

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN HỒNG NGỰ**

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

Số: /UBND-HC  
V/v báo cáo kết quả thực hiện  
Quyết định số 19/2014/QĐ -TTg  
và lịch kiểm tra ISO năm 2020

*Hồng Ngự, ngày tháng năm 2020*

Kính gửi:

- Phòng KT-HT, Phòng LĐTĐ&XH, Phòng TN-MT;
- UBND thị trấn Thường Thới Tiền và UBND các xã Thường Lạc, Thường Phước 1, Thường Phước 2, Long Khánh A, Long Khánh B, Phú Thuận A, Phú Thuận B, Long Thuận.

Căn cứ Công văn số 894/SKH-CN-TĐC ngày 08 tháng 7 năm 2020 của Sở Khoa học và Công nghệ, về việc báo cáo kết quả thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ -TTg và lịch kiểm tra ISO năm 2020, Ủy ban nhân dân Huyện yêu cầu các đơn vị, địa phương thực hiện như sau:

Chuẩn bị đầy đủ nội dung và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện việc chuyển đổi, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2020 (*theo mẫu đề cương đính kèm*) gửi Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Tỉnh trước ngày 30/9/2020.

**Lưu ý:** Các cơ quan, đơn vị xem kỹ mẫu đề cương báo cáo và gửi đầy đủ hồ sơ (báo cáo, tài liệu bằng văn bản điện tử đã được phê duyệt) về Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Tỉnh qua hộp thư điện tử [qltccldongthap@gmail.com](mailto:qltccldongthap@gmail.com).

Trong quá trình thực hiện có thắc mắc, liên hệ Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng thuộc Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, số điện thoại: (02773) 874878 để được hướng dẫn cụ thể.

Yêu cầu các đơn vị, địa phương liên quan thực hiện tốt nội dung Công văn này./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT/UBND huyện;
- LĐVP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Khôi**

Số: ....., ngày tháng năm 2020

## 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 82/KH-SKH-CN ngày 19/02/2020 của Sở Khoa học và Công nghệ về kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001 trong các cơ quan hành chính nhà nước năm 2020. Sở/Chi cục/ UBND/Phòng..... báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

#### Thông tin chung:

Cơ quan:.....  
 Trực thuộc:.....  
 Điện thoại cơ quan:.....Email:.....

Tổng số TTHC: (tại thời điểm báo cáo)....., Trong đó:

- + TTHC thuộc thẩm quyền.....;
- + TTHC liên thông:.....

#### 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 năm ban hành)	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)
<b>1</b>	<b>Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban ISO</b>						
*1.1	Thành lập ban chỉ đạo ISO	+	<i>Quyết định thành lập</i>	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng.		*	
1.2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	-	<i>Quyết định kiện toàn</i>	- Không hoạt động → chưa đáp ứng - Duy trì → đáp ứng			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (Có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	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)
				- 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		Số phòng đã thiết lập/ tổng số (có danh sách kèm theo)	- Còn có phòng chưa thiết lập hoặc 50% số phòng có mục tiêu chất lượng không phù hợp với chức năng nhiệm vụ → chưa đáp ứng - 100% số phòng đã thiết lập và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phấn đấu 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		PL.04.Danh mục TTDVB HTQLCL – Thư mục 1.	- 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		*	

TT	Tiêu chí	Thực trạng (Có: +; không: - )	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	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>Mo hình HTQLCL (Bản cứng hoặc đĩa chỉ/đường dẫn lưu trên mạng, máy tính)</i>	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		<i>Danh sách phân phối tài liệu theo BM 02.02 của quy trình kiểm soát TTVB dạng tài liệu</i>	- Chưa phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng - 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 TTVB dạng 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	<b>Nguồn lực: phân công trách nhiệm,</b>		<i>- Bản mô tả công việc / bản phân</i>	- Có phòng, bộ phận chưa thiết lập Bản phân công trách			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (Có: +; không: - )	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	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)
	<b>quyền hạn và yêu cầu năng lực</b>		<i>công trách nhiệm quyền hạn</i>	nhiệm quyền hạn → chưa đáp ứng - 100 % phòng, bộ phận thiết lập Bản 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			
<b>4</b>	<b>Giải quyết công việc liên quan thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân</b>						
4.1	Có xây dựng quy trình ISO tích hợp cho các QT nội bộ giải quyết TTHC		<i>Danh mục các Quy trình nội bộ giải quyết TTHC được xây dựng và viện dẫn trong quy trình ISO tích hợp (QT ISO cho 01 lĩnh vực có thể có nhiều TTHC)</i>	- Còn có QT nội bộ giải quyết TTHC chưa được viện dẫn trong QT ISO tích hợp → chưa đáp ứng - Các QT nội bộ giải quyết TTHC được viện dẫn trong quy trình ISO tích hợp → đáp ứng - Các QT nội bộ giải quyết TTHC thường xuyên giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng chi tiết và viện dẫn trong các quy trình ISO → tốt			
4.2	Tuân thủ quy trình		<i>01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại Thông tư 01/2018/T T-VPCP (mã u số 01 ÷ 06)</i>	- Các bước công việc không thực hiện theo quy trình, chưa thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP → chưa đáp ứng - Các bước công việc được thực hiện theo quy trình và đã thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP → đáp ứng - Kiểm soát quá trình theo Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư			

TT	Tiêu chí	Thực trạng (Có: +; không: - )	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	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)
				01/2018/TT-VPCP 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>Duy trì, cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ		<i>Chương trình, Kế hoạch đánh giá, Báo cáo đánh giá nội bộ quy định trong QT đánh giá nội bộ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Còn có các phòng, bộ phận chưa được đánh giá và hoạt động đánh giá chưa tuân thủ đúng quy trình → chưa đáp ứng</li> <li>- Toàn bộ các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng</li> <li>- Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt</li> </ul>		*	Gửi kèm hồ sơ (4)
*5.2	Xem xét của lãnh đạo		<i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm trước theo quy định trong QT họp xem xét của lãnh đạo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung xem xét chưa đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → chưa đáp ứng</li> <li>- Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng</li> <li>- Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt</li> </ul>		*	Gửi kèm hồ sơ (4)
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hành động khắc phục chưa giải quyết được nguyên nhân → chưa đáp ứng</li> <li>- Hành động khắc phục giải quyết được nguyên nhân → đáp ứng</li> </ul>			Gửi kèm hồ sơ (4)

TT	Tiêu chí	Thực trạng (Có: +; không: - )	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	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)
				- Hành động khắc phục đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt			
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại		<i>Quyết định công bố + Bản Công bố + Phụ lục các lĩnh vực hoạt động được công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015</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 chứng minh (4)
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước		<i>Văn bản báo cáo</i>	- 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  $65 \div 90.5$
- 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: 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.**

**3. Phần chấm điểm chỉ số CCHC theo các tiêu chí thành phần của Bộ nội vụ đối với cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và đơn vị hành chính cấp huyện**

+ Điểm chấm của Sở KH&CN đối với cơ quan áp dụng ISO HC đạt yêu cầu ( $\geq 65$  điểm),  
khi:

\* Điểm chấm của mỗi tiêu chí 5.1; 5.2; 5.4; 5.5 đạt  $\geq 5$  điểm,

\* Các đơn vị trực thuộc (Chi cục thuộc Sở; phòng chuyên môn và UBND cấp xã trực thuộc cấp huyện có áp dụng ISO hành chính và điểm chấm của mỗi tiêu chí 5.1; 5.2; 5.4; 5.5 đạt  $\geq 5$  điểm) đạt điểm  $\geq 65$  điểm.