

## KẾ HOẠCH

### Kiểm tra việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, tỉnh Thanh Hoá.

Căn cứ 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 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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 4784/QĐ-UBND ngày 30/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019;

Căn cứ Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 26/9/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về việc tập trung chỉ đạo cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Thanh Hoá;

Trên cơ sở báo cáo và đề xuất của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 44/TTr-SKHCN ngày 11/01/2019 về việc đề nghị phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh Hóa, năm 2019; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện, bao gồm các nội dung sau:

#### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

##### 1. Mục tiêu

a) Đảm bảo thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (HTQLCL) tại các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh đúng theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính;

b) Nâng cao ý thức, trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, chuyên viên tác phong làm việc theo hướng chuyên nghiệp, tiến tới nền hành chính hiện đại với phương châm công khai, minh bạch, văn minh, lịch sự;

c) Góp phần cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PA INDEX), chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

## **2. Yêu cầu**

a) Thực hiện kiểm tra đảm bảo tính khách quan, khoa học, tiết kiệm và hiệu quả.

b) Kiểm tra đánh giá phải phản ánh đúng tình hình thực tế việc duy trì và cải tiến tại các cơ quan hành chính nhà nước; chỉ rõ các điểm không phù hợp và các hành động khắc phục cần thiết; những vấn đề nảy sinh, bất cập trong quá trình áp dụng và duy trì HTQLCL;

c) Qua kiểm tra xác định rõ được trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, ý thức trách nhiệm, chuyên biến tác phong làm việc của cán bộ, công chức trong việc duy trì và cải tiến HTQLCL;

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI VÀ HÌNH THỨC KIỂM TRA**

### **1. Đối tượng**

Các cơ quan hành chính nhà nước đang áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 trên địa bàn tỉnh (203 cơ quan).

### **2. Phạm vi**

a) Kiểm tra việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001;

b) Kiểm tra việc tuân thủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

### **3. Hình thức kiểm tra**

a) Kiểm tra việc duy trì áp dụng HTQLCL của 164 cơ quan thông qua báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá của từng đơn vị. Chi tiết tại Phụ lục 1: Danh sách đơn vị kiểm tra thông qua Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá.

b) Kiểm tra việc duy trì áp dụng HTQLCL tại trụ sở cơ quan của 39 cơ quan. Chi tiết tại Phụ lục 2: Danh sách đơn vị và dự kiến thời gian kiểm tra tại trụ sở.

## **III. NỘI DUNG**

### **1. Kiểm tra việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001**

a) Kiểm tra toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;

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

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 như: Chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định khác và các yêu cầu pháp luật có liên quan;

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL;

d) 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;

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

f) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL.

## **2. Kiểm tra việc tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ**

a) Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các cơ quan và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL;

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

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và thông báo bằng văn bản đến cơ quan 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);

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;

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

e) Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn (nếu có).

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Sở Khoa học và Công nghệ**

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ chịu trách nhiệm tổ chức triển khai Kế hoạch này trên địa bàn tỉnh;

b) Ban hành Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra, thành phần bao gồm: Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ và tổ chức chứng nhận (khi cần thiết) để tổ chức việc kiểm tra theo đúng Kế hoạch;

c) Trước ngày 30/11/2019, tổng hợp kết quả, đánh giá và xếp loại đơn vị báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ;

d) Đảm bảo các điều kiện cần thiết cho hoạt động kiểm tra theo quy định.

### **2. Các cơ quan chịu sự kiểm tra theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ**

#### **2.1. Đối với các cơ quan được kiểm tra thông qua Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá**

a) Chủ động tiến hành rà soát, đánh giá và chấm điểm các tiêu chí tại Phụ lục 3: Đề cương Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.

b) Gửi Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và các tài liệu minh chứng của các tiêu chí đánh giá về Sở Khoa học và Công nghệ chậm nhất ngày 30/6/2019.

#### **2.2. Đối với các đơn vị được kiểm tra tại trụ sở**

a) Chủ động tiến hành rà soát, đánh giá và chấm điểm các tiêu chí tại Phụ lục 3: Đề cương Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.

b) Gửi Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 gửi về Sở Khoa học và Công nghệ chậm nhất ngày 30/6/2019;

c) Căn cứ thời điểm kiểm tra tại trụ sở của cơ quan mình, Thủ trưởng cơ quan chỉ đạo Ban Chỉ đạo ISO và các bộ phận liên quan chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu của việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 để làm việc với Đoàn kiểm tra.

