

**SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

**HỆ THỐNG ISO ĐIỆN TỬ  
TỈNH QUẢNG BÌNH**



**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG  
NGƯỜI DÙNG**

---

## Mục lục

1. Xem Bối cảnh tổ chức, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng .....	2
2. Tra cứu quy trình hướng dẫn giải quyết Thủ tục hành chính.....	2
3. Báo cáo sự không phù hợp.....	4
4. Phản ánh khiếu nại .....	6
5. Đánh giá nội bộ .....	8

## 1. Xem Bối cảnh tổ chức, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng

Sau khi đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu người dùng đã cấp, trên **trang chủ** hiện các nội dung về **Tổ chức bối cảnh, chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng** của đơn vị.

The screenshot displays the ISO Điện tử website interface. The header includes the ISO logo, the text "ISO Điện tử tỉnh Quảng Bình", and the "Sở Khoa học và Công nghệ" logo. A navigation menu on the left lists various functions like "Kiểm soát hoạt động ISO", "Bối cảnh và sự lãnh đạo", etc. The main content area is divided into three columns: "TỔ CHỨC VÀ BỐI CẢNH" (Organization and Context), "CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG" (Quality Policy), and "KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG ISO" (ISO Activity Control). The "TỔ CHỨC VÀ BỐI CẢNH" section contains text about the organization's structure and context. The "CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG" section states the commitment to high quality and customer satisfaction. The "KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG ISO" section includes buttons for "BÁO CÁO SỰ KPH", "PHẢN ÁNH - KHIẾU NẠI", and "GÓP Ý". Below these, the "MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG" (Quality Objectives) section lists three goals with progress bars: 1. Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng giải quyết DVC (98%), 2. Duy trì HTQLCL trên phần mềm ISO điện tử đảm bảo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015 (100%), and 3. Giải quyết đầy đủ kịp thời và đúng hạn TTHC (100%).

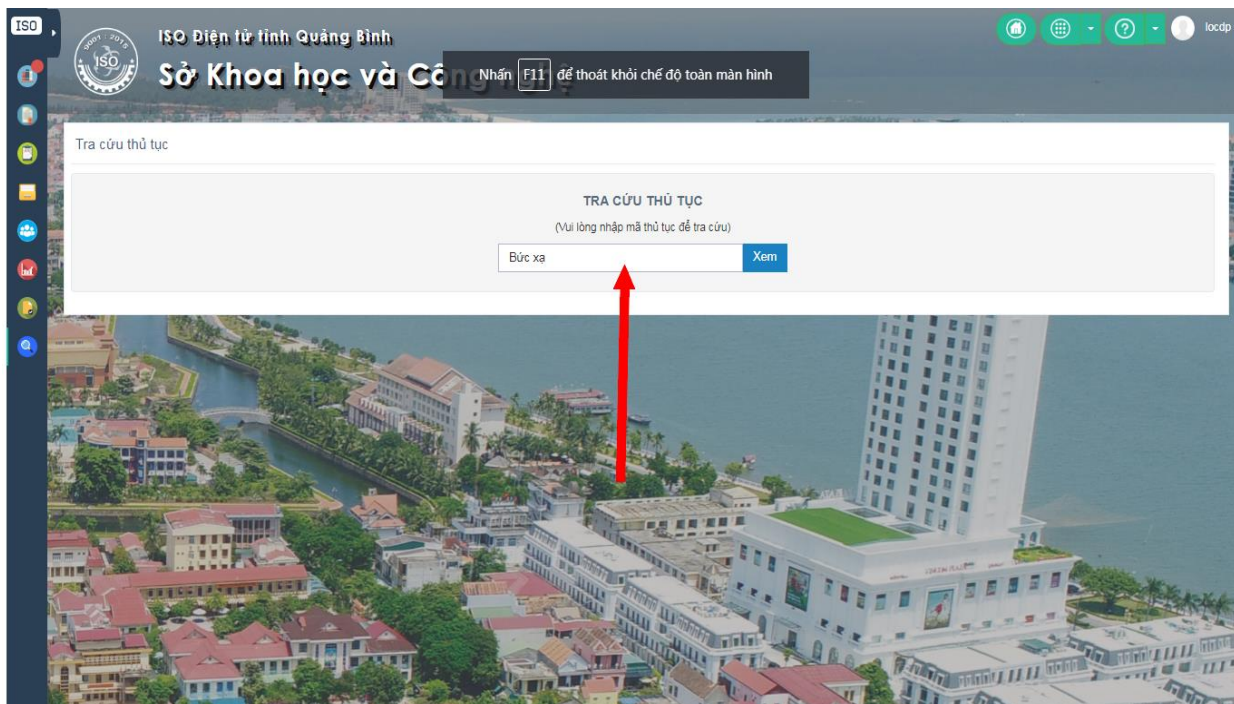
## 2. Tra cứu quy trình hướng dẫn giải quyết Thủ tục hành chính

