

Số: /QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định Bộ tiêu chí, xếp hạng kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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 thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ Quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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;

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 98/TTr-KHCN ngày 08/12/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định Bộ tiêu chí, xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2022 và thay thế Quyết định số 1756/QĐ-UBND ngày 23/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang.

Điều 3. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh, các chi cục, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ KH&CN;
- Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh: LĐVP, TKCT, TH;
- Lưu: VT, KGVX.Trang.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mai Sơn

QUY ĐỊNH

Bộ tiêu chí, xếp hạng kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định Bộ tiêu chí, xếp hạng kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 (gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang (gọi chung là cơ quan).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các sở, ngành; các cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh (gọi chung là cơ quan cấp tỉnh); UBND các huyện, thành phố (gọi chung là UBND cấp huyện); các chi cục; UBND các xã, phường, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã).

Điều 3. Mục đích chấm điểm, xếp hạng

1. Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

2. Kết quả chấm điểm, xếp hạng là cơ sở chỉ đạo khắc phục kịp thời những tồn tại, hạn chế; phát huy những lợi ích của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, từ đó nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý, điều hành và phục vụ tổ chức, cá nhân.

3. Nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm của thủ trưởng và cán bộ, công chức trong áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng, là căn cứ để khen thưởng các cá nhân, cơ quan tiêu biểu trong hoạt động này.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện chấm điểm, xếp hạng

Việc chấm điểm, xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan phải bảo đảm tính khoa học, công khai, khách quan, minh bạch, phản ánh đúng thực trạng công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan tại thời điểm chấm điểm.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Nội dung Bộ tiêu chí

1. Nội dung Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện được xác định trên 15 tiêu chí, 44 tiêu chí thành phần.

Tổng số 110 điểm, gồm: Điểm đánh giá theo các tiêu chí là 100 điểm; điểm cộng 10 điểm, điểm trừ 10 điểm.

Chi tiết Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện được quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quyết định này.

2. Nội dung Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các chi cục được xác định trên 14 tiêu chí, 42 tiêu chí thành phần.

Tổng số 110 điểm gồm: Điểm đánh giá theo các tiêu chí là 100 điểm; điểm cộng 10 điểm, điểm trừ 10 điểm.

Chi tiết Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các chi cục được quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Quyết định này.

3. Nội dung Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các UBND cấp xã được xác định trên 14 tiêu chí, 42 tiêu chí thành phần.

Tổng số 110 điểm gồm: Điểm đánh giá theo các tiêu chí là 100 điểm; điểm cộng 10 điểm, điểm trừ 10 điểm.

Chi tiết Bộ tiêu chí chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các UBND cấp xã được quy định tại Phụ lục III ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 6. Trình tự, thời gian thực hiện chấm điểm, xếp hạng

1. Tự chấm điểm

Các cơ quan tự chấm điểm trên phần mềm kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần, đính tài liệu kiểm chứng và báo cáo tự chấm điểm kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

2. Thẩm định kết quả chấm điểm

a) Ban chỉ đạo ISO tỉnh thẩm định và chấm điểm độc lập đối với kết quả tự chấm điểm của 100% các sở, ngành, UBND cấp huyện, các chi cục, các cơ quan

trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh trên phần mềm; lựa chọn chấm điểm tại trụ sở tối thiểu 1/3 số cơ quan cấp tỉnh.

Ban chỉ đạo ISO tỉnh thực hiện thẩm định độc lập kết quả chấm điểm tối thiểu 10% UBND cấp xã, hình thức chấm thẩm định: Trên phần mềm hoặc tại trụ sở.

b) Ban chỉ đạo ISO của huyện, thành phố thẩm định và chấm điểm độc lập đối với kết quả tự chấm điểm của UBND cấp xã; lựa chọn chấm điểm tại trụ sở đảm bảo tối thiểu 1/3 số UBND cấp xã. Gửi kết quả chấm điểm về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp.

c) Đối với những cơ quan không gửi kết quả tự chấm điểm theo yêu cầu: Không thực hiện xếp hạng; đồng thời phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Thời gian: Thời gian thực hiện việc chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan được thực hiện vào quý IV hằng năm. Số liệu báo cáo được tính từ 01 tháng 01 của năm đến thời điểm thực hiện chấm điểm.

Điều 7. Xếp hạng, công bố điểm số

1. Việc xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan được thực hiện căn cứ vào điểm số của từng cơ quan để xếp hạng theo thứ tự từ cao xuống thấp và xác định mức độ Tốt, Khá, Trung bình và Yếu. Các mức Tốt, Khá, Trung bình và Yếu được xác định như sau:

Mức Tốt: Là đơn vị có điểm đánh giá từ 80 điểm trở lên;

Mức Khá: Là đơn vị có điểm đánh giá từ 65 điểm đến dưới 80 điểm;

Mức Trung bình: Là đơn vị có điểm đánh giá từ 50 điểm đến dưới 65 điểm;

Mức Yếu: Là đơn vị có điểm đánh giá dưới 50 điểm.

