

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 8151 /BGTVT-KHCN  
V/v: góp ý báo cáo tình hình thực hiện  
Quyết định 19/2014/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 09 tháng 08 năm 2021

Kính gửi:

- Tổng cục Đường bộ Việt Nam
- Các Cục thuộc Bộ;
- Văn phòng Bộ.

Bộ Giao thông vận tải nhận được văn bản số 2080/BKHCN-TĐC ngày ngày 04/8/2021 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc góp ý báo cáo tình hình thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg trong đó đề nghị có ý kiến đối với dự thảo Báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg giai đoạn 2015-2020 và đề xuất, kiến nghị các nội dung sửa đổi, bổ sung Quyết định 19/2014/QĐ-TTg của Bộ KH&CN (Dự thảo Báo cáo).

Để có cơ sở tham mưu cho Lãnh đạo Bộ góp ý theo đề nghị của Bộ KH&CN, Bộ GTVT đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiên cứu nội dung Dự thảo Báo cáo được gửi kèm theo văn bản số 2080/BKHCN-TĐC ngày 04/8/2021 nêu trên, có ý kiến góp ý bằng văn bản gửi về Bộ GTVT (qua Vụ KHCN) trước ngày 17/8/2021 để tổng hợp.

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp của các Quý cơ quan, đơn vị./.

*(Sao gửi kèm văn bản số 2080/BKHCN-TĐC ngày 04/8/2021 của Bộ Khoa học và Công nghệ và Dự thảo Báo cáo Thủ tướng Chính phủ)*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Ngọc Đông (để b/c);
- Vụ trưởng (để b/c);
- Lưu VT, KHCN.

**TL. BỘ TRƯỞNG**  
**KT. VỤ TRƯỞNG VỤ KHCN**  
**PHÓ VỤ TRƯỞNG**



**Hoàng Thanh Nam**

**BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2080 /BKHCN-TĐC  
V/v góp ý Báo cáo tình hình thực hiện  
Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 04 tháng 08 năm 2021

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ,
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình tại Công văn số 3840/VPCP-KSTT ngày 15/5/2020 của Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ đã chuẩn bị báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg giai đoạn 2015-2020 và đề xuất, kiến nghị các nội dung sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg. Nội dung báo cáo này cũng đã được thảo luận tại Hội nghị sơ kết triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg giai đoạn 2015-2020 do Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức vào ngày 09/4/2021.

Để có căn cứ tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo, Bộ Khoa học và Công nghệ gửi kèm theo dự thảo Báo cáo, đề nghị Quý Cơ quan nghiên cứu, có ý kiến góp ý và gửi về Bộ Khoa học và Công nghệ (qua Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, số 8 Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy, Hà Nội, ĐT: 024.37911636; Fax: 024.37911595; E-mail: [vuhchq@tcvn.gov.vn](mailto:vuhchq@tcvn.gov.vn)) **trước ngày 20/8/2021.**

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp công tác của Quý Cơ quan./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ (để ph/h);
- Lưu: VT, TĐC.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**  
  
**Lê Xuân Định**

Số:            /BC-BKHCN                      Hà Nội, ngày        tháng        năm 2021

**DƯ THẢO**

## **BÁO CÁO**

**Tình hình triển khai 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 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2015-2020**

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ

Trước yêu cầu, đòi hỏi cấp thiết của đời sống và phát triển nền kinh tế - xã hội của đất nước, Nhà nước ta đã sớm có chủ trương và chỉ đạo tiến hành cải cách hệ thống bộ máy nhà nước và phương thức hoạt động, nhằm tìm giải pháp từng bước và đồng bộ cho việc cải cách, xây dựng một bộ máy hành chính nhà nước có năng lực và hiệu quả.

Hướng đến một nền hành chính hiện đại, dân chủ, trong sạch và vững mạnh, việc sử dụng công cụ quản lý thích hợp, có ý nghĩa rất quan trọng. Trong các mô hình quản lý có thể đưa vào áp dụng trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 là một lựa chọn thích hợp.