### **3. Thời gian thực hiện**

**3.1. Đối với các cơ quan được kiểm tra thông qua Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá:**

- Thời gian tiến hành kiểm tra thông qua Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá từ 01/7/2019 đến hết ngày 30/8/2019.

- Thời gian gửi hồ sơ hành động khắc phục (nếu có): 30/9/2019

**3.2. Đối với các cơ quan được kiểm tra tại trụ sở:**

- Thời gian tiến hành kiểm tra tại trụ sở của từng cơ quan được Đoàn kiểm tra thông báo trước 05 ngày so với ngày dự kiến kiểm tra ở Phụ lục 2.

- Thời gian gửi hồ sơ hành động khắc phục (nếu có), sẽ được thông báo cụ thể tại Biên bản kiểm tra của từng cơ quan.

### **4. Kinh phí thực hiện**

Sử dụng kinh phí sự nghiệp khoa học đã được phân bổ cho Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng năm 2019./.

#### ***Nơi nhận:***

- Bộ Khoa học và Công nghệ (để báo cáo);
- T. tr Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh (để báo cáo);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh (để thực hiện);
- UBND các huyện, thành phố, thị xã (để t. hiện);
- Các đơn vị được kiểm tra;
- Lưu: VT, Pg NN

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Quyền**



**Phụ lục 1**  
**Danh sách cơ quan được kiểm tra thông qua**  
**Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến HTQLCL**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 17/01/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

TT	Cơ quan, đơn vị	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Các Sở</b>	
1.	Sở Khoa học và Công nghệ	
2.	Sở Xây dựng	
3.	Sở Tư pháp	
4.	Sở Thông tin và Truyền thông	
5.	Sở Giao thông vận tải	
	<b>Các Ban, ngành</b>	
6.	Ban quản lý khu Kinh tế Nghi Sơn và các KCN tỉnh Thanh Hóa	
7.	Ban Dân tộc	
8.	Ban Thí đua Khen thưởng (Sở Nội vụ)	
9.	Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch	
	<b>Các Chi cục trực thuộc Sở</b>	
10.	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (Sở KH&CN)	
11.	Cục Quản lý thị trường	
12.	Chi cục Bảo vệ môi trường (Sở Tài nguyên và Môi trường)	
13.	Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm (Sở Y tế)	
14.	Chi cục Đê điều (Sở NN&PTNT)	
15.	Chi cục Khai thác và Bảo vệ nguồn lợi thủy sản (Sở NN&PTNT)	
	<b>UBND các huyện, thành phố, thị xã</b>	
16.	UBND huyện Hậu Lộc	
17.	UBND thành phố Thanh Hóa	
18.	UBND thành phố Sầm Sơn	
19.	UBND huyện Hoằng Hóa	
20.	UBND huyện Tĩnh Gia	
21.	UBND huyện Thọ Xuân	
22.	UBND huyện Ngọc Lặc	
23.	UBND huyện Quan Sơn	
24.	UBND huyện Lang Chánh	
25.	UBND huyện Yên Định	
26.	UBND huyện Thạch Thành	
27.	UBND huyện Thường Xuân	
28.	UBND huyện Cẩm Thủy	
29.	UBND huyện Như Xuân	
	<b>UBND các xã, phường</b>	
30.	UBND phường Quảng Cư	TP. Sầm Sơn
31.	UBND thị trấn Quán Lâu	
32.	UBND xã Định Tường	

