



Ký bởi: Sở Khoa học và Công nghệ
Email: skhcn@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Khánh Hòa

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

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

Số: 853 /TB-SKHCHN

Khánh Hòa, ngày 24 tháng 7 năm 2018

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 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2018

Thực hiện Kế hoạch số 6195/KH-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2018 của Ủy ban nhân dân 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 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2018* (gọi tắt là Kế hoạch số 6195/KH-UBND), Sở Khoa học và Công nghệ (gọi tắt là Sở KHCHN) - Thường trực Ban chỉ đạo áp dụng ISO 9000 tỉnh Khánh Hòa, sẽ cử Đoàn kiểm tra tiến hành công tác kiểm tra trực tiếp tại trụ sở của các cơ quan hành chính nhà nước (cơ quan HCNN) tỉnh Khánh Hòa như sau:

1. Nội dung kiểm tra

- Kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (gọi tắt là HTQLCL) theo các nội dung tại khoản 1 Mục II của Kế hoạch số 6195/KH-UBND.

- Kiểm tra việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ theo các nội dung tại khoản 2 Mục II của Kế hoạch số 6195/KH-UBND.

2. Đối tượng và thời gian kiểm tra

a) Đối tượng kiểm tra: 32 HTQLCL đang duy trì, áp dụng tại các cơ quan HCNN nằm trong danh sách các cơ quan được kiểm tra trực tiếp theo Kế hoạch số 6195/KH-UBND.

b) Thời gian kiểm tra: Từ ngày 01 tháng 9 năm 2018 đến ngày 15 tháng 11 năm 2018.

c) Lịch kiểm tra cụ thể tại từng cơ quan sẽ được Sở Khoa học và Công nghệ thông báo trước 15 ngày.

3. Địa điểm kiểm tra

Tại trụ sở của 32 cơ quan HCNN trong Phụ lục 1 kèm theo.

4. Thành phần tham dự

a) Thành phần Đoàn kiểm tra: Gồm các thành viên theo Quyết định số 107/QĐ-SKHCN ngày 23 tháng 7 năm 2018 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 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa năm 2018.*

Để phù hợp với thời gian, địa điểm của từng cơ quan, địa phương, Đoàn kiểm tra phân chia thành hai tổ để thực hiện kiểm tra tại một số cơ quan HCNN.

b) Thành phần của cơ quan HCNN được kiểm tra tham gia làm việc với Đoàn kiểm tra

- Đối với các Sở, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong: Thủ trưởng cơ quan, công chức phụ trách kiểm soát HTQLCL, công chức chuyên trách cải cách hành chính (CCHC) và kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), quản trị mạng cơ quan, trưởng các phòng/đơn vị trực thuộc có liên quan đến nội dung kiểm tra.

- Đối với các UBND huyện, thị xã, thành phố: Lãnh đạo UBND, lãnh đạo Văn phòng UBND & HĐND, công chức phụ trách kiểm soát HTQLCL, công chức chuyên trách CCHC và kiểm soát TTHC, quản trị mạng cơ quan, trưởng các phòng/đơn vị trực thuộc áp dụng chung HTQLCL có liên quan đến nội dung kiểm tra.

- Đối với các cơ quan HCNN thuộc sở (các Chi cục, Ban, Văn phòng Đăng ký Đất đai): Thủ trưởng cơ quan, công chức phụ trách kiểm soát HTQLCL, trưởng các phòng trực thuộc có liên quan đến nội dung kiểm tra. Mời Đại diện lãnh đạo sở tham gia kiểm tra tại các đơn vị trực thuộc.

5. Yêu cầu công tác chuẩn bị báo cáo và hồ sơ, tài liệu phục vụ kiểm tra

Để cuộc kiểm tra đạt kết quả tốt, Sở KHCN yêu cầu Quý cơ quan chuẩn bị báo cáo, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác kiểm tra, như sau:

a) Lập báo cáo về tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL độc lập của cơ quan HCNN, trong đó:

- Phạm vi báo cáo: Báo cáo về tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL độc lập của cơ quan, đơn vị; bao gồm tất cả các phòng, ban, đơn vị xây dựng, áp dụng chung HTQLCL; số liệu báo cáo bao gồm một số nội dung của năm 2017 và một số nội dung được tính từ đầu năm 2018 đến ngày báo cáo, ước thực hiện đến ngày 31 tháng 12 năm 2018 (theo đề cương báo cáo).

