

Số: 1494/QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày 13 tháng 9 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bảng tiêu chí đánh giá việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 25/TTr-KHCN ngày 14 tháng 8 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bảng tiêu chí đánh giá việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông (gọi tắt là Bảng tiêu chí), với các nội dung như sau:

1. Tiêu chí đánh giá: Gồm 18 tiêu chí; trong đó, tiêu chí số 17 và tiêu chí số 18 là điểm cộng và điểm trừ; các tiêu chí đều được quy định số điểm tối đa, được chia thành 03 nhóm, cụ thể:

a) Nhóm các tiêu chí về hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng có số điểm tối đa là 73,5 điểm, gồm các tiêu chí sau:

- Hệ thống tài liệu.
- Kiểm soát tài liệu.
- Kiểm soát hồ sơ.



- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng.
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng.
- Hoạt động xem xét của lãnh đạo.
- Quản lý nguồn lực.
- Tạo sản phẩm (cung cấp dịch vụ).

b) Nhóm các tiêu chí về Hoạt động đo lường, phân tích, cải tiến có điểm tối đa là 26,5 điểm, gồm các tiêu chí sau:

- Sự thỏa mãn của khách hàng.
- Đánh giá nội bộ.
- Theo dõi và đo lường kết quả công việc.
- Hành động khắc phục phòng ngừa.
- Kế hoạch triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.
- Công bố phù hợp tiêu chuẩn.

c) Nhóm các tiêu chí về điểm cộng, điểm trừ có điểm tối đa là 10 điểm cộng và 10 điểm trừ.

2. Các lưu ý

Bảng tiêu chí quy định 06 điểm lưu ý trong quá trình đánh giá, chấm điểm 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.

3. Xếp loại

Kết quả 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông được xếp loại theo 05 mức độ, cụ thể:

- a) Loại Xuất sắc: Đạt từ 100 điểm trở lên.
- b) Loại Tốt: Đạt từ 90 điểm đến dưới 100 điểm.
- c) Loại Khá: Đạt từ 75 điểm đến dưới 90 điểm.
- d) Loại Trung bình: Đạt dưới 75 điểm đến 60 điểm.

đ) Loại Yếu: Đạt dưới 60 điểm hoặc không gửi báo cáo và các hồ sơ theo yêu cầu trong trường hợp kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị qua hồ sơ.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Bảng tiêu chí này áp dụng cho hoạt động tự đánh giá của cơ quan, đơn vị và hoạt động kiểm tra, đánh giá của UBND tỉnh, cơ quan có thẩm quyền đối với 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 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức phổ biến rộng rãi Bảng tiêu chí đến các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan áp dụng Bảng tiêu chí; hàng năm triển khai kiểm tra, đánh giá 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông theo kế hoạch đã được UBND tỉnh phê duyệt.

c) Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện Bảng tiêu chí và tham mưu cho UBND tỉnh xem xét, quyết định.

3. UBND các huyện, thị xã

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ phổ biến Bảng tiêu chí đến UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng thực hiện kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.

4. Các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông nghiên cứu, áp dụng Bảng tiêu chí trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả về UBND tỉnh (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ).

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh(b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TH, NN (Ho).

10

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trương Thanh Tùng

BẢNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

Việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001: 2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông
(Kèm theo Quyết định số: 1494/QĐ-UBND ngày 13 tháng 9 năm 2017
của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông)

Phần I. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
I		HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	73.5	
1	Tiêu chí 1	Phạm vi áp dụng	6	
1.1		Toàn bộ thủ tục hành chính được thực hiện tại cơ quan	3	
1.2		Các hoạt động có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính	2	
1.3		Toàn bộ phòng, ban	1	
2	Tiêu chí 2	Hệ thống tài liệu	13	
2.1		Phù hợp Mô hình khung	2	
2.2		Phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn (tài liệu được ban hành đủ theo quy định: Rõ người, rõ việc, rõ thời gian, cách thức thực hiện)	4	
2.3		Tuân thủ quy định tại các căn cứ pháp lý liên quan (cập nhật thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật chậm nhất 03 tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành).	3	
2.4		Phù hợp thực tế	3	
2.5		Được truyền đạt và thấu hiểu (trong cơ quan)	1	
3	Tiêu chí 3	Kiểm soát tài liệu	9	
3.1		Tài liệu được phê duyệt, ban hành đúng thẩm quyền và có đầy đủ chữ ký	3	
3.2		Có dấu hiệu nhận biết, phân biệt tài liệu	0.5	
3.3		Có danh mục tài liệu nội bộ	1	
3.4		Có danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài	1	
3.5		Có Hồ sơ phân phối tài liệu	0.5	
3.6		Có cách thức nhận biết sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1	

