

Số: **109/BC-STP**

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 8 năm 2019

## **BÁO CÁO**

### **Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Sở Tư pháp**

Thực hiện Kế hoạch số 7006/KH-UBND ngày 17/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa 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 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2019; Thông báo số 937 /TB-SKHCCN ngày 02/8/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc triển khai hoạt động kiểm tra theo Kế hoạch số 7006/KH-UBND ngày 17/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Tư pháp báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### **I. Kết quả đã thực hiện**

##### **1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL)**

Sở Tư pháp được Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng – Bộ Khoa học và Công nghệ cấp Giấy chứng nhận phù hợp cho Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trong lĩnh vực hành chính công tại Sở Tư pháp từ năm 2013 và được duy trì, cải tiến cho đến nay. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, theo đó có 04/10 đơn vị thuộc Sở có liên quan đến quá trình, tiếp nhận giải quyết TTHC áp dụng hệ thống cụ thể: Văn phòng Sở, Phòng Hành chính tư pháp, Phòng Bổ trợ tư pháp; Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật. Hiện nay, tại Sở có 15 lĩnh vực có thủ tục hành chính được áp dụng quy trình ISO, cụ thể: lý lịch tư pháp; hộ tịch; quốc tịch; bồi thường nhà nước; quản lý luật sư; quản lý công chứng; quản lý trợ giúp pháp lý; đấu giá tài sản; tư vấn pháp luật; trọng tài thương mại; hòa giải thương mại; giám định tư pháp; phổ biến giáo dục pháp luật; quản tài viên và hành nghề quản lý, thanh lý tài sản.

144/144 TTHC (100%) thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp được xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2008 (Danh mục theo

Phụ lục 1); tuy nhiên hồ sơ tại Sở chủ yếu chỉ phát sinh đối với thủ tục Cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.

Trong năm 2019, Sở đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính trong các lĩnh vực: bồi thường nhà nước; trợ giúp pháp lý; luật sư, trọng tài thương mại.... Sau khi danh mục thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố, Sở đã xây dựng quy trình nội bộ, lấy ý kiến góp ý của Sở Khoa học và công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông để hoàn thiện quy trình nội bộ trước khi trình UBND tỉnh ban hành. Đến nay, UBND tỉnh đã phê duyệt quy trình nội bộ đối với các lĩnh vực: luật sư, trọng tài thương mại<sup>1</sup>. Đối với thủ tục hành chính liên thông thuộc lĩnh vực tư pháp, Sở đã phối hợp với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Thông tin và Truyền thông cùng các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết các thủ tục hành chính liên thông: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí” trên địa bàn tỉnh làm cơ sở xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử. Theo đó, UBND tỉnh đã phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết liên thông các thủ tục hành chính đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/ hỗ trợ chi phí mai táng / hưởng mai táng phí trên địa bàn tỉnh Khánh Hoà<sup>2</sup>.

Ban Chỉ đạo ISO đã hướng dẫn các đơn vị có liên quan kịp thời công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. Các phòng chuyên môn đã chủ động rà soát tài liệu, đề xuất sửa đổi, bổ sung bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh thủ tục hành chính.

Năm 2019, Sở Tư pháp thực hiện sự tuân thủ đối với những yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, ban hành đầy đủ Mục tiêu chất lượng<sup>3</sup> gồm 04 mục tiêu; Kế hoạch Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCQG TCVN ISO 9001:2008 đối với các lĩnh vực công bố của Sở Tư pháp<sup>4</sup>; Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Sở Tư pháp năm 2018<sup>5</sup>. Riêng, hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động xem xét của lãnh đạo sẽ được tổ chức thực hiện trong Quý IV năm 2019.

---

<sup>1</sup> Thủ tục lĩnh vực Trợ giúp pháp lý Nhà nước thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Trung tâm Trợ giúp pháp lý Nhà nước.

<sup>2</sup> Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 13/03/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

<sup>3</sup> Quyết định số 11/QĐ-STP ngày 15/01/2019 của Giám đốc Sở Tư pháp.

<sup>4</sup> Kế hoạch số 145/STP-VP ngày 15/01/2019 của Sở Tư pháp.

<sup>5</sup> Kế hoạch số 146/STP-VP ngày 15/01/2019 của Sở Tư pháp.

Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp năm 2018 (do UBND tỉnh công bố), Lãnh đạo Sở Tư pháp đã họp, xem xét những vấn đề người dân chưa thật sự hài lòng với Sở Tư pháp để có chỉ đạo biện pháp khắc phục; đồng thời tổ chức công bố rộng rãi chỉ số hài lòng năm 2018 cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở biết để rút kinh nghiệm, thực hiện nhiệm vụ tốt hơn, nhằm cải thiện chỉ số hài lòng trong năm 2019. Sở đã triển khai quyết liệt nhiều nội dung, giải pháp CCHC, trong đó tập trung nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp. Ngày 16/4/2019, Sở Tư pháp đã ban hành Kế hoạch thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp năm 2019<sup>6</sup>. Kế hoạch đã đề ra 17 giải pháp cụ thể và xác định đơn vị chủ trì triển khai, thời gian thực hiện và kết quả đo lường; trong đó có nhiều giải pháp có tính đột phá, sáng tạo, mang lại nhiều thuận lợi cho người dân. Để tiếp tục nâng cao tiêu chí sự phục vụ của công chức, Sở triển khai ngay đến cán bộ, công chức phải thực hiện “4 xin, 4 luôn”: “xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ” người dân; hướng dẫn người dân khi làm thủ tục đề nghị cấp phiếu lý lịch tư pháp: đối với sổ hộ khẩu chỉ photo trang thông tin địa chỉ, số sổ; trang thông tin của cá nhân đề nghị cấp phiếu lý lịch tư pháp và những trang thông tin có liên quan (nếu có) nhằm giảm bớt giấy tờ, tiết kiệm chi phí cho người dân. Nhằm cải thiện chỉ số điều kiện tiếp đón và phục vụ, từ tháng 01/2019, Sở đã Trang bị Hệ thống lấy số thứ tự tự động tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp nhằm thiết lập trật tự hành chính, dân chủ, công bằng khi người dân đến Sở nộp hồ sơ; bổ sung, thay thế một số thiết bị như bàn, ghế tiện nghi, hiện đại nhằm phù hợp với không gian của Bộ phận Một cửa.

## **2. Tổ chức thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

Ngày 02/8/2018, Giám đốc Sở Tư pháp đã ban hành Quyết định số 96/QĐ-STP Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Sở Tư pháp. Theo đó, thành viên tham gia Ban chỉ đạo bao gồm 05 thành viên là lãnh đạo Sở và lãnh đạo các phòng chuyên môn phụ trách lĩnh vực có thủ tục hành chính; Tổ giúp việc gồm 05 thành viên là chuyên viên các phòng chuyên môn có tham gia giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, trong đó Thư ký ISO là chuyên viên phụ trách công tác cải cách hành chính của Sở thuộc Văn phòng

---

<sup>6</sup> Kế hoạch số 1030/KH-STP ngày 16/04/2019 của Sở Tư pháp.

Sở. Đồng thời, Giám đốc Sở ban hành Quy định nhiệm vụ và quyền hạn của Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc thực hiện duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008<sup>7</sup>, trong đó chỉ định Đồng chí Trưởng Ban chỉ đạo làm Đại diện lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng.

Về công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, sau khi xây dựng các quy trình chuyên môn theo TCVN ISO 9001:2008, trong năm 2019, Giám đốc Sở Tư pháp đã 01 lần ban hành Quyết định Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008<sup>8</sup>. Hiện nay tại Sở có 144 Quy trình chuyên môn được công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. Quyết định đã được gửi cho Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp (mục ISO 9001:2008). Khi có thay đổi về căn cứ pháp lý liên quan đến thủ tục hành chính, các phòng chuyên môn có liên quan đã kịp thời cập nhật văn bản quy phạm pháp luật, xây dựng bộ tài liệu bên ngoài để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, đảm bảo đúng quy định pháp luật hiện hành. Đồng thời, Sở Tư pháp đã thực hiện rà soát, cập nhật trên Phần mềm Một cửa điện tử, phối hợp với Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến cập nhật quy trình mới để người dân tra cứu thuận lợi (*kèm theo Biểu mẫu 3A*).

Tình hình giải quyết thủ tục hành chính năm 2018 và 9 tháng đầu năm 2019 (*Biểu mẫu 3B*).

## **II. Đánh giá tình hình thực hiện**

### **1. Ưu điểm**

- Việc cập nhật văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến thủ tục hành chính và tham mưu công bố danh mục thủ tục hành chính đảm bảo tính kịp thời, tạo điều kiện cho việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật hiện hành.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp đều được xây dựng theo TCVN ISO 9001:2008, có sự gắn kết với việc thực hiện quy chế “một cửa”, đã tạo nên một hệ thống cơ bản, thống nhất trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; giúp Lãnh đạo Sở dễ dàng theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức tham gia quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

---

<sup>7</sup> Quyết định số 115/QĐ-STP ngày 21/9/2018.

<sup>8</sup> Quyết định số 79/QĐ-STP ngày 01/7/2019.

