

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

1. Ngày đánh giá: 19/06/2020

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu√ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Ban Chỉ đạo ISO	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Thanh tra – tuyên truyền	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Kế hoạch – Tổng hợp
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng Ban		

3. Thành phần đoàn đánh giá:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thành phần
1.	Ông Hà Văn Vui	Phó Trưởng ban	Trưởng đoàn
2.	Ông Ma Kim Bang	Chánh Văn phòng	Thành viên
3.	Ông Nông Quốc Khôi	Trưởng phòng Kế hoạch – Tổng hợp	Thành viên
4.	Ông Nguyễn Văn Thụ	Chánh Thanh tra	Thành viên
5.	Bà Hà Thị Huyền Trang	Chuyên viên Văn phòng – Chính sách	Thư ký

4. Mục tiêu đánh giá:

Đánh giá xem xét việc chuyển đổi, xây dựng, áp dụng HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và phù hợp với các quy định của tỉnh, của nhà nước liên quan đến việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp/lưu ý/khuyến nghị:

STT	Phòng chuyên môn được đánh giá	Số lượng điểm	Điểm lưu ý	Ghi chú
-----	--------------------------------	---------------	------------	---------

		KPH		
1	Ban chỉ đạo ISO	1		Liên quan đến việc ban hành tài liệu
2	Văn phòng Ban	3		- Liên quan đến việc áp dụng quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ. - Liên quan đến việc cập nhật phiếu kiểm soát giải quyết hồ sơ - Liên quan đến việc lập mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu
3	Phòng Kế hoạch - Tổng hợp	2		- Liên quan đến việc áp dụng quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ. - Liên quan đến việc lập mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu
4	Phòng Thanh tra - Tuyên truyền	2		- Liên quan đến việc áp dụng quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ. - Liên quan đến việc lập mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1. Các kết quả đạt được:

a) Hoạch định hệ thống:

- Toàn bộ các TTHC liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Ban đã được xây dựng quy trình giải quyết TTHC đáp ứng quy định.

- Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

- Xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Ban.

- Toàn thể Cán bộ, công chức của Ban đã nhận thức tốt về HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, nắm được các quy trình, tài liệu HTQLCL ISO 9001:2015 của Phòng.

b) Trách nhiệm lãnh đạo:

- Trưởng Ban đã ban hành quyết định kiện toàn lại Ban chỉ đạo ISO trong đó có chỉ định Trưởng ban ISO, phó ban, thư ký ISO và các thành viên của Ban chỉ đạo và có văn bản quy định chức năng nhiệm vụ của từng thành viên trong Ban chỉ đạo.

- Đưa ra chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng.

c) Nguồn lực:

Để đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO cũng như yêu cầu của các văn bản quy định liên quan, Ban lãnh đạo đã cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết để đảm bảo việc triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 thành công, có hiệu lực và hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước và phục vụ tổ chức, công dân. Thông qua việc thành lập Ban chỉ đạo ISO nhằm đáp ứng các yêu cầu về nhân sự quản lý điều hành hệ thống ISO và nêu rõ chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí tham gia trong Ban chỉ đạo. Ban lãnh đạo cũng xác định rõ đây là một nhiệm vụ cần phải đạt được và đạt được một cách hiệu quả từ đó nâng cao được chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân thông qua việc cải tiến phương pháp làm việc và giải quyết các dịch vụ hành chính công.

6.2. Điểm không phù hợp, khuyến nghị cải tiến:

Các điểm không phù hợp đã được ghi nhận trong phiếu khắc phục, các lưu ý và khuyến nghị cải tiến đã được góp ý trong quá trình đánh giá và thể hiện theo các phiếu ghi chép của chuyên gia đánh giá trong quá trình thực hiện, và được trình bày cho đại diện các phòng ban chuyên môn thông hiểu trong buổi họp kết thúc. Trưởng các phòng chuyên môn ghi nhận các nhận xét đánh giá của chuyên gia và phân đầu thực hiện các hành động khắc phục cải tiến kịp thời, đảm bảo hiệu lực và hiệu quả áp dụng.

- Khi thiết lập mục tiêu chất lượng cần xem xét đến tính khả thi, tính cụ thể và định lượng để có thể theo dõi và đo lường được mức độ thực hiện.

- Kiểm soát hồ sơ sao cho dễ nhận biết, dễ tìm kiếm tra cứu.

- Cần chọn cách thức niêm yết TTHC phù hợp sao cho công dân dễ dàng nhận biết và tiếp cận với các thông tin quy định trong TTHC.

- Việc hướng dẫn thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ, loại hồ sơ (bản gốc / bản sao / bản công chức) cho tổ chức cá nhân cần được ghi nhận bằng văn bản;

- Việc tiếp nhận yêu cầu giải đáp và nội dung giải đáp các vướng mắc, chính sách, chế độ cho tổ chức, cá nhân cần phải được ghi nhận và xác nhận trách nhiệm giải đáp.

- Niêm yết và bảo đảm hiệu quả hoạt động của đường dây nóng.

- Cần bố trí, sắp xếp không gian làm việc khoa học, thuận tiện và tiết kiệm tạo điều kiện thuận lợi cho việc tác nghiệp, quản lý tài sản và lưu trữ hồ sơ.

- Cần thực hiện quản lý, sắp xếp dữ liệu, tài liệu trên các máy tính sao cho thuận tiện sử dụng và tìm kiếm khi cần.

- Thống nhất các vấn đề chuyên môn còn chưa rõ ràng quy định trong văn bản pháp luật và chưa thấu hiểu của các cán bộ, viên chức. Giải đáp triệt để các nội dung chưa thống nhất để làm căn cứ chuẩn hoá lại hệ thống văn bản.
- Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo quy định.

6.3. Kết luận/đầu ra của cuộc đánh giá:

Với mức độ phù hợp hiện tại của HTQLCL, sau khi khắc phục những điểm không phù hợp thì có thể xác nhận hiệu lực của Hệ thống và tiến hành tự công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo đúng trình tự quy định./.

Cao Bằng, ngày 19 tháng 06 năm 2020
TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ
PHÓ TRƯỞNG BAN

Hà Văn Vui