- Nội dung báo cáo: Theo Mẫu đề cương báo cáo theo Phụ lục 3 kèm theo và có đăng tải tại chuyên mục “**ISO 9001:2008**” trên Cổng thông tin điện tử Sở KHCN Khánh Hòa <http://dostkhanhhoa.gov.vn>.

- Gửi báo cáo về Sở KHCN, thông qua địa chỉ: *Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Khánh Hòa, số 11 (số mới 37) đường Hùng Vương, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa - Điện thoại: 0258.3524274, 0258.3522555 - Email: cctcdlcl@khanhhoa.gov.vn.*

- Thời hạn gửi báo cáo: **Trước ngày 31/8/2018.**

b) Chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu (đã được lãnh đạo cơ quan phê duyệt) theo danh mục trong Phụ lục 2 kèm theo.

Trong quá trình thực hiện, mọi vấn đề phát sinh, vướng mắc sẽ được Sở KHCN, Đoàn kiểm tra và cơ quan 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:

- 32 cơ quan HCNN (sở, huyện, VBĐT);
- UBND tỉnh (thay b/c);
- Giám đốc Sở KHCN (b/c, VBĐT);
- Thành viên Đoàn kiểm tra (thực hiện);
- Lưu: VT, Chi cục TĐC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Người ký: Lê Vinh Liên
Trang
Email:
[lvltrang@khanhhoa.gov.v
n](mailto:lvltrang@khanhhoa.gov.vn)
Cơ quan: Sở Khoa học và
Công nghệ, Tỉnh Khánh
Hòa
Chức vụ: Phó Giám đốc
Thời gian ký: 24.07.2018
16:31:51 +07:00

Lê Vinh Liên Trang

Phụ lục 1

DANH SÁCH CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC **Được 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 9001:2008**

trực tiếp tại trụ sở cơ quan năm 2018

*(kèm theo Thông báo số /TB-SKHCCN ngày tháng năm 2018
của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa)*

TT	Tên cơ quan
I/	Sở, Ban, Ngành: 14 HTQLCL
1	Sở Lao động – Thương binh và xã hội
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư
3	Sở Tài nguyên và Môi trường
4	Sở Ngoại Vụ
5	Sở Văn hóa và Thể thao
6	Sở Giao thông Vận tải
7	Sở Xây dựng
8	Sở Tài chính
9	Sở Tư pháp
10	Sở Công Thương
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
12	Văn phòng UBND tỉnh
13	Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong
14	Thanh tra tỉnh
II/	Cơ quan trực thuộc sở, ban, ngành: 14 HTQLCL
15	Chi cục Quản lý thị trường
16	Ban Thi đua Khen thưởng
17	Ban Tôn giáo
18	Chi cục An toàn Vệ sinh Thực phẩm
19	Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình
20	Văn phòng Đăng ký Đất đai
21	Chi cục Bảo vệ Môi trường
22	Chi cục Quản lý Đất đai
23	Chi cục Chăn nuôi và Thú y
24	Chi cục Phát triển nông thôn

25	Chi cục Kiểm lâm
26	Chi cục Thủy sản
27	Chi cục Thủy lợi
28	Chi cục Quản lý chất lượng Nông lâm sản và Thủy sản
III/ UBND cấp huyện: 04 HTQLCL	
29	UBND thành phố Nha Trang (gồm các cơ quan xây dựng chung 01 hệ thống: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Nội vụ; Phòng Quản lý Đô thị; Phòng Tư pháp; Phòng Kinh tế; Phòng Tài chính - Kế hoạch; Phòng Y tế; Phòng Văn hóa - Thông tin; Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội; Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo; Thanh tra thành phố)
30	UBND thành phố Cam Ranh (gồm các cơ quan xây dựng chung 01 hệ thống: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Nội vụ; Phòng Quản lý Đô thị; Phòng Tư pháp; Phòng Kinh tế; Phòng Tài chính - Kế hoạch; Phòng Y tế; Phòng Văn hóa - Thông tin; Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội; Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo; Phòng Dân tộc; Thanh tra thành phố)
31	UBND thị xã Ninh Hòa (gồm các cơ quan xây dựng chung 01 hệ thống: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Nội vụ; Phòng Quản lý Đô thị; Phòng Tư pháp; Phòng Kinh tế; Phòng Tài chính - Kế hoạch; Phòng Y tế; Phòng Văn hóa - Thông tin; Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội; Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo; Phòng Dân tộc; Thanh tra thị xã)
32	UBND huyện Vạn Ninh (gồm các cơ quan xây dựng chung 01 hệ thống: Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Nội vụ; Phòng Kinh tế; Phòng Quản lý đô thị; Phòng Tư pháp; Phòng Tài chính - Kế hoạch; Phòng Y tế; Phòng Văn hóa - Thông tin; Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội; Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo; Thanh tra huyện)