Việc triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 trong thời gian đầu còn khá mới mẻ, khó khăn do các khái niệm, thuật ngữ, quy định trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 còn trừu tượng, khó hiểu, đội ngũ cán bộ thực hiện việc xây dựng, áp dụng chưa được đào tạo bài bản, vẫn nặng tư tưởng giải quyết công việc theo tư duy cũ. Tuy nhiên, cho đến nay hoạt động này đã trở thành một công cụ hữu hiệu, phổ biến cho toàn bộ các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên phạm vi cả nước.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, qua gần 15 năm triển khai thực hiện, có thể khẳng định việc ứng dụng HTQLCL trong hoạt động quản lý nhà nước phục vụ các tổ chức, cá nhân là cần thiết, có hiệu quả thiết thực, phù hợp với xu thế xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế thế giới của nước ta, hỗ trợ đặc lực cho chương trình cải cách hành chính của Chính phủ. Kết quả triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cũng đã được các Bộ, ngành và địa phương ghi nhận tại Hội nghị sơ kết thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg giai đoạn 2015-2020 được Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức tại Hà Nội vào ngày 09/4/2021 vừa qua, cụ thể:

### **I. Kết quả thực hiện**

#### **1.1. Kết quả chung**

Dưới sự chỉ đạo và quan tâm của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương và các tổ chức, cá nhân liên quan đã tổ chức triển khai

thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 (trước đây là Quyết định 144/2006/QĐ-TTg, Quyết định 118/2009/QĐ-TTg) của Thủ tướng Chính phủ một cách mạnh mẽ, quyết liệt, đồng bộ và thống nhất trên phạm vi cả nước, kết quả đạt được như sau:

a) Hình thành hệ thống các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL:

- Tại các Bộ, ngành: 91% Bộ, ngành (20/22) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng của các Bộ, ngành **đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính**).

Đồng thời, các Bộ, ngành cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng (74/98 cơ quan, tổ chức, tỷ lệ 75,5%).

- Tại địa phương: 98,4% địa phương (62/63) đã thực hiện việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định (tất cả các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng của địa phương **đã xây dựng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 đối với toàn bộ thủ tục hành chính**).

Đồng thời, các địa phương cũng đã đẩy mạnh việc triển khai xây dựng, áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng, theo đó có 62/63 địa phương (tỷ lệ 98,4%) đã triển khai việc xây dựng, áp dụng HTQLCL tại các UBND cấp xã, trong đó đã có 5.564/8.910 UBND cấp xã (tỷ lệ 62,5%) đã xây dựng, áp dụng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001 theo quy định.

b) Xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện cả về chuyên môn, quản lý nhà nước và chế độ tài chính, cụ thể như:

- Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (thay thế Thông tư số 01/2010/TT-BKHCN ngày 25/02/2010, Thông tư số 09/2011/TT-BKHCN ngày 30/6/2011 và Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN ngày 04/10/2011 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ).

- Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (thay thế Thông tư số 159/2010/TT-BTC ngày 15/10/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).

- Quyết định số 2249/QĐ-TĐC ngày 04/12/2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (Bộ Khoa học và Công nghệ) ban hành hướng dẫn về thực hiện hoạt động tư vấn HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng

theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

- Công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/02/2018 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn các Bộ, ngành, địa phương lộ trình chuyển đổi áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

- Công văn số 1907/BKHCN-TĐC ngày 25/6/2018 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn hoạt động tư vấn, đánh giá, đào tạo theo TCVN 9001:2015.

- Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn các Bộ quản lý ngành, lĩnh vực và UBND các tỉnh, thành phố việc áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (căn cứ trên cơ sở ý kiến của Bộ Tài chính).

c) Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố Mô hình khung HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

d) Các Bộ, ngành đã công bố đầy đủ Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương:

- Bộ Quốc phòng công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức trong toàn quân.

- Bộ Công an công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức trong lực lượng công an nhân dân.

- Bộ Tài chính công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương: cơ quan hải quan, thuế, kho bạc nhà nước, dự trữ nhà nước.

- Bộ Kế hoạch và Đầu tư công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương: Cục Thống kê.

- Bộ Tư pháp công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương: cơ quan thi hành án dân sự.

- Bộ Công Thương công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương: cơ quan quản lý thị trường.

- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc: Ngân hàng Nhà nước các tỉnh, thành phố.

đ) Đã hình thành hệ thống các cơ sở đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước đối với chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá và hệ thống tổ chức/chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận/chuyên gia đánh giá, đáp ứng yêu cầu tư vấn, kiểm tra HTQLCL trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, gồm: 05 cơ sở đào tạo; 28 tổ chức tư vấn (gồm 187 chuyên gia được cấp

thể chuyên gia tư vấn); 09 chuyên gia tư vấn độc lập; 04 tổ chức chứng nhận (gồm 44 chuyên gia được cấp thẻ chuyên gia đánh giá).

e) Kết quả tổ chức triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg trong 5 năm vừa qua cho thấy Lãnh đạo các Bộ, ngành, địa phương đã ngày càng quan tâm đến việc thực hiện theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, số lượng cơ quan, tổ chức được áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tăng lên hằng năm.

