

Số: /SKHCN-TĐC

Khánh Hòa, ngày tháng 7 năm 2022

V/v cung cấp hồ sơ, báo cáo cho công tác
kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng
HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
trong các CQHCNN năm 2022

Kính gửi: Các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước trong danh sách
kiểm tra HTQLCL thông qua hồ sơ, báo cáo

Thực hiện Kế hoạch số 6064/KH-UBND ngày 04/7/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa *Kiểm tra hoạt động 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 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2022*; Sở Khoa học và Công nghệ (Sở KHCN) sẽ thực hiện kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt là HTQLCL) của Quý cơ quan thông qua hồ sơ và báo cáo theo kế hoạch đã được phê duyệt.

Để đảm bảo đầy đủ thông tin, số liệu phục vụ cho việc đánh giá chính xác tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (viết tắt là CQHCNN) trong năm 2022, Sở KHCN yêu cầu Quý cơ quan thực hiện báo cáo và cung cấp hồ sơ phục vụ cho công tác kiểm tra, cụ thể như sau:

1. Lập và gửi báo cáo về tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại cơ quan năm 2022

a) Phạm vi báo cáo: Báo cáo về tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan năm 2022; bao gồm tất cả các phòng, ban, cơ quan, đơn vị xây dựng, áp dụng chung HTQLCL; số liệu báo cáo bao gồm một số nội dung của năm 2021 và một số nội dung được tính từ đầu năm 2022 đến ngày báo cáo, ước thực hiện đến ngày 31/12/2022.

b) Nội dung báo cáo: Theo Mẫu đề cương báo cáo tại **Phụ lục I** đính kèm Công văn này; Mẫu đề cương đã được đăng tải tại chuyên mục “ISO Sở KH&CN” trên Cổng thông tin điện tử của Sở KHCN tại địa chỉ <http://dostkhanhhoa.gov.vn>.

2. Cung cấp các thông tin dạng văn bản (hồ sơ, tài liệu) phục vụ cho công tác kiểm tra

- Các thông tin dạng văn bản phải được phê duyệt theo đúng quy định, còn hiệu lực.

- Các thông tin dạng văn bản cần thiết phải cung cấp để phục vụ công tác kiểm tra theo danh mục tại **Phụ lục II** đính kèm Công văn này.

3. Thời hạn, phương thức gửi báo cáo và các thông tin dạng văn bản (hồ sơ, tài liệu) phục vụ cho công tác kiểm tra

a) Thời hạn gửi báo cáo và cung cấp các thông tin dạng văn bản cho Sở KHCN để kiểm tra: Chậm nhất trong ngày **10/8/2022**.

Sở KHCN sẽ không xem xét, kiểm tra đối với CQHCCN gửi các thông tin dạng văn bản, báo cáo sau thời hạn nêu trên.

b) Báo cáo theo đề cương của Quý cơ quan gửi về Sở KHCN Khánh Hòa, thông qua địa chỉ: *Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Khánh Hòa (gọi tắt là Chi cục TCĐLCL) - Địa chỉ: Số 11 (số mới 37) Hùng Vương, thành phố Nha Trang - Điện thoại: 0258 3524274, 0258 3522555 - E.mail: cctcdlcl@khanhhoa.gov.vn.*

c) Các thông tin dạng văn bản nêu tại Mục 2 của Công văn này, Quý cơ quan có thể cung cấp theo **một trong ba** phương thức sau đây:

- Thư ký ISO của cơ quan gửi trực tiếp toàn bộ hồ sơ, tài liệu giấy (có phê duyệt) cho công chức của Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng thuộc Chi cục TCĐLCL. Sau khi thực hiện kiểm tra xong, công chức Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng sẽ bàn giao lại cho Thư ký ISO của cơ quan.

- Gửi văn bản điện tử (có bằng chứng phê duyệt) về hộp thư điện tử công vụ của Chi cục TCĐLCL: *cctcdlcl@khanhhoa.gov.vn*.