Mục đích: Người dùng là cán bộ tra cứu quy trình giải quyết các TTHC.

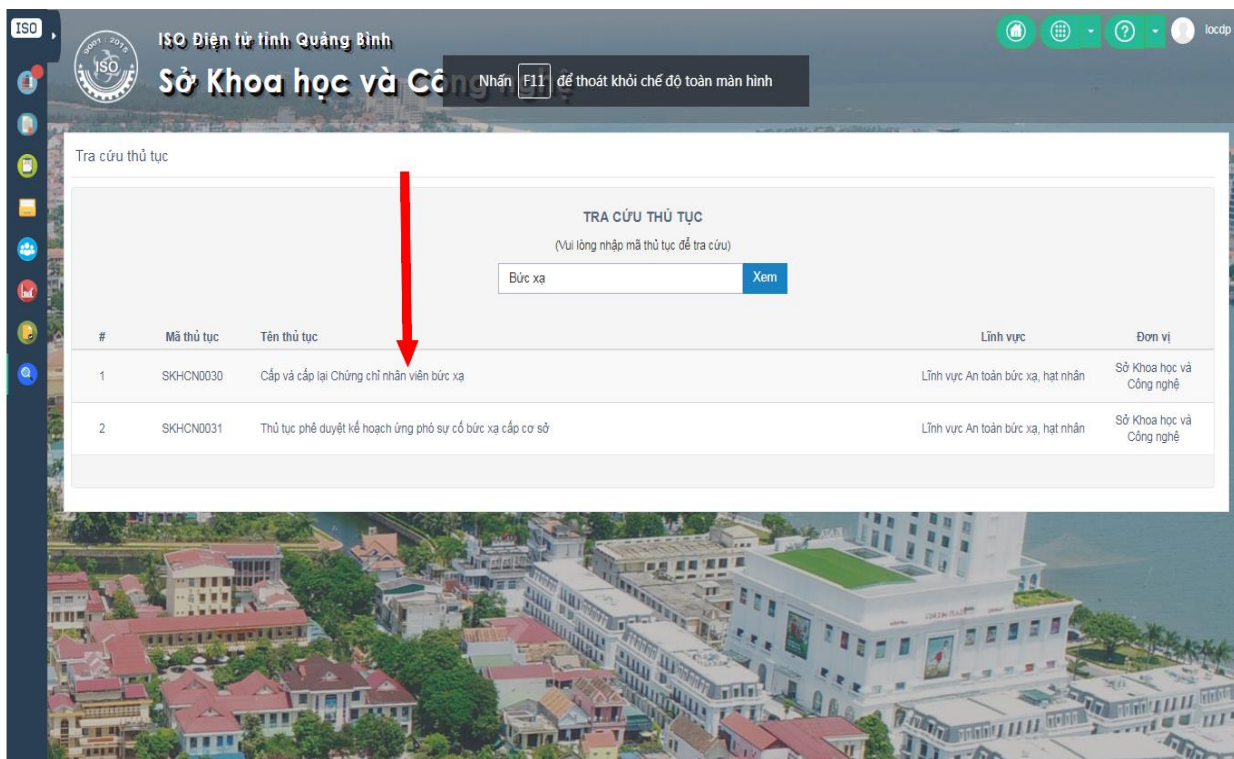
Sau khi đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu người dùng đã cấp, trên menu trái chọn **Tra cứu Thủ tục**.

This screenshot is identical to the one above, showing the ISO Điện tử website dashboard. A red arrow points to the "Tra cứu thủ tục" option in the left-hand navigation menu, indicating the user's next step in the process.

