

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bộ tiêu chí 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 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống 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;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 30/TTr-KHCN ngày 19 tháng 8 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ tiêu chí 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 9001:2015 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Bộ tiêu chí này áp dụng cho hoạt động tự đánh giá của cơ quan, đơn vị và hoạt động kiểm tra, đánh giá xếp loại 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 của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông.

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo việc tự đánh giá, chấm điểm trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị, địa phương mình; tổng hợp báo cáo kết quả về UBND tỉnh (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ) theo đúng quy định.

2. Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị hướng dẫn và triển khai thực hiện Quyết định này; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, tổ chức triển khai thực hiện, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1494/QĐ-UBND ngày 13/9/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông 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.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT, NCKSTT.

8



Tôn Thị Ngọc Hạnh

**BỘ TIÊU CHÍ 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 9001:2015 TẠI CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC
THUỘC HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH ĐẮK NÔNG**
(Ban hành kèm theo Quyết định số **1276/QĐ-UBND** ngày **25** tháng 8 năm 2020
của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông)

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm tối đa	Điểm chấm
I	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015	72	
1	Kế hoạch triển khai	2	
1.1	Có Kế hoạch triển khai, có hiệu lực.	1	
1.2	Tổ chức triển khai kế hoạch.	1	
2	Bối cảnh của tổ chức	2	
2.1	Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	1	
2.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	1	
3	Phạm vi áp dụng	5	
3.1	Thể hiện bằng văn bản và đảm bảo tính sẵn có	1	
3.2	Thể hiện chi tiết về sản phẩm và dịch vụ được bao trùm.	1	
3.3	Có sự lý giải đối với các yêu cầu không được áp dụng	1	
3.4	Áp dụng cho các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính	1	
3.5	Áp dụng cho các hoạt động nội bộ	1	
4	Sự lãnh đạo và cam kết	2	
4.1	Bảng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của lãnh đạo theo yêu cầu của tiêu chuẩn và luật định trong việc xây dựng, thực hiện và cải tiến liên tục hiệu quả HTQLCL	1	
4.2	Quy định rõ vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức: phân công nhiệm vụ, mô tả vị trí công việc...	1	
5	Chính sách chất lượng	6	
5.1	Phù hợp với tổ chức	1	
5.2	Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập các mục tiêu.	1	
5.3	Đưa ra cam kết về việc tổ chức thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng.	1	
5.4	Đưa ra cam kết cải tiến liên tục HTQLCL.	1	
5.5	Sẵn có và được thể hiện bằng văn bản	1	
5.6	Được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong cơ quan, đơn vị	1	
6	Mục tiêu chất lượng	9.0	
6.1	Cụ thể, đo lường được, nhất quán với chính sách chất lượng	1	

