

Số: /BC-STP

Hà Tĩnh, ngày tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022

Trên cơ sở ý kiến của Sở Khoa học và Công nghệ tại Công văn số 1813/SKH-CN-TĐC ngày 08/11/2022 về việc kiểm tra thực hiện và xây dựng ISO hành chính tại các cơ quan, đơn vị, Sở Tư pháp báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001: 2015 tại đơn vị năm 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Công tác chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng HTQLCL

1.1. Ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành việc xây dựng và áp dụng ISO tại cơ quan và các đơn vị trực thuộc

Trên cơ sở ý kiến của Đoàn thẩm định chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của tỉnh, trong năm 2022, Sở Tư pháp đã quan tâm chỉ đạo xây dựng, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan Sở và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc. Trong năm, trên cơ sở các phương hướng, nhiệm vụ được đề ra tại Hội nghị tổng kết công tác tư pháp năm 2021 và thực tiễn hoạt động của ngành, Sở đã đề ra mục tiêu chất lượng năm 2022¹. Căn cứ Kế hoạch CCHC của tỉnh, Kế hoạch ISO của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở đã ban hành Kế hoạch chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2022²; ban hành Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách hành chính năm 2021³, trong đó có chỉ đạo các đơn vị trực thuộc khắc phục hạn chế liên quan đến xây dựng ISO hành chính; ban hành Công văn số 216/STP-VP ngày 15/3/2022 đề nghị các Phòng, Trung tâm thuộc Sở rà soát, thống kê các hoạt động cần xây dựng thành quy trình ISO nội bộ.

Bên cạnh đó, Sở cũng đã tích cực trong việc nghiên cứu, tham gia góp ý các nội dung liên quan đến công tác CCHC trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo

¹ Quyết định số 13/QĐ-STP ngày 09/02/2022 của Sở Tư pháp về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2022” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

² Kế hoạch số 05/KH-STP ngày 13/01/2022 của Sở Tư pháp về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 năm 2022.

³ Kế hoạch số 37/KH-STP ngày 28/02/2022 của Sở Tư pháp về việc khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC, các tiêu chí bị trừ điểm trong đợt thẩm định, đánh giá CCHC của tỉnh năm 2021.

của tỉnh hoặc đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ, như: Công văn số 249/STP-VP ngày 28/3/2022 về việc góp ý dự thảo Kế hoạch xây dựng và áp dụng ISO hành chính giai đoạn 2022-2030; Công văn số 561/STP-VP ngày 28/6/2022 về việc góp ý dự thảo sửa đổi Quy chế và Bộ Chỉ số chấm điểm CCHC ban hành kèm theo Quyết định số 3369/QĐ-UBND; Công văn số 758/STP-VP ngày 19/8/2022 về việc góp ý dự thảo Báo cáo sửa đổi Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;...

Nhờ quan tâm công tác chỉ đạo, điều hành, việc xây dựng, cải tiến HTQLCL ISO 9001: 2015 trong năm 2022 có những tín hiệu tích cực hơn so với các năm trước. Nhận thức về hệ thống, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của Sở của công chức, viên chức, người lao động được nâng lên rõ rệt.

1.2. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính

- Số lượt cán bộ được cử đi đào tạo tập huấn về ISO 9001: 2015: 02 lượt.
- Số lớp tập huấn về ISO 9001: 2015 được đơn vị tổ chức trong năm: Sở không tổ chức lớp tập huấn riêng về ISO hành chính.

1.3. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại đơn vị

Trong năm 2022, Sở Tư pháp đã tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện ISO tại các Phòng, Trung tâm thuộc Sở, lồng ghép nội dung này vào Kế hoạch kiểm tra công vụ⁴ và Kế hoạch tự kiểm tra cải cách hành chính năm 2022⁵. Theo đó, trong tháng 10 và tháng 11/2022, Sở đã thực hiện kiểm tra việc thực hiện ISO hành chính tại 07/09 Phòng, Trung tâm thuộc Sở, gồm: Văn phòng Sở, Phòng Xây dựng, kiểm tra và theo dõi thi hành pháp luật, Phòng Hành chính và Bổ trợ tư pháp, Trung tâm Dịch vụ đấu giá tài sản tỉnh, Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước, Phòng Công chứng số 1, Phòng Công chứng số 2. Kết quả kiểm tra cho thấy việc áp dụng ISO hành chính ở các đơn vị khá nghiêm túc, các quy trình bám sát các quy định của pháp luật và thực tiễn giải quyết tại các đơn vị; 04/04 đơn vị sự nghiệp thuộc Sở đã xây dựng, áp dụng HTQLCL ISO 9001: 2015.