Trong ô tra cứu, nhập từ khóa liên quan đến thủ tục để tìm kiếm.



Tiếp theo bấm vào tên thủ tục đã tìm được để xem hướng dẫn.



Nội dung hướng dẫn giải quyết TTHC gồm có Quy trình hướng dẫn, biểu mẫu, các văn bản liên quan.

Cấp và cấp lại Chứng chỉ nhân viên bức xạ  
Mã thủ tục: SKHCN0030

Linh vực: Nhân viên bức xạ, hạt nhân  
Nhấn **F11** để thoát khỏi chế độ toàn màn hình

Nội dung hướng dẫn

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Cần bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa: 1. Kiểm tra, hoàn thiện thông tin của người nộp hồ sơ. Xác nhận hình thức nộp hồ sơ: Trực tuyến /hoặc trực tiếp /hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. 2. Kiểm tra thành phần hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, không hợp lệ: Gửi thông báo cho người nộp; hướng dẫn để bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. - Trường hợp hồ sơ hợp lệ: Tiếp nhận, cấp nhật lưu trữ hồ sơ điện tử; chuyển cho Chuyên viên Phòng Quản lý công nghệ xử lý; gửi Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho người nộp hồ sơ.	Bộ phận một cửa - Số KH&CN	02 giờ làm việc	BM.CN 02.07 - Phiếu tiếp nhận hồ sơ  BM.CN 03.07 - Phiếu đề nghị sửa đổi/bổ sung hồ sơ  BM.CN 04.07 - Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
B2	Thẩm định hồ sơ			
B2.1	Kiểm tra hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, chuyển ngược về Bộ phận một cửa (kèm văn bản hướng	Chuyên viên phòng QL.CN.	02 ngày làm việc kể từ khi	Công văn phúc đáp

Biểu mẫu/Kết quả

- BM.CN 01.07 - Mẫu đơn đề nghị cấp chứng chỉ n... (31 KB)
- BM.CN 02.07 - Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ.doc (36 KB)
- BM.CN 03.07 - Mẫu phiếu đề nghị sửa đổi, bổ su... (28 KB)
- BM.CN 04.07 - Mẫu Phiếu theo dõi quá trình xử l... (68 KB)
- BM.CN 05.07 - Mẫu Chứng chỉ nhân viên bức xạ... (34 KB)
- BM.CN 06.07 - Sổ theo dõi kết quả xử lý công viê... (70 KB)

Các văn bản liên quan

#	Số hiệu	Trích yếu	Loại văn bản	Ngày ban hành	Trạng thái
1	287/2016/TT-BTC	Quy định mức thu phí thẩm định an toàn bức xạ, an ninh hạt nhân; phí thẩm định điều kiện cấp giấy đăng ký dịch vụ hỗ trợ ứng dụng năng lượng nguyên tử và lệ phí cấp chứng chỉ nhân viên bức xạ	Thông tư	15/11/2016	Đang áp dụng
2	08/2010/TT-BKH&CN	Hướng dẫn về việc khai báo, cấp giấy phép tiến hành công việc bức xạ và cấp chứng chỉ nhân viên bức xạ	Thông tư	22/07/2010	Đang áp dụng
3	19/2008/QH12	Luật Năng lượng nguyên tử	Luật	03/06/2010	Đang áp dụng
4	07/2010/ND-CP	Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Năng lượng nguyên tử	Nghị định	25/01/2010	Đang áp dụng

Quy trình

#	Mã hồ sơ	Tên trường hợp	Ngày phê duyệt	Người duyệt	Trạng thái
Không tìm thấy dữ liệu					

### 3. Báo cáo sự không phù hợp.

Mục đích là người dùng báo cáo các vấn đề không phù hợp liên quan đến hoạt động ISO của các phòng, ban trong đơn vị.

Để thực hiện báo cáo không phù hợp, chọn **Báo cáo KPH** trên trang chủ.

