

Số: /BC-CCKL

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 trong năm 2021

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bình Định

Thực hiện Văn bản số: 911/SKHCN-TĐC ngày 02/12/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bình Định, về việc báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015, Chi cục Kiểm lâm báo cáo kết quả thực hiện việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2021, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI ÁP DỤNG HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001

1. Việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

a) Tình hình triển khai, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan

- Thực hiện Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 29/5/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh; Chi cục Kiểm lâm đã xây dựng Kế hoạch số 310/KH-CCKL ngày 13/5/2019, chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Chi cục Kiểm lâm.

- Ban hành Quyết định số 142/QĐ-CCKL ngày 09/10/2020, về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Lãnh đạo Chi cục luôn đảm bảo việc cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết bao gồm: Điều kiện làm việc, con người ...đồng thời tạo mọi điều kiện để công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về HTQLCL cũng như về chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo HTQLCL đạt được kết quả tốt. Năm 2021, cử 02 công chức tham gia lớp tập huấn Kiểm soát vận hành và thư ký HTQLCL theo TCVN ISO 9001 : 2015 tại cơ quan Hành chính nhà nước, do Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tổ chức.

b) Phạm vi áp dụng: Chi cục Kiểm lâm đã xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục cho tổ chức, cá nhân. Hiện nay, cơ quan

Chi cục Kiểm lâm có 13 TTHC, trong đó có 12 TTHC được áp dụng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

c) Xây dựng và công bố ban hành áp dụng HTQLCL của Chi cục Kiểm lâm tại Quyết định số 135/QĐ-CCKL ngày 14/9/2020. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 của Chi cục Kiểm lâm được áp dụng cho các hoạt động kiểm tra, tham mưu cho Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, giải quyết toàn bộ TTHC cấp tỉnh thuộc thẩm quyền của cơ quan Chi cục Kiểm lâm và được Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giao làm đầu mối tiếp nhận và giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, cho các tổ chức, công dân có nhu cầu.

d) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu và quy trình giải quyết công việc

- Xây dựng và ban hành Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 áp dụng tại cơ quan Chi cục Kiểm lâm tại Quyết định số 219/QĐ-CCKL ngày 10/10/2019.

- Chi cục Kiểm lâm đã tổ chức Hội nghị phổ biến, hướng dẫn áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Chi cục Kiểm lâm cho toàn thể công chức và lao động hợp đồng trong Chi cục.

- Tài liệu HTQLCL của Chi cục Kiểm lâm được phổ biến trên Trang thông tin điện tử của Chi cục Kiểm lâm, được lưu trữ tại các phòng cũng như trên máy tính của từng cá nhân; được hướng dẫn áp dụng đến toàn bộ công chức, lao động hợp đồng trong Chi cục; được đưa vào sử dụng và có tác dụng kiểm soát tốt công việc. Mỗi công chức, lao động hợp đồng đều hiểu rõ các quy trình của hệ thống và tuân thủ đúng quy trình đã ban hành.

- Các danh mục tài liệu lưu thành hệ thống, có sẵn tài liệu nơi làm việc và được nhận biết một cách dễ dàng. Thường xuyên nhắc nhở công chức, lao động hợp đồng nghiên cứu, áp dụng thực hiện các quy trình Hệ thống quản lý chất lượng đã được công bố.

đ) Sự tuân thủ của cơ quan đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001

- Chi cục Kiểm lâm đã tổ chức thực hiện tốt chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng đã đề ra; tuân thủ đúng các quy trình, thủ tục, quy định pháp quy, các nội dung đã quy định trong mô hình HTQLCL.

- Ban hành Kế hoạch số 38/KH-CCKL ngày 13/01/2021, về duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021; Kế hoạch số 1197/KH-CCKL ngày 13/10/2021, về đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2021; và tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ theo Chương trình số 1202/CTr-CCKL ngày 14/10/2021.

- Thường xuyên thu thập thông tin phản hồi của các tổ chức, cá nhân; đánh giá sự hài lòng của họ nhằm không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.

- Trong quá trình giải quyết công việc, mỗi công chức đề tuân thủ đúng quy trình, thủ tục đã ban hành; có phiếu theo dõi xử lý công việc theo công đoạn, kiểm soát được từng công việc trong quá trình.

- Hồ sơ giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định, trong năm không có xảy ra tình trạng khiếu nại, phàn nàn của tổ chức và công dân về việc giải quyết các TTHC.

e) Năm 2021, Chi cục Kiểm lâm ban hành Mục tiêu chất lượng, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ và thực hiện việc xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL để đảm bảo HTQLCL phù hợp với các yêu cầu Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế cơ quan. Năm 2021, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ đều đảm bảo thực hiện tốt các nội dung theo yêu cầu, đảm bảo sự phù hợp nên không có hành động khắc phục.

2. Việc tuân thủ các quy định theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, về việc ban hành áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

a) Thực hiện giải quyết công việc theo Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001- 2015; 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. Chi cục Kiểm lâm vẫn duy trì Ban Chỉ đạo duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, trong đó, lãnh đạo phụ trách Chi cục là Trưởng ban, lãnh đạo các phòng chuyên môn là thành viên, công chức là thư ký ISO.

b) Chi cục Kiểm lâm luôn tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và yêu cầu pháp luật liên quan. Từ đầu năm đến nay, Chi cục đã tiếp nhận 182 TTHC; đã giải quyết 136 TTHC đúng theo quy trình, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, còn 46 TTHC đang giải quyết.

c) HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của Chi cục Kiểm lâm được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Chi cục Kiểm lâm.

d) Kịp thời cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng theo đúng thời gian quy định hoặc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

II. ĐÁNH GIÁ THỰC TIỄN CỦA VIỆC ÁP DỤNG ISO 9001

1. Chi cục Kiểm lâm là cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành trực thuộc Sở Nông nghiệp và PTNT; tham mưu, giúp Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện chức năng quản lý nhà nước và giải quyết một số các TTHC thuộc lĩnh vực lâm nghiệp. Trước khi xây dựng HTQLCL, việc giải quyết các TTHC

thuộc thẩm quyền của Chi cục luôn được lãnh đạo quan tâm chỉ đạo thực hiện theo đúng các quy định đảm bảo thời gian, chất lượng. Do đó việc xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO 9001 trong việc giải quyết các TTHC tại đơn vị gặp nhiều thuận lợi, không có sự biến động trong quá trình thực thi nhiệm vụ của công chức đơn vị; đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống.

2. Thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 đã giúp cho đội ngũ công chức của Chi cục làm việc khoa học hơn, giải quyết công việc có hiệu quả hơn, nâng cao ý thức trách nhiệm và chủ động trong công việc.

3. Giảm và ngăn chặn sai sót trong công việc, trên nguyên tắc làm việc đúng ngay từ đầu, các bộ phận tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình, quy định đã ban hành, giải quyết công việc theo đúng trình tự và thời gian quy định.

4. Tạo phong cách làm việc khoa học, rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 trong năm 2021 của Chi cục Kiểm lâm, kính báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- PCCT phụ trách và các PCCT;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. CHI CỤC TRƯỞNG
PHÓ CHI CỤC TRƯỞNG**

Nguyễn Thị Anh Nguyên