

Số: 2237/BC-SCT

Quảng Ngãi, ngày 05 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của Sở Công Thương

I. Kết quả thực hiện

1. Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

a. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương, cụ thể:

+ Số phòng tham gia áp dụng chung của hệ thống: 06/07 phòng
+ Số TTHC được xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL: tại thời điểm quyết định là 130 TTHC, tuy nhiên số TTHC sẽ thay đổi khi có văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC.

+ Số lượng TTHC được xây dựng và được UBND tỉnh phê duyệt quy trình giải quyết hiện nay là 130 thủ tục

b. Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được Sở Công Thương lồng ghép vào các cuộc hội họp, họp giao ban hàng tháng các nội dung: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình giải quyết thủ tục hành chính nội bộ; đáp ứng yêu cầu trong thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác cung cấp dịch vụ công và giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

c. Sự tuân thủ đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan:

- Ban hành Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại Sở Công Thương.

- Ban hành chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng năm 2021.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương năm 2021

- Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ: Theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi; Sở

đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương tại các quyết định:

+ Quyết định số 1443/QĐ-UBND ngày 16/9/2021 Phê duyệt Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định pháp luật trong lĩnh vực hóa chất thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương tỉnh Quảng Ngãi.

+ Quyết định số 1502/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thay thế, Danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương tỉnh Quảng Ngãi.

Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình nội bộ đảm bảo khoa học, giúp lãnh đạo, công chức Sở đánh giá, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, nhanh chóng, chính xác, khách quan, hiệu quả, kiểm soát được thời gian giải quyết hồ sơ TTHC. Kết quả giải quyết TTHC không có trường hợp trễ hạn và được tổ chức, cá nhân đánh giá ở mức độ “rất hài lòng” và “hài lòng”.

d. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL:

- Đối với tài liệu quản lý nội bộ: công tác quản lý điều hành, quản lý văn bản đến và đi được thực hiện hoàn toàn trên hệ thống phần mềm, quy trình thực hiện có sự kiểm soát của lãnh đạo trên hệ thống văn bản điện tử của Sở

- Đối với việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính: Việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện tập trung tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh, việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính hoàn toàn trên hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh; Lãnh đạo, công chức tham gia xử lý hồ sơ TTHC theo đúng yêu cầu, biểu mẫu, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 và Quyết định số 681/QĐ-UBND ngày 12/5/2020 của UBND tỉnh.

đ. Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: không có.

e. Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

- Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện đánh giá nội bộ theo kế hoạch kết hợp với kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2021 tại Sở Công Thương. Qua công tác kiểm tra, đánh giá, thực hiện việc khắc phục những điểm không phù hợp sau đánh giá

g. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: thực hiện cập nhật, sửa đổi quy trình giải quyết TTHC khi có sự thay đổi, quy định của văn bản quy phạm pháp luật.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ:

- Xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại Sở Công Thương.

- Kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Ban hành và áp dụng danh mục tài liệu của Hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương và cập nhật sửa đổi, bổ sung theo quy định.

- Ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương.

- Thực hiện việc niêm yết đầy đủ bảng Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng tại cơ quan Sở.

II. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan:

Để quản lý theo ISO như hiện nay, mọi vị trí trong quy trình đều phải xác nhận một cách thủ công thời điểm bắt đầu và kết thúc công việc, vì vậy mỗi loại hình công việc đều phát sinh thêm một biểu mẫu về tiến trình thực hiện thủ tục hành chính theo ISO; phải mô tả nội dung công việc, thời gian thực hiện, kết quả phải đạt được qua các biểu mẫu. Cách quản lý ISO hành chính thủ công như trong thời gian qua có các nhược điểm sau:

- Khi thực hiện kiểm soát thông tin thủ công, thì chỉ những người trong quy trình mới biết được tình trạng thực hiện công việc của các công đoạn trước thông qua phiếu kiểm soát ISO và không thể tra cứu, tổng hợp thông tin về tình trạng công việc.

- Trong điều kiện cải cách hành chính như hiện nay, biểu mẫu và quy trình được soạn thảo khi xây dựng ISO trên bản giấy là không phù hợp thực tế.

Do đó, việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan Sở Công Thương trong công tác quản lý hành chính và giải quyết TTHC là không phù hợp với tình hình phát triển Chính phủ điện tử theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến 2025 và Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 10/4/2019 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến 2025.

2. Thuận lợi và khó khăn

a. Thuận lợi

- Lãnh đạo Sở sự quan tâm và chỉ đạo điều hành kịp thời.

- Các phòng chuyên môn đã xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo lĩnh vực được phân công và triển khai thực hiện theo đúng quy định.

b. Khó Khăn

- Việc thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ theo tài liệu hướng dẫn các bước thực hiện quy trình ISO mất nhiều thời gian, không đem lại hiệu quả trong công tác quản lý của cơ quan hành chính.

- Việc thực hiện ISO thủ công tốn nhiều thời gian và chi phí khi có sự thay đổi quy định của văn bản quy phạm pháp luật về thủ tục hành chính.

III. Kiến nghị và đề xuất

- Hiện nay, việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương được thực hiện tập trung tại Trung tâm

phục vụ hành chính công tình, do đó đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng Quảng Ngãi có hướng dẫn cụ thể, thống nhất việc áp dụng HTQTCL trong việc giải quyết TTHC

- Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng như hiện nay phụ thuộc quá nhiều vào ý thức chủ quan của người vận hành hệ thống, mặt khác tốn nhiều thời gian trong việc kiểm tra, soát xét, nhập dữ liệu,... Vì vậy, kính đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu giải pháp thực hiện hệ thống quản lý ISO hành chính phù hợp với Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ và Kế hoạch số 61/KH-UBND ngày 10/4/2019 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương năm 2021. Sở Công Thương kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Quảng Ngãi;
- Sở KHCN;
- Chi cục TCDLCL Quảng Ngãi;
- GD, các PGĐ Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT,VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Huy