2. Kết quả xây dựng và áp dụng hệ thống tại cơ quan

2.1. Việc áp dụng các quy trình, hướng dẫn, yêu cầu của hệ thống

- Kiểm soát thông tin dạng văn bản:
 - + Kiểm soát tài liệu nội bộ (ban hành, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng): Việc viết mới, sửa đổi tài liệu, phân phối tài liệu được các Phòng chuyên môn, Ban Chỉ đạo ISO của Sở thực hiện bám sát theo quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản đã công bố.

⁴ Kế hoạch số 121/KH-STP ngày 04/5/2022 của Sở Tư pháp về kiểm tra công vụ năm 2022.

⁵ Kế hoạch số 267/KH-STP ngày 09/8/2022 của Sở Tư pháp về tự kiểm tra CCHC năm 2022.

+ Kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài (được gửi đến từ các tổ chức, cá nhân) được tiếp nhận qua Văn thư, đóng dấu văn bản đến và thực hiện quy trình xử lý, lưu trữ theo đúng quy định. Việc khai thác tài liệu từ Internet để sử dụng được kiểm soát chặt chẽ, theo đó, công chức, viên chức phải tra cứu, tải về từ các nguồn chính thống như Cổng Thông tin của Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương,...

+ Sắp xếp, lưu trữ tài liệu, hồ sơ: Hiện nay, Sở Tư pháp đã thực hiện lập hồ sơ điện tử trên hệ thống hồ sơ công việc song song với việc lưu trữ hồ sơ bằng bản giấy, do đó, việc tra cứu hồ sơ được thực hiện dễ dàng, thuận tiện, tiết kiệm được thời gian.

+ Kiểm soát rủi ro, cơ hội: Trên cơ sở xác định rõ bối cảnh, những yếu tố có thể tác động đến việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ chính trị của ngành (như: tình hình thế giới, trong nước, các văn bản pháp luật có liên quan, tình hình tổ chức bộ máy của Sở;...), Sở Tư pháp đã đề ra nhiều giải pháp để kiểm soát rủi ro, giải quyết khó khăn, vướng mắc. Đặc biệt trong bối cảnh khối lượng công việc được giao cho ngành Tư pháp ngày càng tăng, có nhiều việc mới và khó nhưng biên chế được giao có hạn, vẫn còn thiếu 04/30 biên chế công chức được giao, Sở Tư pháp đã thường xuyên có sự điều chỉnh và phân phối nhiệm vụ giữa các Phòng, các cá nhân để kịp thời hoàn thành nhiệm vụ.

- Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2022:

+ Số lần đánh giá trong năm: 01 lần.

+ Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: Tháng 8/2022.

+ Điểm không phù hợp nhẹ, không phù hợp nặng, điểm lưu ý: Qua đánh giá nội bộ, đã phát hiện có 01 điểm không phù hợp nhẹ (Chưa kịp thời cập nhật, sửa đổi TTHC trong lĩnh vực Luật sư); 05 điểm khuyến nghị (liên quan đến đề nghị xây dựng quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, phục vụ chỉ đạo, điều hành; lưu trữ hồ sơ;...).

+ Việc thực hiện hành động khắc phục tại cuộc đánh giá gần nhất: Các điểm không phù hợp đã được chỉ ra sau đánh giá tại các quy trình giải quyết TTHC đã được khắc phục, sửa đổi và đưa vào dự thảo Quyết định công bố danh mục và quy trình nội bộ giải quyết TTHC trình UBND tỉnh; các quy trình giải quyết công việc nội bộ đã được khắc phục trước ngày 01/9/2022.

- Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2022: Hiện nay, Sở Tư pháp đang thực hiện theo Quyết định số 508/QĐ-STP ngày 19/11/2021 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015.

