

Số: /BC-SCT

Đồng Nai, ngày tháng năm

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương năm 2021**

#### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH:**

Sở Công Thương đã thực hiện xây dựng, chuyển đổi và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan có hiệu lực và hiệu quả.

Sở Công Thương đã ban hành Quyết định số 272/QĐ-SCT ngày 21/10/2020 v/v công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của Sở Công Thương.

Số thủ tục hành chính áp dụng ISO/tổng số thủ tục hành chính của đơn vị: 116 quy trình tác nghiệp thuộc 15 lĩnh vực UBND tỉnh phê duyệt tại quyết định số 545/QĐ-UBND ngày 09/02/2021. Các thủ tục hành chính này áp dụng ISO theo hình thức kiểm soát điện tử trên hệ thống eGov.

Số phòng áp dụng/tổng số phòng ban của đơn vị: 6/6, bao gồm:

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

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.

Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng thuộc năm 2021: Các chỉ tiêu về thực hiện mục tiêu chất lượng của cơ quan được cụ thể hóa trong các kế hoạch cải cách hành chính (Kế hoạch số 569/KH-SCT ngày 01/02/2021), kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2021 (Kế hoạch số 740/KH-SCT ngày 09/02/2021). Định kỳ, cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, kết quả thực hiện thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm. Trong đó lãnh đạo cơ quan tập trung vào mục tiêu “đạt trên 99%

hồ sơ giải quyết đúng và trước thời hạn” theo mục tiêu chung về cải cách hành chính của Sở.

## **II. NHỮNG KẾT QUẢ THỰC HIỆN:**

### **1. Kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL**

- Thực hiện 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 tại kế hoạch số 907/KH-SCT ngày 26/02/2021, Sở Công Thương đã thực hiện các nội dung sau:

#### **+ Việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015:**

- 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.

- Ngày 13/9/2021, Sở ban hành Quyết định số 244/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 02): Chỉnh sửa tài liệu cho 16 quy trình nội bộ và 116 lưu đồ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương, bổ sung biểu mẫu danh mục hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của từng phòng chuyên môn thuộc Sở; 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.

#### **+ Công tác đào tạo, tập huấn, hướng dẫn áp dụng HTQLCL:**

Cơ quan đã cử 02 CBCC thực hiện công tác ISO tham gia đầy đủ khóa đào tạo về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2021 do Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì triển khai (*tại văn bản số: 5591/SCT-VP ngày 11/10/2021*).

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.

- Kết quả đánh giá nội bộ (*đính kèm Báo cáo đánh giá nội bộ số 5885/BC-BCĐ ngày 25/10/2021*);

Để xem xét Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì có phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn, Sở đã ban hành Kế hoạch 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 2021 tại văn bản số 5227/KH-SCT ngày 24/9/2021.

+ Ngày 17/03/2021 ban hành Quyết định số 41/QĐ-SCT ngày về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021 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 10/2021, Sở thực hiện đánh giá nội bộ việc thực hiện duy trì 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 2021 và có báo cáo gửi Sở Khoa học và Công nghệ tại văn bản số 6014/BB-SCT ngày 31/10/2021.

Kết quả: 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. Ban ISO thường xuyên rà soát các TTHC kịp thời điều chỉnh, cập nhật, bổ sung các TTHC mới theo quy định.

- Kết quả của hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng (*đính kèm theo Biên bản số 6014/BB-SCT ngày 31/10/2021*);

Ngày 29/10/2021, Sở tổ chức họp xem xét của lãnh đạo đối với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, thành phần tham dự gồm Ban ISO, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở. Trưởng ban ISO kết luận tại cuộc họp: Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng, Sở Công Thương đã thực hiện xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu và các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Sở Công Thương đã được thực hiện trong thực tế, đưa lại hiệu lực và hiệu quả rõ rệt, không còn sai lỗi lớn.

- Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021 (*kèm tài liệu kiểm chứng*);

Các chỉ tiêu về thực hiện mục tiêu chất lượng của cơ quan được cụ thể hóa trong các kế hoạch cải cách hành chính. Định kỳ, cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, kết quả thực hiện thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm.