ISO Điện tử tỉnh Quảng Bình  
Sở Khoa học và Công nghệ

Chinh sách chất lượng

Kiểm soát hoạt động ISO

**BÁO CÁO SỰ KPH**

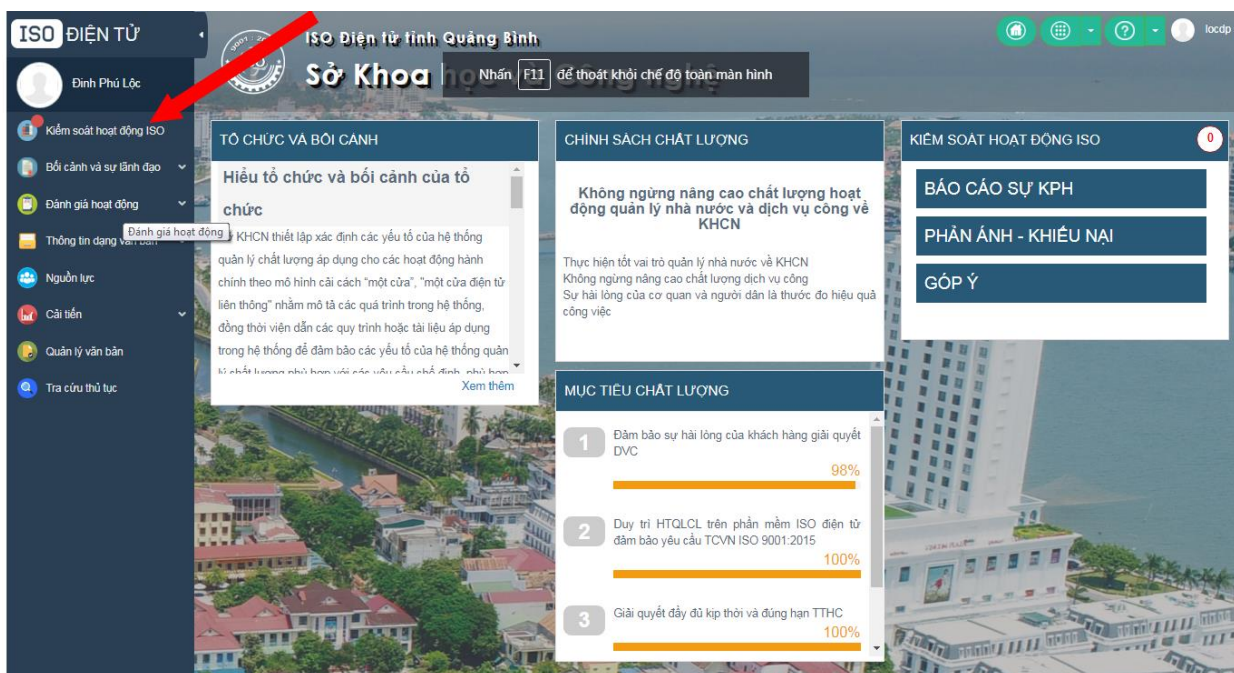
PHẢN ÁNH - KHIẾU NẠI

GÓP Ý

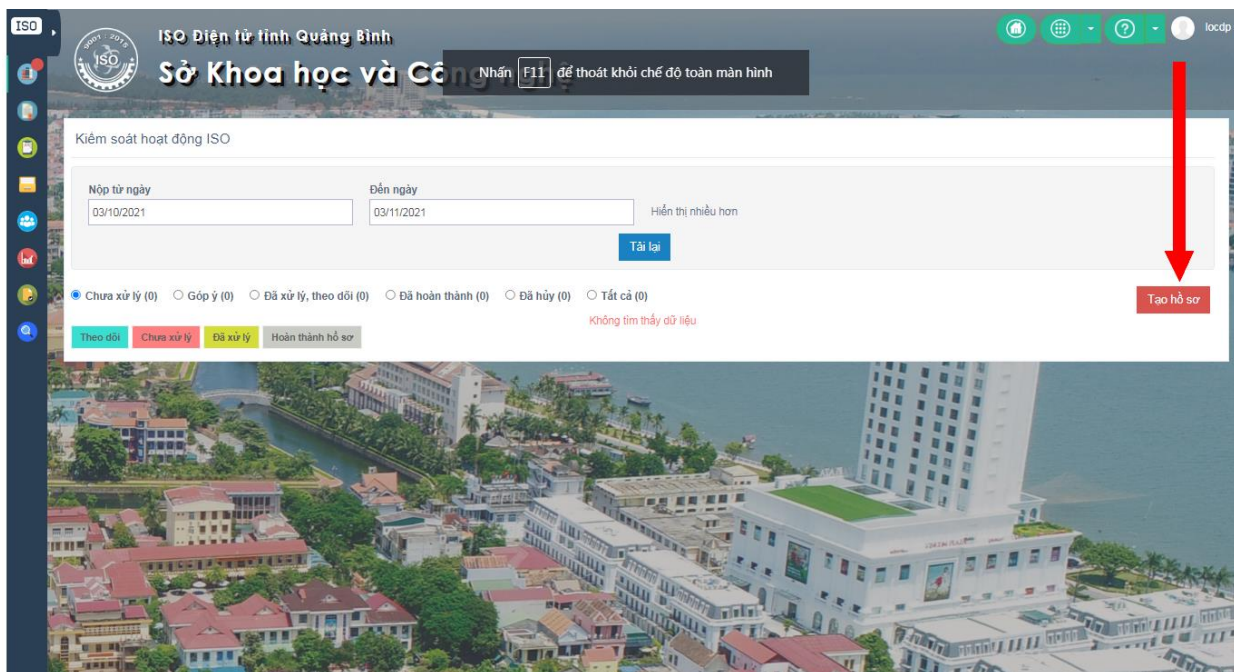
Mục tiêu chất lượng

- Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng giải quyết DVC: 98%
- Duy trì HTQLCL trên phần mềm ISO điện tử đảm bảo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015: 100%
- Giải quyết đầy đủ kịp thời và đúng hạn TTHC: 100%

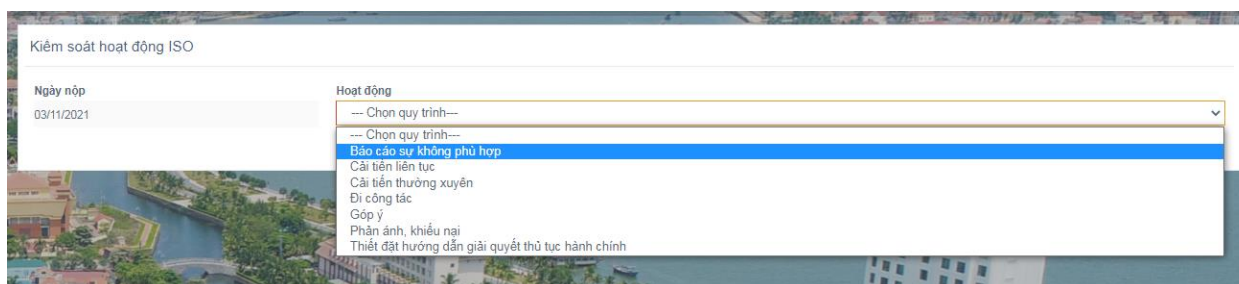
Hoặc chọn báo cáo không phù hợp trong Kiểm soát hoạt động ISO, Trên menu trái chọn **Kiểm soát hoạt động ISO**.



### Chọn Tạo hồ sơ



### Chọn Báo cáo không phù hợp



Trong nội dung báo cáo không phù hợp, chọn Vấn đề không phù hợp, Phòng ban liên quan, Nội dung không phù hợp sau đó trình Lãnh đạo phòng duyệt.

Kiểm soát hoạt động ISO

Ngày nộp: 03/11/2021

Hoạt động: Báo cáo sự không phù hợp

Mã hồ sơ: 1-2021-4-SONGANH

Tên hồ sơ: Báo cáo sự không phù hợp

QUY TRÌNH BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Vấn đề không phù hợp: -- Chọn vấn đề không phù hợp --

Phòng ban: -- Chọn Phòng ban --

Ngày tiếp nhận: 03/11/2021

Nội dung sự không phù hợp

Các vấn đề về

CHUYỂN HỒ SƠ

Chưa chuyển (chỉ lưu thông tin, không gửi đi)

Trình duyệt

Tập tin hướng dẫn

Bước xử lý tiếp theo

Bước 2: LÃNH ĐẠO PHÒNG - Xem xét sự không phù hợp

Chọn phòng ban: Phòng quản lý Khoa học

Chọn người xử lý: Nguyễn Diên An

Hạn cuối xử lý: 03/11/2021

Ý kiến

Lưu Hủy bỏ

#### 4. Phản ánh khiếu nại

Mục đích là người dùng phản ánh – khiếu nại liên quan đến hoạt động ISO của các phòng, ban trong đơn vị.