2. Thực hiện xếp hạng xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo 3 nhóm cơ quan bao gồm:

a) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện.

b) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các chi cục.

c) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của UBND cấp xã.

3. Công bố xếp hạng

Sau khi có kết quả thẩm định, chấm điểm của Ban chỉ đạo ISO tỉnh và Ban chỉ đạo ISO các huyện, thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm:

a) Tổng hợp kết quả, xếp hạng, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố đối với các cơ quan cấp tỉnh; UBND cấp huyện.

b) Tổng hợp, công bố kết quả, xếp hạng của các chi cục, UBND cấp xã.

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 8. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Hằng năm xây dựng kế hoạch chấm điểm, chủ trì tổ chức thực hiện kế hoạch.
2. Tham mưu Trưởng Ban chỉ đạo ISO tỉnh: Quyết định thành lập các Tổ chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng hàng năm của các cơ quan.
3. Đôn đốc, theo dõi, kiểm tra, tổng hợp kết quả chấm điểm của các cơ quan báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.
4. Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan theo dõi, rà soát và đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh quyết định điều chỉnh, bổ sung các tiêu chí chấm điểm cho phù hợp.
5. Căn cứ bộ tiêu chí xây dựng hướng dẫn chấm điểm cho các cơ quan.

Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan

1. Thực hiện tự chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng hàng năm theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ.
2. Căn cứ kết quả chấm điểm kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế để nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Điều 10. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

1. Thực hiện các nhiệm vụ như quy định tại Điều 8.
2. Chỉ đạo Ban chỉ đạo ISO huyện thành lập các tổ chấm điểm thực hiện chấm điểm đối với các UBND cấp xã trực thuộc.
3. Hướng dẫn UBND cấp xã trực thuộc thực hiện tự chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng hàng năm;
4. Kiểm tra, đôn đốc UBND cấp xã trực thuộc khắc phục những tồn tại, hạn chế qua kết quả chấm điểm. Xem xét, kiểm điểm trách nhiệm đối với Chủ tịch UBND cấp xã chưa làm tốt công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng hàng năm.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Phụ lục I
BỘ TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM KẾT QUẢ CÔNG TÁC
XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CỦA CÁC CƠ QUAN CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)

TT	Tiêu chí	Điểm
I	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG	75
1	Áp dụng phiên bản ISO 9001:2015	2
2	Chính sách chất lượng	1
2.1	Sự phù hợp của chính sách chất lượng	0.5
2.2	Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	0.5
3	Hệ thống tài liệu	20
3.1	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng và các quy trình bắt buộc	1
3.2	Các quy trình nội bộ	4
3.3	Quy trình giải quyết TTHC đáp ứng 100% thủ tục hành chính	5
3.4	Tính phù hợp của hệ thống tài liệu:	10
	<i>a. Phù hợp với mô hình khung</i>	3
	<i>b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	3
	<i>c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý</i>	4
4	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	10
4.1	Việc phê duyệt tài liệu trước khi ban hành	1
4.2	Việc kiểm soát tài liệu bên ngoài	0.5
4.3	Việc kiểm soát tài liệu nội bộ	0.5
4.4	Việc đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1
4.5	Sự sẵn có của tài liệu ở nơi sử dụng	1

4.6	Các loại hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn	1
4.7	Hồ sơ có rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng	4
4.8	Quy định về lưu giữ, bảo quản	1
5	Quản lý rủi ro	5
5.1	Phân tích thực trạng và xác định rủi ro	2
5.2	Nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	2
5.3	Xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết	1
6	Mục tiêu chất lượng (MTCL)	5
6.1	MTCL thoả mãn nguyên tắc SMART, được truyền đạt	1
6.2	Công tác xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	1
6.3	Công tác đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	3
7	Sự lãnh đạo	2
7.1	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về Hệ thống quản lý chất lượng	1
7.2	Việc kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	1
8	Xem xét của lãnh đạo	5
8.1	Công tác xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	2
8.2	Sự phù hợp của đầu vào, đầu ra việc xem xét với yêu cầu của tiêu chuẩn	3
9	Quản lý nguồn lực	5
9.1	Việc nắm bắt của công chức đối với các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng	3
9.2	Công tác xác định tiêu chuẩn, năng lực của cán bộ; Bản mô tả công việc	1
9.3	Việc đào tạo cán bộ để đảm nhiệm công việc được giao	1