Thể hiện trong một số các văn bản sau:

+ *Kế hoạch số 569/KH-SCT ngày 01/02/2021 kế hoạch cải cách hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2021*;

+ *Báo cáo số 1009/BC-SCT ngày 04/3/2021 V/v báo cáo Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính Quý I năm 2021*

+ *Báo cáo số 3085/BC-SCT ngày 16/6/2021 V/v báo cáo Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 06 tháng năm 2021*

+ Báo cáo số 5074/BC-SCT ngày 16/9/2021 V/v báo cáo Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính 9 tháng năm 2021.)

- Về triển khai thực hiện rà soát, đơn giản hoá thủ tục hành chính năm 2020: Sở đã ban hành Kế hoạch số 682/KH-TT ngày 05/02/2021 về việc rà soát, đơn giản hóa quy định, thủ tục hành chính trọng tâm năm 2021 nhằm kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh và Bộ Công Thương trình Chính phủ xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ những quy định, thủ tục hành chính không cần thiết, rườm rà, phức tạp, mâu thuẫn, chồng chéo... gây khó khăn, cản trở trong quá trình giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Kết quả thực hiện các quy trình xử lý công việc của đơn vị: số hồ sơ giải quyết đúng thời hạn, sớm hơn thời hạn, trễ hạn; kết quả thực hiện các hành động khắc phục khi xảy ra việc trễ hạn hoặc xử lý hồ sơ bị sai lỗi phải sửa lại (*đính kèm theo bằng chứng (nếu có)*);

- Tổng số TTHC của Sở Công Thương hiện nay 116 thủ tục (Trong đó có 23/116 thủ tục mức độ 3 và 93/116 thủ tục mức độ 4);

- Tổng số thủ tục hành chính liên thông: 04/116 thủ tục;

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 là 13.468 hồ sơ/13.641 hồ sơ tiếp nhận, chiếm tỷ lệ 98,73%;

- Tỷ lệ thủ tục hành chính được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến: 42/46 thủ tục có phát sinh hồ sơ, chiếm tỷ lệ 91,3%.

+ Tổng số hồ sơ nhận: 13.641 hồ sơ.

+ Số hồ sơ trả đúng hạn cho công dân: 13.637 hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn cho công dân: 99.97 %.

+ Số hồ sơ trễ hạn cho công dân: 04 hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn cho công dân: 0,03%. Lý do: Tình đến thời điểm báo cáo có 04 hồ sơ giải quyết chậm so với quy định.

+ Số hồ sơ trễ hạn trên phần mềm Egov: Do cá nhân của từng công chức theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt, chuyển hồ sơ nhằm tài khoản đồng thời việc chậm trễ hồ sơ là do thiếu sự đôn đốc theo dõi của lãnh đạo các phòng chuyên môn và trách nhiệm của cán bộ công chức trực tiếp xử lý hồ sơ.

Có thực hiện khảo sát thỏa mãn của khách hàng của tổ chức, công dân thông qua phần mềm khảo sát chung của tỉnh. Tổng số khách hàng bám đạt yêu cầu lĩnh vực giải quyết: 100% hồ sơ hài lòng.

- Kết quả hoạt động cải tiến đổi mới với các quy trình xử lý công việc giải quyết các thủ tục hành chính (*giảm thời gian xử lý, tinh gọn, ...*).

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; Duy trì sử dụng phát huy hết các tính năng của phần mềm VNPT IOFFICE (hoàn thành mục tiêu 04 Lãnh đạo Sở

và 03 Lãnh đạo trung tâm ký số được trên thiết bị di động, smartpone); Sở đã tăng cường đôn đốc việc lập hồ sơ công việc và nộp lưu hồ sơ điện tử trên phần mềm: Xây dựng và triển khai Kế hoạch thu thập hồ sơ, tài liệu lưu trữ đến hạn nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan Sở Công Thương năm 2021 tại Kế hoạch 391/KH-SCT ngày 21/01/2021; Xây dựng và triển khai Kế hoạch tổ chức triển khai tập huấn về lập hồ sơ và lưu trữ hồ sơ điện tử của Sở Công Thương Đồng Nai tại Kế hoạch số 851/KH-SCT ngày 23/02/2021; Văn bản số 5651/SCT-VP ngày 14/10/2021 về việc triển khai hướng dẫn lập hồ sơ, nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan.

