

BÁO CÁO

Tổng kết tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2025

Kính gửi: Bộ Khoa học và Công nghệ

Thực hiện 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 (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (CQHCNN), Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa (Sở KH&CN) báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL tại các CQHCNN trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trong năm 2025 như sau:

I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HTQLCL

1. Tình hình phê duyệt kế hoạch, dự trù kinh phí triển khai thực hiện

- Trước khi sáp nhập, UBND tỉnh Ninh Thuận đã ban hành kế hoạch duy trì và áp dụng HTQLCL trên địa bàn tỉnh. Tỉnh Khánh Hòa (cũ) không ban hành kế hoạch riêng, việc triển khai các nhiệm vụ được giao chủ trì, bao gồm đào tạo, tập huấn, hướng dẫn và kiểm tra việc duy trì, vận hành và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 được lồng ghép trong Kế hoạch KH&CN hằng năm của Sở KH&CN. Sau khi hợp nhất tỉnh, Sở KH&CN không tham mưu kế hoạch tổng thể về áp dụng HTQLCL trên toàn tỉnh. Các CQHCNN căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động ban hành kế hoạch duy trì, vận hành và cải tiến HTQLCL phù hợp với điều kiện thực tiễn của cơ quan, đơn vị.

- Năm 2025, kinh phí bố trí thực hiện các nhiệm vụ triển khai chung trên địa bàn tỉnh khoảng 100 triệu đồng. Kinh phí thực hiện hoạt động duy trì HTQLCL của các CQHCNN được lồng ghép từ nguồn kinh phí cải cách hành chính (CCHC) theo quy định, không bố trí kinh phí riêng.

2. Kết quả cụ thể

a) Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, mở rộng, thu hẹp HTQLCL tại các CQHCNN trên địa bàn tỉnh:

- Sau khi thực hiện việc sắp xếp, hợp nhất, công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

tiếp tục được triển khai tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Hiện nay (năm 2025), trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa có 79 HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đang được xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến, gồm:

- + 14 HTQLCL tại các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- + 01 HTQLCL áp dụng tại đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh (Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh);
- + 64 HTQLCL tại UBND các xã, phường.

b) Công tác đầu mối tham mưu, triển khai nhiệm vụ xây dựng, áp dụng HTQLCL trong các CQHCNN trên địa bàn tỉnh:

- Trên cơ sở Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng và áp dụng HTQLCL trong CQHCNN ban hành kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa (cũ), Sở KH&CN đã tổ chức rà soát, điều chỉnh và tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 về việc ban hành Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các CQHCNN trên địa bàn tỉnh, phù hợp mô hình chính quyền 02 cấp (gọi tắt là Bộ tài liệu).

- Sở KH&CN đã tổ chức, ban hành 02 văn bản gửi các sở, ban, ngành; Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh; UBND các xã, phường hướng dẫn áp dụng Bộ tài liệu; cập nhật, điều chỉnh, duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 phù hợp.

- Tổ chức 01 lớp tập huấn kỹ năng xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong CQHCNN năm 2025; 01 hội nghị giới thiệu ISO điện tử và định hướng áp dụng trong thời gian tới.

c) Triển khai công tác kiểm tra:

- Sở KH&CN tham mưu UBND tỉnh ban hành và triển khai Kế hoạch số 5206/KH-UBND ngày 08/10/2025 về kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các CQHCNN trên địa bàn tỉnh năm 2025. Sở KH&CN đã tổ chức kiểm tra đầy đủ 15 CQHCNN/HTQLCL cấp tỉnh theo quy định

+ Hình thức kiểm tra: Kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo đối với 09 HTQLCL tại 09 sở, ban, ngành; Kiểm tra trực tiếp tại trụ sở đối với 06 HTQLCL, gồm 05 sở, ban, ngành và Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh:

+ Tổ chức kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo: Sở KH&CN ban hành Công văn số 2327/SKH&CN-TĐC ngày 16/10/2025 hướng dẫn các cơ quan cung cấp hồ sơ, báo cáo phục vụ kiểm tra. Phòng TCĐLCL là đơn vị trực tiếp tiếp nhận, rà soát hồ sơ, báo cáo và minh chứng bằng bản giấy hoặc điện tử. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, Sở KH&CN đã có văn bản thông báo kết quả, nêu rõ các điểm không phù hợp (KPH) (nếu có) và các nội dung cần lưu ý để các cơ quan khác phục, cải tiến

HTQLCL theo quy định.