- Tạo lập và lưu trữ hồ sơ, tài liệu ISO (văn bản điện tử) của cơ quan phục vụ cho công tác kiểm tra trong mục “*Tài liệu ISO*” của Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office hoặc trên Website của cơ quan (theo Công văn số 2399/UBND-KSTT ngày 18/3/2019 của UBND tỉnh và Công văn số 561/SKHCN-TĐC ngày 16/5/2019 của Sở KHCN); cung cấp tài khoản và mật khẩu cho công chức của Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng thuộc Chi cục TCĐLCL để thực hiện truy cập trực tiếp vào hệ thống hồ sơ và tài liệu ISO, phục vụ cho hoạt động kiểm tra.

Sở KHCN kính đề nghị Quý cơ quan cung cấp đầy đủ chính xác các báo cáo, hồ sơ và bằng chứng theo hướng dẫn. Đối với hồ sơ, báo cáo gửi về hộp thư điện tử công vụ; hoặc tạo lập và lưu trữ hồ sơ và tài liệu ISO trên E-Office (hoặc Website) đề nghị liên lạc theo số điện thoại 0258 3524274 để xác nhận tình trạng hồ sơ đã gửi và cung cấp tài khoản, mật khẩu. Các báo cáo và hồ sơ sẽ được nhận một lần, không nhận bổ sung trong quá trình kiểm tra, đánh giá. Hồ sơ không đầy đủ phần nào, sẽ không được xem xét, đánh giá phần đó.

Kết quả đợt kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL là cơ sở để đánh giá, tổng hợp và báo cáo cho UBND tỉnh về tính hiệu lực, hiệu quả của việc duy trì, cải tiến HTQLCL của cơ quan; đồng thời là căn cứ để Sở KHCN

thực hiện thẩm định điểm tự chấm của Quý cơ quan đối với tiêu chí áp dụng HTQLCL trong việc thực hiện Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

Việc kiểm tra cung xem xét đến việc Quý cơ quan nghiên cứu, rà soát và hoàn thiện lại Bộ tài liệu HTQLCL, tổ chức vận hành và thiết lập hồ sơ bằng chứng áp dụng HTQLCL theo Bộ tài liệu hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

Rất mong Quý cơ quan quan tâm, phối hợp, gửi báo cáo và hồ sơ đúng nội dung yêu cầu và đúng thời hạn nêu trên.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (theo danh sách 17 CQHCCN, VBĐT);
- GĐ Sở KHCN (b/c, VBĐT);
- Lưu: VT, Chi cục TCĐLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

Phụ lục I
MẪU ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

(Kèm theo Công văn số /SKHCN-TĐC ngày /7/2022 của Sở KHCN)

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BC-

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

**Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
vào hoạt động của (cơ quan....) năm 2022**

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN:

1. Về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: Các nội dung báo cáo cụ thể gồm:

- Đảm bảo phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (số phòng, đơn vị trực thuộc đưa vào áp dụng chung hệ thống/tổng số phòng, đơn vị hiện có; số lượng TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL trên tổng số TTHC của cơ quan; số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng), điều chỉnh phạm vi áp dụng theo sự thay đổi của tổ chức (sáp nhập, chia tách các phòng/ban, đơn vị). Lập danh mục TTHC áp dụng ISO theo **Biểu mẫu 1** (đề nghị bám sát Biểu mẫu để lập danh mục TTHC như hướng dẫn).

- Đảm bảo việc chỉ định đơn vị đầu mối; phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, lao động (CBCCVCLĐ) trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL.

- Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện tài liệu của HTQLCL theo Bộ tài liệu hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

- Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu chất lượng, quy trình, thủ tục, các quy định khác và các yêu cầu pháp luật liên quan (gồm các nội dung đã hướng dẫn tại Bộ tài liệu hướng dẫn vận hành HTQLCL kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND):

+ Công tác đánh giá, xem xét bối cảnh của tổ chức thể hiện trong Sổ tay chất lượng/mô hình HTQLCL.

+ Công tác rà soát, ban hành lại Chính sách chất lượng.

+ Ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022, đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021.

+ Hoạt động đánh giá rủi ro; hoạt động cải tiến HTQLCL; hoạt động quản lý tri thức; hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản...

+ Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB); xem xét lãnh đạo; đo lường sự hài lòng

của khách hàng.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp qua ĐGNB, qua kiểm tra của Sở KHCN.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL (tuân thủ Quy trình ISO, Quy trình nội bộ-QTNB).

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến áp dụng HTQLCL (nếu có)...