10	Tạo sản phẩm	20
10.1	Sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng có thể được nhận biết và truy suất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	<i>a. Đối với các quy trình nội bộ</i>	5
	<i>b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</i>	10
10.3	Lưu hồ sơ giải quyết công việc	1
II	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN	25
11	Sự thỏa mãn của khách hàng	3
11.1	Bằng chứng về công tác thu thập, giám sát và sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	1
11.2	Công tác sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	2
12	Đánh giá nội bộ	10
12.1	Công tác thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ	2
12.2	Sự độc lập của chuyên gia đánh giá nội bộ	1
12.3	Chất lượng của công tác đánh giá nội bộ	5
12.4	Sự tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ	2
13	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	3
13.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	1
13.2	Công tác loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	2
14	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	4
14.1	Hệ thống quản lý chất lượng được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận	2
14.2	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định.	1

14.3	Niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc viết bài tuyên truyền về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (nếu có)	0.5
14.4	Thông báo bằng văn bản đến Sở KH&CN theo dõi và tổng hợp	0.5
15	Kết quả của các cơ quan/đơn vị trực thuộc (cơ quan, đơn vị không có đơn vị trực thuộc thì chấm điểm tối đa)	5
15.1	Số các cơ quan/đơn vị trực thuộc thực hiện Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định	2
15.2	Điểm thực hiện của các cơ quan/đơn vị quản lý nhà nước trực thuộc	3
	Tổng (I+II)	100
*	Điểm cộng:	10
	Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng	2
	Có những cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	2
	Tổ chức chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định	5
*	Điểm trừ:	10
	Chậm gửi báo cáo (không quá 02 ngày) theo quy định	2
	Không gửi báo cáo theo quy định/Chậm gửi báo cáo từ 03 ngày trở lên hoặc không gửi báo cáo theo quy định	3
	Áp dụng đối với cơ quan cấp tỉnh: Không xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của năm	5
	Áp dụng đối với UBND các huyện: - Không xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của năm - Chấm điểm UBND cấp xã không chặt chẽ (chấm điểm cao hơn 10% so với BCĐ ISO tỉnh chấm thẩm định)	2 3

Phụ lục II
BỘ TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM KẾT QUẢ CÔNG TÁC XÂY DỰNG,
ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC CHI CỤC
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)

TT	Tiêu chí	Điểm
I	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG	75
1	Áp dụng phiên bản ISO 9001:2015	2
2	Chính sách chất lượng	1
2.1	Sự phù hợp của chính sách chất lượng	0,5
2.2	Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	0,5
3	Hệ thống tài liệu	20
3.1	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng và các quy trình bắt buộc	1
3.2	Các quy trình nội bộ	4
3.3	Quy trình giải quyết TTHC đáp ứng 100% thủ tục hành chính	5
3.4	Tính phù hợp của hệ thống tài liệu:	10
	<i>a. Phù hợp với mô hình khung</i>	3
	<i>b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	3
	<i>c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý</i>	4
4	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	10
4.1	Việc phê duyệt tài liệu trước khi ban hành	1
4.2	Việc kiểm soát tài liệu bên ngoài	0,5
4.3	Việc kiểm soát tài liệu nội bộ	0,5
4.4	Việc đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1
4.5	Sự sẵn có của tài liệu ở nơi sử dụng.	1

4.6	Các loại hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn	1
4.7	Hồ sơ có rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng	4
4.8	Quy định về lưu giữ, bảo quản	1
5	Quản lý rủi ro	5
5.1	Phân tích thực trạng và xác định rủi ro	2
5.2	Nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	2
5.3	Xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết	1
6	Mục tiêu chất lượng (MTCL)	5
6.1	MTCL thoả mãn nguyên tắc SMART, được truyền đạt	1
6.2	Công tác xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	1
6.3	Công tác đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	3
7	Sự lãnh đạo	2
7.1	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về Hệ thống quản lý chất lượng	1
7.2	Việc kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	1
8	Xem xét của lãnh đạo	5
8.1	Công tác xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	2
8.2	Sự phù hợp của đầu vào, đầu ra việc xem xét với yêu cầu của tiêu chuẩn	3
9	Quản lý nguồn lực	5
9.1	Việc nắm bắt của công chức đối với các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng	3
9.2	Công tác xác định tiêu chuẩn, năng lực của cán bộ; Bản mô tả công việc	1
9.3	Việc đào tạo cán bộ để đảm nhiệm công việc được giao	1

10	Tạo sản phẩm	20
10.1	Sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng có thể được nhận biết và truy suất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	<i>a. Đối với các quy trình nội bộ</i>	5
	<i>b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</i>	10
10.3	Lưu hồ sơ giải quyết công việc	1
II	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN	25
11	Sự thỏa mãn của khách hàng	5
11.1	Bằng chứng về công tác thu thập, giám sát và sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	1
11.2	Công tác sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	4
12	Đánh giá nội bộ	10
12.1	Công tác thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ	2
12.2	Sự độc lập của chuyên gia đánh giá nội bộ	1
12.3	Chất lượng của công tác đánh giá nội bộ	5
12.4	Sự tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ	2
13	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	5
13.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	2
13.2	Công tác loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	3
14	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	5
14.1	Hệ thống quản lý chất lượng được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận	2
14.2	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định.	2