- Công tác chỉ đạo, điều hành của Ban Chỉ đạo ISO được thực hiện thường xuyên, bám sát với tình hình thực tiễn công tác cải cách hành chính của Sở; trong đó chỉ đạo triển khai quyết liệt những giải pháp nhằm cải thiện chỉ số hài lòng của người dân đối với Sở Tư pháp.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở cho thấy số lượng hồ sơ giải quyết trước hạn (99%), đúng hạn (01%) tiếp tục chiếm tỷ lệ cao, không có hồ sơ trễ hạn.

- Mặc dù tỷ lệ hồ sơ hành chính phát sinh cao, khối lượng công việc lớn, áp lực nhiều nhưng đội ngũ công chức tham gia tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính có nhiều nỗ lực, thái độ ân cần, lịch sự trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; thể hiện thái độ và tinh thần trách nhiệm của công chức trong phục vụ Nhân dân.

- Việc xây dựng, áp dụng Quy trình nội bộ điện tử thay thế quy trình ISO giấy đã giảm tải được áp lực và khối lượng công việc lớn, tiết kiệm chi phí cho các đơn vị; có thời gian để tập trung giải quyết công việc.

## **2. Khó khăn**

- Số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp nhiều và thường xuyên thay đổi nên phải công bố, sửa đổi, bổ sung HTQLCL diễn ra nhiều lần trong năm; trong khi hồ sơ thủ tục hành chính chủ yếu phát sinh trong lĩnh vực lý lịch tư pháp (hơn 99%).

- Bộ Tư pháp công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, trong đó có nhiều thủ tục không đảm bảo quy định về cấu thành thủ tục hành chính theo quy định của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP. Tuy nhiên, để đảm bảo phù hợp, thống nhất với bộ TTHC do Bộ Tư pháp công bố, UBND tỉnh yêu cầu công bố TTHC thống nhất với công bố của Bộ Tư pháp. Vì vậy, việc xây dựng quy trình ISO 9001:2008 gặp nhiều lúng túng, khó khăn do những thủ tục này không có quy định về thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, sản phẩm đầu ra.

- Phần mềm Một cửa (kiến trúc mới) có tốc độ xử lý thông tin chậm, thường xuyên bị lỗi, làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận hồ sơ của Bộ phận Một cửa và việc cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ của các bộ phận liên quan.

- Việc xây dựng quy trình nội bộ còn gặp nhiều lúng túng và khó khăn nhất là trong lĩnh vực bồi thường nhà nước.

- Hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh ngày càng nhiều, khối lượng công việc lớn tạo nên áp lực lớn cả về con người và cơ sở vật chất phục vụ người

dân. Hiện nay, Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp chỉ bố trí được 01 biên chế tiếp nhận và xử lý hồ sơ, diện tích Bộ phận Một cửa còn chật hẹp chưa đáp ứng được hết nhu cầu của người dân; các thiết bị hỗ trợ như máy scan, máy lạnh... cũng bị quá tải dẫn tới hư hỏng, làm giảm sự hài lòng của người dân khi đến nộp hồ sơ.

- Hiện nay Phần mềm Một cửa tính thời gian giải quyết hồ sơ không theo ngày mà tính chi tiết theo giờ, giây, phút. Do đó, có nhiều trường hợp hồ sơ đã có kết quả trong ngày hẹn trả nhưng phần mềm vẫn hiển thị kết quả giải quyết trễ hẹn.

- Năm 2019, Sở Tư pháp bị cắt giảm 01 biên chế dẫn đến hiện nay Sở không có biên chế cho vị trí việc làm Quản trị mạng, trong khi vị trí việc làm Quản trị mạng có ý nghĩa rất quan trọng với công tác cải cách hành chính nói riêng (trong đó có công tác quản lý, vận hành ISO) và các hoạt động quản trị tin học nói chung của cơ quan. Ngoài ra, công chức được giao nhiệm vụ Thư ký ISO có sự thay đổi nên việc tiếp nhận, tham mưu còn gặp nhiều khó khăn.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

- Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu cấp kinh phí cho công tác vận hành và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 của các cơ quan, đơn vị.

- Đối với những thủ tục hành chính do Bộ Tư pháp công bố nhưng không đảm bảo cấu thành một TTHC thì không nên áp dụng quy trình ISO.

Trên đây là Báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Sở Tư pháp năm 2019./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở Khoa học và Công nghệ (VBĐT);
- Đoàn Kiểm tra ISO;
- Ban Chỉ đạo ISO (VBĐT);
- Tổ giúp việc BCĐ ISO (VBĐT);
- Lưu: VT-VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Lan Phương**