6.2	Đảm bảo về thời gian	1	
6.3	Thiết lập mục tiêu chất lượng chung của cơ quan, đơn vị	1	
6.4	Thiết lập mục tiêu chất lượng ở các cấp, bộ phận chức năng trong cơ quan, đơn vị	1	
6.5	Thể hiện bằng văn bản và được truyền đạt trong cơ quan, đơn vị	1	
6.6	Được cập nhật khi có sự thay đổi	1	
6.7	Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của cơ quan và ở các cấp, bộ phận chức năng trong cơ quan	1	
6.8	Kế hoạch thực hiện MTCL phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn	1	
6.9	Thực hiện báo cáo định kỳ kết quả thực hiện MTCL	1	
7	Thông tin dạng văn bản	7	
7.1	Thông tin dạng văn bản	3	
<i>a</i>	<i>Bản mô tả HTQLCL, các tài liệu chung về HTQLCL</i>	1	
<i>b</i>	<i>Các quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	1	
<i>c</i>	<i>Các quy trình chuyên môn hoặc nội bộ</i>	1	
7.2	Tính phù hợp của hệ thống thông tin dạng văn bản	4	
<i>a</i>	<i>Phù hợp với Mô hình khung</i>	1	
<i>b</i>	<i>Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	1	
<i>c</i>	<i>Phù hợp với thực tế tại cơ quan, đơn vị, phạm vi áp dụng đã được xác định</i>	1	
<i>d</i>	<i>Phù hợp với luật định (Chậm nhất 3 tháng kể từ khi các căn cứ pháp lý liên quan có hiệu lực được cập nhật vào hệ thống)</i>	1	
8	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	9	
8.1	Tài liệu được phê duyệt có đầy đủ chữ ký, đúng phạm quyền, có dấu hiệu nhận biết tình trạng của tài liệu	1	
8.2	Có cách thức nhận biết sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1	
8.3	Có sự kiểm soát tài liệu nội bộ, tài liệu bên ngoài	1	
8.4	Thực hiện cập nhật, sửa đổi, ban hành lại tài liệu khi không còn phù hợp	1	
8.5	Thực hiện phân phối, hướng dẫn sử dụng tài liệu, đảm bảo tính sẵn có tại nơi sử dụng	1	
8.6	Có tính bảo mật.	1	
8.7	Có cách thức nhằm tránh mất mát dữ liệu, sử dụng sai và thay đổi ngoài ý muốn.	1	
8.8	Lưu giữ hồ sơ, tài liệu đầy đủ, khoa học trên nguyên tắc dễ nhận biết, dễ truy cập	1	
8.9	Quy định lưu giữ hồ sơ, tài liệu: trách nhiệm lưu, thời gian lưu, nơi lưu, thời gian hủy bỏ, cách thức hủy bỏ	1	
9	Hỗ trợ	14	
9.1	Nguồn lực	4	

a	<i>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 HTQLCL, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thoả mãn của khách hàng</i>	1	
b	<i>Nhân lực, trang thiết bị, cơ sở hạ tầng đáp ứng yêu cầu công việc.</i>	1	
c	<i>Môi trường làm việc thuận lợi, nâng cao hiệu quả công việc (Cán bộ, công chức đeo thẻ khi làm việc; Mọi người đều có tinh thần tự giác...).</i>	1	
d	<i>Có bố trí kinh phí duy trì hoạt động xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL.</i>	1	
9.2	Năng lực	4	
a	<i>Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn và triển khai thực hiện.</i>	1	
b	<i>Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động định kỳ, khoa học (có quy trình, tiêu chí đánh giá...).</i>	1	
c	<i>Xét thi đua khen thưởng, kỉ luật (nếu có) kịp thời, khoa học (có quy trình, tiêu chí xem xét, đánh giá...).</i>	1	
d	<i>Lưu trữ đầy đủ hồ sơ đúng quy định.</i>	1	
9.3	Nhận thức	6	
a	<i>Đảm bảo tất cả các cán bộ, công chức thông hiểu về HTQLCL</i>	1	
b	<i>Lãnh đạo thường xuyên nhắc đến việc áp dụng HTQLCL trong các cuộc họp.</i>	1	
c	<i>Quán triệt, phân công nhiệm vụ cụ thể.</i>	1	
d	<i>Có quy định chế độ báo cáo định kỳ về việc thực hiện, áp dụng, duy trì HTQLCL tại cơ quan, tổ chức.</i>	1	
đ	<i>Chia sẻ, phổ biến để nâng cao tri thức chung của cơ quan, tổ chức (phổ biến các văn bản dùng chung, ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin ...).</i>	1	
e	<i>Duy trì chế độ trao đổi thông tin (họp giao ban, định kỳ, đột xuất; báo cáo; bản tin; thông báo trên phần mềm quản lí văn bản...).</i>	1	
10	Tạo sản phẩm, dịch vụ	16	
10.1	<i>Sản phẩm, dịch vụ được cơ quan tạo ra cung cấp cho khách hàng phải được kiểm soát và truy xuất được nguồn gốc</i>	1	
10.2	<i>Các quy trình/thủ tục đã xây dựng được tuân thủ trên thực tế</i>	15	
a	<i>Đối với các quy trình/thủ tục chung về hệ thống chất lượng và các quy trình nội bộ không phải là quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	3	
b	<i>Đối với các quy trình thực hiện thủ tục hành chính</i>	12	
II	HOẠT ĐỘNG DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL	28	
11	Trao đổi thông tin với tổ chức, công dân	3	
11.1	<i>Niềm yết công khai các TTHC: Trực quan, đầy đủ và hiện hành.</i>	1	
11.2	<i>Có phương pháp hướng dẫn phù hợp (như làm sẵn các mẫu tờ khai, đơn đề nghị...).</i>	1	

