

Số: 109 /BC-SKHCHN

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 19 tháng 11 năm 2018

## BÁO CÁO

### Tình hình duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại Sở Khoa học và Công nghệ năm 2018

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Ban ISO Sở Khoa học và Công nghệ đã phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành các nội dung nhiệm vụ liên quan đến công tác duy trì, cải tiến HTQLCL, cụ thể như sau:

- Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2018, ngày 12/01/2018.
- Quyết định số 116/QĐ-SKHCHN ngày 08/5/2018 v/v kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Sở KH&CN;
- Ban hành các Quyết định số 159/QĐ-SKHCHN ngày 25/6/2018 và Quyết định số 257/QĐ-SKHCHN ngày 19/11/2018 v/v công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với các lĩnh vực hoạt động của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;
- Ban hành Quyết định số 160/QĐ-SKHCHN ngày 25/6/2018 v/v ban hành Bảng phân bổ thời gian giải quyết 49 TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN (Trong đó Chi cục TCĐLCL giải quyết 12 TTHC theo Quyết định số 32/QĐ-TĐC ngày 06/6/2018 của Chi cục trưởng); Quyết định số 229/QĐ-SKHCHN ngày 21/9/2018 v/v ban hành Bảng phân bổ thời gian giải quyết 43 TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN (Trong đó Chi cục TCĐLCL giải quyết 16 TTHC theo Quyết định số 73/QĐ-TĐC ngày 05/11/2018 của Chi cục trưởng);
- Kế hoạch số 25/KH-SKHCHN ngày 08/5/2018 về duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Sở KH&CN năm 2018 (Kèm bảng phân công thực hiện).
- Kế hoạch số 26/KH-SKHCHN ngày 08/5/2018 về việc tổ chức khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết TTHC, dịch vụ công năm 2018 của Sở KH&CN năm 2018 (Kèm theo báo cáo Tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến khách hàng năm 2018);
- Đã ban hành Quy trình kiểm soát tài liệu (QT-01) theo kế hoạch 2018.

#### II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:

Tính đến thời điểm này, số lượng lĩnh vực và thủ tục hành chính đã công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 là 04 lĩnh vực với 59 TTHC (Kèm theo 257/QĐ-SKHCHN ngày 19/11/2018 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ).

b) *Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ CBCCC trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:*

Thực hiện niêm yết công khai đúng quy định về các thủ tục hành chính, hồ sơ, biểu mẫu; trình tự, thời gian giải quyết; các khoản thu phí và lệ phí hành chính,... tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh và trụ sở cơ quan.

Bên cạnh đó, sở cũng chỉ đạo đăng tải công khai trên website của sở và các đơn vị trực thuộc.

c. *Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, cụ thể:*

- Chính sách chất lượng: Được công bố từ ngày ban hành HTQLCL với phương châm “Minh bạch - Chuyên nghiệp - Hiện đại”.

- Mục tiêu chất lượng: Đã ban hành MTCL 2018.

- Quy trình, thủ tục, các quy định khác có liên quan: Các TTHC được rà soát kịp thời và tham mưu để UBND tỉnh công bố đúng quy định (Hiện nay có tổng cộng 59 TTHC của 04 lĩnh vực).

d) *Việc thực hiện và kiểm soát các quá trình giải quyết công việc giữa các bộ phận trong cơ quan (thông qua phiếu theo dõi và xử lý hồ sơ, sổ theo dõi), từ đó xác định thời gian xử lý trễ hạn (nếu có) và xác định nguyên nhân trễ hạn:*

- Ban hành Quyết định số 159/QĐ-SKHCHN ngày 25/6/2018 v/v ban hành bảng phân bổ thời gian giải quyết 49 TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở KH&CN (trong đó Chi cục TCĐLCL giải quyết 12 TTHC theo Quyết định số 32/QĐ-TĐC ngày 06/6/2018 của Chi cục trưởng).

