

Số: /BC-BCĐ

Đồng Nai, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2024

Căn cứ Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2024 tại Kế hoạch số 819/KH-SCT ngày 16/02/2024.

Căn cứ Kế hoạch đánh giá nội bộ việc thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2024 tại Kế hoạch số 4939/KH-SCT ngày 12/9/2024.

Sở Công Thương báo cáo kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Ngày đánh giá: từ ngày 20/9/2024 đến ngày 27/9/2024

2. Bộ phận được đánh giá:

- Phòng Quản lý Công nghiệp
- Phòng Kỹ thuật và quản lý năng lượng
- Phòng Quản lý Thương mại
- Văn phòng Sở
- Phòng Kế hoạch – Tài chính- Tổng hợp
- Thanh tra Sở

3. Thành phần tổ đánh giá (Theo Quyết định số 237/QĐ-SCT ngày 13/9/2024):

- | | |
|----------------------|------------|
| - Ông Phạm Quang Huy | Tổ trưởng |
| - Ông Trần Ngọc Duy | Tổ phó |
| - Ông Phạm Châu Tuấn | Thành viên |
| - Ông Lục Văn Thủy | Thành viên |
| - Ông Trần Minh Đạt | Thành viên |
| - Ông Phan Tấn Lợi | Thành viên |

- Bà Nguyễn Hoàng Quyên	Thành viên
- Bà Nguyễn Trung Hậu	Thành viên
- Ông Phạm Nhật Tiến	Thành viên
- Ông Võ Trường Hải	Thành viên
- Bà Nguyễn Hoài Nhân	Thành viên
- Bà Mai Thị Thanh Thủy	Thư ký

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của Sở Công Thương so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Mô tả những phát hiện trong quá trình đánh giá

Không phát hiện bất kỳ sự không phù hợp nào của HTQLCL trong quá trình đánh giá.

II. Nhận xét kết quả đánh giá:

1.1 Hoạch định hệ thống:

Ban chỉ đạo ISO tham mưu cho lãnh đạo Sở phân tích bối cảnh tổ chức, bao gồm: các vấn đề bên trong và bên ngoài, phân tích nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm. Trên cơ sở đó, Ban chỉ đạo đã xác định các lĩnh vực chính trong phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm: các quy trình hoạt động nội bộ của Sở, quy trình giải quyết công việc, vụ việc, xử lý văn bản đi – đến điện tử trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành của Sở ở tất cả các phòng; Riêng các quy trình xử lý TTHC ở các phòng chuyên môn (Phòng Quản lý Công nghiệp, Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng, Phòng Quản lý Thương mại)

Các phòng căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ chính của mình để xác định các quá trình chính cần thực hiện trong Hệ thống quản lý chất lượng (gồm các quá trình hoạt động quản lý, các quá trình hỗ trợ,...); đồng thời nhận diện các rủi ro và cơ hội liên quan trong quá trình hoạt động và đề xuất các kế hoạch xử lý các rủi ro. Cụ thể ở từng phòng có CBCC là Lãnh đạo phòng và chuyên viên theo dõi, thực hiện công tác ISO riêng cho phòng, các phòng đã thực hiện đầy đủ nội dung trong tiêu chí đánh giá gồm: đánh giá việc thực hiện xử lý văn bản trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành chung (sct-dongnai.gov.vn) có ban hành hướng dẫn tại Văn bản số 1245/SCT-VP ngày 19/03/2021 của Sở Công Thương về việc hướng dẫn xử lý văn bản trên hệ thống quản lý văn bản điều hành và Văn bản số 4106/SCT-VP ngày 01/8/2021 về hướng dẫn thực hiện quy trình tiếp nhận và xử lý công văn đi, đến; Văn bản số 239/SCT-VP ngày 11/01/2024 về hướng dẫn khai thác chức năng trao đổi Văn bản nội bộ trong hệ thống quản lý văn bản mới; Văn bản 339/SCT-VP ngày 16/01/2024 hướng dẫn khai thác luân chuyển văn bản đi giữa các phòng, đơn vị trực thuộc Sở Công Thương trong hệ thống quản lý văn bản mới; sự phối hợp nhịp nhàng, nhanh chóng kịp thời, đúng hạn xử lý giữa các phòng, hạn chế giấy tờ; Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu của phòng; Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (Bảng phân công nhiệm vụ phòng; Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (Bảng nhận diện rủi ro, cơ hội của phòng); Nguồn

lực; Năng lực; Nhận thức; Trao đổi thông tin; Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá; Sự không phù hợp và hành động khắc phục; Cải tiến liên tục.