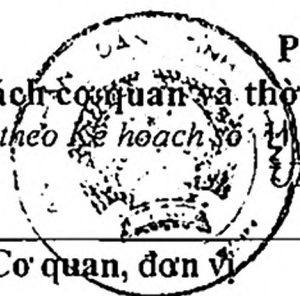
33.	UBND xã Định Long	Huyện Yên Định	
34.	UBND xã Định Bình		
35.	UBND xã Định Hưng		
36.	UBND xã Định Tân		
37.	UBND xã Định Hòa		
38.	UBND xã Định Tiến		
39.	UBND xã Định Hải		
40.	UBND xã Định Thành		
41.	UBND xã Yên Bái		
42.	UBND xã Yên Trung		
43.	UBND xã Yên Hùng		
44.	UBND xã Yên Thọ		
45.	UBND xã Yên Trường		
46.	UBND xã Ngọc Lĩnh		Huyện Tĩnh Gia
47.	UBND xã Thanh Thủy		
48.	UBND xã Thanh Sơn		
49.	UBND xã Anh Sơn		
50.	UBND xã Các Sơn		
51.	UBND thị trấn Tĩnh Gia		
52.	UBND xã Bình Minh		
53.	UBND xã Hải Châu		
54.	UBND xã Tân Dân		
55.	UBND thị trấn Quảng Xương	Huyện Quảng Xương	
56.	UBND xã Quảng Hợp		
57.	UBND xã Quảng Tân		
58.	UBND xã Quảng Phong		
59.	UBND xã Quảng Văn		
60.	UBND xã Quảng Bình		
61.	UBND xã Quảng Ngọc		
62.	UBND xã Quảng Đức		
63.	UBND xã Quảng Ninh		
64.	UBND xã Quảng Trạch		
65.	UBND xã Quảng Hòa		
66.	UBND xã Quảng Thái		
67.	UBND xã Quảng Vọng		
68.	UBND xã Quảng Yên		Huyện Hoằng Hóa
69.	UBND xã Hoằng Đức		
70.	UBND xã Hoằng Lộc		
71.	UBND xã Hoằng Thịnh		
72.	UBND xã Hoằng Phong		
73.	UBND xã Hoằng Quý		
74.	UBND thị trấn Bút Sơn		
75.	UBND xã Hoằng Thắng		
76.	UBND xã Hoằng Vinh		
77.	UBND xã Hoằng Phúc		
78.	UBND xã Hoằng Đông		
79.	UBND xã Hoằng Hợp		

80.	UBND xã Hoằng Đạt	Huyện Thọ Xuân
81.	UBND xã Hoằng Ngọc	
82.	UBND xã Hoằng Xuân	
83.	UBND xã Xuân Giang	
84.	UBND xã Hạnh Phúc	
85.	UBND xã Xuân Thành	
86.	UBND xã Xuân Trường	
87.	UBND xã Xuân Hòa	
88.	UBND Thị trấn Thọ Xuân	
89.	UBND xã Tây Hồ	
90.	UBND xã Xuân Vinh	
91.	UBND xã Nam Giang	
92.	UBND xã Xuân Bái	
93.	UBND xã Trường Sơn	
94.	UBND xã Tượng Văn	
95.	UBND thị trấn Nông Công	
96.	UBND xã Tế Lợi	
97.	UBND xã Minh Nghĩa	Huyện Nga Sơn
98.	UBND xã Nga An	
99.	UBND xã Nga Thành	
100.	UBND xã Nga Yên	
101.	UBND xã Nga Hưng	
102.	UBND xã Nga Mỹ	
103.	UBND thị trấn Nga Sơn	
104.	UBND xã Nga Văn	
105.	UBND xã Nga Trung	
106.	UBND xã Nga Hải	
107.	UBND xã Nga Thái	Huyện Đông Sơn
108.	UBND thị trấn Rừng Thông	
109.	UBND xã Đông Văn	
110.	UBND xã Đông Phú	
111.	UBND xã Đông Khê	
112.	UBND xã Đông Ninh	Huyện Thiệu Hóa
113.	UBND xã Thiệu Trung	
114.	UBND xã Thiệu Hợp	
115.	UBND xã Thiệu Đô	
116.	UBND xã Thiệu Tiên	
117.	UBND xã Thiệu Phú	
118.	UBND xã Thiệu Tâm	
119.	UBND xã Thiệu Châu	
120.	UBND xã Thiệu Long	
121.	UBND xã Thiệu Công	
122.	UBND xã Thiệu Lý	Huyện Triệu Sơn
123.	UBND thị trấn Triệu Sơn	
124.	UBND xã Vân Sơn	
125.	UBND xã Minh Sơn	
126.	UBND xã Đông Thăng	

