

Số: 4329/QĐ-UBND

Quảng Ninh, ngày 17 tháng 10 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4108/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hủy bỏ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng;

Xét đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 25/TTr-KHCN ngày 10/10/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2660/QĐ-UBND ngày 18/8/2016 của UBND tỉnh Quảng Ninh.

Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo việc tự đánh giá, chấm điểm trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản

lý chất lượng của đơn vị, địa phương mình; tổng hợp báo cáo kết quả về Sở Khoa học và Công nghệ.

Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Chánh văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, HĐND và UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, đơn vị thuộc hệ thống cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố căn cứ Quyết định thi hành. *ky*

Nơi nhận:

- Bộ KH&CN (b/c)
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND (báo cáo);
- CT, P2 UBND ;
- Như điều 3 (thực hiện);
- TT Thông tin;
- V0, V3, NLN3, KSTTHC;
- Lưu VT.NLN1 (15b- QD48)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



(Handwritten signature in blue ink)

Vũ Thị Thu Thủy

Bộ tiêu chí đánh giá, chấm điểm việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia

TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc

hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh

(Kèm theo Quyết định số 4309/QĐ-UBND ngày 14/10/2019 của UBND tỉnh Quảng Ninh)

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa
I.	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG	65
1.	Áp dụng phiên bản ISO 9001:2015	5
1.1	Bối cảnh của tổ chức	3
a	Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	1
b	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan	1
c	Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng (<i>Phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức phải sẵn có và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản. Phạm vi này phải nêu lên sản phẩm và dịch vụ được bao trùm và phải đưa ra lý giải cho các yêu cầu của tiêu chuẩn được tổ chức xác định là không thể áp dụng cho phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng</i>)	1
1.2	Kịp thời kiện toàn ban chỉ đạo ISO	1
1.3	Xác định các rủi ro, cơ hội và các hành động liên quan	1
2.	Chính sách chất lượng	4
2.1	Phù hợp với mục tiêu của cơ quan	2
a	<i>Phù hợp với mục đích và bối cảnh của tổ chức và hỗ trợ định hướng chiến lược của tổ chức</i>	0,5
b	<i>Đưa ra các khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu chất lượng</i>	0,5
c	<i>Có cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng</i>	0,5
d	<i>Có cam kết cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng</i>	0,5
2.2	Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	2
a	<i>Sẵn có và được duy trì bằng thông tin dạng văn bản</i>	1
b	<i>Được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong tổ chức</i>	1
3.	Thông tin dạng văn bản	10
3.1	Số tay chất lượng và các quy trình quản lý điều hành chung	1
3.2	Có các quy trình theo chức năng nhiệm vụ không phải là thủ tục hành chính	2
3.3	Các quy trình về thủ tục hành chính	3
3.4	Tính phù hợp của hệ thống thông tin dạng văn bản	4
a	<i>Phù hợp với mô hình khung</i>	1
b	<i>Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	1
c	<i>Phù hợp với các căn cứ pháp lý liên quan (chậm nhất 3 tháng từ khi các căn cứ pháp lý liên quan có hiệu lực được cập nhật vào hệ thống tài liệu)</i>	2
4	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	5
4.1	Phê duyệt tài liệu có đầy đủ chữ ký, đúng thẩm quyền, có dấu hiệu nhận biết hiệu lực của tài liệu	1
4.2	Có cách thức nhận biết sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	0,5
4.3	Có kiểm soát tài liệu nội bộ, tài liệu bên ngoài	0,5
4.4	Thực hiện cập nhật, sửa đổi và ban hành lại tài liệu khi không còn phù hợp	0,5
4.5	Tài liệu đảm bảo sẵn có ở nơi sử dụng	1
4.6	Hồ sơ dễ nhận biết, dễ truy cập	1
4.7	Quy định trách nhiệm lưu, nơi lưu, thời gian lưu, thời gian hủy bỏ, cách hủy bỏ hồ sơ	0,5
5	Mục tiêu chất lượng (MTCL)	4
5.1	MTCL đo lường được và nhất quán với chính sách chất lượng	0,5

