

Số: **149** /BC-BNN-TCCB

Hà Nội, ngày **13** tháng 01 năm 2014

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình và kết quả triển khai thực hiện xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 năm 2013 tại Bộ Nông nghiệp và PTNT**

Thực hiện Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 sửa đổi một số Điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL ISO) trong hoạt động cơ quan quản lý hành chính nhà nước, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn báo cáo kết quả thực hiện việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT như sau:

#### **I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ÁP DỤNG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2008**

##### **1. Công tác chỉ đạo điều hành của Bộ và các đơn vị**

- Năm 2013, Bộ Nông nghiệp và PTNT đã chỉ đạo, quán triệt các đơn vị trực thuộc tiếp tục thực hiện Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Bộ Nông nghiệp và PTNT được phê duyệt tại Quyết định số 1889/QĐ-BNN-VP ngày 17/8/2011 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và PTNT và đã kiện toàn Tổ công tác ISO khối cơ quan Bộ, phối hợp chặt chẽ với Tổng cục Đo lường chất lượng (Trung tâm Quacert) tiến hành rà soát, hướng dẫn triển khai kế hoạch công tác cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Lãnh đạo Bộ và thường xuyên quan tâm, chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị đẩy mạnh triển khai xây dựng, duy trì, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại khối cơ quan Bộ (bao gồm Văn phòng Bộ, các Vụ, Ban Đối mới và Quản lý doanh nghiệp nông nghiệp) theo Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ trong các cuộc giao ban tháng, quý, với mục tiêu đề ra là tiếp tục duy trì, không ngừng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng để ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, đáp ứng yêu cầu khách hàng. Theo đó các đơn vị trực thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT cụ thể hóa nội dung, tổ chức để triển khai ở đơn vị, phối hợp chặt chẽ với Vụ Tổ chức cán bộ (Văn phòng Thường trực cải cách hành chính) – cơ quan thường trực ISO của Bộ trong việc triển khai xây dựng, áp dụng ISO 9001:2008, đảm bảo chất lượng theo yêu cầu quy định.

##### **2. Kết quả triển khai**

Thực hiện quyết định 1889/QĐ-BNN-VP ngày 17/8/2011 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và PTNT về Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO trong hoạt động của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, theo đó Bộ Nông nghiệp và PTNT có 16 cơ quan, đơn vị thuộc Bộ bắt buộc thực hiện Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg của Thủ

tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong hoạt động cơ quan quản lý hành chính nhà nước, theo quy định đến hết 31/12/2012 tất cả các đơn vị đã được cấp giấy chứng nhận phù hợp theo Tiêu chuẩn chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 và trong năm 2013 đã tiếp tục thực hiện duy trì, áp dụng, phòng ngừa, cải tiến HTQLCL, định kỳ hàng năm tổ chức đánh giá nội bộ, đánh giá giám sát của các Tổ chức chứng nhận, cụ thể như sau:

*- Đối với khối cơ quan Bộ:*

+ Thực hiện kế hoạch năm 2013, Vụ Tổ chức cán bộ (Văn phòng Thường trực cải cách hành chính) là cơ quan thường trực về ISO của Bộ thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các đơn vị bám sát hướng dẫn, kế hoạch của Bộ để thực hiện nhiệm vụ đồng thời đã tự tiến hành tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng trong 02 ngày 20,21/8/2013 đối với các đơn vị khối cơ quan Bộ theo đúng quy định.

+ Bộ đã Ban hành Quyết định phê duyệt điều chỉnh Danh mục 70 quy trình thủ tục hành chính, thủ tục nội bộ (7 quy trình chung, 31 quy trình TTHC, 32 quy trình nội bộ) thực hiện duy trì, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 sau khi thực hiện các hành động khắc phục những điểm chưa phù hợp được chỉ ra từ cuộc đánh giá nội bộ (Quyết định số 2789/QĐ-BNN-TCCB ngày 25 tháng 11 năm 2013).