Phụ lục 2

DANH MỤC HỒ SƠ, TÀI LIỆU CẦN CHUẨN BỊ

Cho 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 9001:2008 trực tiếp tại trụ sở cơ quan năm 2018

(kèm theo Thông báo số /TB-SKHCN ngày tháng năm 2018 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa)

TT	Tên hồ sơ, tài liệu cần chuẩn bị
1	Toàn bộ hệ thống tài liệu nội bộ của HTQLCL: - Sổ tay chất lượng; - 06 quy trình bắt buộc; - Tất cả các quy trình ISO thực hiện các TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận và giải quyết của cơ quan, đơn vị; - Các quy trình chung (nếu có).
2	Danh mục toàn bộ TTHC đang có hiệu lực thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cơ quan/đơn vị sau khi đã rà soát
3	Toàn bộ hồ sơ vận hành các quy trình bắt buộc, gồm hồ sơ vận hành các quy trình: Kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa
4	Chính sách chất lượng đã được rà soát và ban hành mới nhất
5	Hồ sơ về Mục tiêu chất lượng, gồm: - Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2017 (theo mẫu Phụ lục 5 của Sổ tay chất lượng trong Mô hình khung được ban hành theo Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ KHCN) - Mục tiêu chất lượng năm 2018 và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018 (theo mẫu Phụ lục 4 của Sổ tay chất lượng trong Mô hình khung)
6	Quyết định thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của cơ quan, đơn vị; quyết định chỉ định Đại diện lãnh đạo của HTQLCL
7	Văn bản phân công, ban hành quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO còn hiệu lực
8	Các Quyết định ban hành, sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu HTQLCL mới nhất (sau khi đã rà soát, bổ sung theo các Quyết định công bố TTHC, sự thay đổi của Văn bản quy phạm pháp luật)
9	Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của cơ quan, đơn vị trong năm 2018
10	Quyết định và Bản công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2008 của cơ quan theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg còn hiệu lực. Trong đó, kèm theo đầy đủ danh mục thủ tục hành chính (TTHC) được xây dựng và áp dụng HTQLCL của cơ quan, đơn vị;
11	Hồ sơ đánh giá nội bộ (ĐGNB): Chuẩn bị hồ sơ ĐGNB năm 2018 (trường hợp đã thực hiện ĐGNB năm 2018 tính đến ngày kiểm tra), nếu chưa ĐGNB năm 2018 thì chuẩn bị hồ sơ ĐGNB năm 2017. Hồ sơ ĐGNB (theo biểu mẫu Quy trình