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
3.7		Đảm bảo tính sẵn có của tài liệu tại nơi sử dụng	1	
3.8		Có danh mục tài liệu được thu hồi (nếu có)	0.5	
3.9		Có danh mục tài liệu được hủy bỏ (nếu có)	0.5	
4	Tiêu chí 4	Kiểm soát hồ sơ	6	
4.1		Nhận diện được hồ sơ cần lưu	1.5	
4.2		Lập đầy đủ các loại hồ sơ theo yêu cầu	1.5	
4.3		Hồ sơ có dấu hiệu nhận biết, dễ truy cập	1	
4.4		Các đơn vị, phòng, ban có danh mục hồ sơ (có quy định thời gian lưu, hình thức lưu, nơi lưu)	1	
4.5		Có quy định cách hủy bỏ hồ sơ	0.5	
4.6		Có theo dõi mượn, trả, hủy bỏ hồ sơ	0.5	
5	Tiêu chí 5	Chính sách chất lượng	3	
5.1		Phù hợp với mục đích của cơ quan, tổ chức	0.5	
5.2		Cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng	0.5	
5.3		Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng	0.5	
5.4		Được truyền đạt và thấu hiểu (trong cơ quan)	0.5	
5.5		Được xem xét, sửa đổi phù hợp thực tế	1	
6	Tiêu chí 6	Mục tiêu chất lượng	6.5	
6.1		Có mục tiêu chất lượng của toàn cơ quan	1	
6.2		Có mục tiêu chất lượng của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	1	
6.3		Phù hợp chính sách chất lượng	0.5	
6.4		Rõ ràng, định lượng	0.5	
6.5		Có khả năng thực hiện	0.5	
6.6		Mang tính thách thức	1	
6.7		Có xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (quy định rõ trách nhiệm thực hiện, thời gian thực hiện, cách thức thực hiện)	1	
6.8		Có báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng đúng qui định	1	
7	Tiêu chí 7	Đại diện lãnh đạo về chất lượng	4	
7.1		Đại diện lãnh đạo về chất lượng là thành viên trong ban lãnh đạo cơ quan	2	
7.2		Có Ban Chỉ đạo ISO, phù hợp thực tế (đảm bảo sự tham gia của tất cả các cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; phân công trách nhiệm rõ ràng)	2	

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
8	Tiêu chí 8	Hoạt động xem xét của lãnh đạo	6.5	
8.1		Xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	2	
8.2		Chương trình, nội dung họp xem xét của lãnh đạo đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn	2	
8.3		Biên bản họp xem xét của lãnh đạo đề cập đến việc xem xét hệ thống quản lý chất lượng, việc thực hiện mục tiêu chất lượng, khiếu nại của khách hàng, thực hiện các thủ tục hành chính, các quy trình giải quyết công việc nội bộ ...)	1.5	
8.4		Lưu đầy đủ hồ sơ xem xét của lãnh đạo	1	
9	Tiêu chí 9	Quản lý nguồn lực	9	
		Cơ quan đảm bảo các nguồn lực và bố trí hợp lý các nguồn lực để xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thoả mãn của khách hàng		
9.1		Có sự phân công công việc, mô tả vị trí công việc của từng lãnh đạo cơ quan và các phòng, ban trực thuộc	1	
9.2		Có bố trí kinh phí duy trì hoạt động xây dựng, áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	1	
9.3		Đảm bảo chỗ làm việc hợp lý, có nơi đón tiếp, ghế chờ cho khách hàng, ... đảm bảo điều kiện về sức khỏe và an toàn	1	
9.4		Đảm bảo các trang thiết bị để làm việc như: bàn làm việc, máy tính, máy in, máy phô tô, điện thoại, tủ đựng hồ sơ...	1	
9.5		Áp dụng công nghệ thông tin trong việc trao đổi giữa Ban lãnh đạo cơ quan, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	1	
9.6		Có kế hoạch và thực hiện đào tạo cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo người thực hiện có năng lực đảm nhiệm công việc được giao	1	
9.7		Hoạt động đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được quy trình hóa và được thực hiện đúng quy định	1	

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
9.8		Đảm bảo đạo đức và văn hóa công sở (có quy chế làm việc, quy chế văn hóa công sở của cơ quan, tổ chức; không có trường hợp vi phạm quy chế)	1	
9.9		Lưu đầy đủ hồ sơ (hồ sơ đào tạo, đánh giá cán bộ công chức, khen thưởng ...)	1	
10	Tiêu chí 10	Tạo sản phẩm (cung cấp dịch vụ)	10.5	
10.1		Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong hệ thống quản lý chất lượng	5	
		Nếu mức độ đáp ứng và phù hợp với tài liệu được thiết lập:		
		Đáp ứng và phù hợp hoàn toàn	5	
		Không tuân thủ	(0 - 4)	
10.2		Xác định và lập thành văn bản các yêu cầu của khách hàng (bao gồm cả những yêu cầu khác (về chế định và pháp luật liên quan, về sản phẩm ...) không được khách hàng nêu ra nhưng cần thiết cho việc đáp ứng các yêu cầu này, cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả)	1.5	
10.3		Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện (như ký tắt, có sổ theo dõi và tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hàng năm, sổ theo dõi kết quả xử lý công việc ...)	1.5	
10.4		Đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến: - Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại). - Thông tin về sản phẩm (bao gồm cả thông tin về dịch vụ); - Các thắc mắc, yêu cầu kể cả các thay đổi có liên quan của khách hàng;	1.5	
10.5		Lưu trữ đầy đủ các hồ sơ cần thiết để cung cấp bằng chứng về việc thực hiện và kết quả của các quá trình	1	
II		HOẠT ĐỘNG ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH, CẢI TIẾN	26.5	
1	Tiêu chí 11	Sự thỏa mãn của khách hàng	4	
1.1		Thực hiện thu thập, giám sát và sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của	2	