Đồng thời, các Bộ, ngành, địa phương đã nhìn nhận được vai trò của hoạt động kiểm tra là căn cứ cụ thể, rõ ràng nhất để đánh giá tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc nên đã quan tâm, chỉ đạo đơn vị chủ trì tại Bộ, ngành và Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tại địa phương tổ chức thực hiện một cách mạnh mẽ, quyết liệt hoạt động này.

Bên cạnh đó, các Bộ, ngành, địa phương cũng đã ngày càng chú trọng đến việc báo cáo định kỳ hằng năm. Báo cáo của các Bộ, ngành, địa phương đã nêu được về tình hình triển khai thực hiện, kết quả kiểm tra tại Bộ, ngành, địa phương và đề xuất, kiến nghị các biện pháp để tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này, làm căn cứ để Bộ Khoa học và Công nghệ (Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ và thực hiện công tác chấm điểm chỉ số cải cách hành chính đối với chỉ tiêu xây dựng, áp dụng HTQLCL. Đồng thời, thông qua kết quả kiểm tra, các Bộ, ngành, địa phương có thêm căn cứ để chấm điểm chỉ số cải cách hành chính đối với chỉ tiêu xây dựng, áp dụng HTQLCL và đề xuất hình thức thi đua khen thưởng, xử lý vi phạm.

## ***1.2. Kết quả triển khai tại địa phương***

Qua theo dõi, tổng hợp báo cáo của các tỉnh, thành phố thì kết quả triển khai tại địa phương như sau:

a) 100% các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (63/63) đã phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

b) Tình hình kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn, tăng gấp đôi sau 05 năm: năm 2015, có 31 địa phương và năm 2020 có 62 địa phương (do tình hình dịch bệnh Covid nên một số địa phương trong năm 2020 không thực hiện được hoạt động kiểm tra thực tế tại các cơ quan, tổ chức mà kiểm tra thông qua hồ sơ, báo cáo) đã thực hiện kiểm tra.

c) Việc báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg, tăng hơn 2 lần sau 05 năm: năm 2015, có 28 địa phương và năm 2020 có 63 địa phương đã thực hiện báo cáo.

Một số tỉnh, thành phố đã triển khai thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo quy định trong các năm vừa qua như: Tp.Hồ Chí Minh, Tiền Giang, Vĩnh Long, An Giang, Hải Phòng, Nam Định, Quảng Ninh, Bình Định, Thanh Hóa, Lâm Đồng...

*Tình hình thực hiện kiểm tra và báo cáo định kỳ tại các tỉnh, thành phố được chi tiết trong Phụ lục I kèm theo.*

### **1.3. Kết quả triển khai tại các Bộ, ngành**

Qua theo dõi, tổng hợp báo cáo của các Bộ, ngành thì kết quả triển khai tại các Bộ, ngành như sau:

a) 100% các Bộ, ngành (22/22) đã phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

b) 100% các Bộ, ngành (22/22) đã giao đơn vị chủ trì, giúp việc triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

c) Tình hình kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc, tăng hơn hai lần sau 05 năm: năm 2015 đã có 09 Bộ, ngành và năm 2020 có 20 Bộ, ngành đã thực hiện kiểm tra.

d) Tình hình xây dựng, công bố mô hình khung HTQLCL:

- Bộ Khoa học và Công nghệ đã công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương (kèm theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019). Đây cũng chính là cơ sở khoa học, thực tiễn để các Bộ, ngành khác nghiên cứu, tham khảo, xây dựng Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 cho các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc.

- Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Công Thương, Bộ Tư pháp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư đã công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc.

- Bộ Tài chính, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam đang nghiên cứu để xây dựng, công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc (đã xây dựng, công bố Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008).

đ) Việc báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg: năm 2015, có 13 Bộ, ngành và năm 2020 có 20 Bộ, ngành đã thực hiện báo cáo.

Một số Bộ, ngành đã triển khai thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo quy định trong các năm vừa qua như: Bộ Ngoại giao, Bộ Nội vụ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Bộ Quốc phòng, Bộ Tài chính, Bộ Công Thương...

*Tình hình thực hiện kiểm tra và báo cáo định kỳ tại các Bộ, ngành được chi tiết trong Phụ lục II kèm theo.*

### **1.4. Kết quả triển khai tại Bộ Khoa học và Công nghệ**

a) Tổ chức xây dựng hành lang pháp lý kịp thời để triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (chi tiết nêu tại điểm b khoản 1.1 mục I của Báo cáo này).

b) Phối hợp, hướng dẫn, đôn đốc các Bộ, ngành, địa phương triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN và các công văn hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

c) Tổ chức 02 Hội thảo (tại thành phố Hồ Chí Minh và Hải Phòng) hướng dẫn, phổ biến Mô hình khung HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương ban hành kèm theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ cho 63 tỉnh, thành phố.

d) Tổ chức Hội nghị sơ kết tình hình triển khai 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 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2015-2020.