Để thực hiện phản ánh khiếu nại, chọn **phản ánh – khiếu nại** trên trang chủ.

ISO Điện tử tỉnh Quảng Bình

Sở Khoa học và Công nghệ

Nhấn F11 để thoát khỏi chế độ toàn màn hình

TỔ CHỨC VÀ BỐI CẢNH

Hiệu tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Sở KHCN thiết lập xác định các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho các hoạt động hành chính theo mô hình cải cách "một cửa", "một cửa điện tử liên thông" nhằm mô tả các quá trình trong hệ thống, đồng thời viên dẫn các quy trình hoặc tài liệu áp dụng trong hệ thống để đảm bảo các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu chế định, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Xem thêm

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ công về KHCN

Thực hiện tốt vai trò quản lý nhà nước về KHCN

Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ công

Sự hài lòng của cơ quan và người dân là thước đo hiệu quả công việc.

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng giải quyết DVC: 98%

2. Duy trì HTQLCL trên phần mềm ISO điện tử đảm bảo yêu cầu TCVN ISO 9001:2015: 100%

3. Giải quyết đầy đủ kịp thời và đúng hạn TTHC: 100%

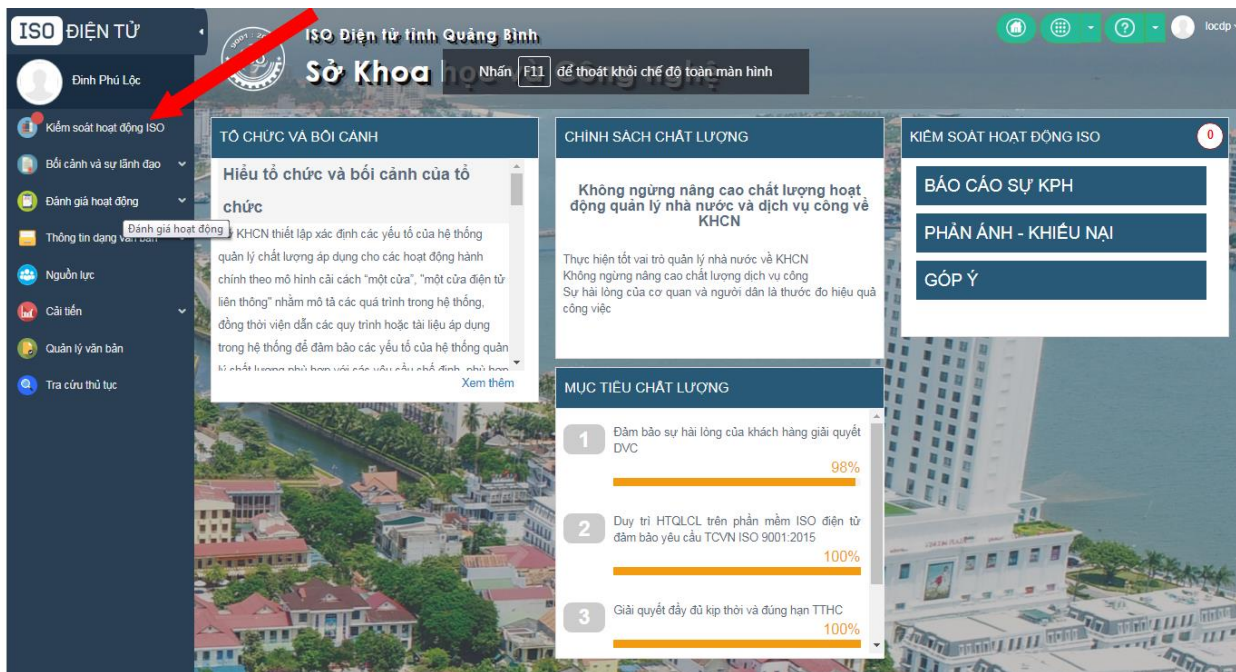
KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG ISO