+ Tổ chức kiểm tra trực tiếp tại trụ sở: Sở KH&CN ban hành Thông báo số 2330/TB-SKH&CN và Quyết định số 127/QĐ-SKH&CN ngày 16/10/2025 thành lập Đoàn kiểm tra, tổ chức kiểm tra trực tiếp tại 06 CQH&CN theo quy định. Kết quả kiểm tra được lập biên bản, xác định các KPH (nếu có) và các điểm lưu ý, làm căn cứ để các cơ quan xây dựng kế hoạch khắc phục, cải tiến và hoàn thiện HTQLCL.

+ Nội dung kiểm tra: Kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; việc tuân thủ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; việc áp dụng HTQLCL phục vụ công tác CCHC.

+ Thời gian kiểm tra: từ ngày 20/10/2025 đến ngày 20/11/2025. Do ảnh hưởng của thiên tai, một số cơ quan được gia hạn thời gian hoàn thiện hồ sơ và khắc phục tồn tại; Sở KH&CN đã hướng dẫn kịp thời và các đơn vị hoàn thành bổ sung trước ngày 10/12/2025.

- Đối với HTQLCL tại UBND cấp xã: Sở KH&CN không tham mưu UBND tỉnh triển khai kiểm tra HTQLCL tại UBND cấp xã. Tuy nhiên, để bảo đảm đầy đủ thông tin, số liệu phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh và Bộ KH&CN, Sở KH&CN đã ban hành văn bản yêu cầu, hướng dẫn UBND các xã, phường báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2025; đồng thời lồng ghép nội dung này trong công tác kiểm tra, đánh giá xếp hạng CCHC năm 2025 để thực hiện đánh giá tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND cấp xã.

d) Kết quả triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các CQH&CN trên địa bàn tỉnh:

- Kết quả triển khai HTQLCL tại CQH&CN cấp tỉnh: Tất cả 15 CQH&CN/HTQLCL cấp tỉnh đều đã xây dựng, vận hành và cập nhật HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với bối cảnh tổ chức mới năm 2025.

- Kết quả triển khai HTQLCL tại UBND cấp xã:

Trên cơ sở báo cáo của UBND các xã, phường và kết quả lồng ghép trong công tác kiểm tra, đánh giá xếp hạng CCHC năm 2025, có 35/64 UBND cấp xã (chiếm 55%) có thực hiện duy trì áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, với mức độ khác nhau, trong đó nhiều đơn vị thực hiện tốt (điển hình: các xã, phường: Nha Trang, Nam Nha Trang, Phan Rang, Bảo An, Đông Hải, Khánh Vĩnh, Khánh Sơn, Tân Định, Ninh Hòa, Cam Lâm, Cam An ...).

Tuy nhiên, còn 29/64 UBND cấp xã (chiếm 45%) chưa duy trì hoặc duy trì áp dụng HTQLCL chưa đầy đủ theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, cụ thể: 14 UBND cấp xã chưa triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL; 15 UBND cấp xã đã triển khai nhưng chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu.

II. ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT

1. Nhiệm vụ đầu môi tham mưu UBND tỉnh triển khai HTQLCL

Sở KH&CN, với vai trò cơ quan đầu môi tham mưu UBND tỉnh, đã tổ chức triển khai, hướng dẫn, đào tạo, tập huấn và kiểm tra HTQLCL trên địa bàn tỉnh. Các nhiệm vụ này được thực hiện thông qua việc ban hành Bộ tài liệu khung, phân công đầu mối theo dõi tại Phòng Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, lồng ghép trong Kế hoạch KH&CN hằng năm và sử dụng kinh phí cải cách hành chính. Hoạt động này góp phần duy trì HTQLCL ổn định, đồng bộ và phù hợp với thực tiễn.

Công tác kiểm tra HTQLCL năm 2025 được triển khai hiệu quả, linh hoạt và phù hợp với bối cảnh sáp nhập tỉnh, không chỉ đánh giá mức độ tuân thủ tiêu chuẩn mà còn xem xét khả năng thích ứng của hệ thống trước các thay đổi về tổ chức và thể chế. Qua kiểm tra, các điểm không phù hợp và nhu cầu cải tiến được kịp thời nhận diện, khắc phục và theo dõi, góp phần nâng cao hiệu lực vận hành, đảm bảo hệ thống HTQLCL vận hành thống nhất và hiệu quả.

2. Đánh giá hiệu quả việc áp dụng HTQLCL tại các CQHCNN

Năm 2025 là năm đầu tiên các CQHCNN trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa triển khai, vận hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong bối cảnh sắp xếp, hợp nhất tổ chức và triển khai mô hình chính quyền 02 cấp. Đây là giai đoạn có nhiều thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, phạm vi giải quyết TTHC, cơ cấu tổ chức và nhân sự, đòi hỏi hệ thống HTQLCL phải linh hoạt, thích ứng và vận hành hiệu quả.