- Về kiện toàn lại ban chỉ đạo ISO của đơn vị: Trong năm, do không có biến động về nhân sự và nhận thấy Ban chỉ đạo ISO của Sở vẫn thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, do đó, Sở Tư pháp không thực hiện kiện toàn lại. Hiện

nay, Ban Chỉ đạo của Sở Tư pháp đang hoạt động theo Quyết định số 326/QĐ-STP ngày 16/7/2020.

- Việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022, kế hoạch thực hiện và đánh giá việc thực hiện: Sở Tư pháp đã xây dựng, ban hành mục tiêu chất lượng của Sở theo Quyết định số 13/QĐ-STP ngày 09/02/2022 của Sở Tư pháp về việc ban hành “Mục tiêu chất lượng năm 2022” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015, trên cơ sở đó chỉ đạo các đơn vị trực thuộc xây dựng mục tiêu chất lượng của đơn vị mình và triển khai thực hiện có hiệu quả. Theo đó, thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng, Sở Tư pháp đảm bảo thực hiện: Hoàn thành 100% các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch công tác tư pháp năm 2022 và các chương trình, kế hoạch đã được phê duyệt; Phấn đấu 100% thủ tục hành chính được giải quyết đúng và trước hạn so với thời hạn được công bố tại Quyết định của UBND tỉnh; Kết quả điều tra xã hội học về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đạt trên 90%; Không có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức và cá nhân liên quan đến việc quy định và giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Tư pháp; Phấn đấu 100% công việc chuyên môn của các Phòng chuyên môn thuộc Sở, 30% hoạt động nội bộ giữa Sở Tư pháp với các cơ quan hành chính nhà nước khác được xây dựng thành quy trình nội bộ; 100% quy trình thủ tục hành chính được rà soát, sửa đổi, bổ sung kịp thời, đúng quy định;.... Đến thời điểm báo cáo nhiều mục tiêu, nhiệm vụ đề ra đã đạt, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác.

- Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL: Trên cơ sở kết quả cuộc đánh giá chất lượng nội bộ, Sở Tư pháp đã tổ chức họp xem xét lãnh đạo (theo Thông báo số 02/TB-BCĐ ngày 30/8/2022 của Ban Chỉ đạo ISO).

2.2. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo: 108 thủ tục.

- Số TTHC được sửa đổi, bổ sung: 16 thủ tục; ban hành mới: 0 thủ tục; bãi bỏ: 0 TTHC trong năm 2022.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2022: 32.744 hồ sơ; Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 0 hồ sơ⁶.

2.3. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến hoạt động điều hành, hoạt động chuyên môn

Hiện nay, Sở Tư pháp đang áp dụng 14 quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành, được ban hành theo Quyết định số 133/QĐ-STP ngày 09/4/2021 của Sở Tư pháp. Cụ thể: Quy trình quản lý hồ sơ công chức, viên chức (QT.VP.01); Quy trình xây dựng báo cáo (QT.VP.02); Quy trình quản lý nhân sự (QT.VP.03); Quy trình lưu trữ hồ sơ

⁶ Số liệu được cập nhật đến ngày 19/11/2021.

điện tử (QT.VP.04); Quy trình quản lý văn bản đi (QT.VP.05); Quy trình quản lý văn bản đến (QT.VP.06); Quy trình xây dựng Hồ sơ trình dự thảo Quyết định công bố danh mục và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (QT.VP.07); Quy trình rà soát, đề xuất đơn giản hóa thủ tục hành chính (QT.VP.08); Quy trình đề nghị, bình xét thi đua, khen thưởng (QT.VP.09); Quy trình thanh tra, kiểm tra hoạt động các đơn vị thuộc Sở (QT.TT.01); Quy trình tham mưu xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật (QT.PBGDPL.01); Quy trình góp ý, thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QT.XDVB.01); Quy trình tự kiểm tra văn bản (QT.XDVB.02); Quy trình kiểm tra văn bản (QT.XDVB.03).

Về cơ bản, các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn được xây dựng phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu thực tiễn của đơn vị, được áp dụng hiệu quả, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

2.4. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí

Năm 2022, Sở Tư pháp không được cấp kinh phí phục vụ cho hoạt động duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015. Các hoạt động liên quan đến ISO hành chính được trích từ nguồn kinh phí phục vụ công tác cải cách hành chính của đơn vị.