+ Triển khai thực hiện việc lấy phiếu khảo sát về đánh giá chất lượng thực hiện các quy trình, thủ tục hành chính, thủ tục nội bộ áp dụng ISO trong các đơn vị hành chính thuộc Bộ đồng thời tổng hợp ý kiến đánh giá (từ 68 đơn vị là khách hàng) báo cáo lãnh đạo Bộ để có chỉ đạo, điều chỉnh kịp thời. Kết quả hơn 90% ý kiến đánh giá hài lòng với việc giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị.

+ Tiếp tục triển khai việc sửa đổi, bổ sung, xây dựng mới các quy trình áp dụng ISO liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo Đề án 30 của Bộ Nông nghiệp và PTNT trong những lĩnh vực sau khi đã hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thực hiện các quy trình này.

+ Ngày 9/12/2013, Trung tâm chứng nhận phù hợp Quacert thuộc Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng tiến hành đánh giá giám sát HTQLCL ISO khối cơ quan Bộ và kết quả chứng nhận tiếp tục duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 trong năm 2014 cho các đơn vị khối cơ quan Bộ.

*- Đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ*

+ Đã xây dựng kế hoạch triển khai duy trì áp dụng, phòng ngừa cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong hoạt động của các đơn vị, ban hành mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng năm 2013 của đơn vị mình theo đúng quy định.

+ Một số đơn vị do có sự thay đổi về nhân sự đã kịp thời tiến hành rà soát cán bộ đầu mối ISO, kiện toàn Tổ công tác ISO tại đơn vị mình đảm bảo HTQLCL hoạt động thống suốt, hiệu quả.

+ Lãnh đạo đơn vị thường xuyên đôn đốc các phòng, ban, đơn vị trực thuộc thực hiện giải quyết công việc theo đúng quy trình ISO 9001:2008, tiếp tục duy trì áp dụng, phòng ngừa, cải tiến xây dựng quy trình đang áp dụng ISO (đặc biệt các quy trình TTHC)

ngày càng hoàn thiện hơn, nâng cao chất lượng giải quyết công việc, cơ bản thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng.

+ Mặc dù trong bối cảnh kinh tế gặp nhiều khó khăn nhưng các đơn vị đã quan tâm, chủ động bố trí nguồn kinh phí để triển khai công tác duy trì, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2008 tại đơn vị đảm bảo hiệu quả.

+ Các đơn vị đã phối hợp với đơn vị tư vấn hoặc tự tiến hành tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo đúng quy định, đảm bảo hiệu quả, đến hết năm 2013 tất cả các đơn vị đã được tổ chức đánh giá chứng nhận tiến hành đánh giá giám sát HTQLCL và tiếp tục được duy trì, áp dụng hệ thống ISO của đơn vị mình trong năm 2014

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Thuận lợi**

- Được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của Lãnh đạo Bộ, sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ công chức trong đơn vị; sự nhiệt tình, sâu sát hướng dẫn của các tổ chức tư vấn, tổ chức đánh giá chứng nhận.

- Có sự chuyển biến rõ nét trong nhận thức và tổ chức thực hiện của lãnh đạo và công chức các đơn vị, đã tích cực, chủ động thực hiện việc duy trì áp dụng, phòng ngừa, cải tiến HTQLCL ISO vào hoạt động quản lý nhà nước của Bộ.

- Công chức chuyên trách, đầu mối phụ trách trong các đơn vị thường xuyên tham mưu cho lãnh đạo đơn vị xử lý, giải quyết công việc theo quy trình ISO và thường xuyên theo dõi, giám sát thông qua kết quả thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính và thủ tục nội bộ.

### **2. Một số khó khăn và tồn tại, hạn chế**

- Năm 2013 là năm đầu tiên thực hiện việc duy trì áp dụng phòng ngừa, cải tiến HTQLCL ISO tại Bộ Nông nghiệp và PTNT do vậy việc triển khai còn nhiều bỡ ngỡ, kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên hiệu quả chưa đạt được như mong muốn.

- Công tác thực hiện xây dựng, duy trì áp dụng HTQLCL ISO là một công việc phức tạp, đòi hỏi sự đồng bộ, thường xuyên; trong khi việc chỉ đạo tại một số đơn vị vẫn chưa quyết liệt, chưa sâu sát đã dẫn tới việc tổ chức triển khai thực hiện bị chậm trễ, chưa đạt yêu cầu.

- Công tác tuyên truyền chưa được coi trọng đúng mức, còn hạn chế cả về hình thức, nội dung, một bộ phận không nhỏ cán bộ công chức chưa nhận thức đúng trách nhiệm của mình trong triển khai công tác. Việc áp dụng hệ thống bước đầu đã được duy trì, áp dụng đạt hiệu quả nhưng chưa thực sự trở thành nền nếp nên chưa đạt hiệu quả cao.

- Do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, điều kiện cơ sở vật chất kinh phí triển khai thực hiện xây dựng ISO năm 2013 còn hạn chế, khó khăn, chưa đáp ứng yêu cầu.

## **III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI DUY TRÌ ÁP DỤNG, PHÒNG NGỪA, CẢI TIẾN HTQLCL ISO NĂM 2014**

Bộ Nông nghiệp và PTNT xác định việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO của Bộ cũng như của từng đơn vị là nhiệm vụ trọng tâm trong chương trình CCHC của Bộ, trong thời gian tới tiếp tục chỉ đạo, quán triệt các đơn vị đẩy mạnh áp dụng HTQLCL theo TCVN 9001:2008 tại đơn vị mình ở một số nội dung công việc chính như sau:

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện duy trì áp dụng ISO trong các quy trình thủ tục hành chính đã được xây dựng, áp dụng đảm bảo đúng quy định nhất là việc cải tiến, phòng ngừa, đánh giá nội bộ, công khai minh bạch tài liệu, hồ sơ hướng dẫn trên Website....

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức cho cán bộ công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị; phát huy vai trò và sự tham gia của tổ chức Đảng, đoàn thể trong công tác cải cách hành chính, áp dụng quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 ở các cơ quan đơn vị; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện, gắn kết quả thực hiện với đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm.

3. Phối hợp chặt chẽ với Tổng cục đo lường chất lượng trong mọi hoạt động liên quan tổ chức thực hiện nhất là công tác tập huấn bồi dưỡng nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ công chức, cán bộ đầu mối ISO

4. Chủ động xây dựng áp dụng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đối với các quy trình, TTHC mới.

5. Tiếp tục duy trì hoạt động của Tổ công tác: kịp thời kiện toàn Tổ công tác khi có điều chỉnh nhân sự, cán bộ đầu mối ISO tại các đơn vị.

6. Quan tâm bố trí nguồn lực, từng bước đáp ứng nhu cầu để thực hiện duy trì, áp dụng HTQLCL ISO có hiệu quả theo yêu cầu của hệ thống (bao gồm cả nhân lực, kinh phí, trang thiết bị...).

7. Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ báo cáo theo định kỳ thực hiện HTQLCL ISO hàng quý, 6 tháng, năm theo quy định

#### **IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT**

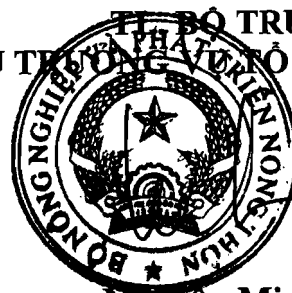
1. Đề nghị Thủ tướng Chính phủ sớm ban hành chính thức Quyết định sửa đổi, thay thế Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 sửa đổi một số Điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong hoạt động cơ quan quản lý hành chính nhà nước để các Bộ, Ngành làm căn cứ, cơ sở triển khai thực hiện áp dụng ISO.

2. Đề nghị Bộ Khoa học và công nghệ thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ đầu mối ISO của các Bộ, ngành có tham gia thực hiện xây dựng, áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008./.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ KHCN (để b/c);
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng;
- Lãnh đạo Bộ (để b/c);
- Các đơn vị trực thuộc Bộ thực hiện ISO;
- Lưu: VT, TCCB.

**THỦ BỘ TRƯỞNG  
VỤ TRƯỞNG VĂN PHÒNG CHỨC CÁN BỘ**



**Nguyễn Minh Nhạn**