1.2 Trách nhiệm lãnh đạo:

Sở Công Thương đã xây dựng các Kế hoạch triển khai thực hiện công tác CCHC trong năm 2024, cụ thể: số 571/KH-SCT ngày 28/01/2024 kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; số 568/KH-SCT ngày 28/01/2024 kế hoạch cải cách hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2024; số 563/KH-SCT ngày 28/01/2024 rà soát, đơn giản hóa quy định thủ tục hành chính Sở Công Thương năm 2024; số 2070/KH-SCT ngày 22/4/2024 kiểm tra trách nhiệm công vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính, cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của Sở Công Thương năm 2024; số 869/KH-SCT ngày 21/02/2024 thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính của Sở Công Thương năm 2024; số 2121/KH-SCT ngày 05/5/2021 đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ bưu chính công ích trong cải cách hành chính của Sở Công Thương giai đoạn 2021-2024; 1001/KH-SCT ngày 28/01/2024 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng tại Sở Công Thương năm 2024.

Cơ quan đã thực hiện ban hành Kế hoạch số 819/KH-SCT ngày 16/02/2024 của Sở Công Thương về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2024; Quyết định số 21/QĐ-SCT ngày 19/02/2024 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2024 của Sở Công Thương, theo đó Sở yêu cầu các phòng thiết lập Mục tiêu chất lượng tương ứng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao của từng phòng. Đến nay đạt 100% (6/6) phòng có mục tiêu chất lượng cụ thể, có thể đo lường, đánh giá mức độ, thời gian thực hiện; xây dựng kế hoạch cụ thể để thực hiện Mục tiêu chất lượng; phân công trách nhiệm theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện, tổng hợp báo cáo Trưởng ban ISO khi có yêu cầu.

Tháng 9/2024, Sở thực hiện đánh giá nội bộ việc thực hiện xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương năm 2024 theo KH số 4939/KH-SCT ngày 12/9/2024.

Ban chỉ đạo ISO đã tham mưu xây dựng Chính sách chất lượng của Sở Công Thương với phương châm “Công khai, minh bạch – công tâm, chu đáo - đúng luật, đúng hẹn” tại Quyết định số 98/QĐ-SCT ngày 04/06/2020 về việc Ban hành Chính sách chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Sở Công thương Đồng Nai;

Lãnh đạo Sở Công Thương đã giao nhiệm vụ xây dựng, triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của từng phòng và chỉ đạo các phòng soát xét lại quy trình nội bộ, thủ tục hành chính phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Cụ thể, ngày 16/7/2024, Sở ban hành Quyết định số 144/QĐ-SCT về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tại Sở Công Thương (lần 05), bao gồm 17 quy trình chung nội bộ và 133 quy trình tác nghiệp thuộc 17 lĩnh vực với 114 thủ tục DVC trực tuyến toàn trình và 19 thủ tục DVC trực tuyến một phần; Các hồ sơ, tài liệu về ISO được Sở Công Thương đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Sở tại mục “Công tác ISO”

để thuận tiện cho việc tra cứu, sử dụng; đồng thời báo cáo kết quả thực hiện hàng tuần.

1.3 Nguồn lực:

Đã xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết phục vụ cho quá trình cung cấp dịch vụ hành chính như: trang thiết bị máy móc, cơ sở hạ tầng, nhân sự có đủ năng lực theo quy định.

1.4 Về Hệ thống tài liệu:

Hệ thống tài liệu của Sở được hiệu chỉnh thiết kế khá phù hợp và hiệu quả bao gồm:

1. Sổ tay chất lượng (mô hình hệ thống quản lý chất lượng)
2. Chính sách chất lượng
3. Mục tiêu chất lượng thể hiện tại các Kế hoạch cải cách hành chính và Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, ...
4. Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản
5. Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội
6. Hướng dẫn đánh giá nội bộ
7. Hướng dẫn thực hiện hành động khắc phục và sự không phù hợp
8. Hướng dẫn xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL
9. Hướng dẫn đo lường thỏa mãn khách hàng
10. Các quy trình thực hiện thủ tục hành chính ban hành kèm Quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 09/02/2021 của UBND tỉnh
11. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các bộ phận

Hệ thống văn bản nội bộ và bên ngoài đều được cấu trúc tinh gọn và hiệu quả, dễ cho người vận hành, người thực hiện, vừa đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và đảm bảo tính pháp chế đối với các văn bản quy phạm pháp luật.