127.	UBND xã Đông Tiến	Huyện Hà Trung
128.	UBND xã Minh Dân	
129.	UBND thị trấn Hà Trung	
130.	UBND xã Hà Lĩnh	
131.	UBND xã Hà Lai	
132.	UBND xã Hà Vân	
133.	UBND xã Hà Long	Huyện Hậu Lộc
134.	UBND xã Phú Lộc	
135.	UBND xã Hòa Lộc	
136.	UBND xã Hoa Lộc	
137.	UBND xã Minh Lộc	
138.	UBND xã Quang Lộc	
139.	UBND xã Đại Lộc	
140.	UBND xã Liên Lộc	
141.	UBND xã Hưng Lộc	
142.	UBND thị trấn Hậu Lộc	
143.	UBND xã Mỹ Lộc	
144.	UBND xã Văn Lộc	
145.	UBND xã Lộc Tân	Huyện Thạch Thành
146.	UBND xã Thạch Tân	
147.	UBND xã Thành Hưng	
148.	UBND xã Thành Kim	
149.	UBND thị trấn Kim Tân	
150.	UBND xã Thành Vân	Huyện Như Thanh
151.	UBND xã Yên Thọ	
152.	UBND xã Phú Nhuận	
153.	UBND xã Hải Long	
154.	UBND xã Hải Vân	
155.	UBND Thị trấn Bến Sung	Huyện Cẩm Thủy
156.	UBND xã Cẩm Tân	
157.	UBND xã Cẩm Tú	
158.	UBND xã Cẩm Vân	
159.	UBND xã Cẩm Ngọc	Huyện Thường Xuân
160.	UBND thị trấn Cẩm Thủy	
161.	UBND xã Ngọc Phụng	
162.	UBND xã Xuân Dương	
163.	UBND xã Thọ Thanh	
164.	UBND xã Vạn Xuân	
165.	UBND thị trấn Thường Xuân	



**Phụ lục 2**  
**Danh sách cơ quan và thời gian dự kiến kiểm tra tại trụ sở**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 17/01/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)*



TT	Cơ quan, đơn vị	Thời gian kiểm tra (Dự kiến)	Ghi chú
166.	Văn phòng UBND tỉnh	02-03/7/2019	
	<b>Các Sở</b>		
167.	Sở Nội vụ	04-05/7/2019	
168.	Sở Tài nguyên và Môi trường	09-10/7/2019	
169.	Sở Công Thương	11-12/7/2019	
170.	Sở Tài chính	16-17/7/2019	
171.	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18-19/7/2019	
172.	Sở Giáo dục và Đào tạo	23-24/7/2019	
173.	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	25-26/7/2019	
174.	Sở Y tế	30-31/7/2019	
175.	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	01-02/8/2019	
176.	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	06-07/8/2019	
177.	Sở Ngoại vụ	08-09/8/2019	
	<b>Các Ban, ngành</b>		
178.	Thanh tra tỉnh	13-14/8/2019	
179.	Ban Tôn giáo (Sở Nội vụ)	15-16/8/2019	
	<b>Các Chi cục trực thuộc Sở</b>		
180.	Chi cục Bảo vệ thực vật (Sở NN&PTNT)	19-20/8/2019	
181.	Chi cục Thú y (Sở NN&PTNT)	22-23/8/2019	
182.	Chi cục Phát triển nông thôn (Sở NN&PTNT)	26-27/8/2019	
183.	Chi cục Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản (Sở NN&PTNT)	28-29/8/2019	
184.	Chi cục Dân số - Kế hoạch hoá gia đình (Sở Y tế)	03-04/9/2019	
185.	Chi cục Văn thư lưu trữ (Sở Nội vụ)	05-06/9/2019	
186.	Chi cục Biển và Hải đảo (Sở Tài nguyên và Môi trường)	10-11/9/2019	
187.	Chi cục Thủy lợi (Sở NN&PTNT)	12-13/9/2019	
188.	Chi cục Kiểm lâm (Sở NN&PTNT)	16-17/9/2019	
189.	Chi cục Lâm nghiệp (Sở NN&PTNT)	18-19/9/2019	
	<b>UBND các huyện, thành phố, thị xã</b>		
190.	UBND thị xã Bim Sơn	23-24/9/2019	
191.	UBND huyện Hà Trung	25-26/9/2019	
192.	UBND huyện Nga Sơn	01-02/10/2019	

193.	UBND huyện Đông Sơn	03-04/10/2019	
194.	UBND huyện Quảng Xương	08-09/10/2019	
195.	UBND huyện Nông Cống	10-11/10/2019	
196.	UBND huyện Như Thanh	14-15/10/2019	
197.	UBND huyện Thiệu Hóa	16-17/10/2019	
198.	UBND huyện Mường Lát	21-22/10/2019	
199.	UBND huyện Quan Hóa	23-24/10/2019	
200.	UBND huyện Vĩnh Lộc	28-29/10/2019	
201.	UBND huyện Triệu Sơn	30-31/10/2019	
202.	UBND huyện Bá Thước	04-05/11/2019	

## Phụ lục 3

**ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ VIỆC DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN**  
**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 17/01/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

CƠ QUAN CHỦ QUẢN ...  
 TÊN CƠ QUAN ...

Số: /

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm

**BÁO CÁO**

**Tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001**

Thực hiện Kế hoạch số /KH-UBND ngày / /2018 của UBND tỉnh Thanh Hóa, cơ quan ... báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

**1. Kết quả kiểm tra, đánh giá:****1.1. Kết quả kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:**

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mục đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	<b>Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO</b>						
*1.1	Thành lập ban chỉ đạo ISO	+	Quyết định thành lập	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng.		*	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.2	Kiểm toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	-	<i>Quyết định kiểm toàn</i>	- Không hoạt động → chưa đáp ứng - Duy trì → đáp ứng - Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc → tốt			
*1.3	Chính sách chất lượng		- Ngày tháng ban hành - Nơi niêm yết	- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan → chưa đáp ứng - Phù hợp và được soát xét định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển → tốt		*	
* 1.4	Mục tiêu chất lượng của cơ quan		- Ngày tháng ban hành - Nơi niêm yết	- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ cơ quan → chưa đáp ứng - Phù hợp và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt		*	
1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận		<i>Số phòng đã thiết lập/ tổng số(có danh sách kèm theo)</i>	- Còn có phòng chưa thiết lập hoặc 50% số phòng có mục tiêu chất lượng không phù hợp với chức			



TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
				năng nhiệm vụ → chưa đáp ứng - 100% số phòng đã thiết lập và và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phân đầu cho hoạt động của bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt			
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ</b>						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu		- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu - Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu (Bản cứng hoặc đĩa chỉ/ đường dẫn lưu trên mạng, máy tính)	- Chưa đầy đủ các tài liệu bắt buộc hoặc có tài liệu được ban hành không đúng quy trình → chưa đáp ứng - Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng - Hệ thống tài liệu phục vụ tốt cho hoạt động của cơ quan (rõ ràng, ngắn gọn, khoa học, gắn kết với công việc thực tế và có hiệu quả cho sử dụng) → tốt			
2.2	Phân phối và sử dụng		Danh sách phân phối tài liệu theo Biểu mẫu quy định của quy trình	- Chưa phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
			<i>kiểm soát tài liệu</i>	- Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → đáp ứng - Việc phân phối đầy đủ kịp thời → tốt			
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu		<i>Như mục 2.1</i>	- Tài liệu mới không được cập nhật, tài liệu lỗi thời chưa được loại bỏ → chưa đáp ứng - Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ → đáp ứng - Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công việc chuyên môn → tốt			
2.4	Kiểm soát hồ sơ		<i>Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ</i>	Chưa thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng → chưa đáp ứng - Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng → đáp ứng - Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm, dễ sử dụng → tốt			
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn		<i>- Bản mô tả công việc / bản phân công trách nhiệm quyền hạn</i>	- Có phòng, bộ phận chưa thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền hạn → chưa đáp ứng			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	và yêu cầu năng lực			- 100 % phòng, bộ phận thiết lập Bàn phân công trách nhiệm quyền hạn→ đáp ứng - Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn→ tốt			
4	<b>Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân</b>						
4.1	Có quy trình ISO		<i>Danh mục các TTHC được xây dựng theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của Sổ tay chất lượng hoặc lập Bản danh mục riêng có viện dẫn đến mã số quy trình ISO)</i>	- Còn có TTHC chưa được nhận diện bởi quy trình theo HTQLCL ISO → chưa đáp ứng - Các TTHC được nhận diện bởi quy trình theo HTQLCL ISO → đáp ứng - Các TTHC thường xuyên giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng chi tiết theo quy trình ISO → tốt			
4.2	Tuân thủ quy trình		<i>01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg (mẫu số 01÷04)</i>	- Các bước công việc không thực hiện theo quy trình, chưa thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg→ chưa đáp ứng - Các bước công việc được thực hiện theo quy trình và đã thiết lập			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
				các Mẫu số 01 ÷ 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg → đáp ứng - Kiểm soát quá trình theo Mẫu số 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt trên 90% hồ sơ đúng và xong trước thời hạn → tốt			
<b>5</b>	<b>Cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ		<i>Báo cáo đánh giá nội bộ (nếu đã tổ chức đánh giá) / kế hoạch đánh giá năm 2018 và báo cáo năm 2017 (nếu chưa đến kỳ đánh giá - trong vòng 12 tháng)</i>	- Còn có các phòng, bộ phận chưa được đánh giá và hoạt động đánh giá chưa tuân thủ đúng quy trình → chưa đáp ứng - Toàn bộ các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng - Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt		*	Gửi kèm hồ sơ
*5.2	Xem xét của lãnh đạo		<i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2018 hoặc biên bản</i>	- Nội dung xem xét chưa đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → chưa đáp ứng - Nội dung xem xét đầy đủ các yếu		*	Gửi kèm hồ sơ



TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
			<i>năm 2017 nếu chưa đến kỳ họp (trong vòng 12 tháng)</i>	tổ đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng - Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt			
5.3	Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp (nếu có)		<i>Các báo cáo hành động khắc phục</i>	- Hành động khắc phục chưa giải quyết được nguyên nhân → chưa đáp ứng - Hành động khắc phục giải quyết được nguyên nhân → đáp ứng - Hành động khắc phục đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt			Gửi kèm hồ sơ
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại		- <i>Quyết định công bố</i> - <i>Quyết định công bố lại</i>	- Thực hiện công bố, công bố lại chưa đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → chưa đáp ứng - Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng - Công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và kịp thời khi có thay đổi về phạm vi áp dụng → tốt		*	Gửi kèm hồ sơ Công bố lại

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh(số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước		Văn bản báo cáo	- Không đúng đề cương → chưa đáp ứng - Đúng theo đề cương → đáp ứng - Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian, có báo cáo hành động khắc phục (nếu có của đoàn kiểm tra) → tốt		*	
	<b>Tổng điểm (1+2+3+4+5)</b>						

1.2. Tổng điểm đạt được:

1.3. Xếp loại chung: (chưa đạt yêu cầu, đạt yêu cầu, tốt)

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

2.1. Tồn tại, hạn chế:

2.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế:

3. Kiến nghị, đề xuất:

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- Lãnh đạo Cơ quan;
- Lưu: VT, VP.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

**GHI CHÚ:** Hướng dẫn tự kiểm tra, đánh giá và chấm điểm

## 1. Các tiêu chí do cơ quan, đơn vị chịu sự kiểm tra tự đánh giá, chấm điểm

Bảng tiêu chí tự kiểm tra, đánh giá bao gồm 17 tiêu chí, trong đó:

- Các tiêu chí trọng tâm được đánh dấu (\*) ở cột số (1)

- Cột (3):

+ Tích dấu (+), khi đã thực hiện nội dung tiêu chí;

+ Tích dấu (-), khi không thực hiện nội dung tiêu chí.

- Cột (5), cột (6): Được đánh giá khi nội dung tiêu chí đã được thực hiện, tức là cột (3) ở trạng thái (+)

- Cột (6): xếp loại:

+ Chưa đạt yêu cầu: Khi cột (3) ở trạng thái (-) hoặc cột (5) xếp ở mức độ chưa đáp ứng

+ Đạt yêu cầu: khi cột (5) xếp ở mức độ đáp ứng

+ Tốt: Khi cột (5) xếp ở mức độ tốt

- Cột (7) điểm:

+ Chưa đạt yêu cầu = 0 điểm

+ Đạt yêu cầu = 5 điểm

+ Tốt = 5.5 điểm

- Tại mục 5.3 Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp: Nếu cơ quan, đơn vị không có sự không phù hợp thì chấm điểm tối đa 5,5 điểm.

**Xếp loại chung:**

- Xếp loại Tốt: Có tổng điểm  $\geq 91$

- Xếp loại Đạt yêu cầu: Có tổng điểm từ 65 + 90.5

- Xếp loại Chưa đạt yêu cầu:

+ Có 1 tiêu chí trọng tâm chấm điểm 0, hoặc

+ Có tổng số điểm  $< 65$

+ Không gửi báo cáo theo quy định

## 2. Phần chấm điểm của Sở KH&CN.

### 2.1. Điểm cộng tối đa là 6,5 điểm

+ Cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện công tác báo cáo đúng thời gian quy định:

Cộng 2,5 điểm;

+ Việc áp dụng HTQLCL giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng: Cộng 2 điểm;

+ Có cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008: Cộng 2 điểm.

**2.2. Điểm trừ tối đa là 2,5 điểm**

+ Chậm gửi báo cáo theo thời gian quy định; báo cáo không gửi kèm tài liệu chứng minh: Trừ 2,5 điểm