

Số: /BC-SGDĐT

Kiên Giang, ngày 27 tháng 10 năm 2023

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 9001:2015 năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 31/KH-ĐKT ngày 17 tháng 10 năm 2023 của Đoàn Kiểm tra thuộc Sở Khoa học và Công nghệ về Kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Kiên Giang năm 2023.

Sở Giáo dục và Đào tạo Kiên Giang 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 9001:2015 năm 2023 như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Tình hình Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO của cơ quan, đơn vị (nếu có):

Ngày 11 tháng 8 năm 2023, Sở Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quyết định số 820/QĐ-SGDĐT về việc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO và Tổ công tác ISO thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo. Theo đó, Ban Chỉ đạo ISO gồm có 8 thành viên do ông Huỳnh Văn Hóa, Phó Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo - Trưởng Ban; Tổ Công tác ISO gồm có 8 thành viên do ông Lê Anh Huy, Phó Chánh Văn phòng, Tổ trưởng - Thư ký ISO.

- Thông tin về Ban Chỉ đạo ISO:

	Trưởng ban ISO	Thư ký ISO
- Họ và tên:	Huỳnh Văn Hóa	Lê Anh Huy
- Chức vụ:	Phó Giám đốc	Phó Chánh Văn phòng
- Số điện thoại:	0949006487	0945173121
- Email:	hvhua.sgdtdt@kiengiang.gov.vn	lahuy.sgdtdt@kiengiang.gov.vn

II. KẾT QUẢ DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (HTQLCL)

1. Xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị: Có

Kế hoạch số 485/KH-SGDĐT ngày 23 tháng 02 năm 2023 về Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Kiên Giang, năm 2023.

2. Phạm vi áp dụng

A	Số hướng dẫn theo mô hình khung:	82 hướng dẫn
B	TTHC giải quyết cho tổ chức, công dân:	
-	Tổng số TTHC được công bố thuộc thẩm quyền giải quyết:	82 TTHC
-	Số TTHC đưa vào xây dựng thành quy trình ISO:	82 TTHC
C	TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính Nhà nước	
-	Tổng số TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính Nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết: <i>(Quyết định số 1366/QĐ-UBND ngày 26 tháng 5 năm 2023 của UBND tỉnh).</i>	82 TTHC
-	Số TTHC đưa vào xây dựng thành quy trình ISO:	82 TTHC
D	Số quy trình nội bộ (Để thực hiện các công việc khác của cơ quan ngoài giải quyết TTHC): <i>Quyết định số 1288/QĐ-SGDĐT ngày 19/10/2023 của Sở GDĐT v/v ban hành quy trình nội bộ thực hiện tại cơ quan Sở GDĐT</i>	06 quy trình
E	Số TTHC có phát sinh hồ sơ	15 TTHC
-	<i>(Liệt kê tên các TTHC có phát sinh hồ sơ trong năm 2023. Nếu có nhiều TTHC đã phát sinh trong năm thì lập Phụ lục kèm theo báo cáo):</i> Phụ lục kèm theo.	

3. Mục tiêu chất lượng (MTCL)

A	Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023: <i>Thông báo số 310/TB-SGDĐT ngày 09/02/2023 Về việc công bố Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo; Thông báo số 2740/TB-SGDĐT ngày 18/8/2023 về việc điều chỉnh, bổ sung Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo.</i>	x <input type="checkbox"/> Có
B	Ban hành Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023: <i>Kế hoạch đính kèm Thông báo số 2740/TB-SGDĐT ngày 18/8/2023 về việc điều chỉnh, bổ sung Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo.</i>	x <input type="checkbox"/> Có
C	Báo cáo định kỳ thực hiện Mục tiêu chất lượng (06 tháng): <i>(i) Báo cáo số 2078/BC-SGDĐT ngày 29/6/2023 về thực hiện Mục tiêu chất lượng 06 tháng đầu năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo; (ii) Báo cáo năm sẽ ban hành vào tháng 12/2023.</i>	x <input type="checkbox"/> Có

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

a) Trình tự thực hiện, biểu mẫu trong xử lý công việc, giải quyết TTHC:

Tất cả thực hiện đúng theo trình tự, thời gian, biểu mẫu của quy trình ISO đã ban hành và quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh công bố.

b) Thành phần hồ sơ tiếp nhận và tiến trình xử lý trên hệ thống dịch vụ công có phù hợp với TTHC, quy trình ISO đã ban hành và quy trình nội bộ giải quyết TTHC được UBND tỉnh công bố:

x Phù hợp.

5. Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB)

A	Ban hành Chương trình ĐGNB năm 2023: Ban hành kèm theo Quyết định số 1230/QĐ-SGDĐT ngày 13/10/2023 về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo.	x <input type="checkbox"/> Có
B	Ban hành Kế hoạch ĐGNB năm 2023: Ban hành kèm theo Quyết định số 1230/QĐ-SGDĐT ngày 13/10/2023 về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo	x <input type="checkbox"/> Có
C	- Tổ chức ĐGNB: Ngày tháng năm thực hiện ĐGNB vào ngày 19 và 20/10/2023. <i>Chưa tổng hợp kịp, sẽ bổ sung tài liệu kiểm chứng sau.</i> + Kết quả: Có ... điểm không phù hợp và ... điểm lưu ý. + Kết quả khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có):...	x <input type="checkbox"/> Chưa

6. Hoạt động xem xét của lãnh đạo (XXLD)

A	Ban hành Thông báo hợp XXLĐ năm 2023:	x <input type="checkbox"/> Chưa
B	Tổ chức hợp XXLĐ năm 2023: Dự kiến hợp XXLĐ vào ngày 12/11/2023, sẽ bổ sung tài liệu kiểm chứng sau	x <input type="checkbox"/> Chưa

7. Việc cập nhật các thay đổi của TTHC liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

a	TTHC liên quan đến hoạt động xử lý công việc của cơ quan thay đổi (theo Quyết định của UBND tỉnh):	x <input type="checkbox"/> Có
-	Số TTHC được công bố mới: (Nêu Quyết định số, ngày, tháng, năm của UBND tỉnh)	00 TTHC
-	Số TTHC được sửa đổi, bổ sung: theo các Quyết định của UBND tỉnh: (i) Quyết định số 911/QĐ-UBND ngày	06 TTHC

	06/4/2023 về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo áp dụng trên địa bàn tỉnh KG; (ii) Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 11/4/2023 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Thi, tuyển sinh thuộc ngành Giáo dục và Đào tạo áp dụng trên địa bàn tỉnh KG; (iii) Quyết định số 1266/QĐ-UBND ngày 16/5/2023 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung lĩnh vực Thi, tuyển sinh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo áp dụng trên địa bàn tỉnh KG.	
-	Số TTHC bãi bỏ: (<i>Nêu Quyết định số, ngày, tháng, năm của UBND tỉnh</i>)	00 TTHC
b	Cơ quan đã cập nhật các thay đổi của TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:	x <input type="checkbox"/> Cập nhật đầy đủ
-	Thời gian cập nhật theo quy định (không quá 3 tháng):	x <input type="checkbox"/> Phù hợp
-	Số quy trình ISO được xây dựng mới:	00 quy trình
-	Số quy trình ISO được sửa đổi, bổ sung:	06 quy trình

8. Tình hình công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

a	Năm 2023, đã thực hiện công bố HTQLCL khi có thay đổi phạm vi áp dụng HTQLCL: Quyết định số 550/QĐ-SGDĐT ngày 08/6/2023 về việc Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	x <input type="checkbox"/> Có
b	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ: Thông báo số 2359/TB-SGDĐT ngày 21/7/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng 9001:2015	x <input type="checkbox"/> Có
c	Niêm yết bản công bố HTQLCL tại trụ sở cơ quan:	x <input type="checkbox"/> Có
d	Đăng website: (<i>Nếu có</i>).	x <input type="checkbox"/> Có

9. Tổ chức thăm dò ý kiến của tổ chức/cá nhân: (Có/ không)

Hình thức, kết quả thực hiện: Phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công, thực hiện lấy phiếu trực tiếp. Tính đến thời điểm báo cáo, đã lấy 187 phiếu. Tất cả đều hài lòng.

III. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1) Nhận xét, đánh giá hiệu quả áp dụng ISO

Việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan đã góp phần mang lại hiệu quả thiết thực trong công tác CCHC của đơn vị, theo đó đã nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính của cơ quan, giúp lãnh đạo đơn vị quản lý, điều hành các công việc chuyên môn, nghiệp vụ của các phòng chuyên môn và của các đơn vị cơ sở được thuận lợi, sâu sát hơn. Các đơn vị có điều kiện chủ động giải quyết công việc chuyên môn, nghiệp vụ thuộc thẩm quyền hiệu quả hơn; tạo điều kiện cho tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết TTHC tại đơn vị được thuận lợi hơn.

