

Số: /BB-SCT

Đồng Nai, ngày tháng năm

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

**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 Sở Công Thương năm 2022**

Hôm nay vào lúc 08h00, ngày 29 tháng 9 năm 2022. Ban chỉ đạo ISO Sở Công Thương tổ chức cuộc họp 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, nội dung như sau:

1. Thành phần:

- Ban chỉ đạo ISO và Trưởng, phó phòng thuộc Sở
- Vắng: 0
- Chủ trì: Ông Nguyễn Trí Phương – Trưởng ban ISO
- Thư ký: Bà Mai Thị Thanh Thủy – Chuyên viên

2. Mục đích:

- Xem xét tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL của cơ quan.
- Đảm bảo HTQLCL phù hợp và đáp ứng được các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, các yêu cầu pháp luật và chế định liên quan.
- Xem xét trách nhiệm, quyền hạn của các cá nhân, đơn vị liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân.

3. Nội dung:

3.1 Nội dung đầu vào xem xét của lãnh đạo

a. Tình trạng các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó

Các vấn đề phát sinh trong công tác triển khai duy trì HTQLCL đã được thực hiện và báo cáo trong các cuộc họp giao ban định kỳ tháng, quý, năm. Khi phát sinh các sự không phù hợp có văn bản đơn đốc chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn thực hiện cập nhật, rà soát, bổ sung, điều chỉnh kịp thời theo quy định.

b. Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng: Không có

c. Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm

Thực hiện khảo sát thỏa mãn của khách hàng của tổ chức, công dân thông qua phần mềm khảo sát chung của tỉnh.

Trên phần mềm **Một cửa điện tử** (motcua.dongnai.gov.vn) đã có thể hiện rõ các nội dung:

- Số lượng hồ sơ sai, lỗi khi chuẩn bị bàn giao hoặc sau khi bàn giao cho tổ chức/công dân.

- Số lượng hồ sơ đúng hạn, trễ hạn.

- Mức độ thoả mãn của tổ chức/ công dân.

d. Mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng

Phù hợp với chính sách chất lượng và mục tiêu chung của cơ quan đề ra

- Kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ của cơ quan; Kế hoạch cải cách hành chính năm, Kế hoạch về kiểm soát thủ tục hành chính. Trong đó thể hiện định hướng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể, các nội dung cần thực hiện, phân bổ nguồn lực, thời gian hoàn thành, cách thức đánh giá kết quả.

- Định kỳ, có thực hiện 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.

e. Kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của dịch vụ

- Thực hiện tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ của tổ chức/công dân khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính thông qua hình thức nộp trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc nộp qua bưu điện đến Trung tâm Hành chính công tỉnh hoặc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua trang dichvucong.dongnai.gov.vn

- Tất cả các Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương đều có hướng dẫn và kèm theo mẫu đơn tại Quyết định số 298/QĐ-UBND ngày 22/01/2020 của UBND tỉnh Đồng Nai, Đồng thời được đăng tải tại trang Website của Sở Công Thương với địa chỉ sct.dongnai.gov.vn. Người dân và doanh nghiệp có thể tra cứu, tải về in ra để thực hiện; nếu có thắc mắc sẽ được Bộ phận Một cửa tư vấn và hướng dẫn qua điện thoại một cách rõ ràng và tận tình.

- Đã có quy định về một số sự không phù hợp thường có và biện pháp khắc phục tương ứng. Khi có phát sinh sự không phù hợp và được xử lý, lưu giữ hồ sơ đúng quy định.

f. Kết quả đánh giá

- Kết quả đánh giá nội bộ cho thấy, các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 đã được áp dụng phù hợp trong hoạt động của cơ quan và mang lại tính hiệu lực cho HTQLCL

- Một vài khuyến nghị cải tiến và lưu ý trong cuộc đánh giá đã được thực hiện

g. Nguồn lực thực hiện HTQLCL

- 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

h. Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội

Các phòng chuyên môn 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

i. Các cơ hội cải tiến

- Kịp thời rà soát điều chỉnh các quy trình tác nghiệp khi văn bản hướng dẫn liên quan đã ban hành (Đã triển khai kịp thời, thực hiện văn bản số 4286/SCT-TT ngày 12/7/2022 về việc thông qua Phương án đơn giản hóa các quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết thuộc ngành công thương và được UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 2409/QĐ-UBND tỉnh ngày 13/9/2022; Sở tích cực rà soát các TTHC nhằm đơn giản hóa các quy định hành chính.

- 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.

- Chuyên viên thụ lý hồ sơ cần bám sát và xử lý kịp thời hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử tránh tình trạng hệ thống ghi nhận trễ hạn xử lý.

- Phối hợp các cơ quan, đơn vị chuyên môn (Sở Thông tin và Truyền thông) để cấu hình kịp thời các lưu đồ thủ tục hành chính trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

3.2 Nội dung đầu ra xem xét của lãnh đạo

a. Những khuyến nghị, đề xuất cải tiến

- Ban ISO tập hợp tất cả các phiếu yêu cầu khắc phục, phòng ngừa vào sổ theo dõi xử lý khắc phục, phòng ngừa, tổng kết tình hình thực hiện các hành động khắc phục, phân tích nguyên nhân và thực hiện các hành động phòng ngừa, nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực của hệ thống quản lý

- Các phòng ban, đơn vị trong quá trình thực hiện áp dụng HTQLCL vào hoạt động cần đề xuất các cải tiến, đồng thời xem xét lại việc áp dụng có phù hợp không để có các điều chỉnh kịp thời, đảm bảo thực hiện đúng các quy định liên quan, mang lại hiệu quả thiết thực.

- Thu thập các ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân nhằm cải tiến dịch vụ, thủ tục hành chính của đơn vị.

b. Những nhu cầu thay đổi HTQLCL: Không

c. Nhu cầu về nguồn lực: Không

3.3 Các ý kiến khác: Không có.

4. Kết luận:

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 duy trì 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.

Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ và họp xem xét của Lãnh đạo, Ban ISO tham mưu cho Lãnh đạo cơ quan ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Công Thương phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 theo quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.

Biên bản được gửi tới tất cả các thành viên ban ISO và các thành viên tham dự họp./.

Nơi nhận :

- Giám đốc và các Phó GD;
 - Các thành viên BCD ISO của Sở
 - Các phòng thuộc Sở;
 - Lưu : VT,VP.
- Thùy | ISO2022

THƯ KÝ



Mai Thị Thanh Thủy

**CHỦ TRÌ
TRƯỞNG BAN ISO**

Nguyễn Trí Phương