11.3	Tuân thủ quy chế làm việc, quy chế văn hóa công sở.	1	
12	Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân	4	
12.1	Kế hoạch thực hiện	1	
12.2	Phát hành, thu thập ý kiến đánh giá	1	
12.3	Tổng hợp, báo cáo, phân tích.	1	
12.4	Lưu trữ hồ sơ đúng quy định.	1	
13	Đánh giá nội bộ	7	
13.1	Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ	1	
13.2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ đúng quy định.	1	
13.3	Phạm vi, đối tượng đánh giá nội bộ đạt trên 50% nội dung, phòng, ban, đơn vị trực thuộc của cơ quan, tổ chức.	1	
13.4	Việc đánh giá đảm bảo độc lập, khách quan.	1	
13.5	Chuyên gia đánh giá được đào tạo, hướng dẫn.	1	
13.6	Lập phiếu ghi chép đầy đủ, đúng quy định.	1	
13.7	Lập và lưu trữ hồ sơ, tài liệu đúng quy định.	1	
14	Xem xét của lãnh đạo	4	
14.1	Xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng (xem xét toàn bộ).	1	
14.2	Bảng chứng về việc xem xét của lãnh đạo	1	
14.3	Sự phù hợp đầu vào và đầu ra so với yêu cầu của tiêu chuẩn	1	
14.4	Lưu trữ hồ sơ đúng quy định.	1	
15	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	4	
15.1	Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định (Quyết định công bố, phụ lục kèm theo).	1	
15.2	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đắk Nông.	1	
15.3	Niêm yết tại cơ quan; đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).	1	
15.4	Công bố lại khi có sự điều chỉnh phạm vi áp dụng (nếu có).	1	
16	Kiểm soát, xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến	4	
16.1	Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp (nếu có)	1	
16.2	Thực hiện hành động khắc phục sự không phù hợp được phát hiện	1	
16.3	Hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác	1	
16.4	Lưu giữ hồ sơ đúng quy định	1	
17	Cải tiến	2	
17.1	Có biện pháp cải tiến để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng	1	
17.2	Biện pháp cải tiến được phổ biến áp dụng rộng rãi	1	
Tổng		100	

Cách tính điểm: Số điểm ở các tiêu chí trong bảng này là số điểm tối đa. Số điểm thực tế được tính dựa vào mức độ phù hợp đáp ứng của tiêu chí so với quy định tại số điểm tối đa của tiêu chí đó.

Điểm cộng: 02 điểm

- *Công tác đánh giá chấm điểm: cộng 01 điểm, cụ thể:*

+ *Cơ quan/đơn vị tự đánh giá chấm điểm chặt chẽ, chính xác: cộng 0,5 điểm;*

+ *Có đầy đủ tài liệu minh chứng: Cộng 0,5 điểm*

- *Công tác báo cáo: Cộng 01 điểm, trong đó:*

+ *Cơ quan/đơn vị thực hiện đầy đủ và đảm bảo thời gian báo cáo theo quy định: cộng 0,5 điểm;*

+ *Đảm bảo chất lượng nội dung báo cáo: cộng 0,5 điểm.*

Điểm trừ: 05 điểm

- *Chậm gửi báo cáo theo quy định (chậm từ 03 ngày trở lên) trừ 02 điểm*

- *Báo cáo không đúng, đầy đủ nội dung: trừ 02 điểm*

- *Không cung cấp đủ bằng chứng minh chứng theo yêu cầu: trừ 01 điểm”*

KẾT QUẢ XẾP LOẠI

1. Loại Tốt: Đạt từ 85 điểm trở lên

2. Loại khá: Đạt từ 75 điểm đến dưới 85 điểm

3. Loại trung bình: Đạt từ 60 điểm đến dưới 75 điểm

4. Loại yếu: Dưới 60 điểm hoặc không gửi hồ sơ, báo cáo theo yêu cầu của Đoàn kiểm

tra