TT	Tên hồ sơ, tài liệu cần chuẩn bị
	ĐGNB của Mô hình khung) bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch/Chương trình ĐGNB; - Phiếu ghi chép trong quá trình ĐGNB; - Các báo cáo điểm không phù hợp, điểm lưu ý; hành động khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có); - Báo cáo tổng hợp kết quả ĐGNB.
12	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo (XXLĐ): Chuẩn bị hồ sơ, bằng chứng XXLĐ năm 2018 (trường hợp đã thực hiện XXLĐ năm 2018 tính đến ngày kiểm tra), nếu chưa thực hiện XXLĐ trong năm 2018 thì chuẩn bị hồ sơ, bằng chứng XXLĐ năm 2017. Hồ sơ XXLĐ gồm: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo XXLĐ và Thông báo kết luận XXLĐ; hoặc Biên bản họp XXLĐ. - Đảm bảo nội dung đầu vào và đầu ra của hoạt động XXLĐ theo TCVN ISO 9001:2008; cụ thể về thành phần tham dự XXLĐ.
13	Hồ sơ đo lường sự thỏa mãn của khách hàng (ĐLSTMKH): Chuẩn bị hồ sơ ĐLSTMKH năm 2018 (trường hợp đã thực hiện ĐLSTMKH năm 2018 tính đến ngày kiểm tra), nếu chưa thực hiện ĐLSTMKH trong năm 2018 thì chuẩn bị hồ sơ ĐLSTMKH năm 2017. Cụ thể: <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp cơ quan, đơn vị tự tổ chức khảo sát, đánh giá ĐLSTMKH; hồ sơ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Các bằng chứng về ĐLSTMKH theo phương pháp đo lường (phiếu, thư, kết quả đánh giá qua mạng...); + Báo cáo, đánh giá tổng hợp kết quả đo lường và giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với cơ quan, đơn vị. - Trường hợp cơ quan, đơn vị sử dụng báo cáo, kết quả đánh giá chỉ số hài lòng do Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức; hồ sơ gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Bằng chứng về báo cáo, kết quả đánh giá đối với cơ quan, đơn vị; + Báo cáo giải pháp của cơ quan, đơn vị để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; biện pháp nâng cao chỉ số hài lòng.
14	Bằng chứng kết quả thực hiện các giải pháp khắc phục các điểm không phù hợp đã được xác định qua đánh giá nội bộ (năm 2017 hoặc năm 2018), qua kiểm tra của Sở KHCN năm 2017; kết quả khắc phục tình trạng sai sót, trễ hẹn khi thực hiện giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC năm 2018;
15	Dữ liệu thống kê danh mục TTHC có phát sinh hồ sơ (thống kê từng TTHC): Số lượng, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn, trước hẹn, trễ hẹn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết (nếu có) của cả năm 2017 và trong năm 2018 (tính đến thời điểm báo cáo) theo biểu mẫu tại Phụ lục 3B trong Đề cương báo cáo (Phụ lục 3 kèm theo)
16	Phần mềm một cửa điện tử: Các quy trình ISO đã được cập nhật trên phần mềm, các hồ sơ TTHC được tiếp nhận và cập nhật vào phần mềm.
17	Một số hồ sơ giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại cơ quan (do Đoàn kiểm tra lấy ngẫu nhiên)

Phụ lục 3
MẪU ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

(Tên cơ quan)

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

Số:...../BC-

Khánh Hòa, ngày.....tháng.....năm 2018

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của (cơ quan) năm 2018

I. Kết quả đã thực hiện:

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL):

- Tình hình thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị.

- 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 thủ tục hành chính TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL/ tổng số TTHC; số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng*). Lập danh mục TTHC áp dụng ISO theo mẫu tại **Phụ lục 3A**.

- 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;

- Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động, lĩnh vực áp dụng, sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, bộ TTHC...;

- Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

+ Công tác ban hành chính sách chất lượng;

+ Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2018, thực hiện việc đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2017;

+ Hoạt động đánh giá nội bộ;

+ Hoạt động xem xét của lãnh đạo;

+ Hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng;

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp qua đánh giá nội bộ, qua kiểm tra của Sở KHCN;

+

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL;

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

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL.

2. Tổ chức thực hiện các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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:

- 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; chỉ định Đại diện lãnh đạo; quy chế hoạt động và phân công Ban chỉ đạo ISO; lập kế hoạch duy trì, áp dụng HTQLCL năm 2018...);

- Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008);

- Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị 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;

- Việc 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;

- Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC (đúng hẹn, trước hẹn, trễ hẹn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết...) của cả năm 2017 và trong năm 2018 (tính đến thời điểm báo cáo) theo biểu mẫu tại **Phụ lục 3B**;

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

+ Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC còn hiệu lực 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; cập nhật các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị theo bộ TTHC mới, 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 phù hợp với các quy trình giải quyết

hồ sơ thực hiện TTHC được cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị.

+ Cung cấp số liệu các TTHC đã cập nhật lên phần mềm một cửa điện tử theo **Phụ lục 3A**;

II. Đánh giá tình hình thực hiện

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008 tại cơ quan:

- Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; 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 đã thiết lập.