Đối với CQHCNN cấp tỉnh, 100% (15/15) hệ thống được kiểm tra đã xây dựng, vận hành và cập nhật phù hợp với cơ cấu tổ chức mới, cơ bản đáp ứng yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg. Các cơ quan chủ động rà soát, cập nhật tài liệu, điều chỉnh phạm vi áp dụng, ban hành lại Chính sách và Mục tiêu chất lượng..., đồng thời tích hợp HTQLCL vào hoạt động giải quyết TTHC và các phần mềm dùng chung, góp phần nâng cao hiệu lực quản lý và chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

Đối với UBND cấp xã, việc duy trì HTQLCL có chuyển biến nhưng chưa đồng đều: 35/64 đơn vị (55%) duy trì áp dụng với mức độ khác nhau, trong khi 29/64 đơn vị (45%) chưa triển khai hoặc chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu TCVN ISO 9001:2015. Nguyên nhân gồm biến động tổ chức, nhân sự, khối lượng TTHC lớn, hạn chế về nguồn lực, kinh phí, và sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo một số đơn vị chưa đồng đều.

Qua kiểm tra, hầu hết các CQHCNN cấp tỉnh có ý thức duy trì, cập nhật HTQLCL phù hợp với thay đổi văn bản quy phạm pháp luật, danh mục TTHC và cơ cấu tổ chức; các điểm không phù hợp được khắc phục kịp thời. Việc phân công đầu mối phụ trách ISO bước đầu phát huy hiệu quả.

Nhìn chung, năm 2025 làm rõ năng lực vận hành và tính bền vững của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong điều kiện tổ chức bộ máy biến động. HTQLCL tiếp tục khẳng định vai trò là công cụ quản lý hiệu quả, chuẩn hóa quy trình giải quyết công việc, nâng cao trách nhiệm CBCCVC, cải thiện chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, đồng thời tạo nền tảng cho chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử và nâng cao hiệu quả công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.

3. Những thuận lợi, khó khăn và các vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các CQHCCN

a) Thuận lợi:

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, UBND tỉnh về CCHC, kiểm soát TTHC và chuyển đổi số tiếp tục tạo hành lang pháp lý tương đối đầy đủ cho việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các CQHCCN; yêu cầu rà soát, chuẩn hóa quy trình, xây dựng QTNB và số hóa hồ sơ TTHC đã tạo điều kiện để HTQLCL phát huy vai trò là công cụ quản lý, kiểm soát quá trình giải quyết công việc.

- Sự quan tâm, chỉ đạo của UBND tỉnh trong việc gắn kết HTQLCL với CCHC, vận hành Hệ thống giải quyết TTHC và các phần mềm dùng chung đã tạo thuận lợi cho việc tích hợp HTQLCL vào hoạt động thực tiễn của các CQHCCN, nhất là trong bối cảnh triển khai mô hình chính quyền 02 cấp.

- Vai trò đầu mối tham mưu, hướng dẫn và kiểm tra của Sở KH&CN tiếp tục được phát huy. Việc ban hành và hướng dẫn áp dụng Bộ tài liệu khung HTQLCL; tổ chức kiểm tra, hướng dẫn thông qua kiểm tra; lồng ghép nhiệm vụ HTQLCL trong kế hoạch KH&CN và kế hoạch CCHC hằng năm đã góp phần duy trì hoạt động HTQLCL trong điều kiện không bố trí kinh phí riêng cho nhiệm vụ này.

- Một số CQHCCN, đặc biệt là các cơ quan cấp tỉnh và một số UBND cấp xã, đã chủ động rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu HTQLCL phù hợp với thay đổi về tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ; vận hành HTQLCL gắn với giải quyết TTHC và nhiệm vụ CCHC, qua đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ.

b) Khó khăn:

- Năm 2025 là năm đầu triển khai HTQLCL trong bối cảnh sắp xếp, hợp nhất tổ chức và thực hiện mô hình chính quyền 02 cấp, dẫn đến nhiều thay đổi đồng thời về chức năng, nhiệm vụ, phạm vi giải quyết TTHC, cơ cấu tổ chức và nhân sự. Điều này gây khó khăn cho việc rà soát, điều chỉnh phạm vi áp dụng và cập nhật kịp thời hệ thống tài liệu HTQLCL, nhất là tại các đơn vị có biến động lớn về tổ chức và nhân sự.

- Các VBQPPL và danh mục TTHC liên tục được điều chỉnh, bổ sung, trong khi khối lượng công việc tăng, biên chế được tinh giản, nhiều CBCCVC kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, ảnh hưởng đến việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo hướng thực chất, liên tục.

