Tập trung chỉ đạo các phòng QLNN thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; 100% các hồ sơ thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hạn hoặc trước thời hạn. Trong quá trình áp dụng, nhận thấy một số vấn đề chưa phù hợp, Ban Chỉ đạo ISO đẩy mạnh công tác chỉ đạo để áp dụng HTQLCL một cách có hiệu quả hơn và ngày càng được cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực quản lý và tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức đến làm việc.

(có bảng tổng hợp kèm theo)

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Nam Định trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Sở KHCN;
- Lưu: VT, Ban ISO.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Tiên Dũng

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ
(Kèm theo Báo cáo số: 1414/BC-SVHTTDL ngày 23 tháng 1 năm 2022 của Sở VHTTDL)

STT	Nội dung thực hiện	Kết quả thực hiện	Tài liệu kiểm chứng
I	Duy trì thực hiện, cải tiến HTQLCL		
1	Đào tạo, tập huấn		
1.1	Tự tổ chức lớp đào tạo, tập huấn nội bộ cập nhật kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO	Tổ chức 01 hội nghị tập huấn có lồng ghép 2 nội dung: cập nhật kiến thức về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO và đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO	- Kế hoạch số 580/KH-SVHTTDL ngày 10/6/2022 về việc tập huấn cập nhật kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO và hướng dẫn đánh giá nội bộ - Thông báo số 1153/TB-SVHTTDL ngày 13/10/2022 của Sở VHTTDL về việc triệu tập dự Hội nghị tập huấn cập nhật kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO và hướng dẫn đánh giá nội bộ
1.2	Tự tổ chức lớp đào tạo, tập huấn nội bộ về đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO		
2	Xây dựng Kế hoạch duy trì, cải tiến thực hiện tại cơ quan	Đã xây dựng KH năm 2022	Kế hoạch số 1512/KH-SVHTTDL ngày 22/12/2021 về việc áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL năm 2022
3	Quyết định thành lập BCD ISO		
3.1	Có Quyết định thành lập BCD ISO còn hiệu lực	Có QĐ kiện toàn BCD ISO và phân công nhiệm vụ	Quyết định 167/QĐ-SVHTTDL ngày 07/6/2022 về việc kiện toàn BCD triển khai áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL Nam Định và phân công nhiệm vụ kèm theo
3.2	Quyết định có phân công nhiệm vụ cụ thể từng thành viên		
4	Chính sách chất lượng Được lãnh đạo cao nhất ban hành, truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	CSCL được Giám đốc Sở phê duyệt, phổ biến tới CBCCVC toàn ngành	Chính sách chất lượng của Sở được niêm yết tại bảng tin và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Sở, được phổ biến tới từng phòng QLNN, tại các cuộc họp giao ban của cơ quan
5	Mục tiêu chất lượng		

5.1	MTCL của cơ quan, MTCL của các phòng	Có MTCL, KH thực hiện MTCL, báo cáo đánh giá thực hiện MTCL của Sở và các phòng QLNN	MTCL của Sở, của các phòng QLNN đảm bảo đạt 100%
5.2	Kế hoạch thực hiện MTCL, của cơ quan, các phòng		Có Kế hoạch thực hiện MTCL của Sở, của các phòng QLNN
5.3	Đánh giá kết quả thực hiện MTCL		Có báo cáo đánh giá kết quả thực hiện MTCL năm 2022 của Sở, của các phòng QLNN
6	Kiểm soát tài liệu, hồ sơ		
6.1	Có danh mục tài liệu nội bộ	Kiểm soát tài liệu, hồ sơ theo đúng quy trình hệ thống QLCL	Danh mục tài liệu nội bộ
6.2	Có danh mục tài liệu bên ngoài, tài liệu bên ngoài được lưu giữ theo quy định		Danh mục tài liệu bên ngoài phải kiểm soát
6.3	Danh mục hồ sơ của cơ quan và của các phòng chuyên môn		Danh mục hồ sơ của Sở
6.4	Có phiếu yêu cầu viết/ sửa quy trình		Phiếu yêu cầu viết/sửa quy trình.
6.5	% hồ sơ giải quyết TTHC được lưu giữ theo yêu cầu của quy trình ISO		100% hồ sơ giải quyết TTHC được lưu giữ theo yêu cầu của quy trình ISO
7	Họp xem xét của lãnh đạo	Có tổ chức họp xem xét của lãnh đạo	Hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo năm 2020-2022
8	Đánh giá nội bộ	Có tổ chức đánh giá nội bộ	Hồ sơ đánh giá nội bộ năm 2020-2022
9	Hoạt động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	Có hồ sơ khắc phục phòng ngừa, cải tiến	Hồ sơ khắc phục, phòng ngừa và cải tiến năm 2020-2022
10	Việc tuân thủ thực hiện các quy trình tác nghiệp để giải quyết thủ tục hành chính		
10.1	% hồ sơ xử lý công việc tuân thủ theo quy trình ISO	Tuân thủ thực hiện các quy trình tác nghiệp để giải quyết thủ tục hành chính	100% hồ sơ xử lý công việc tuân thủ theo quy trình ISO
10.2	% hồ sơ giải quyết công việc được lưu giữ theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO		100% hồ sơ giải quyết công việc được lưu giữ theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO
10.3	Sửa đổi kịp thời 100% quy trình ISO khi có sự thay đổi văn bản pháp lý		Sửa đổi kịp thời 100% quy trình ISO khi có sự thay đổi văn bản pháp lý

11	Công bố phù hợp tiêu chuẩn		
11.1	Bản công bố hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn đúng quy định; Niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có)	Đã công bố hệ thống QLCL phù hợp tiêu chuẩn đúng quy định	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 346/QĐ-SVHTTDL ngày 3/11/2022 về việc công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 - Niêm yết tại bảng tin của Sở; - Đăng tải trên Cổng TTĐT của Sở VHTTDL https://sovhttdl.namdinh.gov.vn/
11.2	Thông báo bằng văn bản đến Sở KH&CN theo dõi và tổng hợp	Đã gửi đến Sở KHCN	- Đã gửi thông báo đến Sở KHCN
12	Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo	Đúng quy định	Các báo cáo của 3 năm về kết quả thực hiện ISO
II	Thực hiện theo đúng quy định của Bộ KHCN về mô hình quản lý chất lượng ISO		
1	Có đủ quy trình/hướng dẫn theo mô hình khung của Bộ KH&CN	Có mô hình khung hệ thống và 04 hướng dẫn theo mô hình khung của Bộ KHCN: Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản, hướng dẫn kiểm soát rủi ro và cơ hội; hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa, Hướng dẫn đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo	Danh mục tài liệu hệ thống QLCL
2	Có quy trình quản lý nội bộ	Có quy trình quản lý nội bộ	
3	Có quy trình quản lý không phải TTHC nhưng theo chức năng nhiệm vụ được giao	Có quy trình quản lý theo chức năng nhiệm vụ được giao	

4	Có quy trình nội bộ quản lý hoạt động cơ quan	Có quy trình nội bộ quản lý hoạt động cơ quan	
5	Quy trình giải quyết TTHC bao phủ 100% thủ tục hành chính	Xây dựng 84 quy trình giải quyết TTHC bao phủ 142 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, đạt 100%	