14.3	Niên yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc viết bài tuyên truyền về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (nếu có)	0,5
14.4	Thông báo bằng văn bản đến Sở KH&CN theo dõi và tổng hợp	0,5
	Tổng (I+II)	100
*	Điểm cộng	10
	Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng	2
	Có những cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	3
	Tổ chức chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định	5
*	Điểm trừ	10
	Chậm gửi báo cáo (không quá 02 ngày) theo quy định	2
	Không gửi báo cáo theo quy định/Chậm gửi báo cáo từ 03 ngày trở lên hoặc không gửi báo cáo theo quy định	3
	Không xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của năm	5

Phụ lục III
BỘ TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM KẾT QUẢ CÔNG TÁC
XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CỦA UBND CẤP XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)

TT	Tiêu chí	Điểm
I	HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG	75
1	Áp dụng phiên bản ISO 9001:2015	2
2	Chính sách chất lượng	1
	Sự phù hợp của chính sách chất lượng	0,5
	Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	0,5
3	Hệ thống tài liệu	20
3.1	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng và các quy trình bắt buộc	1
3.2	Các quy trình nội bộ	4
3.3	Quy trình giải quyết TTHC được xây dựng đối với TTHC có phát sinh hồ sơ và có khả năng phát sinh hồ sơ	5
3.4	Tính phù hợp của hệ thống tài liệu:	10
	<i>a. Phù hợp với mô hình khung</i>	3
	<i>b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn</i>	3
	<i>c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý</i>	4
4	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	10
4.1	Việc phê duyệt tài liệu trước khi ban hành	1
4.2	Việc kiểm soát tài liệu bên ngoài	0,5
4.3	Việc kiểm soát tài liệu nội bộ	0,5
4.4	Việc đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	1

4.5	Sự sẵn có của tài liệu ở nơi sử dụng.	1
4.6	Các loại hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn	1
4.7	Hồ sơ có rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng	4
4.8	Quy định về lưu giữ, bảo quản	1
5	Quản lý rủi ro	5
5.1	Phân tích thực trạng và xác định rủi ro	2
5.2	Nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	2
5.3	Xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết	1
6	Mục tiêu chất lượng (MTCL)	5
6.1	MTCL thoả mãn nguyên tắc SMART, được truyền đạt	1
6.2	Công tác xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	1
6.3	Công tác đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban, bộ phận của cơ quan	3
7	Sự lãnh đạo	2
7.1	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về Hệ thống quản lý chất lượng	1
7.2	Việc kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	1
8	Xem xét của lãnh đạo	5
8.1	Công tác xem xét định kỳ hệ thống quản lý chất lượng	2
8.2	Sự phù hợp của đầu vào, đầu ra việc xem xét với yêu cầu của tiêu chuẩn	3
9	Quản lý nguồn lực	5
9.1	Việc nắm bắt của công chức đối với các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng	3
9.2	Công tác xác định tiêu chuẩn, năng lực của cán bộ; Bản mô tả công việc	1
9.3	Việc đào tạo cán bộ để đảm nhiệm công việc được giao	1

10	Tạo sản phẩm	20
10.1	Sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng có thể được nhận biết và truy suất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	<i>a. Đối với các quy trình nội bộ</i>	5
	<i>b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</i>	10
10.3	Lưu hồ sơ giải quyết công việc	1
II	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN	25
11	Sự thỏa mãn của khách hàng	5
11.1	Bằng chứng về công tác thu thập, giám sát và sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	2
11.2	Công tác sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	3
12	Đánh giá nội bộ	10
12.1	Công tác thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ	2
12.2	Sự độc lập của chuyên gia đánh giá nội bộ	1
12.3	Chất lượng của công tác đánh giá nội bộ	5
12.4	Sự tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ	2
13	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	5
13.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	2
13.2	Công tác loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	3
14	Công bố phù hợp tiêu chuẩn	5
14.1	Hệ thống quản lý chất lượng được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận	2
14.2	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định.	2

14.3	Niên yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc viết bài tuyên truyền về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (nếu có)	0,5
14.4	Thông báo bằng văn bản đến Sở KH&CN theo dõi và tổng hợp	0,5
	Tổng (I+II)	100
*	Điểm cộng	10
	Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng	2
	Có những cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	3
	Tổ chức chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định	5
*	Điểm trừ	10
	Chậm gửi báo cáo (không quá 02 ngày) theo quy định	2
	Không gửi báo cáo theo quy định/Chậm gửi báo cáo từ 03 ngày trở lên hoặc không gửi báo cáo theo quy định	3
	Không xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của năm	5