

(ĐƠN VỊ BÁO CÁO)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số :

Đồng Nai, ngày tháng năm

MẪU

BÁO CÁO

Tình hình duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH:

- Quyết định công bố, thời gian công bố HTQLCL ISO 9001 được áp dụng tại đơn vị (*đính kèm Quyết định gần nhất và danh mục quy trình*).
- Phạm vi áp dụng:
 - Số thủ tục hành chính áp dụng ISO/ tổng số thủ tục hành chính của đơn vị (*do UBND tỉnh phê duyệt áp dụng tại đơn vị*).
 - Số quy trình nội bộ do đơn vị ban hành.
 - Số phòng ban, đơn vị trực thuộc áp dụng/tổng phòng ban, đơn vị trực thuộc.
- Việc áp dụng ISO điện tử: Số thủ tục hành chính mức độ 3,4.
- Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị và các phòng ban trực thuộc.

II. NHỮNG KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL

Đề nghị nêu các nội dung sau:

- Việc duy trì ISO điện tử (*Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến ISO điện tử hàng năm của đơn vị (kèm file)*).
- Công tác đào tạo, tập huấn, hướng dẫn áp dụng HTQLCL tại đơn vị (*số đợt tập huấn, số lượng cán bộ tham gia*).
- Kết quả thực hiện nhận diện rủi ro, cơ hội và hành động phòng ngừa (*phiếu rủi ro, cơ hội; kế hoạch phòng ngừa (nếu có), ...*).
- Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng (*đạt hay không đạt theo MTCL đã đặt ra?*).
- Kết quả đánh giá nội bộ lần gần nhất (*đính kèm theo Kế hoạch/Chương trình đánh giá, Báo cáo đánh giá nội bộ*).
- Kết quả của hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng (*đính kèm theo Biên bản họp xem xét của lãnh đạo*).
- Kết quả thực hiện công tác CCHC:

+ Số hồ sơ giải quyết đúng thời hạn, sớm hơn thời hạn/tổng hồ sơ giải quyết (*tài liệu/hồ sơ kiểm chứng*);

+ Kết quả khảo sát sự thỏa mãn của tổ chức, công dân đối với công tác giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị (*đính kèm theo Kế hoạch/Báo cáo kết quả*).

- Kết quả thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa:

+ Số hồ sơ giải quyết trễ hạn hoặc sai lỗi phải sửa lại/ tổng hồ sơ giải quyết (*tài liệu kiểm chứng*);

+ Hành động khắc phục hoặc phòng ngừa (*tài liệu kiểm chứng*);

+ Kết quả hoạt động khắc phục, phòng ngừa (*nếu có*).

- Kết quả hoạt động cải tiến đối với các quy trình xử lý công việc giải quyết các thủ tục hành chính (*giảm thời gian xử lý, tinh gọn, ...*).

2. Hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL:

Đề nghị nêu những nội dung sau:

Đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL đối với hoạt động của đơn vị ở những mặt sau:

+ Công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo đơn vị:

+ Công tác quản lý tài liệu, hồ sơ:

+ Công tác phân định trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức; phòng/ban trong đơn vị:

+ Công tác quản lý, kiểm soát các quy trình, thủ tục của đơn vị:

+ Thời gian giải quyết các yêu cầu của người dân, tổ chức có liên quan:

+ Việc áp dụng ISO điện tử tại đơn vị hiện nay như thế nào:

III. KHÓ KHĂN, TỒN TẠI TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

Đề nghị Quý cơ quan nêu những nội dung sau:

+ Những khó khăn từ sự thay đổi của các văn bản pháp luật, chính sách;

+ Những khó khăn từ đặc thù riêng của từng đơn vị: (*cơ sở vật chất; đội ngũ cán bộ, công chức; chức năng, nhiệm vụ...*);

+ Những nội dung liên quan khác.

IV. KIẾN NGHỊ

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;

-

- Lưu: VT,

PHỤ LỤC

Hồ sơ phục vụ công tác kiểm tra xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (ISO điện tử)

1. Quyết định công bố (hoặc công bố lại) HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 còn hiệu lực; trong đó, có danh mục thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL của cơ quan, đơn vị;
2. Hồ sơ tham gia của Lãnh đạo Sở, các phòng ban, đơn vị và các cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống (như 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; phân công, quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo ISO còn hiệu lực;)
3. Hồ sơ đánh giá nội bộ (ĐGNB): Phiếu ghi chép trong quá trình ĐGNB, báo cáo điểm không phù hợp, điểm lưu ý; hành động khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có); kết quả thực hiện ĐGNB.
4. Hồ sơ ban hành, sửa đổi, bổ sung; cập nhật những thay đổi do VBQPPL có liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào hệ thống quản lý chất lượng;
5. Hồ sơ ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình, thủ tục theo các quy định có liên quan; Hồ sơ liên quan đến hoạt động nhận diện rủi ro - cơ hội và hành động phòng ngừa;
6. Hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng (kết quả thống kê danh mục TTHC có phát sinh hồ sơ trong năm 2022 (nếu có); số lượng, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn, trước hẹn, trễ hẹn; giải pháp của cơ quan, đơn vị để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; ...)
7. Hồ sơ xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng (nếu có) và các hoạt động cải tiến trong quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 tại cơ quan, đơn vị;
8. Hồ sơ họp xem xét lãnh đạo (kế hoạch, biên bản họp, kết luận, ...).