Tiếp tục rà soát, bổ sung một số TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 đối với các thủ tục đã đăng ký.

- Việc xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (nếu có).

Không có khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

## **2. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL:**

Đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL đối với hoạt động của Sở Công Thương:

+ Công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo đơn vị: Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một phương pháp quản lý chất lượng tiên tiến, một phương pháp làm việc khoa học khi được áp dụng vào hoạt động của cơ quan giúp Lãnh đạo cơ quan kiểm soát được hoạt động trong nội bộ, đảm bảo công việc có chất lượng, thỏa mãn nhu cầu khách hàng (Dân) và qua đó nâng cao tính chất phục vụ, gắn bó giữa Nhà nước và Nhân dân. Lãnh đạo cơ quan luôn có sự quan tâm và tổ chức chỉ đạo triển khai công tác duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

+ Công tác quản lý tài liệu, hồ sơ: Chỉ dẫn cách lập văn bản hoạt động của tổ chức một cách rõ ràng làm cơ sở cho việc giáo dục và đào tạo cán bộ, công chức và cải tiến việc thực hiện một cách có hệ thống; Cung cấp cách nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa chúng tái diễn; Cung cấp các bằng chứng khách quan để có thể chứng minh chất lượng công việc của Tổ chức và chứng tỏ tất cả các hoạt động của tổ chức đều ở trong tình trạng được kiểm soát; Cung cấp dữ liệu để xác định sự thực hiện của quá trình tạo sản phẩm (công việc) nhằm cải tiến chất lượng, thỏa mãn ngày càng cao hơn nhu cầu của khách hàng

+ Công tác phân định trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức; phòng/ban trong đơn vị: Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận; Đảm bảo năng lực của cán bộ công chức trong việc thực hiện các nhiệm vụ. Cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan có nhận thức tốt về việc triển khai áp dụng các quy trình ISO trong xử lý công việc, giúp cho việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

+ Công tác quản lý, kiểm soát các quy trình, thủ tục của đơn vị: Giảm và ngăn chặn được nhiều sai sót nhờ tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo và cán bộ, công chức được nâng cao và họ tự kiểm soát được các hoạt động của chính mình.

+ Thời gian giải quyết các yêu cầu của người dân, tổ chức có liên quan: Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Sở Công thương góp phần nâng cao chất lượng công việc và tính chất phục vụ, thông qua nhất quán trong cách thức xử lý các thủ tục hành chính của cơ quan; đơn giản hóa các thủ tục hành chính;

+ Kết quả khai thác, sử dụng các phần mềm; ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình xây dựng, vận hành ISO điện tử tại đơn vị: Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin đảm bảo tính đồng bộ và kết nối

### **III. NHỮNG KHÓ KHĂN, TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN**

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên được sửa đổi, bổ sung, thay thế nhưng các thủ tục hành chính liên quan chưa được hướng dẫn kịp thời, có lúc gây ách tắc, khó khăn cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân liên quan.

- Nguồn nhân lực chuyên sâu về CNTT, nhất là lĩnh vực bảo mật, an toàn thông tin còn ít; trình độ ứng dụng CNTT của người dân, doanh nghiệp còn thấp cũng gây khó khăn trong quá trình áp dụng các quy trình ISO theo định hướng ứng dụng công nghệ thông tin.

### **IV. KIẾN NGHỊ**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, tổ chức hội thảo về chất lượng nhằm nâng cao nhận thức về HTQLCL cho lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh trong quá trình thực hiện duy trì áp dụng.

Trên đây là Báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 900: 2015 năm 2021 của Sở Công Thương./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở KHCN;
  - Ban lãnh đạo Sở;
  - Các phòng thuộc sở;
  - Lưu VT, VP.
- (Thủy-ISO 9001:2015)

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trí Phương**