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
		khách hàng		
1.2		Đánh giá kết quả hoạt động của cơ quan, tỷ lệ hài lòng của khách hàng (so với chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ được giao, mức độ đóng góp vào hoạt động cải cách hành chính, vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; bằng chứng chứng minh).	2	
2	Tiêu chí 12	Đánh giá nội bộ	6	
2.1		Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ	1	
2.2		Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ, đầy đủ theo quy định	2	
2.3		Tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ	1	
2.4		Số phòng, ban, đơn vị được tiến hành đánh giá nội bộ đạt từ 70% so với tổng số phòng, ban, đơn vị trực thuộc	1	
2.5		Lưu trữ đầy đủ hồ sơ đánh giá nội bộ tối thiểu trong 02 năm	1	
3	Tiêu chí 13	Theo dõi và đo lường kết quả công việc	4	
3.1		Đảm bảo các sản phẩm chỉ được thông qua khi đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của luật định và chế định và yêu cầu chính đáng của khách hàng	2	
3.2		Có phiếu kiểm soát hồ sơ trong quá trình thực hiện công việc (đảm bảo kiểm soát từ đầu vào đến đầu ra, có đầy đủ chữ ký của người liên quan...)	2	
4	Tiêu chí 4	Hành động khắc phục, phòng ngừa	5	
4.1		Có sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	1	
4.2		Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	1	
4.3		Loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	1	
4.4		Thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp	1	
4.5		Lưu trữ đầy đủ hồ sơ hành động khắc phục, phòng ngừa	1	
5	Tiêu chí 15	Kế hoạch triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng	2.5	
		Kế hoạch duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng được phê duyệt	2.5	
6	Tiêu chí 16	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	5	
6.1		Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO	2	

Stt	Tiêu chí	Nội dung	Điểm tối đa	Điểm chấm
		9001:2008 đúng quy định (Quyết định công bố, phụ lục kèm theo)		
6.2		Công bố lại khi có sự điều chỉnh phạm vi áp dụng	1	
6.3		Niêm yết tại cơ quan; đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có)	1	
6.4		Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi và tổng hợp	1	
		Tổng (I+II)	100	
III		Điểm cộng, điểm trừ		
1	Tiêu chí 17	Điểm cộng: 10 điểm		
1.1		Cơ quan tự đánh giá, chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện công tác báo cáo theo đúng quy định	3	
1.2		Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính (có những đề xuất, kiến nghị phù hợp)	3	
1.3		Có những cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng được Ban chỉ đạo ISO tỉnh; Đoàn kiểm tra ISO tỉnh đánh giá cao	4	
2	Tiêu chí 18	Điểm trừ: 10 điểm		
2.1		Báo cáo không đúng, không đủ nội dung, không có bằng chứng chứng minh theo yêu cầu	3	
2.2		Gửi báo cáo chậm từ 02 đến 07 ngày so với quy định	2	
2.3		Không gửi báo cáo theo quy định (trong trường hợp báo cáo định kỳ, báo cáo phục vụ cho hoạt động kiểm tra ISO tại cơ sở)	5	

Phần II. CÁC LƯU Ý

1. Số điểm đạt được của từng tiêu chí sẽ căn cứ vào mức độ phù hợp của tiêu chí đó so với quy định, cụ thể:

- 1.1. Sự không phù hợp nặng (lỗi nặng): Trừ 100% số điểm tối đa.
- 1.2. Sự không phù hợp nhẹ (lỗi nhẹ): Trừ 50% điểm tối đa.
- 1.3. Các khuyến nghị, lưu ý: Trừ 10% số điểm tối đa.

2. Các trường hợp đặc biệt đạt điểm tối đa theo quy định nếu cơ quan, đơn vị:

- 2.1. Không có tài liệu được thu hồi, tài liệu được hủy bỏ (mục 3.8, 3.9)
- 2.2. Không có sự không phù hợp (mục 14)
- 2.3. Không có sự thay đổi phạm vi áp dụng hệ thống kể từ lần Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2008 gần nhất (mục 6.2 của Tiêu chí 16).

Phần III. XẾP LOẠI

1. Loại Xuất sắc: Đạt từ 100 điểm trở lên.
 2. Loại Tốt: Đạt từ 90 điểm đến dưới 100 điểm.
 3. Loại Khá: Đạt từ 75 điểm đến dưới 90 điểm.
 4. Loại Trung bình: Đạt từ 60 điểm đến dưới 75.
 5. Loại yếu: Đạt dưới 60 điểm hoặc không gửi báo cáo và các hồ sơ theo yêu cầu trong trường hợp kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị qua hồ sơ./.
-