2.5. Tự chấm điểm

Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 2125/QĐ-UBND ngày 17/10/2022 của UBND tỉnh, Sở Tư pháp tự chấm: 4,75/5 điểm (*Có Phụ lục bản tự chấm điểm gửi kèm theo*).

3. Kết quả chấm điểm tại các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở

Hiện nay, 04/04 đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Tư pháp (Trung tâm Dịch vụ đấu giá tài sản tỉnh, Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước, Phòng Công chứng số 1, Phòng Công chứng số 2) đều đã xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

Kết quả Sở Tư pháp chấm điểm các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở theo Phụ lục gửi kèm Báo cáo này.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Có thể nói, việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 được Sở Tư pháp thực hiện khá tốt, các quy trình, thủ tục được cập nhật, sửa đổi, bổ sung kịp thời, đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 đã mang lại hiệu quả rõ nét trong hoạt động của cơ quan, hoàn thành 100% mục tiêu chất lượng đã đặt ra trong năm 2022. Các quy trình đã xác định rõ người, rõ việc và thời gian thực hiện, từ đó góp phần nâng cao trách nhiệm và hiệu quả công việc của từng cán bộ, công chức, viên chức, giải quyết nhanh, chính xác yêu cầu của các tổ chức, cá nhân; Việc xử lý công việc theo các quy trình khoa học giúp công chức, viên

chức mới thuận tiện trong tiếp cận và xử lý công việc, rút ngắn thời gian nghiên cứu, tìm hiểu công việc mới, tạo điều kiện để thực hiện chuyển đổi vị trí công tác theo quy định; Việc sắp xếp hồ sơ tài liệu ngăn nắp và khoa học giúp nâng cao hiệu quả công việc và tiết kiệm thời gian. Đồng thời, đã tạo điều kiện cho Lãnh đạo Sở kiểm soát được quá trình giải quyết công việc, nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý, điều hành.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 tại Sở Tư pháp vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- Các thành viên Ban chỉ đạo ISO của Sở chưa được đào tạo, bồi dưỡng bài bản về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001, hoạt động kiêm nhiệm, do đó còn gặp khó khăn trong việc triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Kinh phí được cấp để duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng còn thấp, chưa đáp ứng nhu cầu thực tiễn; Việc lưu trữ hồ sơ theo quy trình ISO còn hạn chế, chưa nhận được sự quan tâm, phối hợp giữa các đơn vị.

- Bộ Tư pháp thường xuyên công bố sửa đổi, bổ sung TTHC thuộc lĩnh vực quản lý của ngành, do đó, Sở Tư pháp mất nhiều thời gian trong việc xây dựng, tham mưu UBND tỉnh công bố danh mục và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực quản lý của ngành Tư pháp ở cả 03 cấp;...

3. Giải pháp trong thời gian tới

Để nâng cao hơn nữa chất lượng áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 tại đơn vị trong thời gian tới, Sở Tư pháp đề ra một số giải pháp như sau:

- Tăng cường đánh giá nội bộ việc áp dụng các quy trình tại cơ quan Sở; Tăng cường xây dựng quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, chỉ đạo điều hành.

- Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động áp dụng và duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính.

- Cử công chức tham gia các lớp đào tạo, nâng cao nhận thức về hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước do tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức.

- Sử dụng có hiệu quả kinh phí do UBND tỉnh cấp trong việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện xây dựng quy trình nội bộ điện tử để giải quyết TTHC sau khi UBND tỉnh công bố.

III. KIẾN NGHỊ - ĐỀ XUẤT

Trong thời gian tới, để việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nói chung, tại Sở Tư pháp nói riêng đạt kết quả cao hơn, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ:

- Tiếp tục quan tâm, hướng dẫn công tác này, đặc biệt là trong sắp xếp, lưu trữ hồ sơ theo quy trình ISO tại các cơ quan, đơn vị.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện việc đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và hành động khắc phục đối với các quy trình nội bộ giải quyết TTHC sau khi UBND tỉnh công bố.

- Kiến nghị Bộ Khoa học và Công nghệ hoàn thiện các thể chế về ISO để các địa phương có cơ sở thực hiện.

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 của Sở Tư pháp trong năm 2022, đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục TCĐLCL;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Lê Viết Hồng