đ) Hằng năm, tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức tư vấn, tổ chức chứng nhận, cơ sở đào tạo; kiểm tra, giám sát tình hình áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thuộc một số Bộ, ngành, địa phương.

e) Tổ chức tuyên truyền về triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN và các văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

g) Thực hiện hoạt động cấp giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn, đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001 đối với cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; cấp giấy xác nhận đủ điều kiện đào tạo kiến thức quản lý hành chính nhà nước, đủ điều kiện đào tạo về tư vấn, đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001 (chi tiết nêu tại điểm d khoản 1.1 mục I của Báo cáo này).

h) Duy trì và cập nhật trên website ([www.tcvn.gov.vn](http://www.tcvn.gov.vn)) về kết quả triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và cung cấp thông tin cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan.

i) Tham gia chấm điểm chỉ số cải cách hành chính đối với tiêu chí xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 của các Bộ, ngành, địa phương.

## **II. Nhận xét, đánh giá tình hình thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg**

### **2.1. Hiệu quả đạt được**

Việc áp dụng HTQLCL trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã mang lại hiệu quả thiết thực (*chi tiết trong Phụ lục III kèm theo*).

Qua quá trình triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg trong thời gian vừa qua, Bộ Khoa học và Công nghệ nhận thấy:

a) Sự thành công của việc áp dụng HTQLCL vào hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước được quyết định bởi nhận thức và sự chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo các cấp, ý chí quyết tâm của lãnh đạo cơ quan, sự nhận thức đúng đắn về HTQLCL của lãnh đạo và cán bộ trong cơ quan, tổ chức.

b) Việc xây dựng và áp dụng HTQLCL trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước nếu được kết hợp với thủ tục hành chính “một cửa”, “một cửa liên thông” và công nghệ thông tin, số hóa quy trình, thủ tục thì hiệu quả rất cao, có tính chất cộng hưởng.



c) Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước một cách có hiệu lực, hiệu quả là một trong những biện pháp thúc đẩy công cuộc cải cách hành chính của Chính phủ, cụ thể như sau:

- Giúp tìm ra biện pháp để cải cách thủ tục hành chính: HTQLCL yêu cầu cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước khi giải quyết thủ tục hành chính cho công dân/tổ chức phải công khai các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu mà công dân phải nộp; nêu rõ quy trình xử lý công việc, kết quả xử lý cuối cùng, thời gian hoàn thành, từ đó có thể đưa ra biện pháp để giúp đơn giản hoá các thủ tục hành chính.

- Giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” hiệu quả hơn: HTQLCL giúp thấy rõ trong hoạt động của nội bộ cơ quan khi giải quyết công việc, các khâu trong các phòng, ban phải kết nối với nhau một cách hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chùng chéo, bất hợp lý để liên tục cải tiến các quy trình xử lý công việc cho phù hợp, phục vụ công dân/tổ chức tốt hơn.

- Thúc đẩy việc nâng cao và hoàn thiện điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị văn phòng cho cán bộ, công chức; đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức để đáp ứng tốt hơn yêu cầu vị trí công tác.

- Tạo điều kiện để công dân cùng giám sát cán bộ, công chức, giám sát các thủ tục hành chính có được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật hay không, từ đó kiến nghị sửa đổi, chỉnh lý văn bản quy phạm pháp luật cho phù hợp với tình hình thực tế.

## 2.2. Khó khăn, vướng mắc

Bên cạnh những kết quả, hiệu quả của hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã đạt được như nêu trên, cho đến nay, có thể nhận thấy một số khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai Quyết định 19/2014/QĐ-TTg như sau:

a) Một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 **cho tất cả các thủ tục hành chính** đang được giải quyết tại cơ quan, tổ chức trực thuộc (Bộ Công an, Bộ Quốc phòng và tỉnh Quảng Bình).

b) Một số Bộ, ngành, địa phương chưa thực hiện hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc năm 2020 (Bộ Công an, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam và tỉnh Hưng Yên).

c) Một số Bộ, ngành chưa thực hiện báo cáo định kỳ theo đúng quy định (tháng 12 hằng năm và theo biểu mẫu quy định tại Phụ lục II Quyết định 19/2014/QĐ-TTg) năm 2020 (Bộ Công an, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam).

d) Quy định về điểm số cho hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính còn thấp (hiện nay, tại các Bộ, ngành là 02/100 điểm, tại địa phương là 01/100 điểm), chưa tạo động lực để thúc đẩy, tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này.

