

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 2022

Thực hiện Kế hoạch số 1607/KH-SCT ngày 15/4/2020 của Sở Công Thương về việc thực hiện xây dựng và chuyển đổi 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.

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 2022 tại Kế hoạch số 974/KH-SCT ngày 01/3/2022.

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 2022 tại Kế hoạch số 4902/KH-SCT ngày 18/8/2022.

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 2022 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Ngày đánh giá: từ ngày 20/9/2022 đến ngày 23/9/2022

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 217/QĐ-SCT ngày 14/9/2022):

- | | |
|----------------------|------------|
| - Ông Trần Ngọc Duy | Tổ trưởng |
| - Ông Phạm Quang Huy | 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
- Ông Đặng Trần Nhật Thoại	Thành viên
- Bà Nguyễn Thị Lan	Thành viên
- Bà Huỳnh Minh Anh Thư	Thành viên
- Ông Nguyễn Trung Hậu	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 tại tất cả các phòng; Riêng các quy trình xử lý TTHC ở các phòng chuyên môn như: 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 VNPT IOFFICE, đã 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; 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 2022, cụ thể: số 353/KH-SCT ngày 19/01/2022 kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; số 579/KH-SCT ngày 29/01/2022 kế hoạch cải cách hành chính Sở Công Thương Đồng Nai năm 2022; số 991/KH-SCT ngày 02/3/2022 rà soát, đơn giản hóa quy định thủ tục hành chính Sở Công Thương năm 2022; số 566/KH-SCT ngày 28/01/2022 kiểm tra cải cách hành chính; số 1046/KH-SCT ngày 04/3/2022 thông tin, tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính của Sở Công Thương năm 2022; số 932/KH-SCT ngày 25/02/2022 thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính của Sở Công Thương năm 2022; 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 2021-2022; 949/KH-SCT ngày 28/02/2022 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 2022.

Căn cứ Kế hoạch số 974/KH-SCT ngày 01/3/2022 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 2022; Quyết định số 33/QĐ-SCT ngày 07/03/2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022 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 9/2022, 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 2022 theo KH số 4902/KH-SCT ngày 18/8/2022.

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 15/9/2022, Sở ban hành Quyết định số 226/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 03); Chính

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; 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.

- Sở Công Thương đẩy mạnh thực hiện tăng cường ký số văn bản bằng Chứng thư số của Ban Cơ yếu. 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% (20145/20510) (số liệu tính đến ngày 02/10/2022) 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 (rất nhiều) từ các Doanh nghiệp, tổ chức bên ngoài (Việc này dẫn tới số văn bản đến nhiều so với số văn bản đi).

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 226/QĐ-SCT ngày 15/9/2022 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 03).

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 2022 đến tháng 10/2022, Sở có 03 hồ sơ bị trễ hạn, Sở Công Thương sẽ chấn chỉnh, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng này.

2.1. 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 03 Hồ sơ bị trễ, gồm có:

❖ 01 Hồ sơ điều chỉnh Giấy phép kinh doanh cho tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài (mã hồ sơ 000.00.07.H19-220105-0032) của Công ty TNHH Watakyu Việt Nam:

- + Ngày 05/01/2022, Phòng Quản Lý Thương mại tiếp nhận hồ sơ điều chỉnh Giấy phép kinh doanh cho tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài (mã hồ sơ 000.00.07.H19-220105-0032) của Công ty TNHH Watakyu Việt Nam.

- + Theo quy định, Sở Công Thương sẽ trả kết quả vào 14h01' ngày 19/01/2022. Tuy nhiên, thời gian hoàn thành thực tế vào 07h58' ngày 20/01/2022. Hồ sơ của công ty được xử lý chưa đúng tiến độ quy định (trễ 01 ngày so với quy định).

- + Lý do: Trong giai đoạn cuối năm âm lịch, khối lượng công việc xử lý cùng một thời điểm phát sinh nhiều: Tập trung chuẩn bị công tác tổ chức Đại hội Chi đoàn Sở Công Thương nhiệm kỳ 2022-2024 (tổ chức Đại hội ngày 20/01/2022) và xử lý các nhiệm vụ phát sinh do UBND tỉnh và Bộ Công Thương chỉ đạo về việc ỳn tắc trong công tác xuất khẩu tại các cửa khẩu biên giới phía Bắc; đồng thời chưa theo dõi sát tiến độ xử lý công việc được giao nên không tránh khỏi việc hồ sơ bị xử lý sót.

+ 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 (Công văn số 507/TXL-SCT ngày 26/01/2022).

❖ 01 Hồ sơ lĩnh vực xúc tiến khuyến mại: Thủ tục Thông báo hoạt động khuyến mại của Chi nhánh Công ty TNHH ELANCO Việt Nam tại Đồng Nai.

❖ 01 Hồ sơ Lưu thông hàng hóa trong nước: Thủ tục Cấp lại Giấy chứng nhận cửa hàng đủ điều kiện bán lẻ xăng dầu của Công ty TNHH Núi Tượng.

Nguyên nhân là do Chuyên viên xử lý không theo dõi sát sao hồ sơ (có giải trình tại Văn bản số 2176/SONOIBO-SCT-TM ngày 26/9/2022).

- 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 2022, tiếp tục duy trì và phát huy hết các tính năng của phần mềm VNPT IOFFICE (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 mức độ 4 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 kiến nghị, đề xuất đơn giản hóa quy định về thời gian giải quyết, 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 VNPT OFFICE; 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 2022./.

TRƯỞNG BAN ISO

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.
- <Thủy>

Nguyễn Trí Phương
PHÓ GIÁM ĐỐC