Sở Công Thương đã xác định các hoạt động của mình được thực hiện ở từng khâu công việc với mức độ khác nhau. Việc cam kết thực hiện Hệ thống Quản lý Chất lượng được lãnh đạo Sở thể hiện thông qua việc thiết lập và ban hành Chính sách chất lượng, Kế hoạch xây dựng chuyển đổi và áp dụng TCVN ISO 9001:2015 v.v... Kết quả kiểm tra xác nhận chất lượng công việc khi chuyển giao đã được thể hiện trong các hồ sơ liên quan. Việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ và thực hiện các hành động khắc phục ở mức độ đầy đủ theo qui định. Kiểm soát quá trình thực hiện thủ tục qua hệ thống một cửa điện tử (motcua.dongnai.gov.vn), một số hồ sơ, tài liệu đã được số hóa, việc trao đổi thông tin cũng được thực hiện chủ yếu qua mạng nội bộ.

Sở Công Thương đã xây dựng Hệ thống Quản lý Chất lượng cơ bản phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và đã chính thức ban hành tài liệu của Hệ thống Quản lý Chất lượng tại Quyết định số 144/QĐ-SCT ngày 16/7/2024 về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia

TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tại Sở Công Thương (lần 05).

2. Những tồn tại

Qua tổng hợp kết quả đánh giá của các chuyên gia, bên cạnh những kết quả đã đạt được của các phòng trong việc áp dụng hệ thống ISO, vẫn còn một số thiếu sót cần phải khắc phục, bổ sung, cụ thể:

- Một số thủ tục quy trình chưa hoàn toàn áp dụng dịch vụ công trực tuyến do đặc thù hồ sơ quá nhiều.

- Từ đầu năm 2024 đến tháng 10/2024, Sở có 02 hồ sơ bị trễ hạn, Sở Công Thương sẽ chấn chỉnh, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng này.

- Kết quả sử dụng phần mềm quản lý văn bản - điều hành công việc, tỷ lệ văn bản điện tử/tổng số văn bản (%) của Sở đạt 98,22% (20.145/20.510) do Sở Công Thương không chỉ gửi nhận văn bản từ các cơ quan, đơn vị trong hệ thống khối cơ quan Nhà nước mà còn làm việc và nhận văn bản giấy từ các Doanh nghiệp (*Sở giao văn thư thực hiện scan giấy, số hóa sau đó chứng thực văn bản điện tử bằng cách quét USB ký số Mộc Sở trên phần mềm QLVB trước khi chuyển xử lý*), tổ chức bên ngoài (*Việc này dẫn tới số văn bản đến nhiều so với số văn bản đi*).

2.1. Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng

- Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử đã có thể hiện rõ các nội dung:

- Có 01 Hồ sơ bị trễ, gồm có:

- ❖ 01 Hồ sơ lĩnh vực Hóa chất: Thủ tục công bố hợp quy số H19.7-240715-0044 của Công ty TNHH Kao Việt Nam:

- + Ngày 15/7/2024, Phòng Kỹ thuật và Quản lý năng lượng tiếp nhận hồ sơ công bố hợp quy số H19.7-240715-0044 của Công ty TNHH Kao Việt Nam.

- + Theo quy định thời gian trả kết quả trên hệ thống, Sở Công Thương sẽ trả kết quả vào ngày 18/7/2024 (trễ 02 ngày so với quy định).

- + Lý do: Do thời điểm trả kết quả, thủ tục này trên phần mềm Một cửa điện tử (Egov) vừa mới được cấu hình lại và điều chỉnh thời hạn xử lý hồ sơ là 3 ngày, nên trong quá trình xử lý có sự sai sót. Do đó hồ sơ của Công ty được xử lý chưa đúng tiến độ theo quy định.

- + Phòng Kỹ thuật và Quản lý Năng lượng đã có thư xin lỗi Công ty vì sự quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính nêu trên. Đồng thời lưu ý trong việc đôn đốc, nhắc nhở chuyên viên trong việc giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới, tránh tình trạng chậm trễ hồ sơ gây ảnh hưởng đến công tác thi đua, đánh giá công vụ của Sở (**kèm theo Thư xin lỗi của phòng ban hành tại Công văn số 4196/TXL-SCT ngày 06/8/2024**).

- Đánh giá công vụ, đánh giá phân loại công chức theo trên cơ sở đánh giá của Sở Công Thương.

- * ***Yêu cầu khắc phục:*** Khắc phục các lỗi trên

2.2. Phòng Quản lý Thương mại

- Phòng Quản lý Thương mại thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử đã có thể hiện rõ các nội dung:

- Có 01 Hồ sơ bị trễ, gồm có:

❖ 01 Hồ sơ bị trễ hạn thuộc lĩnh vực Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Thủ tục Đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương H19.7-240830-0050 của Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai:

+ Ngày 30/8/2024, Phòng Quản lý Thương mại tiếp nhận hồ sơ số H19.7-240830-0050 của Công ty TNHH MTV Điện lực Đồng Nai.