đ) Chưa có hình thức khen thưởng để khuyến khích, động viên các cơ quan, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện.

e) Hoạt động đào tạo, phổ biến, tuyên truyền về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL, nghiệp vụ kiểm tra cho các Bộ, ngành, địa phương; hoạt động kiểm tra tình hình xây dựng, áp dụng HTQLCL, tình hình triển khai Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại các Bộ, ngành, địa phương của Bộ Khoa học và Công nghệ còn hạn chế do kinh phí từ Ngân sách nhà nước cấp cho Bộ Khoa học và Công nghệ để triển khai các hoạt động này còn hạn hẹp.

g) Chưa có quy định, hướng dẫn chung về các tiêu chí để chấm điểm việc xây dựng, áp dụng HTQLCL nhằm đánh giá tình hình triển khai tại các cơ quan, tổ chức, kết nối với việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính và làm căn cứ để đề xuất hình thức khen thưởng.

### **III. Đề xuất, kiến nghị**

3.1. Để tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg trong thời gian tới có hiệu lực, hiệu quả, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo các Bộ, ngành, địa phương một số nội dung như sau:

3.1.1. Chỉ đạo các cơ quan, tổ chức trực thuộc hoàn tất các nội dung theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg:

a) Đến ngày 31/12/2021, hoàn thành việc chuyển đổi việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. **LuatVietnam**

b) Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính được triển khai áp dụng HTQLCL.

c) Mở rộng việc xây dựng, áp dụng HTQLCL cho các cơ quan, tổ chức thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng như UBND cấp xã, các đơn vị sự nghiệp...

3.1.2. Lãnh đạo các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh tăng cường hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc theo quy định (tối thiểu 01 lần/01 năm).

3.1.3. Tổ chức sơ kết việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại Bộ, ngành, địa phương để rút kinh nghiệm, nhân rộng các mô hình hay, cách làm tốt.

3.1.4. Giao Bộ Nội vụ nghiên cứu, nâng điểm số cho hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 trong việc chấm điểm chỉ số cải cách hành chính (từ 5%÷10% trên tổng thang điểm) để tạo động lực thúc đẩy, tăng cường hiệu lực, hiệu quả của hoạt động này và vì đây là hoạt động ảnh hưởng tới kết quả, hiệu lực giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

3.1.5. Gắn kết việc triển khai Chính phủ điện tử, chuyển đổi số với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

3.1.6. Giao Bộ Tài chính cân đối, bảo đảm nguồn kinh phí để Bộ Khoa học và Công nghệ và các Bộ, ngành, địa phương triển khai các hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL; đào tạo, phổ biến, tuyên truyền, kiểm tra tình hình xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001.

3.1.7. Khen thưởng kịp thời cho các cơ quan, tổ chức làm tốt để khuyến khích, động viên các cơ quan, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện.

3.1.8. Giao Bộ Khoa học và Công nghệ làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan liên quan tiếp tục tăng cường kiểm tra việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg tại các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên phạm vi cả nước; đẩy mạnh kiểm tra hoạt động của các cơ sở đào tạo, tổ chức tư vấn, tổ chức chứng nhận; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các vi phạm theo thẩm quyền; phổ biến, hướng dẫn việc chuyển đổi áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 và Mô hình khung ban hành kèm theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019.

3.1.9. Giao Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức, phối hợp với một số UBND tỉnh, thành phố nghiên cứu, xây dựng mô hình thí điểm áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 (ISO 18091:2019) *Hệ thống QLCL - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001 tại chính quyền địa phương*.

3.2. Về kiến nghị sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp với tình hình thực tế theo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ tại Công văn số 3840/VPCP-KSTT ngày 15/5/2020 của Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ kính báo cáo Thủ tướng Chính phủ các nội dung kiến nghị sửa đổi, bổ sung như sau:

3.2.1. Hiện nay, về cơ bản các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã được các Bộ, ngành, địa phương triển khai việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, đã mang lại các hiệu quả thiết thực cho tổ chức, công dân.

Do đó, để hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL tiếp tục có hiệu lực, hiệu quả hơn nữa, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến dịch vụ công (ví dụ hoạt động công chứng, chứng thực do các tổ chức, cá nhân được cơ quan có thẩm quyền ủy quyền thực hiện; các đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp dịch vụ công như bệnh viện, trường học, Trung tâm...) và đẩy mạnh việc xây dựng, áp dụng HTQLCL tại UBND cấp xã, các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan, tổ chức.

3.2.2. Khoản 4 Điều 11 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg đã giao nhiệm vụ cho Người đứng đầu cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL: “*Nghiên cứu, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL*”. Tuy nhiên, hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin tại các Bộ, ngành, địa phương chưa được đồng bộ, thống nhất.