Việc xây dựng các quy trình ISO trên cơ sở các thủ tục hành chính đã nâng cao được hiệu quả giải quyết công việc của đội ngũ công chức, phát huy được tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm của tập thể và cá nhân, tạo được sự tin tưởng của nhân dân.

2) Những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện:

- *Thuận lợi:* Lãnh đạo cơ quan thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện sâu sát công tác ISO; có chỉ đạo thành lập Ban từ đầu năm với cơ cấu thành viên phù hợp với số lượng các phòng hiện có; luôn nhắc nhở các công chức hoàn thành nhiệm vụ kịp thời hạn theo tinh thần chỉ đạo của các văn bản của UBND tỉnh có liên quan; Cơ chế giải quyết công việc hạn chế được nhiều sai sót trong quá trình tham mưu các văn bản.

Việc giải quyết hồ sơ liên quan đến các quy trình TTHC đảm bảo yêu cầu sớm và đúng hạn, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức công dân giám sát việc thực hiện TTHC, không để xảy ra tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân. Chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao, tạo được lòng tin và sự hài lòng của người dân, tạo môi trường làm việc khoa học, cải thiện lề lối làm việc. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng, có ý thức hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- *Khó khăn, tồn tại:* Không

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Không

V. TÀI LIỆU, HỒ SƠ KIỂM CHỨNG

Báo cáo được ký số và ban hành trên văn phòng điện tử; tài liệu kiểm chứng gửi qua địa chỉ email doankiemtraiso@gmail.com

STT	Thành phần, hồ sơ, tài liệu kiểm chứng	Bản scan	File word
1	Báo cáo Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 (có phát hành trên VPĐT)	X	
2	Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị	X	

STT	Thành phần, hồ sơ, tài liệu kiểm chứng	Bản scan	File word
3	Chính sách chất lượng	X	
4	MTCL, kế hoạch thực hiện MTLC năm 2023, Báo cáo thực hiện MTCL 06 tháng đầu năm 2023 <i>(nếu có)</i>	X	
5	Hồ sơ ĐGNB: <i>QĐ Đoàn Đánh giá nội bộ, Chương trình, KH. Bổ sung sau các Phiếu ghi chép đánh giá và Báo cáo đánh giá tổng hợp)</i>	X	
6	Hồ sơ XXLĐ (Thông báo/ Giấy mời họp, Biên bản họp XXLĐ) <i>Bổ sung sau</i>	X	
7	Các quy trình ISO được ban hành mới, được sửa đổi, bổ sung năm 2023		X
8	Quyết định ban hành và áp dụng tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Kèm theo danh mục tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015)	X	
9	Hồ sơ công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Quyết định, Thông báo và Bản công bố)	X	
10	Hồ sơ giải quyết 02 TTHC (có thời hạn giải quyết từ 03 ngày trở lên) kèm theo 02 quy trình ISO tương ứng.	X	

Trên đây là 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 9001:2015 năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Các phòng thuộc Sở;
- doankiemtraiso@gmail.com;
- Website;
- Lưu: VT. Thư ký ISO.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Văn Hóa

PHỤ LỤC

Số TTHC có phát sinh hồ sơ trong năm 2023*(Kèm theo báo cáo số /BC-SGDĐT ngày 27/10/20223*

1. Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc
2. Chuyển trường đối với học sinh trung học phổ thông
3. Chỉnh sửa nội dung văn bằng, chứng chỉ
4. Thành lập, cho phép thành lập trung tâm ngoại ngữ, tin học
5. Cấp phép hoạt động giáo dục kỹ năng sống và hoạt động giáo dục ngoài giờ chính khóa
6. Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ tư vấn du học
7. Cấp giấy chứng nhận chất lượng giáo dục đối với trung tâm giáo dục thường xuyên
8. Cấp Chứng nhận trường trung học đạt kiểm định chất lượng giáo dục
9. Cấp Chứng nhận trường tiểu học đạt kiểm định chất lượng giáo dục
10. Cấp Chứng nhận trường mầm non đạt kiểm định chất lượng giáo dục
11. Công nhận trường trung học đạt chuẩn Quốc gia
12. Công nhận trường tiểu học đạt chuẩn quốc gia
13. Công nhận trường mầm non đạt chuẩn Quốc gia
14. Cho phép trung tâm ngoại ngữ, tin học hoạt động giáo dục
15. Công nhận bằng tốt nghiệp trung học cơ sở, bằng tốt nghiệp trung học phổ thông, giấy chứng nhận hoàn thành chương trình giáo dục phổ thông do cơ sở giáo dục nước ngoài cấp để sử dụng tại Việt Nam.
