

Số: /BC-SCT

Hà Tĩnh, ngày 22 tháng 11 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**Kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng**  
**theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021**

Thực hiện Kế hoạch số 513/KH-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Hà Tĩnh năm 2021; Kế hoạch số 55/KH-SKHCN ngày 14/01/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc chuyển đổi, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh năm 2021; Sở Công Thương báo cáo kết quả duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 và báo cáo đánh giá việc triển khai thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh như sau:

**I. Kết quả duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021**

**1. Công tác chỉ đạo điều hành**

Bám sát Kế hoạch số 55/KH-SKHCN ngày 14/01/2021 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc chuyển đổi, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh năm 2021, Sở Công Thương đã ban hành: Kế hoạch số 51/KH-SCT ngày 23/02/2021 duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021; Văn bản số 231/SCT-VP<sub>2</sub> ngày 22/02/2021 về việc chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ CCHC năm 2021 trong đó chỉ đạo tổ chức thực hiện duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO và chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Ban hành văn bản số 248/SCT-VP<sub>4</sub> ngày 25/02/2021 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng ISO năm 2021 đồng thời chỉ đạo các phòng chuyên môn xây dựng mục tiêu chất lượng cấp phòng.

- Chỉ đạo kiện toàn lại Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 khi có sự thay đổi.

- Chỉ đạo việc xây dựng sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng ISO; đánh giá nội bộ theo quy định.

- Chỉ đạo thực hiện ban hành quy trình thủ tục hành chính thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; ban hành quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## **2. Công tác tuyên truyền, nâng cao trình độ về ISO hành chính**

Năm 2021, tình hình dịch bệnh covid-19 diễn biến phức tạp nên các hoạt động tập huấn liên quan đến ISO trên địa bàn tỉnh Sở không nhận được Văn bản mời tham dự.

Tuy nhiên, hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn được Ban chỉ đạo ISO của Sở rất quan tâm và thường xuyên theo dõi, đôn đốc để duy trì có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng tại Sở. Thông qua kiểm tra, đánh giá, Ban chỉ đạo ISO đã kịp thời phổ biến thêm những nội dung yêu cầu tiêu chuẩn ISO mà cán bộ, công chức, viên chức chưa nắm rõ.

## **3. Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết**

- Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương theo phê duyệt của tỉnh đến thời điểm báo cáo là 96 TTHC, tại các Quyết định: 1684/QĐ-SCT ngày 06/6/2019; số 2595/QĐ-UBND ngày 13/8/2020 và số 1970/QĐ-UBND ngày 05/5/2021.

- Năm 2021 có 08 TTHC được sửa đổi, bổ sung; không có TTHC ban hành mới, bãi bỏ.

- Số hồ sơ TTHC phát sinh năm 2021 đến thời điểm ngày 19/11/2021: 9852 hồ sơ; Số hồ sơ giải quyết quá hạn: không. 100% hồ sơ được gắn kèm kết quả trả trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến.

## **4. Việc thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg tại đơn vị trong năm 2021**

- Số lần công bố/công bố lại trong năm: 01.

- Số Quyết định công bố: Quyết định số 119/QĐ-SCT ngày 10/11/2021 của Sở Công Thương về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## **5. Việc kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO của đơn vị**

Năm 2021 đã thực hiện 02 lần kiện toàn Ban chỉ đạo ISO tại các Quyết định: số 30/QĐ-SCT ngày 12/3/2021, số 93/QĐ-SCT ngày 30/8/2021.

## **6. Việc xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2021**

Trên cơ sở đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2020, Sở đã ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2021 tại Văn bản số 248/SCT-VP<sub>4</sub> ngày 25/02/2021; chỉ đạo các phòng các phòng chuyên môn xây dựng mục tiêu chất lượng cấp phòng theo quy định.

## **7. Việc thực hiện đánh giá nội bộ năm 2021**

Ban hành Chương trình và Kế hoạch đánh giá nội bộ trong đó:

- Số lần đánh giá nội bộ trong năm: 01 lần.
- Thời gian tổ chức cuộc đánh giá gần nhất: tháng 9/2021.
- Qua đánh giá phát hiện 01 điểm không phù hợp; 02 điểm lưu ý. Sau đánh giá nội bộ đã chỉ đạo thực hiện khắc phục theo quy định.

#### **8. Việc xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL**

Việc xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng được chỉ đạo thường xuyên và lồng ghép thông qua các cuộc họp giao ban đầu tháng cơ quan; ngoài ra tổ chức họp xem xét lãnh đạo 01 lần sau tổ chức đánh giá nội bộ.

**9. Số Quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, hoạt động điều hành (không liên quan đến thủ tục hành chính) được xây dựng và áp dụng tại cơ quan.**

- Số Quy trình nội bộ được xây dựng: 02 quy trình.
- Quyết định ban hành: số 154/QĐ-SCT ngày 24/7/2018.

#### **10. Kinh phí được cấp và việc sử dụng kinh phí**

Kinh phí được cấp cho năm 2021 từ ngân sách tỉnh là 9 triệu đồng; nguồn kinh phí được cấp thực hiện chi cho việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo quy định, trong đó chi cho xây dựng tài liệu, quy trình và chi cho hoạt động kiểm tra đánh giá nội bộ.

#### **11. Tự chấm điểm**

- Căn cứ vào Bộ tiêu chí chấm điểm ban hành tại Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh, để tự chấm điểm cho đơn vị lĩnh vực Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015.

Đối chiếu với các tiêu chí thành phần ban hành tại mục 7.2, Quyết định 3396/QĐ-UBND ngày 11/10/2021 của UBND tỉnh, Sở Công Thương rà soát, tự đánh giá và chấm điểm ở mức 4,5/5,0 điểm, cụ thể:

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm tự chấm</b>	<b>Ghi chú</b>
Công tác chỉ đạo và thực hiện chế độ báo cáo về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	0,5	Thực hiện đầy đủ, kịp thời
Ban hành, áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn và điều hành tác nghiệp tại đơn vị (không liên quan đến giải quyết TTHC)	0	Số quy trình nội bộ dưới 05 quy trình

Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết công việc chuyên môn, điều hành tác nghiệp và quy trình/ hướng dẫn hệ thống tại đơn vị (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ)	1,0	Tuân thủ theo quy trình/ hướng dẫn đã ban hành
Đánh giá mức độ áp dụng các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính (thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc)	1,50	Tuân thủ theo quy trình đã công bố
Đánh giá việc tuân thủ quy trình điện tử giải quyết TTHC trên trang dichvucong.hatinh.gov.vn của tỉnh (thông qua kiểm tra trực tiếp trên hệ thống)	1,0	Tuân thủ theo quy trình có file kết quả gắn kèm
Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định (Thông qua bốc mẫu hồ sơ tại chỗ và ở các đơn vị trực thuộc để đánh giá)	0,50	Đảm bảo từ 90% hồ sơ, tài liệu trở lên được sắp xếp, lưu trữ theo quy định

## **II. Kết quả thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh**

Thực hiện Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Hà Tĩnh, giai đoạn 2018 - 2021; năm 2018 Sở Công Thương đã thực hiện xây dựng chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo kế hoạch đề ra.

Quá trình thực hiện duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 sau chuyển đổi luôn được sự quan tâm hướng dẫn kịp thời về nghiệp vụ của Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng. Lãnh đạo Sở thường xuyên quan tâm, chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở bám sát các văn bản pháp quy, các quy định liên quan đến yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tổ chức triển khai ngay từ đầu năm nên việc duy trì và cải tiến HTQLCL được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

Tuy nhiên quá trình triển khai cũng gặp một số khó khăn: là đơn vị có số thủ tục hành chính nhiều và thường xuyên thay đổi nên hàng năm phải thực hiện cập nhật, sửa đổi rất nhiều.

## **III. Đánh giá chung**

### **3.1. Ưu điểm**

Công tác chỉ đạo, hướng dẫn, tuyên truyền luôn được sự quan tâm chỉ đạo của tỉnh, của Sở Khoa học và Công nghệ. Cán bộ, công chức các phòng chuyên

môn đến thời điểm hiện nay cơ bản đã thực hiện tốt các nội dung theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO đã xây dựng.

### **3.2. Tồn tại, nguyên nhân**

Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định, việc sửa đổi các quy trình chậm nhất là 3 tháng sau khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực; tuy nhiên, trên thực tế việc cập nhật quy trình TTHC hiện nay nhìn chung vẫn còn nhiều bất cập, chậm so với hiệu lực văn bản pháp quy, bởi vì: Theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính thì tỉnh chỉ thực hiện công bố danh mục TTHC trên cơ sở Quyết định công bố TTHC của Bộ chuyên ngành. Thời gian qua, phần lớn Bộ chuyên ngành công bố TTHC chậm sao với quy định dẫn đến việc công bố danh mục TTHC cấp tỉnh cũng chậm. Do đó, việc sửa đổi quy trình khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thực tế không khả thi. Nếu chủ động sửa đổi sớm thì quy trình lại vênh với quy định TTHC.

### **IV. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 giai đoạn 2022-2025**

Tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đã xây dựng, đồng thời chỉ đạo đơn vị trực thuộc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Kế hoạch hàng năm.

### **V. Kiến nghị - Đề xuất**

Không

Trên đây là báo cáo kết quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 và báo cáo đánh giá việc triển khai thực hiện Kế hoạch 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh. Sở Công Thương đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, tổng hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở KH&CN;
- Chi cục TCĐLCL;
- Giám đốc, PGĐ Sở;
- Lưu: VT, BCĐ ISO.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Dương Thanh Hòa**