5.2	Xây dựng kế hoạch thực hiện MTCL	1
5.3	Xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL ở các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong cơ quan	1,5
5.4	Thực hiện báo cáo kết quả thực hiện MTCL	1
6	Xem xét của lãnh đạo	4
6.1	Xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	2
6.2	Xem xét sự phù hợp của đầu vào, đầu ra với yêu cầu của tiêu chuẩn	1
6.3	Lưu trữ đầy đủ hồ sơ xem xét của lãnh đạo	1
7	Quản lý nguồn lực	13
7.1	Con người (7.1.2; 7.1.6; 7.2; 7.3; 7.4)	7
a	<i>CBCCVC nắm bắt được chính sách chất lượng</i>	1
b	<i>CBCCVC nắm bắt được mục tiêu chất lượng</i>	1
c	<i>CBCCVC nắm bắt được các quy trình/thủ tục, các căn cứ pháp lý liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng</i>	3
d	<i>Đào tạo cán bộ để đảm nhiệm công việc được giao</i>	1
e	<i>Hồ sơ theo dõi đào tạo được lưu giữ đầy đủ</i>	1
7.2	Cơ sở hạ tầng (7.1.3)	3
a	<i>Phòng làm việc và các phương tiện phục vụ làm việc kèm theo</i>	1
b	<i>Trang thiết bị phục vụ làm việc bao gồm cả phần cứng và phần mềm</i>	1
c	<i>Công nghệ thông tin và truyền thông</i>	1
7.3	Môi trường làm việc (7.1.4)	3
a	<i>Xã hội (ví dụ tạo điều kiện giúp đỡ trong giải quyết công việc, môi trường làm việc thân thiện, không đối đầu...)</i>	1
b	<i>Tâm lý (ví dụ vui vẻ, cởi mở, thoải mái, giảm áp lực, ngăn ngừa kiệt sức, bảo vệ cảm xúc)</i>	1
c	<i>Vật lý (ví dụ nhiệt độ, hơi nóng, độ ẩm, ánh sáng, dòng không khí, vệ sinh, tiếng ồn)</i>	1
8	Tạo sản phẩm	20
8.1	Sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng có thể được nhận biết và truy xuất nguồn gốc (8.5.2)	2
8.2	Các quy trình/thủ tục đã xây dựng được tuân thủ trên thực tế	18
a	<i>Đối với các quy trình quản lý điều hành chung và các quy trình tác nghiệp không phải là thủ tục hành chính</i>	08
	<i>Tỷ lệ: Mức độ đáp ứng và phù hợp thời gian, trách nhiệm X Tổng số điểm (8 điểm)</i>	
b	<i>Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</i>	10
	<i>Tỷ lệ: Mức độ đáp ứng và phù hợp thời gian, trách nhiệm X Tổng số điểm (10 điểm)</i>	
II	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN	30
9	Sự thỏa mãn của khách hàng	5
9.1	Bảng chứng về công tác thu thập, giám sát và sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	4
9.2	Cập nhật đầy đủ hồ sơ sự thỏa mãn của khách hàng	1
10	Đánh giá nội bộ	8
10.1	Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ	1
10.2	Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ đầy đủ theo quy định (phiếu đánh giá; báo cáo sự không phù hợp (nếu có); kiến nghị, cải tiến (nếu có), báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ)	3
10.3	Chuyên gia đánh giá nội bộ đảm bảo tính khách quan	1
10.4	Quy trình đánh giá nội bộ được tuân thủ đúng quy định	2
10.5	Lưu giữ đầy đủ hồ sơ đánh giá nội bộ tối thiểu trong 2 năm	1

11	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	5
11.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	1
11.2	Thực hiện hành động khắc phục (bao gồm các hành động để loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác)	2
11.3	Lưu trữ đầy đủ hồ sơ hành động khắc phục (bao gồm cả sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp)	2
12	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	6
12.1	Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện công bố lại khi có thay đổi đúng thời gian quy định	3
12.2	Niêm yết tại cơ quan; đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có)	2
12.3	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi và tổng hợp	1
13	Kết quả của các cơ quan/đơn vị trực thuộc	6
13.1	Số các cơ quan/đơn vị trực thuộc thực hiện Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định	2
	<i>Số điểm = tỷ lệ các cơ quan/đơn vị trực thuộc X tổng số điểm của mục</i>	
13.2	Điểm thực hiện của các cơ quan/đơn vị quản lý nhà nước trực thuộc	4
	<i>Số điểm = Điểm trung bình cộng X tổng số điểm của mục</i>	
	Tổng (I+II)	95

Điểm cộng: 05 điểm

- Tổ chức tự đánh giá, chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định: Cộng 2 điểm

- Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp cho kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị áp dụng đạt hiệu quả cao (100% đúng hạn): Cộng 3 điểm.

Điểm trừ: 10 điểm

- Chậm gửi báo cáo (không quá 02 ngày) theo quy định: Trừ 2 điểm

- Không gửi báo cáo theo quy định/Chậm gửi báo cáo từ 03 ngày trở lên hoặc không gửi báo cáo theo quy định : Trừ 3 điểm

- Không xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của năm: Trừ 5 điểm

*** Ghi chú:**

- Tại mục **8.2 b** nếu đơn vị không có thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết thì được điểm tối đa mục này.

- Tại mục **11. Sự không phù hợp và hành động khắc phục** nếu đơn vị không có sự không phù hợp thì được điểm tối đa mục này.

- Tại mục **13. Kết quả của các cơ quan/đơn vị trực thuộc** nếu đơn vị không có cơ quan/đơn vị trực thuộc thì được điểm tối đa mục này.

- Việc tự chấm điểm và thẩm định đánh giá chấm điểm được tính lẻ đến điểm: 0,1.