- Tiếp tục duy trì thực hiện Quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các văn bản chỉ đạo, điều hành và chế độ báo cáo của Sở KH&CN. Thực hiện tốt quy trình xử lý văn bản trên Eoffice, quy trình xử lý văn bản đến – đi, lập đầy đủ sổ theo dõi tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở.

- Tính đến thời điểm báo cáo chưa có hồ sơ xử lý trễ hạn trong thực tế giải quyết TTHC (theo thống kê và phản ánh từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa tập trung cấp tỉnh).

đ) *Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp:*

- Việc xem xét của lãnh đạo cơ bản thực hiện thông qua các cuộc họp giao ban định kỳ và có thông báo kết luận, trong đó có nội dung liên quan đến chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính, duy trì, cải tiến HTQLCL.

- Về tổ chức đánh giá nội bộ: Đã thực hiện (hồ sơ liên quan).

e) *Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có):*

Từ đầu năm đến nay chưa nhận được khiếu nại nào liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

*g) Hoạt động cải tiến HTQLCL:*

Ban hành Kế hoạch số 25/KH-SKHCN ngày 08/5/2018 về duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Sở KH&CN năm 2018 (kèm bảng phân công thực hiện).

- Kế hoạch số 26/KH-SKHCN ngày 08/5/2018 về việc tổ chức khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động giải quyết TTHC, dịch vụ công năm 2018 của Sở KH&CN năm 2018 (Đã tổng hợp kết quả).

*a) Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL:*

Đã ban hành Quyết định số 116/QĐ-SKHCN ngày 08/5/2018 v/v kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Sở KH&CN. Việc kiện toàn đảm bảo sự tham gia của tất cả cấp trưởng các phòng và đơn vị trực thuộc, tiếp tục duy trì phân công 01 Phó Giám đốc sở làm Đại diện lãnh đạo chất lượng.

*b) Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:*

Giám đốc sở đã kịp thời ban hành Quyết định công bố lại HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của sở.

*c) Việc công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có):*

Thực hiện đầy đủ.

*d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:*

Thường xuyên rà soát các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL. Từ đầu năm đến nay, bộ phận kiểm soát TTHC của sở đã chủ trì, phối hợp các phòng chuyên môn chủ động cập nhật, điều chỉnh, sửa đổi bổ sung các thủ tục hành chính và đã được UBND tỉnh ban hành quyết định công bố.

*đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:*

Từ đầu năm 2018 đến nay đã kịp thời tham mưu UBND tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu ban hành các Quyết định số: 1335/QĐ-UBND ngày 24/5/2018, 2412/QĐ-UBND ngày 31/8/2018, 2758/QĐ-UBND ngày 03/10/2018, 2774/QĐ-UBND ngày 04/10/2018, 2878/QĐ-UBND ngày 15/10/2018, 3172/QĐ-UBND ngày 06/11/2018 và 3204/QĐ-UBND ngày 09/11/2018 v/v công bố danh mục thủ tục hành chính ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ, trên cơ sở đó Ban ISO tham mưu Giám đốc Sở ban hành các Quyết định công bố lại HTQLCL tại Sở Khoa học và Công nghệ phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 phù hợp với danh mục TTHC các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ (Hiện tại có 59 TTHC).

*e) Việc lựa chọn tổ chức, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có):* Không có.

2. Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC:

Xem chi tiết tại biểu Tình hình kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC (theo mẫu 07a/BTP/KSTT/KTTH) năm 2018.

### III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

#### 1. Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL

Sở KH&CN đã kịp thời chỉ đạo, đôn đốc việc duy trì, áp dụng HTQLCL, gắn với công tác kiểm tra, kết luận giao ban. HTQLCL cơ bản được duy trì, kịp thời rà soát văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến các lĩnh vực giải quyết TTHC để làm cơ sở đề trình cấp có thẩm quyền quyết định công bố TTHC mới, bãi bỏ, thay thế, sửa đổi, bổ sung về các lĩnh vực KH&CN.

Công tác lập hồ sơ đối với một số TTHC đã được thực hiện tốt. Tuy nhiên việc sửa đổi một số quy trình, thủ tục tài liệu HTQLCL còn chậm so với kế hoạch đề ra (như kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, các quy trình bắt buộc, quy trình liên quan đến cung ứng nguồn lực, quy trình nội bộ,...). Nguyên nhân do công chức bận công tác chuyên môn, một số công chức chưa bồi dưỡng, cập nhật kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, vẫn còn một số CCVC chưa thực sự thông hiểu về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. Công tác lập hồ sơ công việc tại các phòng theo yêu cầu của hệ thống vẫn còn hạn chế, lúng túng.

#### 2. Thuận lợi, khó khăn

##### 2.1. Thuận lợi:

Phần lớn công chức cơ bản thấu hiểu các yêu cầu của HTQLCL đang áp dụng, chủ động thực hiện khi được triển khai.

##### 2.2. Khó khăn:

Do thường xuyên có sự thay đổi văn bản pháp quy từ trung ương nên việc rà soát tham mưu công bố thủ tục hành chính (sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ,...) có lúc chưa kịp thời, ảnh hưởng đến quá trình sửa đổi tài liệu. Một vài công chức chưa thật sự quan tâm nghiên cứu, tham mưu việc sửa đổi tài liệu hệ thống nên đã ảnh hưởng đến tiến độ chung của sở.

#### 3. Đề xuất, kiến nghị

- Ban chỉ đạo ISO cần tăng cường rà soát đội ngũ công chức để đề xuất cử đi bồi dưỡng nâng cao nhận thức về HTQLCL theo TCVN ISO 9001, đồng thời nâng cao kỹ năng xây dựng tài liệu ISO, lập và lưu trữ hồ sơ công việc, nhất là đối với đội ngũ trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính.

- Thư ký Ban ISO tăng cường đôn đốc các phòng, cá nhân có liên quan khẩn trương hoàn thành công việc được giao; chủ trì tổng hợp tham mưu công bố bộ tài liệu theo kế hoạch năm 2018 làm cơ sở triển khai thực hiện thống nhất trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo của Sở Khoa học và Công nghệ./.

#### Nơi nhận:

- GD, PGD sở;
- Chi cục TĐC;
- Các phòng, đơn vị;
- TTTT&TK (cập nhật website về CCHC);
- Lưu: VT, Ban ISO.



**Mai Thanh Quang**



quả cho khách hàng										
- Nhanh (<10 p)	6	66,7	1	100	15	60	2	20	24	53,3
- Vừa (10-15p)	3	33,3			10	40	8	80	21	46,7
- Chậm (>15 p)	0		0		0		0		0	0
4. Thời điểm có kết quả so với thời điểm khách hàng được hẹn										
- Sớm hơn					6	24	1	10	7	15,6
- Đúng ngày	9	100	1	100	19	76	9	90	38	84,4
- Trễ hơn	0		0		0		0		0	0
5. Đánh giá năng lực chuyên môn của CBCC hướng dẫn, giải quyết công việc của khách hàng										
- Tốt	6	66,7	1	100	23	92	1	10	31	68,9
- Khá	3	33,3			2	8	9	90	14	31,1
- Trung bình	0		0		0		0		0	0
- Kém	0		0		0		0		0	0
6. Ngoài các khoản thu phí, lệ phí và chi phí theo quy định, khách hàng phải nộp thêm khoản nào khác										
- Có	0		0		0		0		0	0
- Không	9	100	1	100	25	100	10	100	45	100
7. Mức độ hài lòng của khách hàng khi giải quyết xong công việc										
- Rất hài lòng	5	55,6			14	56	2	20	21	46,7
- Hài lòng	4	44,4	1	100	11	44	8	80	24	53,3
- Chưa hài lòng	0		0		0		0		0	0
<b>Ý KIẾN KHÁC</b>	Không có		Không có		Không có		Không có		Không có	

### 3. ĐÁNH GIÁ CHUNG

So với năm 2017 thì số phiếu và tỷ lệ số phiếu phản hồi về năm 2018 đạt cao hơn (45/37,5% so với 30/33,3%), do tỷ lệ phiếu thu hồi vẫn thấp do đó chưa thể phản ánh đầy đủ, chính xác ý kiến của tổ chức, cá nhân (khách hàng) đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC, dịch vụ công thuộc phạm vi trách nhiệm giải quyết của Sở KH&CN.

Tuy nhiên, từ kết quả phản hồi của khách hàng và qua thực tế thực hiện trong năm 2018, đội ngũ CBCC trực tiếp thụ lý giải quyết hồ sơ đã tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm, có năng lực giải quyết công việc, thái độ ứng xử đúng mực với khách hàng, có sự phối hợp tốt với cán bộ tại Bộ phận TN&TKQ một cửa tập trung để hướng dẫn hồ sơ đối với khách hàng, 100% số phiếu không có phản ánh về biểu hiện vòi vĩnh, gây khó khăn trong quá trình giải quyết công việc. Tất cả ý kiến nhận xét CBCC có năng lực khá trở lên (31,1% khá; 68,9% tốt); 100% khách hàng hài lòng trở lên, trong đó 46,7% rất hài lòng.

Nhìn chung, tính trên tổng số hồ sơ thực tế đã tiếp nhận (tính đến 15/11/2018) thì tỷ lệ số phiếu phản hồi về vẫn đạt thấp (45/516 hồ sơ, đạt 8,7%), do đó cần tiếp tục nghiên

cứu cách thức lấy phiếu ý kiến được nhiều hơn nữa để có thể đánh giá đầy đủ, chính xác ý kiến của khách hàng đối với việc giải quyết TTHC, DVC thuộc các lĩnh vực KH&CN.

#### 4. KIẾN NGHỊ

- Đề nghị các phòng, đơn vị trực tiếp thụ lý, giải quyết TTHC, DVC tăng cường biện pháp thu thập thông tin, ý kiến phản hồi của khách hàng để có đánh giá chính xác về kết quả phục vụ khách hàng. Tiếp tục tăng cường trách nhiệm của từng cá nhân, nhất là người đứng đầu trong việc nghiên cứu, tham mưu, đôn đốc giải quyết TTHC, không để trễ hện và xem đây là nhiệm vụ chính trị trọng tâm, xuyên suốt. Bên cạnh đó cần tăng cường phối hợp hơn nữa với Bộ phận TN&TKQ một cửa tập trung cấp tỉnh trong việc tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, gửi và thu hồi phiếu khảo sát và có đôn đốc đề khách hàng phản hồi ý kiến, đảm bảo các lĩnh vực giải quyết được phản ánh đầy đủ, chính xác, qua đó phát huy những mặt tốt, kịp thời chấn chỉnh những việc chưa tốt.

- Đề nghị Tổ công nghệ thông tin tiếp tục giúp Ban chỉ đạo ISO sở tổ chức việc khảo sát ý kiến trên trang tin điện tử của sở và các đơn vị liên quan, kịp thời tổng hợp báo cáo Ban chỉ đạo trước ngày 15/11 hàng năm.

Trên đây là kết quả khảo sát ý kiến khách hàng năm 2018./.

#### Nơi nhận:

- GD, PGD sở;
- ĐD Lãnh đạo ISO sở;
- Các phòng, đơn vị;
- Chi cục TĐC;
- Đ/c Thăng (CCHC);
- Lưu HS Ban ISO.

THƯ KÝ ISO

TRƯỞNG BAN



Nguyễn Nam Phương

Mai Thanh Quang