+ Theo quy định thời gian trả kết quả trên hệ thống, Sở Công Thương sẽ trả kết quả vào ngày 29/9/2024 (trễ 02 ngày so với quy định).

+ Lý do: Do thời điểm trả kết quả, thủ tục này trên phần mềm Một cửa điện tử (Egov) vừa mới được cấu hình lại và điều chỉnh thời hạn xử lý hồ sơ là 30 ngày, nên trong quá trình xử lý có sự sai sót. Chuyên viên xử lý chưa theo dõi sát sao tình trạng giải quyết hồ sơ đã trình. Do đó hồ sơ của Công ty được xử lý chưa đúng tiến độ theo quy định

+ Phòng Quản lý Thương mại đã có thư xin lỗi Công ty vì sự quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính nêu trên. Đồng thời lưu ý trong việc đôn đốc, nhắc nhở chuyên viên trong việc giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới, tránh tình trạng chậm trễ hồ sơ gây ảnh hưởng đến công tác thi đua, đánh giá công vụ của Sở (kèm theo Thư xin lỗi của phòng ban hành tại Công văn số 4510/TXLSCT ngày 03/10/2024).

- Đánh giá công vụ, đánh giá phân loại công chức theo trên cơ sở đánh giá của Sở Công Thương.

* ***Yêu cầu khắc phục:*** Khắc phục các lỗi trên

3. Khuyến nghị cải tiến:

- Bổ sung việc quản lý rủi ro đối với mục tiêu cải cách hành chính công và việc thực hiện các thủ tục hành chính công của tổ chức.

- Kịp thời rà soát điều chỉnh các quy trình tác nghiệp khi văn bản hướng dẫn liên quan đã ban hành.

- Rà soát lại thành phần hồ sơ lưu trữ, đảm bảo chỉ lưu giữ đúng và đủ các hồ sơ cần thiết theo yêu cầu.

- Tiếp tục triển khai mạnh mẽ việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác CCHC; Thường xuyên cập nhật, hiệu chỉnh, đề xuất cấu hình các quy trình thủ tục hành chính mới ban hành, đảm bảo chính xác, hiệu quả; Năm 2024, đã sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành chung của tỉnh (hoàn thành mục tiêu toàn bộ Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo trung tâm ký số được trên thiết bị di động, smartpone và tích hợp tính năng lưu trữ điện tử).

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với các thủ tục đã đăng ký;
- Đẩy mạnh CCHC để giải quyết hiệu quả mối quan hệ phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa các phòng, đơn vị thuộc Sở, xác định rõ trách nhiệm của từng phòng, từng cán bộ, công chức trong phối hợp, xử lý các TTHC;
- Chỉ đạo xử lý nghiêm đối với những cán bộ, công chức cố tình gây khó khăn, sách nhiễu khi tiếp nhận và trả kết quả công việc của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (nếu có); những cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC để hồ sơ chậm trễ so với quy định....

3. Các vấn đề thực hiện trong thời gian tới

Qua kết quả đánh giá nội bộ của Ban ISO và Tổ chuyên gia, Trưởng Ban ISO yêu cầu các phòng khẩn trương thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo thực hiện mục tiêu chất lượng đạt tối thiểu 99% hồ sơ giải quyết đúng và trước thời hạn theo mục tiêu của Sở.
- Thường xuyên xem xét, cải tiến để duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; 10% thủ tục hành chính được kiên nghị, đề xuất đơn giản hóa quy định về thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ, quy trình tiếp nhận - xử lý. 100% các thủ tục cung cấp trực tuyến có bộ hồ sơ mẫu.
- 100% công chức, tham mưu và xử lý hồ sơ công việc qua Phần mềm quản lý văn bản chung; Duy trì 100% văn bản được ký số (ngoại trừ văn bản mật theo quy định của Nhà nước).
- Thường xuyên rà soát các TTHC và phối hợp với Thanh tra Sở, Văn phòng Sở kịp thời điều chỉnh, cập nhật, bổ sung các TTHC mới theo quy định;

III. Kết luận

Sở Công Thương đã thực hiện duy trì và áp dụng có hiệu lực Hệ thống Quản lý Chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan (ISO điện tử).

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương năm 2024./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Giám đốc và các Phó GD;
- Các thành viên BCD ISO của Sở
- Các phòng có liên quan thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

F:\2024\ISO-2024
<Thùymtt | 0937535647>

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Văn Hữu Đồng