

BÁO CÁO

Tình hình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 tại Sở Công Thương

I. NHỮNG KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

Sở Công Thương tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan có hiệu lực và hiệu quả, đã ban hành Kế hoạch số 734/KH-SCT ngày 19/02/2023 về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương năm 2023 và công bố Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở Công Thương theo Quyết định số 36/QĐ-SCT ngày 06/03/2023.

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; bổ sung biểu mẫu danh mục hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng; Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của từng phòng; Các hồ sơ, tài liệu về ISO được Sở Công Thương đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Sở để thuận tiện cho việc tra cứu, sử dụng.

Đánh giá về hiệu quả trong năm 2023 của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL) đối với hoạt động của đơn vị ở những mặt sau:

- Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở ban hành kèm theo Quyết định số 36/QĐ-SCT ngày 06/03/2023: Đạt

+ Kế hoạch số 383/KH-SCT ngày 30/01/2023 về cải cách hành chính năm 2023.

+ Kế hoạch số 1084/KH-SCT ngày 08/3/2023 về kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023.

- 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 theo quý:

+ Đã báo cáo cải cách hành chính (Quý I: số 1182/BC-SCT ngày 14/3/2023; Quý II: số 3604/BC-SCT ngày 15/6/2023; Quý III: số 5776/BC-SCT ngày 14/9/2023.

+ Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Văn bản số 11541/UBND-HCC ngày 28/10/2022 về việc triển khai Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, Sở Công Thương đã có Văn bản số 7143/SCT-VP ngày 12/12/2022 triển khai đến các phòng, đơn vị thuộc Sở để quán triệt, phân công cụ thể việc thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao. Sở đã ban hành Báo cáo về việc báo cáo kết quả triển khai thực hiện Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ theo đúng quy định tại các báo cáo quý (Quý I: số 1203/BC-SCT ngày 15/3/2023; Quý II: số 4030/BC-SCT ngày 14/6/2023; Quý III: số 5779/BC-SCT ngày 14/9/2023)

+ Văn bản số 4002/SCT-VP ngày 12/6/2023 về việc triển khai thực hiện các giải pháp cải thiện Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh, Chỉ số hài lòng người dân năm 2022.

- Kết quả thực hiện công tác giải quyết thủ tục hành chính:

+ Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần theo lộ trình trong kế hoạch cải cách hành chính và các chỉ đạo của tỉnh (*số liệu tính từ 15/12/2022 đến ngày 11/10/2023*)

STT	Tên thủ tục hành chính, dịch vụ công	Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận	Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần		Hồ sơ nộp trực tiếp	
			Số hồ sơ thực hiện trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần	Tỷ lệ (%)	Tổng số hồ sơ	Tỷ lệ (%)
1	Công Thương	28.474	28.454	99,93 %	08	0,07 %
	Tổng số	28.474	28.454	99,93 %	08	0,07 %

+ Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, thời gian qua việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích ngành công thương đã đạt được nhiều kết quả tích cực; đến nay, việc tiếp nhận hồ sơ, trao đổi thông tin và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phần lớn đều được thực hiện chủ yếu qua hình thức Dịch vụ công trực tuyến và Dịch vụ bưu chính công ích góp phần số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tỷ lệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại chỗ, rút ngắn thời gian, đồng thời cho phép người dân thực hiện gửi nhận dịch vụ hành chính công trực tuyến, trong đó có nhiều thủ tục hành chính có thể thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn

trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, đảm bảo trùng khớp dữ liệu thủ tục hành chính giữa Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

+ Tính đến thời điểm báo cáo năm 2023, Sở Công Thương không có hồ sơ bị trễ hạn.

2. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL

- Công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo đơn vị: Lãnh đạo cơ quan luôn có sự quan tâm và tổ chức chỉ đạo triển khai công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015. Việc xây dựng và thực hiện các quy trình tác nghiệp theo ISO giúp cho lãnh đạo cơ quan và cán bộ nắm vững hơn nội dung, yêu cầu và cách thức xem xét, xử lý công việc theo quá trình, xác định ranh giới trách nhiệm trong nội bộ cơ quan và giữa cơ quan với đơn vị bên ngoài, đảm bảo thực thi công vụ và xử lý công việc theo đúng quy định của pháp luật.

- Công tác quản lý tài liệu, hồ sơ: Áp dụng HTQLCL giúp cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học, rút ngắn thời gian xử lý các văn bản, giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng thời gian. Từng bước cải tiến phương thức làm việc, giảm tác động tiêu cực khi giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức, công dân. Hồ sơ công việc của các đơn vị được tổ chức thu thập, sắp xếp và lưu trữ khoa học.

- Công tác phân định trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức; phòng 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. CBCC 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, CBCC được nâng cao và tự kiểm soát được các hoạt động của chính mình. Việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 còn là phương pháp để giám sát trên thực tế việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước. HTQLCL là một trong những công cụ hỗ trợ đáng kể cho việc công khai, minh bạch, cụ thể hóa quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu của tổ chức và công dân.

- 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 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.

II. NHỮNG KHÓ KHĂN, TỒN TẠI TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên được sửa đổi, bổ sung, thay thế nên các thủ tục hành chính liên quan chưa kịp thời cập nhật.

- Những khó khăn khác (*đội ngũ cán bộ, công chức; tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ, cơ sở vật chất...*): Ban chỉ đạo ISO Sở vừa phải thực hiện nhiệm

vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng hệ thống chưa cao.

- Nguồn nhân lực chuyên sâu về CNTT, nhất là lĩnh vực bảo mật, an toàn thông tin còn ít, không có nhân sự chuyên trách; 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.

Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của Sở Công Thương, kính gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- BGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.

thuymtt

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Cường