

SỞ TƯ PHÁP
BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

1. Báo cáo số: 01

2. Ngày đánh giá: 14/9/2020

3. Các đơn vị được đánh giá:

Ban ISO, Bộ phận một cửa và các lĩnh vực có liên quan

4. Nhóm đánh giá:

- Đặng Văn Khánh – Phó giám đốc
- Nguyễn Thị Vinh – chuyên viên văn phòng sở
- Đặng Hữu Tý – Phó phòng Hành chính Tư pháp
- Võ Thị Ái Nhân – chuyên viên phòng Hành chính Tư pháp
- Phan Ngọc Trúc Thi – chuyên viên phòng Bổ trợ tư pháp
- Bùi Viết Sỹ - phó Chánh văn phòng

5. Nội dung đánh giá:

- Đánh giá HTQLCL chuyên đổi theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở đối với quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ của CQHCNN.

6. Căn cứ đánh giá:

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản của hệ thống quản lý chất lượng do CQHCNN phê duyệt, ban hành
- Các văn bản QPPL liên quan tới quá trình được đánh giá

7. Kết quả đánh giá:

a) Đánh giá về các ưu điểm nổi bật:

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 đã được xây dựng.

b) Các điểm hạn chế chính:

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 chưa được ban hành và việc quản lý tài liệu, hồ sơ chưa có danh mục hồ sơ lưu.

c) Tổng kết các điểm khuyến nghị và không phù hợp (theo phụ lục kèm theo báo cáo này)

d) Kết luận và khuyến nghị

- Ban chỉ đạo ISO của CQ xem xét và chỉ đạo các đơn vị phổ biến, áp dụng, duy trì HTQLCL đã ban hành, lưu giữ đầy đủ hồ sơ công việc tại các quá trình. Khắc phục và gửi báo cáo khắc phục, bằng chứng kèm theo sau đánh giá nội bộ trước ngày 21/9/2020 tới tư vấn và đầu mối của Sở KHCN.

- Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trước ngày 28/9/2020.

- Kiểm tra và đảm bảo HTQLCL được áp dụng một cách có hiệu lực, hiệu quả tại CQHCNN. Tiến hành công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trước 30/10/2020.

7. Trưởng đoàn đánh giá :

(Ký tên)

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỤ THỂ VỀ HTQLCL CHUYÊN ĐỒI THEO TCVN ISO 9001:2015 TẠI SỞ TƯ PHÁP

Ngày 14/9/2020

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
1	Kế hoạch chuyển đổi	- Được CQHCNN duyệt, đóng dấu	Đã được phê duyệt ngày 07/07/2020	Đề nghị ban hành áp dụng
2	Kế hoạch cập nhật văn bản	- Được CQHCNN duyệt, đóng dấu	Đã được phê duyệt ngày 07/07/2020	Đề nghị ban hành áp dụng
3	Danh sách đào tạo chuyên đề HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	- Danh sách học viên tham gia đào tạo do Sở KHCN thông báo	Công văn số 830/STP-Vp về việc tham dự khóa đào tạo về chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Bao gồm 8 cán bộ tham gia	
4	Quyết định Ban chỉ đạo ISO	Được CQHCNN duyệt, đóng dấu	Quyết định số 148/QĐ-STP ngày 9.9.2020	
5	Hệ thống văn bản được duyệt: - Danh mục văn bản, Quyết định phê duyệt - Chính sách Chất lượng - Mục tiêu chất lượng và kế hoạch triển khai của CQHCNN và của từng đơn vị.	- Được CQHCNN duyệt, đóng dấu, ban hành và phổ biến. - Sẵn có tại nơi đánh giá và trên cổng thông tin điện tử của CQ - CBCC liên quan có nắm được nội dung văn bản và thực hiện	- Mục tiêu chất lượng đã được xây dựng nhưng chưa được phê duyệt. - Chính sách chất lượng đã được xây dựng nhưng chưa được phê duyệt - Sổ tay chất lượng chưa được phê duyệt và phổ biến - 04 quy trình hệ thống chưa được ghi	- Ban hành và phổ biến chính sách, mục tiêu chất lượng cho toàn bộ cán bộ nhân viên - Rà soát và ban hành áp dụng sổ tay chất, 04 quy trình hệ thống quản lý chất lượng.

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
	- Sổ tay chất lượng và 04 phụ lục kèm theo. - 04 quy trình hệ thống. - Các TTHC được cập nhật và có hiệu lực hiện hành.		nhận việc phê duyệt và ban hành áp dụng. - Các TTHC được cập và hiệu lực hiện hành.	
6	Danh sách đào tạo chuyên gia ĐGNB, chứng chỉ cấp cho người học đạt yêu cầu	- Danh sách học viên tham gia, chứng chỉ đạt yêu cầu do Viện NSVN cung cấp	Theo công văn số 1056/STP-VP ngày 04.8.2020 danh sách có 5 cán bộ.	
7	Chương trình, kế hoạch đánh giá năm 2020	- Được CQHCCNN duyệt, đóng dấu xác nhận - Được áp dụng theo mẫu quy trình đánh giá nội bộ	Chưa được xây dựng	Đề nghị xây dựng chương trình đánh giá và kế hoạch đánh giá theo quy trình đánh giá nội bộ
8	Danh mục tài liệu	- Được lập và cập nhật tại vị trí đánh giá; - Các tài liệu trong danh mục có sẵn có và dễ lấy	Chưa được ghi nhận việc lập danh mục tài liệu và các tài liệu chưa được sắp xếp khoa học	Nên lập file cứng hoặc thư mục trên máy tính cho từng nội dung tài liệu để dễ dàng quản lý và truy cập khi cần thiết.
9	Danh mục hồ sơ	- Được lập và cập nhật tại vị trí đánh giá; - Các hồ sơ công việc trong danh mục có sẵn có và dễ lấy và bảo quản đảm bảo an toàn.	Chưa được lập và lưu thông nhất các nội dung công việc	Đề nghị phân loại hồ sơ và lưu theo từng loại, có nhãn hồ sơ; ví dụ: file hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng
10	Quản lý tri thức	- Bảng quản lý tri thức được lập. - Được áp dụng tại đơn vị (lấy mẫu tại vị trí đánh giá)	Chưa phê duyệt bảng xác định và quản lý tri thức	Rà soát và phê duyệt, phổ biến áp dụng cho các bộ phận.

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
		- Sẵn có và dễ truy cập		
11	Phân tích bồi cảnh và quản lý rủi ro và các hồ sơ liên quan đến triển khai giải pháp	- Bảng QLRR được lập và cập nhật (nếu có) - Xác định giải pháp xử lý rủi ro (nếu có) - Kết quả giải quyết rủi ro (nếu có)	- Bảng QLRR được lập và cập nhật đã được xây dựng nhưng chưa được ban hành. - Bổ xung mẫu “Xác định giải pháp xử lý rủi ro”	Các phòng tiếp tục thực hiện biểu mẫu số 02 trong quy trình quản lý rủi ro “xác định giải pháp xử lý rủi ro” Đồng thời ký và ban hành áp dụng
12	Đánh giá nội bộ HTQLCL	- Chuyên gia đánh giá nội bộ có được đào tạo - Tiến hành ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ theo TCVN ISO 9001:2015 tại CQHCNN trong năm 2020	- Có 5 cán bộ được đào tạo và cấp chứng nhận tham gia và đạt tiêu chuẩn kiểm tra, được ký ngày 7.9.2020. - Chưa được ghi nhận việc đơn vị tự đánh giá nội bộ	Sau khi tiến hành khắc phục đợt đánh giá này thì đơn vị cần thực hiện việc đánh giá nội HTQLCL từ thời điểm này đến hết năm tối thiểu 1 lần.
13	Hồ sơ đánh giá sự hài lòng của khách hàng	- Hồ sơ đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với CQHCNN gần nhất. - Bảng chứng xem xét và khắc phục (nếu có)	Kết quả đánh giá được ghi nhận mức độ hài lòng 82,67%. Chưa ghi nhận được bằng chứng khắc phục đối với tỷ lệ % không hài lòng (về lĩnh vực)	Yêu cầu Sở Nội vụ gửi chi tiết kết quả báo cáo để nắm được những nội dung nào mà khách hàng không hài lòng từ đó mới có phương hướng khắc phục
14	Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ của CQHCNN	- Danh mục TTHC được công bố - Các TTHC được công bố trên cổng TT dịch vụ công - Báo cáo thực hiện các TTHC của CQ gần nhất. - Xem xét ngẫu nhiên một số hồ sơ giải quyết TT HCNN theo chức	- Danh mục TTHC được công bố tại bảng thông tin và trên cổng TT dịch vụ công. - Các thủ tục hành chính được cập nhật tự động qua phần mềm hành chính công. - Phần mềm 1 cửa không xuất được file thống kê kết quả giải	Đề nghị cấp có liên quan để hệ thống phần mềm nhằm cải thiện tốc độ truy cập và xuất file khi cần.

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
		năng của CQHC tại bộ phận 1 cửa.	<p><i>quyết hồ sơ của thủ tục hành chính.</i></p> <p><i>- Lĩnh vực cấp phiếu lý lịch tư pháp cho bà Nguyễn Thị Dược, ngày tiếp nhận 02.7..2020, hẹn trả 23.7.2020, ngày trả thực 23.7.2020, đúng với thời gian xử lý theo quy định của thủ tục.</i></p>	