Nghiên cứu nội dung hướng dẫn tại khoản 2 Mục I Phần 2 của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND để báo cáo đầy đủ các nội dung trên.

2. Tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

- 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 (*thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO theo cơ cấu tổ chức mới; quy chế hoạt động và phân công Ban chỉ đạo ISO; lập kế hoạch duy trì, áp dụng HTQLCL năm 2022....*

- Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến Sở KHCN để theo dõi; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử; công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

- Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL.

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC của cả năm 2021 và trong năm 2022 (tính đến thời điểm báo cáo) theo **Biểu mẫu 2**.

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC:

+ Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật, các quy trình giải quyết các TTHC còn hiệu lực của các CQHCCN. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh thực hiện báo cáo tình hình thiết lập và phê duyệt QTNB giải quyết TTHC cho 03 cấp theo các Quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh, các Quyết định công bố nội dung TTHC của bộ, ngành, theo văn bản quy phạm pháp luật mới.

+ Công tác rà soát, cập nhật quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được thiết lập và công bố trong HTQLCL trên Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến (DVHCCTT).

+ Cung cấp số liệu các TTHC đã cập nhật lên Trung tâm DVHCCTT theo **Biểu mẫu 1**;

Nghiên cứu nội dung hướng dẫn tại Mục II Phần 2 của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND để báo cáo đầy đủ các nội dung trên.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo

TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan

- Việc thiết lập, cập nhật QTNB; rà soát, cập nhật danh mục tài liệu, hồ sơ; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến hoạt động xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của bộ TTHC, các văn bản quy phạm pháp luật trong thời gian *chậm nhất là ba tháng* kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Việc mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL phù hợp với việc thay đổi TTHC, văn bản quy phạm pháp luật.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị phù hợp với quy trình ISO, QTNB đã ban hành.

- Công việc quản lý, điều hành của Lãnh đạo, các phòng nghiệp vụ phục vụ triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL (*đảm bảo quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo; tổ chức áp dụng đầy đủ HTQLCL tại các phòng/ban*).

- Giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC; gắn kết với việc thực hiện quy chế một cửa, một cửa liên thông.

- Đánh giá hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC: Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử phù hợp với các TTHC đã công bố áp dụng ISO, phù hợp với QTNB; áp dụng các quy trình trên phần mềm (thống nhất với quy trình ISO) để giải quyết hồ sơ TTHC.

- Đánh giá hiệu quả chung mà việc áp dụng HTQLCL mang lại trong toàn bộ hoạt động của cơ quan, đơn vị; trong công tác CCHC....

2. Nêu thuận lợi, khó khăn, nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Nơi nhận:

- Sở KHCN (VBĐT);
-;
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(*ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu*)

Biểu mẫu 1

**DANH MỤC TTHC ĐƯỢC ĐƯA VÀO XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015;
TÌNH HÌNH CẬP NHẬT CÁC TTHC TRÊN TRUNG TÂM DVHCCTT**

Của cơ quan:

TT	Tên TTHC áp dụng HTQLCL	Số, ngày Quyết định ban hành danh mục TTHC của UBND tỉnh	Số, ngày Quyết định ban hành nội dung TTHC của bộ, ngành	Số, ngày Quyết định phê duyet quy trình nội bộ của UBND tỉnh/cua Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Đã cập nhật quy trình giải quyết TTHC trên Trung tâm DVHCCTT
A	1	2	3	4	5
I/	Lĩnh vực A				
1	Tên TTHC				X
2					
3					X
...					
II/	Lĩnh vực B				
1	Tên TTHC				
2					
3					
..					

Ghi chú: Đánh dấu (X) vào cột (5) cho những TTHC đã cập nhật quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Trung tâm DVHCCTT.