Do đó, để đẩy mạnh việc nghiên cứu, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL và triển khai thực hiện Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị sửa đổi, bổ sung nội dung “*Gắn kết việc triển khai Chính phủ điện tử, chuyển đổi số của các cơ quan quản lý với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL*” theo hướng tích hợp, đồng bộ, kết nối, chia sẻ dữ

liệu với hệ thống Chính quyền điện tử, Công dịch vụ công Quốc gia đối với các thủ tục hành chính cấp tỉnh và tích hợp với các quy định, phần mềm quản lý một cửa, một cửa liên thông, quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị... hạn chế việc chồng chéo trong việc sử dụng nhiều phần mềm để giải quyết cùng một nội dung công việc.

3.2.3. Hiện nay, một số địa phương đã xây dựng, ban hành Bộ tiêu chí đánh giá việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước như Yên Bái, Đắk Nông, Bắc Giang, Quảng Ninh... Bộ tiêu chí này là căn cứ để tiến hành kiểm tra, đánh giá, chấm điểm, xếp loại việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước của các địa phương. Tuy nhiên, bộ tiêu chí của các địa phương đã ban hành chưa thống nhất, chưa phù hợp để áp dụng toàn quốc.

Do đó, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Khoa học và Công nghệ nghiên cứu, xây dựng, ban hành Bộ tiêu chí chung để chấm điểm việc xây dựng, áp dụng HTQLCL cho các Bộ, ngành, địa phương.

3.2.4. Tại Điều 13 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg về nhiệm vụ của Bộ Khoa học và Công nghệ chưa quy định việc định kỳ tổ chức Hội nghị sơ kết, tổng kết. Đồng thời, Điều 12 và Điều 13 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg chưa quy định nội dung liên quan đến công tác thi đua khen thưởng.

Do đó, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ bổ sung nội dung định kỳ tổ chức Hội nghị sơ kết, tổng kết, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ khen thưởng các Bộ, ngành, địa phương, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện và các Bộ, ngành, địa phương đẩy mạnh hoạt động thi đua khen thưởng.

3.2.5. Ngoài các nội dung kiến nghị nêu trên, Bộ Khoa học và Công nghệ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung quy định về việc áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (thay thế cho việc áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008) và hướng tới khuyến khích áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 theo phiên bản mới.

Trên đây là báo cáo tình hình thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg giai đoạn 2015-2020 và kiến nghị sửa đổi, bổ sung Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg cho phù hợp với tình hình thực tế, Bộ Khoa học và Công nghệ kính báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ (để phối hợp);
- Lưu: VT, TĐC.

**BỘ TRƯỞNG**

**Phụ lục I**

**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH 19/2014/QĐ-TTg CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ NĂM 2015-2020**

*(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-BKH-CN ngày tháng năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ).*

TT	Tỉnh/Thành phố	Tình hình thực hiện năm 2015				Tình hình thực hiện năm 2016				Tình hình thực hiện năm 2017				Tình hình thực hiện năm 2018				Tình hình thực hiện năm 2019				Tình hình thực hiện năm 2020														
		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra												
		Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện											
1	An Giang		x		x	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x											
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x										
3	Bắc Giang		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x									
4	Bắc Kạn		x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x								
5	Bạc Liêu		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x							
6	Bắc Ninh		x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x						
7	Bến Tre	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x						
8	Bình Định		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x						
9	Bình Dương		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x					
10	Bình Phước		x	x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x					
11	Bình Thuận		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
12	Cà Mau	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
13	Cần Thơ	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x				
14	Cao Bằng		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x			
15	Đà Nẵng	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
16	Đắk Lắk	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
17	Đắk Nông		x	x			x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
18	Điện Biên		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
19	Đồng Nai	x			x	x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
20	Đồng Tháp		x		x	x		x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
21	Gia Lai		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
22	Hà Giang		x		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x



TT	Tỉnh/Thành phố	Tình hình thực hiện năm 2015				Tình hình thực hiện năm 2016				Tình hình thực hiện năm 2017				Tình hình thực hiện năm 2018				Tình hình thực hiện năm 2019				Tình hình thực hiện năm 2020			
		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra	
		Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện
49	Quảng Ninh	x		x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		
50	Quảng Trị		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
51	Sóc Trăng	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x		
52	Sơn La	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
53	Tây Ninh	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
54	Thái Bình	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x		
55	Thái Nguyên		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
56	Thanh Hóa	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
57	Thừa Thiên Huế	x		x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		
58	Tiền Giang		x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
59	Trà Vinh	x		x		x		x		x		x	x		x		x		x		x		x		
60	Tuyên Quang	x		x		x		x		x		x			x		x		x		x		x		
61	Vĩnh Long	x			x	x		x			x		x		x		x		x		x		x		
62	Vĩnh Phúc		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
63	Yên Bái	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	<b>Tổng cộng</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>05</b>	<b>59</b>	<b>04</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>01</b>