- Công việc quản lý, điều hành của Lãnh đạo, các phòng nghiệp vụ (*đảm bảo quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo; việc cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn về ISO; phối hợp tổ chức tập huấn đào tạo về ISO cho cán bộ công chức tại đơn vị, tổ chức việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng*);

- 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 cải cách hành chính: 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; đánh giá sự thống nhất giữa quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo ISO với quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử;

- 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 cải cách hành chính.

2. Nêu những thuận lợi, khó khăn, và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan, đơn vị.

III. Đề xuất, kiến nghị:

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
-
- Lưu: VT.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Phụ lục 3A

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC ĐƯA VÀO XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008; TÌNH HÌNH CẤP NHẬT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN PHẦN MỀM MỘT CỦA ĐIỆN TỬ
 Của cơ quan, đơn vị:

TT	Tên đơn vị thực hiện TTHC	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	Đã cấp nhật TTHC trên phần mềm một cửa điện tử	Thông nhất giữa quy trình giải quyết TTHC thiết lập trong HTQLCL với quy trình trên phần mềm một cửa điện tử
A	1	2	3	4	5	6
I/	Đơn vị 1	1.				
		2.			X	X
		3.			X	
					
II/	Đơn vị 2	1.				
		2.				
		3.				X
					

Ghi chú:

- Nếu HTQLCL chỉ xây dựng trong phạm vi 01 cơ quan/đơn vị thì ghi các TTHC áp dụng ISO của cơ quan/đơn vị đó chủ trì thực hiện trong cột 2 (ví dụ: HTQLCL xây dựng trong Sở Thông tin và Truyền thông, Chi cục Bảo vệ Môi trường;... thì không cần ghi tên đơn vị trong cột 1, chỉ ghi tên các TTHC áp dụng ISO trong cột 2).
- Nếu HTQLCL xây dựng chung cho nhiều cơ quan/đơn vị thì ghi rõ các TTHC áp dụng ISO của từng cơ quan/đơn vị nằm trong HTQLCL đó chủ trì thực hiện vào cột 1 và cột 2 (ví dụ: HTQLCL xây dựng trong UBND các huyện, thị xã, thành phố thì ghi rõ tên các Phòng, Ban, Đơn vị trong cột 1 và tên các TTHC tương ứng do các Phòng, Ban, Đơn vị chủ trì thực hiện trong cột 2,...).
- Cách ghi cột 5 và cột 6: Nếu TTHC nào đã cấp nhật trên phần mềm một cửa điện tử thì đánh dấu (X) trong cột 5; nếu quy trình giải quyết TTHC thiết lập trong HTQLCL thống nhất với quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử thì đánh dấu (X) trong cột 6.

Phụ lục 3B

BẢNG THỐNG KÊ TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NĂM
 Cơ quan, đơn vị thực hiện:

TT	Tên thủ tục hành chính (TTHC)	Tổng số hồ sơ thực hiện TTHC chuyển tiếp năm 2017	Tổng số hồ sơ thực hiện TTHC nhận vào năm 2018	Số hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, phải hoàn trả	Tổng số hồ sơ thực hiện TTHC đáp ứng yêu cầu giải quyết	Kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC						Ghi chú							
						Hồ sơ giải quyết sớm hạn		Hồ sơ giải quyết đúng hạn		Hồ sơ đang giải quyết (còn trong thời hạn)			Hồ sơ có sai sót về quy trình		Hồ sơ có sai sót về hồ sơ đầu vào				
						Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %		Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %			
A	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)=(6)/(5)	(8)	(9)=(8)/(5)	(10)	(11)=(10)/(5)	(12)	(13)=(12)/(5)	(14)	(15)=(14)/(5)	(16)	(17)=(16)/(5)	(18)	
1																			
2																			
3																			
...																			
...																			
...																			
	Tổng cộng

Ghi chú:

- Cột (5) là tổng số hồ sơ đã tiếp nhận năm 2018 (số liệu ở cột 3) cộng hồ sơ chuyển tiếp năm 2017 (số liệu ở cột 2) trừ cho các hồ sơ không đáp ứng yêu cầu (phải hoàn trả lại cho tổ chức, công dân tại cột 4);
- Thống kê cho từng TTHC: Ghi tên từng TTHC có phát sinh hồ sơ tại cột (1);
- Lập 2 bảng thống kê, gồm:
 - + Thống kê cho cả năm 2017.
 - + Thống kê cho năm 2018 (tính đến thời điểm báo cáo).