Biểu mẫu 2

BẢNG THỐNG KÊ TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỰC HIỆN TTHC NĂM 2021/2022**Cơ quan thực hiện:**

TT	Tên TTHC	Hồ sơ nhận vào				Kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC						Ghi chú
		Hồ sơ thực hiện TTHC năm 2021 chuyển sang (hoặc năm 2020 chuyển sang, nếu báo cáo cho năm 2021)	Hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào trong năm 2022 (hoặc nhận vào năm 2021, nếu báo cáo cho năm 2021)	Số hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, phải hoàn trả	Tổng số hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào đáp ứng yêu cầu giải quyết	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
						Tổng số	Số hồ sơ sớm và đúng hạn	Số hồ sơ trễ hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Đã quá hạn	
A	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(2)+(3)-(4)	(6)=(7)+(8))	(7)	(8)	(9)=(10)+(11)	(10)	(11)	(12)
1	TTHC 1											
2	TTHC 2											
3	TTHC 3											
...												
	Tổng số:											

Ghi chú:

- Thống kê cho từng TTHC: Ghi tên từng TTHC có phát sinh hồ sơ tại cột (1);
- Lập 2 bảng thống kê cho 02 năm, gồm:
 - + Thống kê cho cả năm 2021.
 - + Thống kê cho năm 2022 (tính đến thời điểm báo cáo).

Phụ lục II
CÁC THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (HỒ SƠ, TÀI LIỆU) CẦN CUNG CẤP
PHỤC VỤ CHO CÔNG TÁC KIỂM TRA

(Kèm theo Công văn số /SKHCN-TĐC ngày /6/2022 của Sở KHCN)

1. Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của cơ quan; phân công, quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO còn hiệu lực; chỉ rõ đơn vị đầu mối và cán bộ đầu mối ISO/thư ký ISO.

2. Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan trong năm 2022.

3. Quyết định ban hành, sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan còn hiệu lực, phù hợp với việc rà soát sửa đổi, bổ sung HTQLCL (theo hướng dẫn tại Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND).

4. Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan mới nhất, còn hiệu lực, có Phụ lục danh mục TTHC kèm theo (có thể tích hợp trong Phụ lục danh mục TTHC các số Quyết định ban hành danh mục TTHC của UBND tỉnh; số Quyết định ban hành nội dung TTHC của các bộ, ngành; số Quyết định ban hành quy trình nội bộ).

5. Chính sách chất lượng mới nhất còn hiệu lực.

6. Hồ sơ về Mục tiêu chất lượng, gồm:

- Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021;
- Mục tiêu chất lượng năm 2022 và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022;

Các hồ sơ nói trên thực hiện theo Biểu mẫu hướng dẫn trong Sổ tay chất lượng của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

7. Hồ sơ về quản lý rủi ro và cơ hội: Gồm

- Bảng nhận diện, đánh giá rủi ro và cơ hội, đề ra biện pháp kiểm soát rủi ro và cơ hội năm 2022.
- Kế hoạch xử lý rủi ro và cơ hội năm 2022.

Thực hiện theo các Biểu mẫu trong Quy trình Quản lý rủi ro của Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

8. Hồ sơ về hoạt động quản lý tri thức:

Gửi bảng xác định và quản lý tri thức của cơ quan năm 2022 theo biểu mẫu hướng dẫn trong Sổ tay chất lượng của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

9. Hồ sơ Đánh giá nội bộ (ĐGNB):

Gửi hồ sơ ĐGNB năm 2022 (trường hợp cơ quan đã thực hiện ĐGNB năm 2022 tính đến ngày báo cáo); nếu chưa ĐGNB năm 2022 thì gửi hồ sơ ĐGNB năm 2021. Hồ sơ ĐGNB (theo Quy trình ĐGNB và hướng dẫn vận hành trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND), bao gồm:

- Kế hoạch/Chương trình ĐGNB.
- Phiếu ghi chép trong quá trình ĐGNB tại từng bộ phận.
- Các báo cáo đánh giá tại từng bộ phận.
- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến (nếu có).
- Báo cáo tổng hợp kết quả ĐGNB chung của cơ quan.

10. Hồ sơ Xem xét lãnh đạo (XXLD):

Gửi hồ sơ, bằng chứng XXLD năm 2022 (trường hợp đã thực hiện XXLD năm 2022 tính đến ngày báo cáo); nếu chưa thực hiện XXLD trong năm 2022 thì gửi hồ sơ, bằng chứng XXLD năm 2021.

Bằng chứng XXLD gồm *một trong hai* loại hồ sơ sau:

- Báo cáo XXLD và Thông báo kết luận XXLD.
- Biên bản họp XXLD.