- Đối với UBND cấp xã, hạn chế về nguồn lực, năng lực chuyên môn và kinh nghiệm vận hành HTQLCL; sự thay đổi cán bộ phụ trách ISO; cùng với áp lực giải quyết TTHC hằng ngày đã tác động trực tiếp đến khả năng duy trì, cập nhật và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.

c) Những vấn đề tồn tại và nguyên nhân:

- Một số UBND cấp xã chưa thực sự coi HTQLCL là công cụ quản lý gắn với công tác chỉ đạo, điều hành hằng ngày; việc xây dựng và vận hành HTQLCL còn mang tính hình thức, chủ yếu nhằm đáp ứng yêu cầu kiểm tra, đánh giá, chưa chú trọng cải tiến liên tục và hiệu quả thực chất.

- Công tác phân công CBCCVC phụ trách ISO tại một số cơ quan, đơn vị chưa ổn định, thiếu tính kế thừa, dẫn đến khó khăn trong việc theo dõi, vận hành, cập nhật hệ thống và khắc phục các điểm không phù hợp.

- Một số quy định hiện hành về áp dụng HTQLCL trong CQHCCN chưa theo kịp yêu cầu chuyển đổi số và phương thức quản trị hiện đại; chưa có hướng dẫn cụ thể về kiểm tra, giám sát HTQLCL trên môi trường số.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ KH&CN

Đề nghị Bộ KH&CN xem xét, tham mưu sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và các văn bản hướng dẫn liên quan theo hướng:

- Phù hợp với mô hình chính quyền 02 cấp và bối cảnh sắp xếp, hợp nhất tổ chức bộ máy; làm rõ phạm vi, trách nhiệm xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL tại từng cấp hành chính, bảo đảm tính khả thi, đồng bộ và tránh chồng chéo trong tổ chức thực hiện.

- Gắn kết HTQLCL với yêu cầu chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước; xác định HTQLCL là công cụ quản trị và kiểm soát quá trình giải quyết công việc, TTHC, thay vì chỉ tập trung vào hình thức hồ sơ, tài liệu.

- Ban hành hướng dẫn thống nhất về xây dựng và áp dụng mô hình “ISO điện tử” trong CQHCCN, bảo đảm: Chuẩn hóa việc ứng dụng CNTT trong xây dựng, vận hành và cải tiến HTQLCL; Kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC trên môi trường số; Bảo đảm khả năng tích hợp HTQLCL với Hệ thống phần mềm giải quyết TTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống tác nghiệp liên quan.

- Từng bước chuyển đổi hoạt động kiểm tra, giám sát HTQLCL sang phương

thức điện tử, giảm dần kiểm tra thủ công, phù hợp với yêu cầu xây dựng Chính phủ số.

- Trước thực tế biên chế làm công tác quản lý nhà nước về HTQLCL tại địa phương ngày càng tinh giản, đề nghị Bộ KH&CN xem xét, tham mưu cơ chế: Cho phép thuê tổ chức chứng nhận độc lập thực hiện đánh giá giám sát, chứng nhận HTQLCL hằng năm đối với CQHCCN; Sở KH&CN thực hiện vai trò quản lý nhà nước, kiểm soát, tổng hợp và đánh giá kết quả, bảo đảm tính khách quan, chất lượng và giảm áp lực kiểm tra trực tiếp.

2. Đối với Ủy ban TCĐLCL Quốc gia

Đề nghị tham mưu Bộ KH&CN:

- Tổ chức nghiên cứu, đánh giá tổng thể hiệu quả áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 trong CQHCCN thời gian qua; làm rõ tác động thực chất của HTQLCL đối với CCHC, chất lượng giải quyết TTHC và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, làm cơ sở khoa học cho việc điều chỉnh chính sách.

- Nghiên cứu, đánh giá việc áp dụng các mô hình quản lý chất lượng mới trong khu vực công, phù hợp với xu hướng quản trị hiện đại và chuyển đổi số, từ đó đề xuất định hướng đổi mới phương thức triển khai HTQLCL trong giai đoạn tiếp theo.

- Tham mưu xây dựng giải pháp phần mềm quản lý HTQLCL (ISO điện tử) dùng chung trong CQHCCN trên phạm vi toàn quốc, bảo đảm chuẩn hóa, đồng bộ dữ liệu, phương thức theo dõi, báo cáo và kiểm tra, tạo thuận lợi cho công tác quản lý nhà nước và đánh giá hiệu quả áp dụng HTQLCL.

Trên đây là kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các CQHCCN trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025, Sở KH&CN kính báo cáo Bộ KH&CN xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Như trên;
- UBND tỉnh Khánh Hòa (báo cáo);
- Ủy ban TCĐLCL Quốc gia;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND cấp xã;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Lưu: VT, TĐC (L).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức