

Số: /TB-SKHCN

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

THÔNG BÁO

**Về việc 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
trực tiếp tại trụ sở cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước
trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2024**

Kính gửi: Các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước trong danh sách
kiểm tra HTQLCL theo hình thức trực tiếp tại trụ sở cơ quan

Thực hiện Kế hoạch số 6500/KH-UBND ngày 17/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là UBND tỉnh) *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 2024* (gọi tắt là Kế hoạch số 6500/KH-UBND); Sở Khoa học và Công nghệ (Sở KHCN) sẽ cử Đoàn kiểm tra của Sở để thực hiện công tác 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) trực tiếp tại trụ sở đối với các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (gọi tắt là CQHCCN) theo danh sách đã được phê duyệt tại Kế hoạch số 6500/KH-UBND.

Sở KHCN thông báo một số nội dung kiểm tra và đề nghị các CQHCCN thực hiện một số công việc sau đây:

1. Nội dung kiểm tra:

- Kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo các nội dung tại khoản 1 Mục II Kế hoạch số 6500/KH-UBND.

- 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 trong hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; áp dụng HTQLCL phục vụ công tác cải cách hành chính (CCHC) theo các nội dung tại khoản 2 Mục II Kế hoạch số 6500/KH-UBND.

2. Đối tượng và thời gian kiểm tra:

a) Đối tượng kiểm tra: Gồm 09 CQHCCN đã thực hiện xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, nằm trong danh sách các cơ quan được kiểm tra trực tiếp tại trụ sở cơ quan trong Phụ lục kèm theo Kế hoạch số 6500/KH-UBND.

b) Thời gian kiểm tra tại trụ sở cơ quan: Từ ngày 10/8/2024 đến ngày 05/10/2024.

c) Danh sách, thời gian và phân công Tổ kiểm tra tại các CQHCNN:

- Danh sách các CQHCNN được kiểm tra theo **Phụ lục I**.

- Thời gian và phân công Tổ kiểm tra cụ thể tại từng CQHCNN trong Phụ lục I sẽ được Sở KHCN thông báo trước đến CQHCNN trong tháng 7/2024.

3. Địa điểm kiểm tra: Tại trụ sở của 09 CQHCNN trong **Phụ lục I**.

4. Thành phần tham dự:

a) Thành phần Đoàn kiểm tra:

- Gồm các thành viên theo Quyết định số 127/QĐ-SKHCN ngày 25/6/2024 của Giám đốc Sở KHCN về việc *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 2024*.

- Đoàn kiểm tra sẽ được chia thành hai tổ kiểm tra, dưới sự điều hành chung của Trưởng Đoàn kiểm tra (ông Lê Phước Đức - Phó Giám đốc Sở KHCN); tiến hành kiểm tra tại các CQHCNN theo hình thức Tổ kiểm tra (có thể tăng cường thêm thành viên tùy theo yêu cầu công việc); cụ thể các Tổ kiểm tra như sau:

+ Tổ kiểm tra số 1, gồm các thành viên: Bà Tô Hồng Nhung (Chi cục trưởng Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (TCĐLCL) - Tổ trưởng); bà Phạm Thị Lan (Phó phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng, Chi cục TCĐLCL - Thành viên); bà Lê Thị Mỹ Linh (Chuyên viên Chi cục TCĐLCL - Thành viên); bà Trần Thị Thanh Giang (Chuyên viên Chi cục TCĐLCL - Thành viên); ông Huỳnh Xuân Thắng (Chuyên viên Chi cục TCĐLCL - Thư ký).

+ Tổ kiểm tra số 2, gồm các thành viên: Ông Trần Thanh Lâm (Phó Chi cục trưởng Chi cục TCĐLCL - Tổ trưởng); ông Nguyễn Bảo Quốc (Chuyên viên Chi cục TCĐLCL - Thành viên); ông Nguyễn Khắc Sinh (Chuyên viên Sở KHCN - Thành viên); ông Nguyễn Minh Thanh (Phó Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp, Trung tâm Kỹ thuật TCĐLCL - Thành viên); bà Nguyễn Thị Thanh Thanh (Chuyên viên Chi cục TCĐLCL - Thư ký).

b) Thành phần của các cơ quan được kiểm tra đề nghị tham gia làm việc với Đoàn kiểm tra:

- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; thành phần làm việc gồm: Đại diện lãnh đạo cơ quan; công chức, viên chức phụ trách kiểm soát HTQLCL; công chức, viên chức chuyên trách CCHC và kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC); lãnh đạo và chuyên viên theo dõi ISO tại đơn vị đầu mối; các phòng/đơn vị/bộ phận trực thuộc có liên quan đến nội dung kiểm tra.

- Đối với UBND cấp huyện, thành phần làm việc gồm: Đại diện lãnh đạo UBND cấp huyện, lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; công chức đầu mối phụ trách kiểm soát HTQLCL, công chức chuyên trách CCHC và kiểm soát TTHC; lãnh đạo và chuyên viên theo dõi ISO tại đơn vị đầu mối, các phòng/đơn vị/bộ phận trực thuộc có liên quan đến nội dung kiểm tra.

5. Yêu cầu công tác chuẩn bị, gửi báo cáo và các thông tin dạng văn bản (hồ sơ, tài liệu) phục vụ kiểm tra:

Yêu cầu các cơ quan được kiểm tra thực hiện các công việc sau:

a) Lập và gửi báo cáo về tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại CQHCCN năm 2024; trong đó:

- Phạm vi báo cáo: Báo cáo về tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan năm 2023 và 2024; 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 hoạt động thực hiện của năm 2023 và các nội dung hoạt động được tính từ đầu năm 2024 đến ngày báo cáo, ước thực hiện đến ngày 31/12/2024.

- Nội dung báo cáo: Theo Mẫu đề cương báo cáo tại **Phụ lục III** đính kèm Thông báo này; các cơ quan, đơn vị có thể tham khảo và tải về tại Trang thông tin điện tử của Sở KH&CN, mục “ISO Sở KH&CN”, link: http://dostkhanhhoa.gov.vn/vi-vn/danh-sach-tin/categoryid/0_ISO.

b) Chuẩn bị và gửi trước các thông tin dạng văn bản (hồ sơ, tài liệu) 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 chuẩn bị và gửi trước phục vụ cho việc kiểm tra theo danh mục tại **Phụ lục II** đính kèm Thông báo này.

c) 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

- Để thuận lợi và rút ngắn thời gian kiểm tra, đề nghị các cơ quan gửi trước báo cáo và các thông tin dạng văn bản đã nêu tại điểm a và b Mục 5 này bằng *các file, văn bản điện tử* về Sở KH&CN theo một trong các phương thức như sau:

+ Gửi file, 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 (bằng 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; 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. Ngoài ra, có thể gửi tài liệu, hồ sơ và báo cáo thông qua các ứng dụng khác trên nền tảng công nghệ số.

Sau khi cung cấp hồ sơ và tài liệu, báo cáo theo phương thức nêu trên, đề nghị liên lạc theo số điện thoại 0258 3524274 để xác nhận tình trạng văn bản đã gửi và cung cấp tài khoản, mật khẩu để Đoàn kiểm tra truy cập và tải hồ sơ và tài liệu, báo cáo.

- Thời hạn gửi báo cáo, tài liệu và hồ sơ: **Trước ngày 30/7/2024.**

Trong quá trình thực hiện, mọi vấn đề phát sinh, vướng mắc, sửa đổi sẽ được Sở KHCN, Đoàn kiểm tra và các CQHCNN được kiểm tra trao đổi thống nhất bằng văn bản.

Sở KHCN rất mong Quý cơ quan quan tâm, phối hợp, tạo điều kiện cho Đoàn kiểm tra hoàn thành nhiệm vụ.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (09 CQHCNN tại Phụ lục I, VBĐT);
- GD Sở KHCN (b/c, VBĐT);
- Thành viên Đoàn kiểm tra (thực hiện);
- Lưu: VT, Chi cục TĐC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

Phụ lục I**DANH SÁCH CÁC CQHCNN TỈNH KHÁNH HÒA ĐƯỢC KIỂM TRA
HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL
TRỰC TIẾP TẠI TRỤ SỞ NĂM 2024***(Kèm theo Thông báo số /TB-SKHCN ngày / /2024 của Sở KHCN)*

TT	Tên cơ quan được kiểm tra
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư
2	Sở Y tế (bao gồm Chi cục trực thuộc xây dựng và áp dụng chung HTQLCL)
3	Sở Giáo dục và Đào tạo
4	Sở Giao thông Vận tải
5	Sở Khoa học và Công nghệ (bao gồm Chi cục trực thuộc xây dựng và áp dụng chung HTQLCL)
6	Sở Công Thương
7	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong
8	UBND thành phố Cam Ranh (bao gồm tất cả các phòng/ban xây dựng và áp dụng chung HTQLCL)
9	UBND huyện Diên Khánh (bao gồm tất cả các phòng/ban xây dựng và áp dụng chung HTQLCL)
	TỔNG CỘNG: 09 CQHCNN

Phụ lục II

**DANH MỤC THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN CHUẨN BỊ VÀ GỬI TRƯỚC
PHỤC VỤ CHO CÔNG TÁC KIỂM TRA HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG,
ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL TRỰC TIẾP TẠI TRỤ SỞ
CÁC CQHCNN TỈNH KHÁNH HÒA NĂM 2024**

(Kèm theo Thông báo số /TB-SKHCN ngày /6/2024 của Sở KHCN)

TT	Tên thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ) cần chuẩn bị
1	Toàn bộ hệ thống tài liệu của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: - Sổ tay chất lượng HTQLCL; - 04 quy trình (QT) khung: QT Quản lý rủi ro; QT Quản lý thông tin dạng văn bản; QT Đánh giá nội bộ HTQLCL; QT Cải tiến HTQLCL; - Tất cả các quy trình ISO giải quyết TTHC: Quy trình nội bộ (QTNB) do các CQHCNN thiết lập và phê duyệt để kiểm soát quá trình giải quyết TTHC của cơ quan mình, kể cả TTHC nội bộ (đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh); QTNB giải quyết các TTHC do UBND tỉnh phê duyệt. - Các QT giải quyết công việc nội bộ của cơ quan (như các công việc nội bộ về: Quản lý nhân sự, quản lý mua sắm tài sản, thanh toán tài chính, kiểm soát các công việc chuyên môn...) (nếu có, không bắt buộc). - Các QT để thực hiện các điều khoản khác quy định tại TCVN ISO 9001:2015 (QT đo lường sự hài lòng của khách hàng, QT mua hàng...) (nếu có, không bắt buộc).
2	Danh mục toàn bộ TTHC (kể cả TTHC nội bộ) đang có hiệu lực thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan sau khi đã rà soát.
3	Chính sách chất lượng đã được rà soát và ban hành mới nhất.
4	Hồ sơ về Mục tiêu chất lượng (MTCL) cho toàn cơ quan và từng đơn vị/bộ phận tham gia vào HTQLCL, gồm: - Báo cáo thực hiện MTCL năm 2023; - MTCL năm 2024 và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024; Các hồ sơ nói trên thực hiện theo Biểu mẫu hướng dẫn trong Sổ tay chất lượng của Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.
5	Hồ sơ vận hành QT Kiểm soát thông tin dạng văn bản của từng đơn vị/bộ phận tham gia vào HTQLCL (được cập nhật mới nhất), gồm: - Danh mục tài liệu; - Danh mục hồ sơ; - Sổ theo dõi mượn hồ sơ; - Biên bản hủy hồ sơ. Các hồ sơ nói trên thực hiện theo Biểu mẫu hướng dẫn trong QT Kiểm soát thông tin dạng văn bản tại Phần 1 Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.

6	Hồ sơ vận hành QT Kiểm soát rủi ro năm 2024 cho cả cơ quan và từng đơn vị/bộ phận tham gia vào HTQLCL, bao gồm: - Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024; - Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024. Các hồ sơ nói trên thực hiện theo Biểu mẫu hướng dẫn trong QT Quản lý rủi ro tại Phần 1 của Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND.
7	Hồ sơ đánh giá nội bộ (ĐGNB): Hồ sơ ĐGNB năm 2024 (nếu đã thực hiện ĐGNB năm 2024 tính đến ngày báo cáo); trường hợp chưa ĐGNB năm 2024 thì chuẩn bị, gửi hồ sơ ĐGNB năm 2023. 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.
8	Hồ sơ Xem xét lãnh đạo (XXLD): Gửi hồ sơ, bằng chứng XXLĐ năm 2024 (nếu đã thực hiện XXLĐ năm 2024 tính đến ngày báo cáo); trường hợp chưa thực hiện XXLĐ trong năm 2024 thì gửi hồ sơ, bằng chứng XXLĐ năm 2023. Bằng chứng XXLĐ gồm một trong hai loại hồ sơ sau: - Báo cáo XXLĐ và Thông báo kết luận XXLĐ. - Biên bản họp XXLĐ. Cách thực thực hiện hoạt động XXLĐ, hồ sơ XXLĐ tương ứng với từng cách thức XXLĐ đã được hướng dẫn tại QT Cải tiến và Sổ tay hướng dẫn vận hành HTQLCL trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND. Hồ sơ XXLĐ phải đảm bảo các yêu cầu: Đảm bảo nội dung đầu vào và đầu ra của hoạt động XXLĐ, đảm bảo thành phần tham dự XXLĐ, phải đánh giá về hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội.
9	Hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng (ĐL SHLKH): Gửi hồ sơ ĐL SHLKH năm 2024 (nếu đã thực hiện ĐL SHLKH năm 2024 tính đến ngày báo cáo); trường hợp chưa thực hiện ĐL SHLKH trong năm 2024 thì gửi hồ sơ ĐL SHLKH năm 2023. 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 2023 do Sở Nội vụ thực hiện, hồ sơ gồm: + Chỉ số hài lòng của cơ quan năm 2023; 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; văn bản/kế hoạch của cơ quan, đơn vị về khắc phục những hạn chế, thiếu sót, nâng cao sự hài lòng của khách hàng. - Ngoài ra, có thể sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng theo việc tích hợp đo lường sự hài lòng của khách hàng theo ISO chung với việc đo lường sự hài lòng 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.
10	Hoạt động cải tiến HTQLCL: Bảng chứng thực hiện các giải pháp khắc phục/cải tiến (Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến theo QT Cải tiến HTQLCL trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND) các điểm không phù hợp đã được xác định qua ĐGNB (năm 2023 hoặc 2024), qua kiểm tra của Sở KHCN năm 2023; kết quả khắc phục tình trạng sai sót, trễ hạn khi thực hiện giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC năm 2023, 2024.
11	- Quyết định thành lập/kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của cơ quan, đơn vị mới nhất. - Phân công, quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO còn hiệu lực.
12	Các 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 mẫu hướng dẫn tại QT Kiểm soát thông tin dạng văn bản trong Bộ tài liệu kèm theo Quyết định số 1235/QĐ-UBND).
13	Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan năm 2024.
14	Quyết định và Bản công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg còn hiệu lực; có kèm theo danh mục TTHC được xây dựng và áp dụng HTQLCL của cơ quan. Danh mục TTHC (kể cả TTHC nội bộ): Ghi rõ danh mục TTHC được xây dựng và áp dụng HTQLCL của cơ quan (kèm số Quyết định ban hành danh mục TTHC của UBND tỉnh; Quyết định ban hành nội dung TTHC của các bộ, ngành; Quyết định ban hành QTNB).
15	Dữ liệu thống kê danh mục TTHC có phát sinh hồ sơ (thống kê từng TTHC): Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn, trễ hạn của cả năm 2023 và trong năm 2024 (tính đến thời điểm báo cáo) theo Biểu mẫu 2 trong Đề cương báo cáo (Phụ lục III kèm theo)
16	Một số hồ sơ giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa đã hoàn thành, do cơ quan được kiểm tra chọn; cung cấp tài khoản và mật khẩu để truy cập vào Phần mềm một cửa điện tử cho kiểm tra hồ sơ giải quyết TTHC.

Phụ lục III
MẪU ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

(Kèm theo Thông báo số /TB-SKHCN ngày /6/2024 của Sở KHCN)

TÊN CƠ QUAN

.....

Số:..... /BC-

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

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, ban, đơn vị trực thuộc đưa vào áp dụng chung hệ thống/tổng số phòng, ban, đơn vị hiện có; số lượng TTHC (kể cả TTHC nội bộ) đã xây dựng và áp dụng HTQLCL trên tổng số TTHC của cơ quan; số lượng Quy trình ISO giải quyết công việc nội bộ CQHCCNN đã được thiết lập), việc điều chỉnh phạm vi áp dụng theo sự thay đổi của tổ chức (theo việc 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, người lao động (CBCCVCLĐ) trong phạm vi xây dựng, áp dụng HTQLCL.

- Việc rà soát, sửa đổi, hoàn thiện tài liệu 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, đảm bảo 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), gồm:

+ Công tác sửa đổi, bổ sung Sổ tay chất lượng.

+ Đánh giá, xem xét bối cảnh của tổ chức thể hiện trong Sổ tay chất lượng.

+ 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 2024, đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023.

+ Hoạt động quản lý 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) năm 2023 hoặc 2024; xem xét lãnh đạo, đo lường sự hài lòng của khách hàng năm 2023 hoặc 2024.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp qua ĐGNB năm 2023 hoặc

2024, qua kiểm tra của Sở KHCHN năm 2023.

- 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).

- 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 2024...*).

- Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến Sở KHCHN; 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 2023 và trong năm 2024 (tính đến thời điểm báo cáo) theo **Biểu mẫu 2** (gồm 02 Bảng thống kê: 01 Bảng cho năm 2023, 01 Bảng cho năm 2024).

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác cải cách hành chính (CCHC):

+ Công tác rà soát, cập nhật các quy trình nội bộ (QTNB) giải quyết TTHC còn hiệu lực của các CQHCHN. 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 và Quyết định công bố nội dung TTHC của bộ, ngành, theo văn bản quy phạm pháp luật mới.

+ Công tác rà soát, cập nhật QTNB 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

Đánh giá trên các nội dung sau:

- Việc thiết lập, cập nhật QTNB; rà soát, cập nhật danh mục tài liệu, hồ sơ; đảm bảo rà soát, bổ sung 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.
- 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, 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; áp dụng công nghệ thông tin trong vận hành áp dụng HTQLCL.
- 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 duyệt quy trình nội bộ của UBND tỉnh/của 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 (lập cho năm 2023 và năm 2024)**Cơ quan thực hiện:**

TT	Tên TTHC	Hồ sơ nhận vào năm...(2023 hoặc 2024)				Kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC năm...(2023 hoặc 2024)						Ghi chú
		Hồ sơ thực hiện TTHC năm...(2022 hoặc 2023) chuyển sang (- Nếu báo cáo cho năm 2023, thì thống kê số hồ sơ thực hiện TTHC năm 2022 chuyển sang; - Nếu báo cáo cho năm 2024, thì thống kê số hồ sơ thực hiện TTHC năm 2023 chuyển sang)	Hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào trong năm...(2023 hoặc 2024) (- Nếu báo cáo cho năm 2023, thì thống kê số hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào trong năm 2023; (- Nếu báo cáo cho năm 2024, thì thống kê số hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào trong năm 2024)	Số hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, phải hoàn trả/hủy	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	Còn trong 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:

- Lập 2 bảng báo cáo thống kê (theo mẫu này) cho 02 năm, gồm:
 - + Báo cáo thống kê cho cả năm 2023.
 - + Báo cáo thống kê cho năm 2024 (tính đến thời điểm báo cáo)
- Thống kê cho từng TTHC: Ghi tên từng TTHC có phát sinh hồ sơ tại cột (1);