Cách thức thực hiện hoạt động XXLD, hồ sơ XXLD tương ứng với từng cách thức XXLD đã được hướng dẫn tại Quy trình cải tiến và Sổ tay hướng dẫn vận hành HTQLCL trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

Hồ sơ phải đảm bảo các yêu cầu: Đảm bảo nội dung đầu vào và đầu ra của hoạt động XXLD, đảm bảo thành phần tham dự XXLD, phải đánh giá về hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội; được sự phê duyệt của Lãnh đạo cao nhất.

11. Hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng:

Gửi hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng năm 2022 (trường hợp đã thực hiện đo lường sự hài lòng của khách hàng năm 2022 tính đến ngày báo cáo); nếu chưa thực hiện đo lường trong năm 2022 thì gửi hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng năm 2021.

Cách thức đo lường, hồ sơ vận hành hoạt động đo lường sự hài lòng của khách hàng theo hướng dẫn tại điểm e khoản 2 Mục I Phần 2 của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND. Cụ thể:

- Trường hợp cơ quan tự tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng; hồ sơ gồm:
 - + Các bằng chứng về đo lường sự hài lòng của khách hàng theo phương pháp đo lường (gửi 10 – 30 % phiếu, thư, kết quả đánh giá qua mạng...).

+ Báo cáo, đánh giá tổng hợp kết quả đo lường, giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với cơ quan, đơn vị.

- Trường hợp cơ quan sử dụng báo cáo, kết quả đánh giá chỉ số hài lòng năm 2021 do UBND tỉnh tổ chức; hồ sơ gồm:

+ Chỉ số hài lòng của cơ quan năm 2021; phân tích các chỉ số thành phần.

+ Bảng chứng về việc công bố chỉ số hài lòng của cơ quan cho toàn thể công chức, viên chức, người lao động biết; các giải pháp của cơ quan, đơn vị để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Có thể gửi hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng phù hợp với biện pháp tích hợp đo lường sự hài lòng của khách hàng theo ISO với việc đo lường khác theo hướng dẫn tại tiết e2 điểm e khoản 2 Mục I Phần 2 của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

12. Dữ liệu thống kê danh mục TTHC có phát sinh hồ sơ (thống kê từng TTHC): Số lượng hồ sơ giải quyết đúng và sớm hẹn, trễ hẹn... của cả năm 2021 và trong năm 2022 (tính đến thời điểm báo cáo) theo **Biểu mẫu 2** của Mẫu đề cương báo cáo kèm theo;

13. Kiểm soát, lưu trữ các quy trình ISO, QTNB giải quyết TTHC, hồ sơ ISO:

Gửi danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu của từng đơn vị/bộ phận theo các Biểu mẫu đã hướng dẫn tại Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

14. Hoạt động cải tiến HTQLCL: Cung cấp kết quả khắc phục các điểm không phù hợp đã được xác định qua đánh giá nội bộ năm 2021 hoặc năm 2022, qua kiểm tra của Sở KH-CN năm 2021; kết quả khắc phục tình trạng sai sót, trễ hẹn khi thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC.

Thực hiện nghiên cứu kỹ Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong các CQHCCN được ban hành theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh, để đảm bảo cung cấp thông tin dạng văn bản cho phù hợp.

**DANH SÁCH CÁC CQHCNN KIỂM TRA HTQLCL
THÔNG QUA HỒ SƠ, BÁO CÁO NĂM 2022**

TT	TÊN CQHCNN ĐƯỢC KIỂM TRA
I.	Sở, ban, ngành (11 CQHCNN)
1	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội
2	Sở Thông tin và Truyền Thông
3	Sở Văn hóa và Thể thao
4	Sở Du lịch
5	Sở Xây dựng
6	Sở Tài chính
7	Sở Nội vụ
8	Sở Công Thương
9	Văn phòng UBND tỉnh
10	Ban Dân tộc
11	Thanh tra tỉnh
II.	UBND các huyện, thị xã, thành phố (06 CQHCNN)
12	UBND thành phố Nha Trang
13	UBND thành phố Cam Ranh
14	UBND thị xã Ninh Hòa
15	UBND huyện Diên Khánh
16	UBND huyện Vạn Ninh
17	UBND huyện Khánh Sơn
	TỔNG CỘNG: 17 CQHCNN