

Số: 229 /BC-SVHTTDL

Gia Lai, ngày 16 tháng 12 năm 2019

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ  
THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU  
CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

Căn cứ nội dung Công văn số 1445/SKH-CN-CCTĐC ngày 02/12/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc đề nghị các đơn vị cung cấp hồ sơ, tài liệu kiểm chứng về áp dụng HTQLCL, phục vụ công tác đánh giá cải cách hành chính của tỉnh năm 2019, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan như sau:

**1. Kết quả xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.**

Ban chỉ đạo ISO của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tiến hành thực hiện việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cụ thể trong năm 2019 như sau:

- Ngày 14/01/2019, ban hành kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. *(kèm theo)*

- Ngày 18/02/2019, ban hành Quyết định số 31/QĐ-SVHTTDL về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Gia Lai. *(kèm theo)*

- Ngày 04/9/2019, ban hành chương trình đánh giá nội bộ đánh giá toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng sau thời gian vận hành và áp dụng, nhằm tìm ra sự không phù hợp hoặc chưa phù hợp, trên cơ sở đó đưa ra các hoạt động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến. *(kèm theo)*

- Ngày 10/9/2019 hoàn thành chương trình đánh giá nội bộ và có báo cáo tổng kết kết quả đánh giá nội bộ. *(kèm theo)*

- Ngày 18/9/2019 Báo cáo kết quả việc đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. *(kèm theo)*

- Ngày 20/9/2019 ban hành Quyết định phê duyệt và áp dụng các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Gia Lai. *(kèm theo)*

- Ngày 27/9/2019 Báo cáo hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2019, phục vụ đoàn kiểm tra. *(kèm theo)*

- Ngày 19/11/2019 Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019. *(kèm theo)*

- Ngày 21/11/2019 hoàn thành việc họp xem xét lãnh đạo đưa ra kết luận về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 tại Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch. *(kèm theo)*

## **2. Đánh giá, nhận xét:**

### **a. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan:**

Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đã giúp cho Sở VH TTDL xây dựng được hệ thống các quy trình một cách đồng bộ, khoa học, phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra, loại bỏ cơ bản các thủ tục rườm rà, phức tạp.

Cán bộ công chức của Sở đã có sự cải tiến về lề lối làm việc, xử lý công việc khoa học và hiệu quả hơn. Việc sử dụng, lưu trữ tài liệu, hồ sơ được thực hiện theo đúng quy chuẩn. Hiện tại cán bộ công chức văn phòng Sở đang thực hiện song song việc quản lý ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước.

Quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đồng thời là quá trình đào tạo, rèn luyện cho đội ngũ cán bộ công chức ngày càng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tính chuyên nghiệp và ý thức trách nhiệm trong công việc và tinh thần thái độ phục vụ nhân dân ngày càng đáp ứng sự thoả mãn của tổ chức, công dân.

Việc triển khai thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong công tác quản lý hành chính nhà nước tại Sở VH TTDL hiện tại mang lại hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các phòng chuyên môn và cơ quan chưa cao. Việc sử dụng phần mềm hệ thống quản lý văn bản và điều hành dùng chung của tỉnh góp phần quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị dẫn đến việc cán bộ công chức quản lý hồ sơ trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành là chính.

## **3. Đề xuất, kiến nghị:**

Đề nghị UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục quan tâm, đầu tư, hướng dẫn cụ thể một số nội dung của Kế hoạch xây dựng, chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Biểu dương, khen thưởng đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## **4. Phương hướng thực hiện trong thời gian tới:**

Hiện tại Sở đã tiến hành công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan theo đúng quy định. Thực hiện theo đúng nội dung Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của UBND tỉnh Gia Lai về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước của tỉnh Gia Lai, giai đoạn 2019-2021.

Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống quản lý văn bản điều hành, một cửa điện tử trong việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO trong công tác quản lý hành chính nhà nước tại Sở.

Hàng năm tiến hành việc đánh giá nội bộ trong cơ quan để phát hiện kịp thời các sai sót trong công tác quản lý, điều hành và có sự điều chỉnh, khắc phục kịp thời.

Trên đây là báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001./.

**Nơi nhận:**

- Sở KH&CN;
- Lưu: VT,VP.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đức Hoàng**