**Phụ lục II**

**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTg CỦA BỘ, NGÀNH NĂM 2015-2020**

*(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-BKHCN ngày tháng năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ).*

T T	Các Bộ, ngành	Tình hình thực hiện năm 2015				Tình hình thực hiện năm 2016				Tình hình thực hiện năm 2017				Tình hình thực hiện năm 2018				Tình hình thực hiện năm 2019				Tình hình thực hiện năm 2020			
		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra	
		Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện
	Bộ Văn hóa, TT và Du lịch	x			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
	Bộ Tài chính	x			x	x		x			x		x		x		x		x		x		x		
	Bộ Ngoại giao	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Thanh tra Chính phủ	x			x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Bộ Kế hoạch và Đầu tư	x		x		x		x			x		x		x		x		x		x		x		
	Bộ Thông tin và Truyền Thông			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Bộ GTVT	x		x		x		x			x		x		x		x		x		x		x		
	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	x		x		x		x			x		x		x		x		x		x		x		
	Ủy ban dân tộc		x		x	x		x			x		x		x		x		x		x		x		
	Bộ LĐTBXH	x			x	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Bộ Xây dựng	x		x		x			x	x			x	x			x	x			x			x	



T T	Các Bộ, ngành	Tình hình thực hiện năm 2015				Tình hình thực hiện năm 2016				Tình hình thực hiện năm 2017				Tình hình thực hiện năm 2018				Tình hình thực hiện năm 2019				Tình hình thực hiện năm 2020			
		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra		Báo cáo tình hình thực hiện		Tình hình kiểm tra	
		Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	Đã báo cáo	Chưa báo cáo	Đã thực hiện	Chưa thực hiện
	Bộ Công Thương		x		x		x		x	x			x	x		x		x		x	x			x	
	Bộ Giáo dục và Đào tạo		x		x	x			x				x	x		x		x			x			x	
	Bộ Tư pháp		x		x	x			x				x			x		x			x			x	
	Bộ Y tế		x		x		x		x	x			x	x		x		x			x			x	
	Bộ Quốc phòng		x		x		x		x	x			x			x					x			x	
	Bộ Công an		x		x	x			x				x	x		x		x			x			x	
	Bộ Nội vụ	x		x		x			x				x			x		x			x			x	
	Bộ Tài nguyên và Môi trường		x		x	x			x				x	x			x		x		x			x	
	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	x		x		x			x				x	x		x		x			x			x	
	Bảo hiểm xã hội		x		x		x		x				x			x		x			x			x	
	Bộ KHCN	x		x		x			x				x			x		x			x			x	
	<b>Tổng cộng</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>05</b>	<b>16</b>	<b>06</b>	<b>14</b>	<b>08</b>	<b>08</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>06</b>	<b>14</b>	<b>08</b>	<b>19</b>	<b>03</b>	<b>18</b>	<b>04</b>	<b>20</b>	<b>02</b>	<b>20</b>	<b>02</b>

**Phụ lục III**  
**HIỆU QUẢ CỦA VIỆC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL**  
**THEO TCVN ISO 9001 VÀO HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN,**  
**TỔ CHỨC THUỘC HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

*(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-BKHCN ngày tháng năm 2021  
của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ).*

---

Việc áp dụng HTQLCL trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã mang lại hiệu quả thiết thực, cụ thể:

**1. Hiệu quả chung:**

- Nhận thức của cán bộ, công chức về tinh thần cải cách phục vụ công dân, doanh nghiệp được thay đổi và cải thiện rõ rệt;

- Đã xây dựng được các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học; từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức, phòng, ban giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả;

- Đơn giản hoá quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của doanh nghiệp, địa phương, cơ sở;

- Các cơ quan, tổ chức đã có ý thức hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên làm căn cứ thực hiện công việc theo chức năng, nhiệm vụ được phân công; dễ tham chiếu khi cần; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc;

- Tác phong làm việc của cán bộ, công chức khoa học hơn, nghiêm túc hơn; thái độ giao tiếp với công dân, khách hàng ân cần, cởi mở hơn, tạo sự chuyển biến trong nhận thức về vai trò của người cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ: cán bộ, công chức là cầu nối giữa luật pháp và người dân, có trách nhiệm hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật;

- Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” theo quy định của Chính phủ; chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công được nâng cao; từng bước tạo được lòng tin và sự hài lòng của công dân khi đến cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

- Tạo điều kiện thuận lợi để triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình quản lý và tác nghiệp hồ sơ và là công cụ hỗ trợ đắc lực phục vụ công tác cải cách hành chính đối với các cơ quan, tổ chức thuộc hành chính nhà nước trong giai đoạn hiện nay.

