

Số: /BC- SYT

Ninh Thuận, ngày tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả triển khai ISO năm 2019 và dự toán kinh phí thực hiện ISO năm 2020

Theo Công văn số 1041/SKH-CN-TĐC ngày 26/9/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo kết quả triển khai ISO năm 2019 và dự toán kinh phí thực hiện ISO năm 2020.

Sở Y tế báo cáo kết quả triển khai ISO năm 2019 và dự toán kinh phí thực hiện ISO năm 2020 như sau:

I. Kết quả triển khai thực hiện ISO năm 2019:

1. Kế hoạch năm về xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (*Kế hoạch số 231/KH-SYT ngày 21/01/2019 của Sở Y tế*).

2. Mục tiêu chất lượng (Quyết định số 4780/QĐ-SYT ngày 31/12/2018).

3. Phê duyệt hệ thống văn bản, tài liệu và các quy trình khi áp dụng (3805/QĐ-SYT ngày 01/11/2018)

4. Ban hành quy trình xử lý công việc thực hiện đầy đủ các thủ tục hành chính (*Quyết định số 963/QĐ-UBND ngày 17/6/2019*)

5. Đánh giá nội bộ (*Kế hoạch số 305/KH-SYT ngày 25/01/2019 và Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ năm 2019*).

6. Họp xem xét của lãnh đạo, cải tiến hệ thống (3727/TB-SYT ngày 03/10/2019)

7. Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của hệ thống (*Kèm theo quy trình lãnh đạo ký các thủ tục*)

8. Thực hiện công bố lại sau khi có sự điều chỉnh, thu hẹp mở rộng phạm vi áp dụng (*Quyết định số 3052/QĐ-SYT ngày 09/8/2019*)

9. Cập nhật văn bản QPPL liên quan đến hoạt động xử lý công việc thực hiện TTHC trong thời gian chậm nhất 03 tháng kể từ khi văn bản QPPL có hiệu lực thi hành (*Đã cập nhật đầy đủ*)

10. Thông báo bằng văn bản công bố đến chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng trực thuộc Sở khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp (*Quyết định số 3052/QĐ-SYT ngày 09/8/2019*)

- Tình hình chuyển đổi sang HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Sở Y tế xây dựng Kế hoạch số 1413/KH-SYT ngày 25/4/2019 xây dựng chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Y tế năm 2019 và có văn bản gửi Sở tài chính bổ sung kinh phí cho thực hiện nội dung này. Ngày 21/8/2019 Sở có Công văn số 3163/SYT-VP gửi Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Ninh Thuận về việc báo cáo chuyển đổi TCVN ISO 9001:2008 sang ISO 9001:2015.

- Tình hình sử dụng kinh phí được cấp năm 2019 theo Quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 1/4/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

+ Số kinh phí đã cấp: 3.000.000 (Ba triệu đồng chẵn).

+ Số kinh phí đã giải ngân: 3.000.000 đồng

II. Đánh giá tình hình thực hiện:

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001: 2008 tại Sở Y tế

Sở Y tế hiện có 04 phòng chức năng, trong đó gồm: Văn phòng, Tổ chức - Cán bộ, Thanh tra y tế; Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2008.

Số cán bộ, công chức tham gia hệ thống: 28/35. Tổng số cán bộ, công chức hiện có: 28 (không tính bộ phận kế toán, lái xe, bảo vệ)

- Phạm vi áp dụng Sở Y tế gồm: Lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh (*Quyết định số 1818/QĐ-UBND ngày 20/9/2017*); Lĩnh vực điều kiện sản xuất mỹ phẩm (*Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 23/5/2019*); lĩnh vực về Quản lý trang thiết bị y tế (*Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 23/5/2019*); Lĩnh vực Y tế dự phòng (*Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 23/5/2019*); Lĩnh vực về hoạt động kiểm định kỹ thuật an toàn lao động, huấn luyện an toàn, vệ sinh lao động và quan trắc môi trường lao động (*Quyết định số 1820/QĐ-UBND ngày 20/9/2017*); Lĩnh vực về điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế (*Quyết định số 1941/QĐ-UBND ngày 10/10/2017*). Lĩnh vực Dược phẩm (*Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 23/5/2019*); Lĩnh vực Đào tạo khối ngành sức khỏe (*Quyết định số 568/QĐ-UBND ngày 09/4/2018*); Lĩnh vực Tổ chức - cán bộ (*Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 23/5/2019*).

- Thường xuyên quán triệt, phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, các quy trình thường xuyên được rà soát, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung đảm bảo sự phù hợp với tình hình thực tế và tuân thủ theo đúng những quy định hiện hành của nhà nước và yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

- Cơ quan luôn tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, về chính sách, mục tiêu, quy trình thủ tục, các quy định và các yêu cầu pháp luật có liên quan. Hàng năm trên cơ sở mục tiêu chất lượng của Sở, các phòng đều xây dựng mục tiêu chất lượng của phòng và đánh giá mục tiêu chất lượng đã đạt được; xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong từng quy trình. Xác định rõ trách nhiệm giải quyết công việc: các quy trình thể hiện rõ về thời gian và trách nhiệm của từng phòng, ban, cá nhân nên phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong thực hiện nhiệm vụ. Từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động, cũng như việc tổ chức hoạt động của các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan.

- Hoạt động xem xét của Lãnh đạo được duy trì thông qua hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp; Lãnh đạo xem xét, thông báo và nhắc nhở kịp thời.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: các phòng luôn cải tiến các quy trình tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

- Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng 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: thực hiện việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và công bố tuân thủ theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg của Chính phủ.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan thời gian từ ngày 01/01/2019 đến ngày 30/9/2019; tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 429 hồ sơ trong đó đã giải quyết trước hạn: 380 hồ sơ, tỉ lệ 88,6 %; đúng hạn: 10 hồ sơ, tỉ lệ 2,3%, hồ sơ đang giải quyết: 39 hồ sơ, tỉ lệ 9,1%; Hồ sơ trễ hạn: không có. Nhìn chung qua thời gian triển khai thực hiện ISO 9001:2008 tại Sở Y tế, qua khảo sát sự hài lòng của khách hàng không có phản ánh về sự trễ hạn hoặc những khiếu nại của cán bộ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các phòng nghiệp vụ:

Ngày 07/05/2019 Sở Y tế có Công văn số 1563/SYT-VP về việc cử cán bộ, công chức tham gia lớp tập huấn về ISO năm 2019

- Lãnh đạo và các phòng chuyên môn cũng như các cá nhân có liên quan trong hệ thống quản lý chất lượng của Sở Y tế nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Qua đó quản lý được công việc được giao, xác định rõ trách nhiệm của từng CBCC được phân công nhiệm vụ, thấy rõ được công việc đã giải quyết đến công đoạn nào và trách nhiệm thuộc về ai, giúp cho công tác điều hành của Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng đạt hiệu quả hơn.

- Giám đốc Sở xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) tại Quyết định số 3052/QĐ-SYT ngày 09/8/2019 V/v công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Sở Y tế.

- Việc công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và thông báo đến Sở Khoa học & Công nghệ để theo dõi và tổng hợp, đồng thời niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

- Các phòng thường xuyên kiểm tra, cập nhật thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL;

- Việc công bố lại để mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL

Cho đến nay Sở Y tế vẫn tiếp tục duy trì và áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 tại Văn phòng Sở Y tế

- Hiệu quả áp dụng các quy trình tại Sở Y tế: Tất cả các quy trình được xây dựng đã được các phòng và các cá nhân liên quan của Sở Y tế tuân thủ nghiêm túc và đem lại hiệu quả.

- Các phòng thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài.

- Công việc quản lý, điều hành của Lãnh đạo, các phòng nghiệp vụ.

Lãnh đạo và các phòng chuyên môn cũng như các cá nhân có liên quan trong hệ thống quản lý chất lượng của Sở Y tế nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Qua đó quản lý được công việc được giao, xác định rõ trách nhiệm của từng CBCC được phân công nhiệm vụ, thấy rõ được công việc đã giải quyết và trách nhiệm thuộc về ai, giúp cho công tác điều hành của Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo phòng đạt hiệu quả hơn.

- Xác định trách nhiệm giải quyết công việc: các quy trình thể hiện rõ về thời gian và trách nhiệm của từng phòng ban, cá nhân nên phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong thực hiện nhiệm vụ của các phòng chuyên môn. Từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động, cũng như việc tổ chức hoạt động của các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan; xác định rõ trách nhiệm và phân đấu hoàn thành nhiệm vụ tốt hơn với phương châm” kịp thời, chất lượng, hiệu quả, công khai và hiện đại”.

- Các phòng chuyên môn thực hiện các quy trình thủ tục hành chính và bộ phận “một cửa” luôn phối hợp chặt chẽ đáp ứng kịp thời các yêu cầu của tổ chức, cá nhân về các thủ tục đúng quy định.

- Hàng năm Sở Y tế cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn về ISO tại Sở khoa học và công nghệ tỉnh Ninh Thuận nhằm nâng cao kiến thức phục vụ công tác ISO tại cơ quan một cách tốt hơn.

* Đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân:

- Thủ tục và quy trình được niêm yết công khai, rõ ràng và minh bạch ở Bộ phận “một cửa” và trên Website của ngành.

- Bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và được giám sát việc thực thi pháp luật của các phòng chuyên môn, cá nhân CBCC;

- Việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân được thực hiện một cách khoa học, kịp thời theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách chặt chẽ;

- Kiểm soát được thái độ ứng xử, giao tiếp với công dân của CBCC có liên quan đến hệ thống, góp phần hạn chế tình trạng lạm dụng quyền hạn sách, những nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân;

- Tiếp nhận ý kiến phản hồi góp ý của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết hồ sơ, qua đó có biện pháp, thái độ chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

3. Những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008.

a. Thuận lợi: Được sự quan tâm và tạo điều kiện thuận lợi của UBND tỉnh và các Sở, ngành có liên quan; sự đồng thuận, quyết tâm thực hiện ISO 9001:2008 của tất cả cán bộ, công chức Văn phòng với mục tiêu cải tiến chất lượng ngày càng tốt hơn. Qua đó việc triển khai ứng dụng ISO vào công việc mang lại hiệu quả.

b. Khó khăn: Nhân lực của Sở ít phải kiêm nhiệm nhiều việc, nên việc triển khai thực hiện còn gặp khó khăn.

III. Việc triển khai thực hiện ISO năm 2020

1. Nội dung triển khai ISO năm 2020

a. Xây dựng Kế hoạch triển khai áp dụng ISO năm 2020

b. Ban hành quyết định Mục tiêu chất lượng năm 2020

c. Đánh giá nội bộ năm 2020

d. Họp xem xét của lãnh đạo

e. Công bố lại hệ thống quản lý chất lượng (nếu có)

f. Báo cáo kết quả triển khai ISO năm 2019 và dự trù kinh phí năm 2020

Năm 2020 Sở Y tế sẽ chuyển TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015 khi có kinh phí.

2. Dự trù kinh phí năm 2020:

Sở Y tế Ninh Thuận		
Nội dung	Kinh phí	Giải trình
Chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015	20.000.000	<i>Thuê tổ chức bên ngoài chuyển đổi</i>
Duy trì	3.000.000	

Tổng cộng:	23.000.000	<i>Bằng chữ: Hai mươi ba triệu đồng.</i>
-------------------	-------------------	--

IV. Kiến nghị: Không./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng liên quan;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Văn Kỳ