BÁO CÁO SỰ KPH

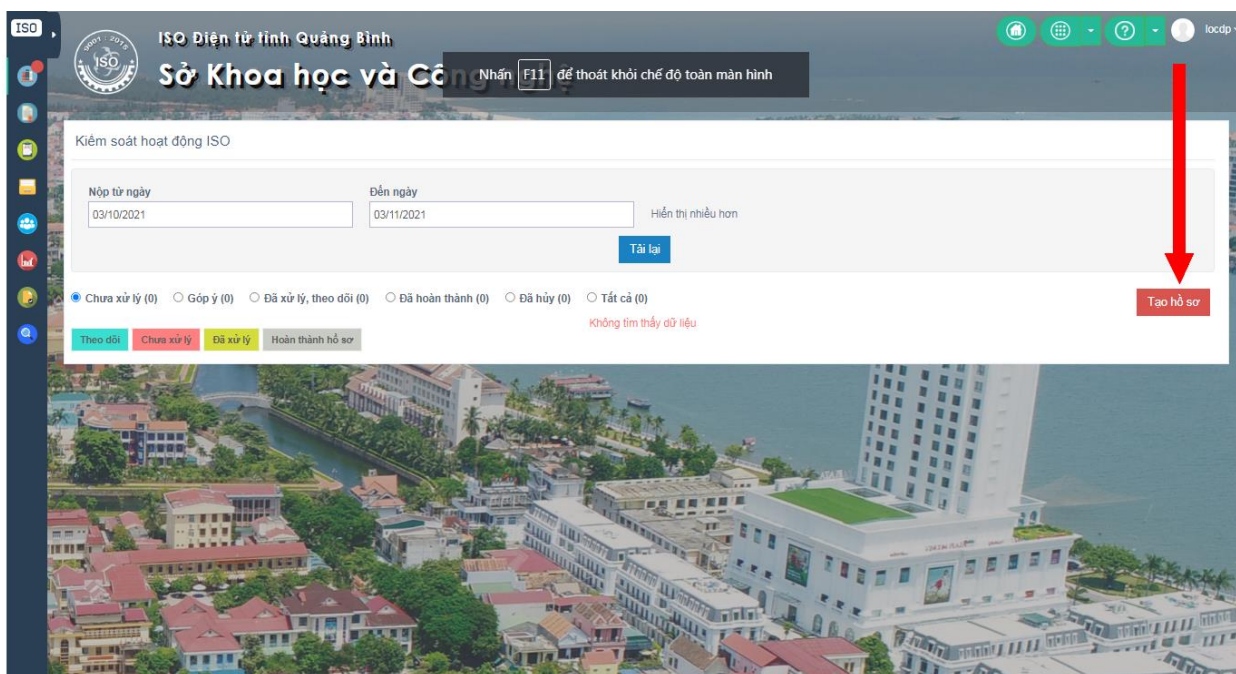
PHẢN ẢNH - KHIẾU NẠI

GÓP Ý

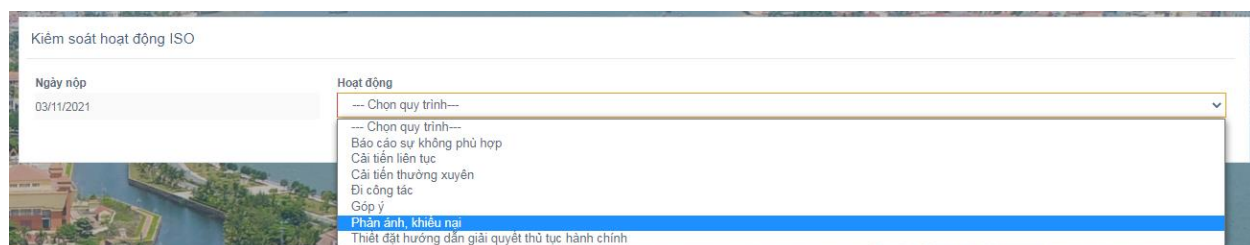
Hoặc chọn phản ánh khiếu nại trong Kiểm soát hoạt động ISO, Trên menu trái chọn **Kiểm soát hoạt động ISO**.



## Chọn Tạo hồ sơ



## Chọn phản ánh, khiếu nại



Trong nội dung phản ánh, khiếu nại chọn vấn đề phản ánh, phòng ban phản ánh và nhập nội dung phản ánh sau đó trình Lãnh đạo phòng liên quan duyệt.

Kiểm soát hoạt động ISO

Ngày nộp: 03/11/2021

Mã hồ sơ: 1-2021-8-SONGANH

Hoạt động: Phản ánh, khiếu nại

Tên hồ sơ: Phản ánh, khiếu nại

QUY TRÌNH PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

Vấn đề phản ánh: -- Chọn vấn đề phản ánh --

Phòng ban: -- Chọn Phòng ban --

Ngày phản ánh: 03/11/2021

Nội dung phản ánh, khiếu nại

CHUYÊN HỒ SƠ

Chưa chuyển (chỉ lưu thông tin, không gửi đi)

Trình duyệt

Tập tin hướng dẫn

Bước xử lý tiếp theo

Bước 2: Xem xét phản ánh, khiếu nại

Chọn phòng ban: Phòng QL Tiêu chuẩn đo lường chất lượng

Chọn người xử lý: -- Chọn người xử lý --

Hạn cuối xử lý: 03/11/2021

Ý kiến

## 5. Đánh giá nội bộ

Mục đích là cán bộ được phân công tham gia đoàn đánh giá thực hiện đánh giá nội bộ theo các tiêu chí trong kế hoạch đánh giá nội bộ đã được lập.

Trên menu trái, chọn **Đánh giá nội bộ**, trong các cuộc đánh giá, nếu được phân công tham gia sẽ xuất hiện biểu tượng và bấm chọn

ISO ĐIỆN TỬ

Hoàng Thị Hương Giang

ISO Điện tử tỉnh Quảng Bình

Sở Khoa học và Công nghệ

Đánh giá nội bộ

Kế hoạch đánh giá

Đợt đánh giá

#	Đợt đánh giá	Tháng	Xuất dữ liệu
1	2020	Tháng 10	Xuất dữ liệu
2	2020	Tháng 11	Xuất dữ liệu
3	2020	Tháng 12	Xuất dữ liệu

Ghi chép (0)

## Chọn hồ sơ để đánh giá

Đánh giá nội bộ

Ghi chép đánh giá cho Phòng quản lý Công nghệ

Ngày nhập chép: 03/11/21

Loại nội dung đánh giá:  Quy trình chung  Thủ tục hành chính  Thủ tục nội bộ

**Chọn hồ sơ**

Chọn hồ sơ từ một cửa điện tử

#	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Vấn đề phát hiện	Không phù hợp	Lưu ý
1	(Điều khoản 10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục) 10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	(Điều khoản 4.4, Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống) 4.4, Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yêu cầu khắc phục

## Bấm tìm kiếm để chọn các hồ sơ liên quan

Danh sách hồ sơ nội bộ

Từ ngày: 01/10/2019 Đến ngày: 03/11/2021

Thủ tục: Báo cáo sự không phù hợp

**Tìm kiếm**

Mã hồ sơ	Tên hồ sơ
7-2020-4-SONGANH	Báo cáo sự không phù hợp

**Chọn**

## Sau đó nhập các nội dung đánh giá

Bước 1: NGƯỜI PHÁT HIỆN - Báo cáo sự không phù hợp

Tiền Thị Hồng / Phòng QL Tiêu chuẩn đo lường chất lượng

Số ngày xử lý: 0 (Không tính ngày)

Ngày xử lý xong: Sáng 29/10/2020

Trạng thái: Trình duyệt Y kiến

Bước 2: LÃNH ĐẠO PHÒNG - Xem xét sự không phù hợp

Nguyễn Diễm An /

Số ngày xử lý: 0 (Không tính ngày)

Ngày xử lý xong: Sáng 29/10/2020

Trạng thái: Chuyển xử lý Y kiến

Bước 3: CHUYÊN VIÊN - Xử lý sự không phù hợp

Hoàng Thị Hương Giang / Phòng quản lý Khoa học

Số ngày xử lý: 264.5 (Không tính ngày)

Bước 4: LÃNH ĐẠO PHÒNG - Kiểm tra kết quả xử lý

Số ngày quy định: (Không tính ngày)

Bước 5: Ghi nhận

Số ngày quy định: 0

#	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Vấn đề phát hiện	Không phù hợp	Lưu ý
1	(Điều khoản 10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục) 10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Thực hiện đúng quy định	Chưa đảm bảo thời gian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	(Điều khoản 4.4, Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống) 4.4, Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Yêu cầu khắc phục