- Là nền tảng quan trọng chuẩn bị cho việc xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ số và số hóa quy trình, thủ tục hành chính nhà nước.

**2. Về phía Lãnh đạo các cơ quan, tổ chức xây dựng và áp dụng HTQLCL:**

- Lãnh đạo cơ quan, tổ chức điều hành công việc nội bộ thuận lợi, có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất, xác định rõ trách nhiệm của lãnh đạo và cán bộ, công chức trong quy trình xử lý công việc; đặc biệt, đối với cơ quan, tổ chức áp dụng công nghệ thông tin trong điều hành xử lý công việc, lãnh đạo cơ quan không cần phải thường xuyên có mặt tại cơ quan vẫn điều hành và nắm được tình hình công việc ở mọi nơi, mọi lúc;

- Lãnh đạo cơ quan, tổ chức kiểm soát được toàn bộ quá trình xử lý công việc tại cơ quan, tổ chức; nắm rõ công việc ai đang làm và có đúng tiến độ hay không; hạn chế được cách thức giải quyết công việc tùy tiện theo chủ quan của cán bộ, công chức;

- Lãnh đạo cơ quan, tổ chức có thể đánh giá được mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, công chức, từ đó làm căn cứ cho công tác bình bầu thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức một cách công bằng, khách quan hơn.

### **3. Về phía cán bộ, công chức:**

- Được đào tạo, tập huấn nâng cao về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, được làm việc trong môi trường ngày càng tốt hơn;

- Được phân công rõ ràng trách nhiệm trong quá trình xử lý công việc tại cơ quan, đơn vị;

- Được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn;

- Việc áp dụng HTQLCL đối với các quy trình nội bộ của cơ quan, tổ chức giúp cán bộ, công chức thực hiện được trách nhiệm, quyền lợi của mình đúng nơi, đúng người có thẩm quyền phê duyệt.

### **4. Về phía các tổ chức, công dân (người thụ hưởng kết quả của việc áp dụng HTQLCL):**

- Tại UBND các cấp và các cơ quan chuyên môn trực thuộc, việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân đã thực sự đem lại hiệu quả, đặc biệt là trong các lĩnh vực được coi là vấn đề nhạy cảm đối với xã hội hiện nay: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp giấy phép xây dựng, cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh...

- Các thủ tục hành chính đều có quy trình xử lý công việc công khai, minh bạch; quy định rõ các loại giấy tờ cần phải có trong hồ sơ; quy định thời gian xử lý và trả kết quả, làm cho công dân không mất nhiều thời gian đi lại, chờ đợi, sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công ngày càng cao hơn;

- Áp dụng HTQLCL làm giảm thiểu sự những nhieu, gây phiền hà của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ. Tổ chức, công dân đến cơ quan nhà nước đã được hướng dẫn, trả kết quả xử lý đúng hẹn... là một bước tiến rất quan trọng trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính ở Việt Nam;

- Ngoài ra việc áp dụng HTQLCL đối với các lĩnh vực liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân còn là biện pháp để kiểm tra, giám sát được việc thực hiện trên thực tế các văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt là với các quy định về thời gian xử lý hồ sơ, về phí, lệ phí, về việc áp dụng thống nhất các biểu mẫu... từ đó nghiên cứu, kiến nghị sửa đổi hoặc sửa đổi cho phù hợp với đặc điểm từng địa phương, ban ngành, tránh bị chồng chéo, rườm rà các thủ tục, giấy tờ không cần thiết. Đây chính là một nội dung đáp ứng mục tiêu đơn giản hoá thủ tục hành chính của Chính phủ./

---

## **Danh sách các cơ quan, đơn vị gửi lấy ý kiến góp ý**

### **1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:**

- Bộ Quốc phòng
- Bộ Giao thông Vận tải
- Bộ Công an
- Bộ Lao động Thương binh và Xã hội
- Bộ Ngoại giao
- Bộ Y tế
- Bộ Giáo dục Đào tạo
- Bộ Xây dựng
- Bộ Tài chính
- Bộ Thông tin và Truyền thông
- Bộ Tư pháp
- Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
- Bộ Công Thương
- Bộ Nội vụ
- Bộ Kế hoạch và Đầu tư
- Bộ Tài nguyên và Môi trường
- Thanh tra Chính phủ
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
- Văn phòng Chính phủ
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- Ủy ban Dân tộc
- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam

**LuatVietnam**

### **2. 63 UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW**