

HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015



Bắc Giang, ngày 20/3/2023

NỘI DUNG

1. NHẬN THỨC CHUNG
2. ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL
3. ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
4. KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM
5. ÁP DỤNG TẠI ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP
6. TRAO ĐỔI, THẢO LUẬN

CÁC VĂN BẢN

Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 03 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 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN



Hiệu lực thi hành (điều 15):
Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18/5/2014 và thay thế Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ.

Kế hoạch 278/KH-UB ngày 13/12/2017



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC GIANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỞ KHOA HỌC & CÔNG NGHỆ SỐ: 278 /KH-UBND

Bắc Giang, ngày 13 tháng 12 năm 2017

ĐẾN Số: 44.99
Ngày: 13/12
Chuyên:
Lưu hồ sơ:

KẾ HOẠCH

Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang giai đoạn 2018-2020

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-BKHHCN của Bộ Khoa học và Công nghệ ngày 10/10/2014 quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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;

UBND tỉnh Bắc Giang ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) trong các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2018-2020, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đối với các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là các cơ quan).

Nâng cao, chất lượng, hiệu quả trong công tác chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và chỉ số cải cách hành chính của tỉnh. Từng bước triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với UBND cấp xã.

2. Yêu cầu:

2.1. Yêu cầu chung:

Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức cá nhân và phải gắn với việc quản lý các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nhằm đảm bảo sự công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả công tác áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

MÔ HÌNH KHUNG

Quyết định số
101/QĐ-
BKHCN
ngày 21 tháng
01 năm 2019



BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 101 /QĐ - BKHCN

Hà Nội, ngày 21 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức
thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương

BỘ TRƯỞNG BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Căn cứ Nghị định số 95/2017/NĐ-CP ngày 16 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 03 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về 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;

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương công bố kèm theo Quyết định này được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Bộ Khoa học và Công nghệ (<http://www.most.gov.vn>) và Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (<http://www.tevn.gov.vn>).

Điều 2. Việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình khung công bố kèm theo Quyết định này được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 03 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về 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 và Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 03 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

BỘ TIÊU CHỈ CHẤM ĐIỂM

Quyết định số
2532/QĐ-UBND
ngày 10 tháng
12 năm 2021

Số: 2532 /QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày 10 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

**HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN
ĐÁNH GIÁ
CHẤM ĐIỂM
ISO
Công văn số
428/ KH-CN-
TĐC ngày
29/4/2022 Của
Sở KH&CN**



UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Số: 428/HD-KHCN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Bắc Giang, ngày 29 tháng 4 năm 2022

HƯỚNG DẪN

**Đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng
Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

Thực hiện Quyết định số 2532/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc 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”, Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn công tác đánh giá, chấm điểm việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng - HTQLCL) như sau:

I. Trình tự đánh giá, chấm điểm

1. Các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm

Hàng năm, các cơ quan, đơn vị tự tiến hành đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL của cơ quan, đơn vị mình theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần theo hướng dẫn tại Phụ lục V.

Để công tác chấm điểm được chính xác, khách quan, các cơ quan, đơn vị thành lập tổ chấm điểm, thành phần tổ chấm điểm gồm: đại diện lãnh đạo và đại diện các phòng, ban, bộ phận chuyên môn.

Sau khi tự đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí:

+ Các cơ quan cấp tỉnh; cấp huyện; cơ quan trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh xây dựng báo cáo kết quả đánh giá, chấm điểm (kèm theo mẫu đánh giá, chấm điểm tại Phụ lục II); Các Chi cục xây dựng báo cáo kết quả đánh giá, chấm điểm (kèm theo mẫu đánh giá, chấm điểm tại Phụ lục III) gửi Sở Khoa học và Công nghệ - cơ quan thường trực Ban chỉ đạo ISO tỉnh cùng

PHẦN 1

NHẬN THỨC CHUNG

BỘ TIÊU CHUẨN ISO 9000



BẢN CHẤT CỦA ISO 9000

- ❖ Một **phương pháp làm việc khoa học** , rõ **Việc**, rõ **Người** (Trách nhiệm, quyền hạn), rõ **cách làm**.
- ❖ Vận hành theo các **Quá trình**.
- ❖ Kiểm soát được **cung việc**.
- ❖ Nhằm **đảm bảo chất lượng công việc** (Sản phẩm).

LỢI ÍCH KHI ÁP DỤNG ISO 9001

1. Công việc được thực hiện thuận lợi, ổn định, hiệu quả
 - ❖ Các tài liệu/văn bản hướng dẫn công việc có sẵn
 - ❖ Công việc được thực hiện một cách thống nhất
 - ❖ Giải phóng lãnh đạo khỏi công việc sự vụ.
 - ❖ Phòng ngừa sai lỗi, giảm thiểu công việc làm lại hay sửa chữa
2. Công việc được thực hiện đúng ngay từ đầu
 - ❖ Các bước công việc được kiểm soát một cách đầy đủ
 - ❖ Trách nhiệm, quyền hạn được phân định một cách rõ ràng

MỘT SỐ THUẬT NGỮ

Sản phẩm/dịch vụ: Là kết quả của quá trình giải quyết công việc.

Quá trình: Là tập hợp các hoạt động có quan hệ lẫn nhau và tương tác để biến đầu vào thành đầu ra.

Chất lượng: Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu

Khách hàng: Tổ chức hay cá nhân nhận một sản phẩm/dịch vụ

Thỏa mãn khách hàng: Sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu

Tài liệu: Thông tin và phương tiện chứa đựng thông tin

Hồ sơ: Tài liệu nêu kết quả đạt được hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện

Rủi ro: Tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu

Quản lý rủi ro: Các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro

CÔNG CỤ ỨNG DỤNG TRONG HỆ THỐNG QLCL

Tư Duy 5 W + H (What -> Who -> Why -> When -> Where -> How)

What: Làm công việc gì?

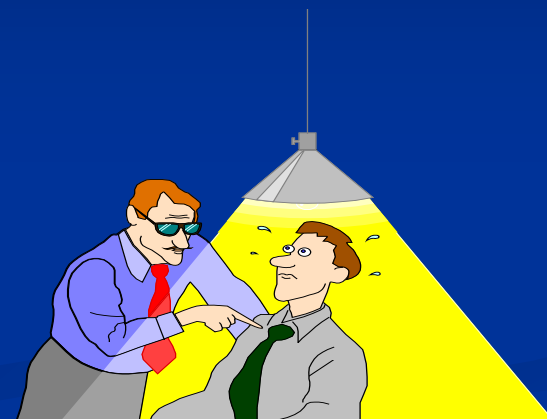
Who: Ai làm?

Why: Mục đích để làm gì?

When: Khi nào làm/bao giờ thì xong?

Where: Làm tại đâu/Chuyển đi đâu?

How: Làm như thế nào?



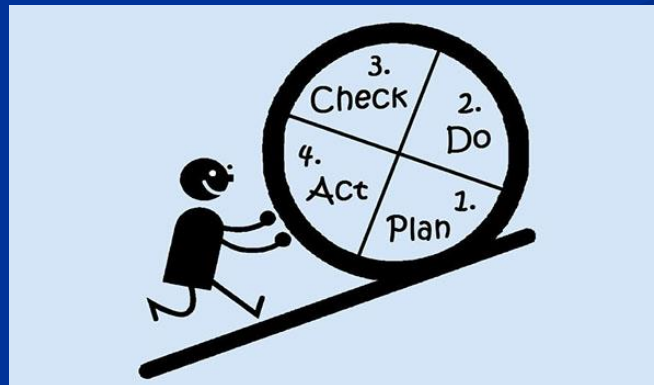
Chu trình Deming (PDCA)

Plan: Lập kế hoạch

Do: Thực hiện

Check: Kiểm tra

Acts: Hành động khắc phục, phòng ngừa



Công cụ 5S



CÁC NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

7 NGUYÊN TẮC TRONG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



PHẦN 2

ÁP DỤNG, DUY TRÌ HTQLCL

Tình hình áp dụng HTQLCL

- **Toàn quốc:** năm 2019, cơ quan thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001 trong tổng số 2.468 cơ quan, đã có 2.393 cơ quan công bố áp dụng HTQLCL. Đối với cấp xã có **5.564/8.910 UBND cấp xã** (tỷ lệ 62,5%) đã xây dựng, áp dụng, công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001.
- **Bắc Giang:** tháng 3/2022 đã có 253 cơ quan đã xây dựng và đang áp dụng HTQLCL. Trong đó có: 41 cơ quan thuộc đối tượng bắt buộc áp dụng; 214 đơn vị thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng gồm: **209/209 UBND cấp xã** và 5 đơn vị sự nghiệp



SOCIETY

STANDARDS SUCCESS IN VIET NAM WITH ISO 9001

Study shows that ISO's quality management system (QMS) is an effective support tool promoting administrative reform in state administrative agencies.

⌚ 3 minutes to read



Theo ISO Focus, trong số những kết quả và lợi ích chính quan sát được trong 5 năm qua là hệ thống các cơ quan, tổ chức áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trên thực tế ở tất cả các bộ và các địa phương (91% bộ và 98,4% địa phương).

Bên cạnh việc xây dựng hệ thống VBQPPL và hướng dẫn thực hiện các chế độ nghiệp vụ, tài chính và quản lý công, phương pháp tiếp cận bài bản đã giúp đơn giản hóa và rút ngắn các thủ tục cũng như thời gian xử lý trong các loại hình hành chính. Việc sử dụng HTQLCL ISO đóng vai trò quan trọng trong cải thiện dịch vụ công, bằng cách cung cấp cách tiếp cận độc đáo và hài hòa đối với các quy định công, trong đó thừa nhận tính minh bạch và đơn giản là những yếu tố cần thiết để củng cố niềm tin, sự hài lòng của công chúng đối với các dịch vụ công. Ngoài việc tạo điều kiện thuận lợi cho việc số hóa và quản lý hồ sơ công vụ, tiêu chuẩn ISO 9001 còn là công cụ hỗ trợ đặc biệt hiệu quả cho công tác CCHC của các cơ quan công quyền. Sự phát triển này đánh dấu cột mốc quan trọng khi Việt Nam nỗ lực thiết lập Chính phủ điện tử và số hóa hơn nữa các quy trình, TTHC.

1. Cấu trúc Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn iso



Tầng 1

1. Bản mô tả HTQLCL
2. Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc (*Đề án vị trí việc làm*)

Tầng 2. Hệ thống các quy trình

1. Các quy trình bắt buộc
2. Các quy trình nội bộ
 - *Không bắt buộc*
 - *Số lượng quy trình*
3. Các quy trình giải quyết TTHC (*Kế hoạch 278/KH-UBND ngày 13/12/2017 của UBND tỉnh: căn cứ vào điều kiện thực tế tại mỗi địa phương để xác định phạm vi xây dựng quy trình đối với các TTHC*)

Tầng 3

1. Các hướng dẫn công việc: Cách thức thực hiện công việc như thế nào
2. Các văn bản quy phạm pháp luật

Tầng 4

1. Các biểu mẫu
2. Hồ sơ giải quyết công việc...

2. DUY TRÌ ÁP DỤNG HTQLCL SAU CÔNG BỐ

Duy trì cơ cấu tổ chức của HTQLCL

BCĐ xây dựng và áp dụng HTQLCL (*kịp thời
kiện toàn*)

Các vị trí :

- Lãnh đạo cao nhất của Cơ quan
- CBCCC tại các bộ phận
- Thư ký ISO

Vai trò, nhiệm vụ các vị trí:

Lãnh đạo cao nhất của cơ quan:

- Cam kết duy trì áp dụng HTQLCL
- Phân rõ chức năng nhiệm vụ các bộ phận cơ quan, thiết lập trao đổi thông tin thông suốt trong cơ quan, đặc biệt về HTQLCL.
- Công bố CSCL, định kỳ xem xét đảm bảo phù hợp. Phê duyệt MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL, xem xét việc thực hiện.
- Cung cấp nguồn lực và tạo điều kiện để đảm bảo hệ thống vận hành tốt.
- Chủ trì việc xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ, ra quyết định cải tiến hệ thống.

Vai trò, nhiệm vụ các vị trí

Thư ký ISO:

- **Kiểm soát** các tài liệu HTQLCL của cơ quan thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001; **phân phối tài liệu** HTQLCL đã cập nhật cho các bộ phận.
- **Theo dõi đôn đốc** các bộ phận lập, thực hiện và tổng kết kết quả thực hiện MTCL hàng năm/ 6 tháng.
- Tham mưu cho lãnh đạo **lập MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL** của cơ quan. Trực tiếp lưu giữ hồ sơ liên quan MTCL hàng năm.
- Giúp lãnh đạo cơ quan **xây dựng kế hoạch hàng năm**, tham mưu tổ chức thực hiện **ĐGNB** HTQLCL của cơ quan và tổng kết kết quả đánh giá, theo dõi việc thực hiện HĐKP các điểm không phù hợp. Lưu giữ hồ sơ các cuộc đánh giá.

- Giúp tổ chức xem xét của lãnh đạo về HTQLCL, theo dõi kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp xem xét. Lưu giữ hồ sơ các cuộc họp XXLĐ,
- Hoàn thiện, lưu hồ sơ kiểm tra, đánh giá của cơ quan bên ngoài, của cấp trên và các hành động khắc phục phòng ngừa.
- Đầu mỗi ghi nhận mọi đề xuất cải tiến HTQLCL để báo cáo lãnh đạo và nếu được chấp nhận, sẽ làm đầu mỗi tổ chức thực hiện.
- Tham mưu xây dựng báo cáo 6 tháng, năm theo quy định gửi cơ quan cấp trên
- Tham mưu, tổ chức thực hiện việc đánh giá, chấm điểm hàng năm theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.
- Có quyền kiểm tra các bộ phận trong việc thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL cơ quan

Vai trò, nhiệm vụ các vị trí

CBCC tại các bộ phận:

- Trực tiếp quản lý (Cập nhật/ Bổ sung/ thay đổi) các tài liệu HTQLCL đã được phân phối và theo dõi việc bộ phận tuân thủ các quy định trong các tài liệu này. Cập nhật mọi thay đổi về phân công công việc, nhân sự trong phòng.
- Tham mưu xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL hàng năm và đánh giá kết quả thực hiện MTCL của bộ phận; lưu giữ hồ sơ liên quan MTCL; Kết quả thực MTCL.
- Hoàn thiện và lưu hồ sơ các cuộc ĐGNB tại bộ phận.
- Hoàn thiện, lưu hồ sơ đánh giá của cơ quan bên ngoài tại bộ phận và các HĐKP phòng ngừa đã được bộ phận tiến hành.

- Lưu Hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL có liên quan đến bộ phận
- Lưu hồ sơ về công việc hay những sự không phù hợp đã xảy ra, đã được Bộ phận ghi nhận và xử lý, đúc rút kinh nghiệm
- Lưu hồ sơ liên quan các khóa/ các đợt hoặc người của Bộ phận đã được tham gia khóa học/ đào tạo.
- Lưu hồ sơ các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL có liên quan công việc chức năng của bộ phận.
- Cập nhật, lưu các tài liệu bên ngoài phải kiểm soát (Các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của các cơ quan liên quan mà bộ phận phải biết, phải cập nhật và tuân thủ. (Luật/ Nghị định/ Quyết định/ Thông tư/ Văn bản hành chính).
- Đầu mỗi ghi nhận mọi đề xuất cải tiến do bộ phận đề xuất để báo cáo lãnh đạo và nếu được chấp nhận, sẽ làm đầu mỗi tổ chức thực hiện.

CÁC NỘI DUNG DUY TRÌ, ÁP DỤNG HTQLCL

1. Xây dựng kế hoạch năm
2. Xây dựng MTCL, KH thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL
3. Đánh giá nội bộ
4. Xem xét của lãnh đạo
5. Cập nhật, cải tiến hệ thống tài liệu

3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Mục 5.2 tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2015 yêu cầu lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo CSCL

- *Phù hợp với mục đích của tổ chức*
- *Bao gồm các cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL*
- *Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng*
- *Được truyền đạt, thấu hiểu và thực hiện trong tổ chức*
-

Ví dụ chính sách chất lượng

ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN TÂN DẪN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Mọi việc làm của tập thể Lãnh đạo và cán bộ, công chức đều đảm bảo nguyên tắc và hướng tới phương châm:

**“CÔNG KHAI, MINH BẠCH-CÔNG TÂM, CHÍNH XÁC
-ĐÚNG PHÁP LUẬT, ĐÚNG HẸN”**

Để đáp ứng được điều này, UBND thị trấn cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của UBND huyện Yên Dũng
2. Bộ máy, tổ chức UBND thị trấn tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân; thực hiện đổi mới công tác quản lý nhằm đóng góp vào công cuộc cải cách hành chính.
3. Cán bộ, công chức được làm việc trong môi trường thuận lợi để phát huy tài năng, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong thực thi công vụ.
4. Phối hợp, tăng cường chặt chẽ các mối liên hệ giữa các bộ phận, ngành chuyên môn có liên quan trong công tác quản lý nhà nước, đảm bảo kịp thời, chính xác và hợp pháp để thoả mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.
5. Quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Nhận diện các rủi ro, cơ hội và đưa ra các đối sách giải quyết kịp thời. Thường xuyên duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

CHỦ TỊCH

4. Xây dựng MTCL hàng năm

- Mục tiêu chung của cơ quan
- Mục tiêu của từng bộ phận

MTCL thường được cơ quan xây dựng vào đầu mỗi năm sau khi tổng kết việc thực hiện MTCL của năm trước. MTCL có thể xây dựng từ trên xuống, hoặc được xây dựng từ dưới lên

- *Có thể chấp nhận nhiệm vụ trọng tâm là MTCL*

Nguyên tắc lập MTCL

Nguyên tắc SMART

- Mục tiêu phải rõ ràng, cụ thể, không chung chung (không chủ thể, đối tượng);
- Mục tiêu phải đo lường được: theo định lượng, có thể so sánh được;
- Mục tiêu được chấp thuận, đảm bảo tính thống nhất với các MTCL cấp trên và cấp dưới của nó (theo chiều dọc) và các MTCL ngang cấp (theo chiều ngang);
- Mục tiêu đặt ra phải có tính thực tế, khả thi, có khả năng đạt được, không viễn vông;
- Mục tiêu đặt ra phải có hạn định thời gian thực hiện, xác định thời gian thực hiện cụ thể
- Được giám sát, được truyền đạt, được cập nhật khi thích hợp

MTCL của cơ quan

UY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN TÂN DÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tân Dân, ngày tháng năm 2019

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2019

Tập thể lãnh đạo, cán bộ công chức, người lao động UBND thị trấn phân đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực đảm bảo 0% trễ hẹn theo thời gian quy định.
2. Tập trung nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phân đấu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; 60% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.
3. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% tài liệu và hồ sơ được kiểm soát; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc./.

CHU TỊCH

(Đã ký)

Kế hoạch thực MTCL

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN Mục tiêu chất lượng - năm 2019

1. Mục tiêu 1: Giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực đảm bảo 0% trễ hẹn theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Xây dựng chuẩn mực các quy trình giải quyết TTHC theo ISO 9001	Ban chỉ đạo ISO Các bộ phận chuyên môn	Tháng 08/2019	
2.	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo Quyết định của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên cho từng hồ sơ	
3.	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	
4.	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm muộn là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức cá nhân nếu do nội bộ gây ra (dù thời gian là 30 phút)	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Khi có phát sinh	

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2019

1. Định kỳ Quý/lần, các bộ phận chuyên môn tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.



MTCL của từng bộ phận

CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
PHÒNG QUẢN LÝ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN NĂM 2020

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1.	Kiểm tra và phối hợp kiểm tra việc thực hiện tiêu chuẩn, chất lượng tại 36 cơ sở sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.	36 cơ sở	- Tham mưu ban hành Kế hoạch, Quyết định kiểm tra - Chủ trì tổ chức kiểm tra và tham mưu xử lý nếu có sai phạm	Tháng 5/2020	Tháng 9/2020
2.	Thực hiện công tác tổng hợp báo cáo ISO tháng, quý, năm của các cơ quan hành chính đảm bảo đúng quy định.	100%	- Đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan gửi báo cáo - Tổng hợp kết quả và tham mưu ban hành báo cáo	Thường xuyên (từ tháng 01-12/2020)	Thường xuyên (từ tháng 01-12/2019)
3.	Đánh giá, chấm điểm việc thực hiện ISO của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh.	47 cơ quan	Tham mưu ban hành Kế hoạch, Quyết định kiểm tra, đánh giá, chấm điểm và chủ trì triển khai thực hiện	Tháng 10/2020	Tháng 12/2020
4.	Duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001	100%	Thường xuyên kiểm tra, cập nhật, sửa đổi Hệ thống quản lý chất lượng ISO cho phù hợp với quy định hiện hành	Thường xuyên (từ tháng 01-12/2020)	Thường xuyên (từ tháng 01-12/2020)

Bắc Giang, ngày 06 tháng 1 năm 2020

TRƯỞNG PHÒNG

(Đã ký)

Phạm Xuân Thắng

5. Áp dụng các quy trình/tài liệu

1. Các quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn: bắt buộc
2. Các quy trình nội bộ
 - *Không bắt buộc*
 - *Số lượng quy trình*
3. Các quy trình giải quyết TTHC

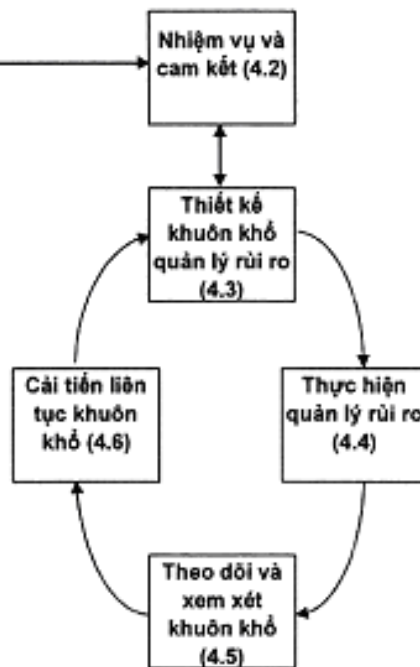
Quy trình bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn

1. Quy trình Kiểm thông tin dạng văn bản (quản lý tài liệu, hồ sơ);
2. Quy trình Đánh giá nội bộ;
3. Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội;
4. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

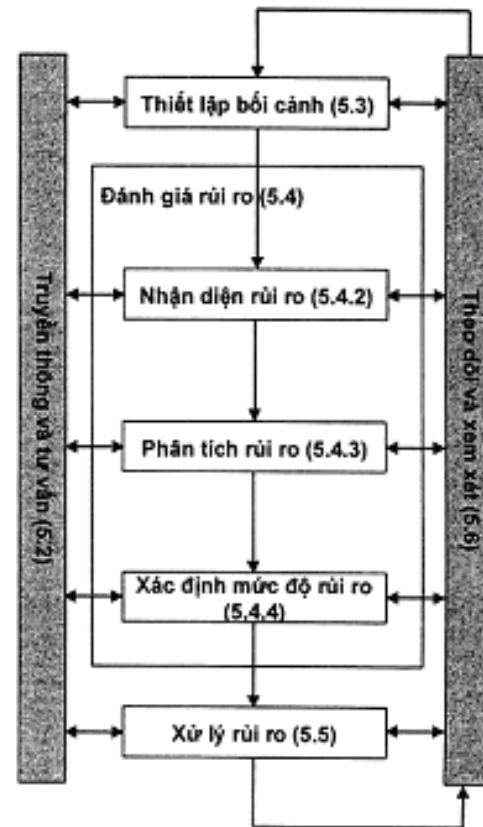
TCVN ISO 31000

- a) Tạo giá trị
- b) Phần không thể thiếu của các quá trình của tổ chức
- c) Một phần của việc ra quyết định
- d) Giải quyết dứt khoát vấn đề không chắc chắn
- e) Có tính hệ thống, cấu trúc và kịp thời
- f) Dựa trên thông tin tốt nhất sẵn có
- g) Phù hợp
- h) Tính đến yếu tố con người và văn hóa
- i) Minh bạch và toàn diện
- j) Năng động, lặp lại và đáp ứng với thay đổi
- k) Tạo thuận lợi cho cải tiến liên tục và đẩy mạnh tổ chức

Các nguyên tắc
(Điều 3)



Khuôn khổ (Điều 4)



Quá trình (Điều 5)

Quy trình nội bộ

1. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả
2. Quy trình xem xét của lãnh đạo
3. Quy trình quản lý văn bản đi đến
4. Quy trình thanh toán nội bộ (biểu mẫu)
5. Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo
6. Quy trình đánh giá sự hài lòng của công dân...

Quy trình giải quyết TTHC

1. Quy trình lĩnh vực LĐTĐ&XH
2. Quy trình lĩnh vực Tư pháp
3. Quy trình lĩnh vực Tài nguyên Môi trường
4. Quy trình lĩnh vực Văn phòng
5. Quy trình lĩnh vực GDĐT...

3. CẬP NHẬT, CẢI TIẾN TÀI LIỆU HTQLCL

Để HTQLCL phát huy được hiệu lực, hiệu quả thì hệ thống tài liệu phải thường xuyên được cập nhật, cải tiến cho phù hợp

- Thay đổi có thể về cơ cấu tổ chức, về nhân sự của cơ quan, về chức năng nhiệm vụ,
- Thay đổi về phạm vi, lĩnh vực áp dụng HTQLCL
- Thay đổi của văn bản và các quy định khác

Thay đổi có thể về cơ cấu tổ chức, về nhân sự của cơ quan, về chức năng nhiệm vụ

- Cập nhật vào Bản mô tả (phần cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ)
- Kiện toàn Ban chỉ đạo – khi có sự thay đổi điều chỉnh về nhân sự trong BCĐ
- Quyết định công bố lại HTQLCL khi có sự thay đổi về tổ chức, chức năng nhiệm vụ; mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng

Thay đổi về phạm vi, lĩnh vực áp dụng HTQLCL

- Cập nhật sự thay đổi trên vào Bản mô tả HTQLCL
- Công bố lại HTQLCL (do phạm vi, lĩnh vực áp dụng HTQLCL thay đổi)

Thay đổi của các văn bản và các quy định khác

- Cập nhật các thay đổi của văn bản QPPL liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng trong thời gian chậm nhất là **ba tháng** kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành (*Quyết định số 19/QĐ-TTg*)
- Cập nhật vào quy trình hệ thống khi có sự thay đổi, điều chỉnh của văn bản QPPL (thông tư, nghị định, quyết định, ...)
- Nếu sự thay đổi của Văn bản QPPL là tương đối lớn – ban hành mới quy trình HTQLCL – lần ban hành là lần 2,3...

PHẦN 3

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1.1 Đánh giá là gì?

Đánh giá là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét, đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.

(ISO 19011:2011)

1.2 Đánh giá nội bộ là gì ?

Tổ chức tự đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan mình theo yêu cầu của lãnh đạo

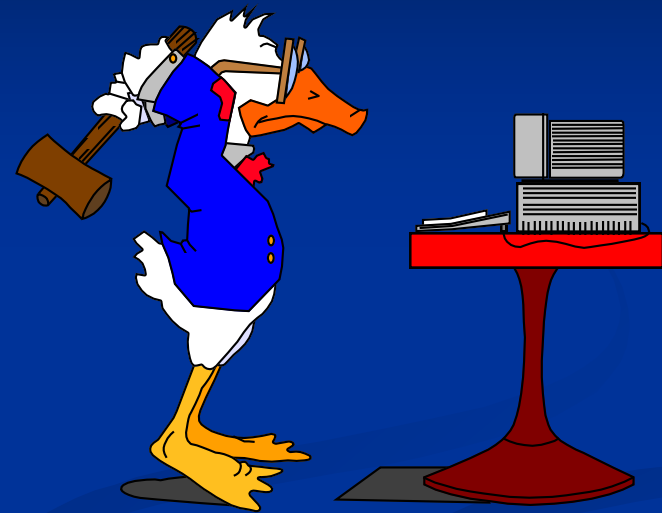
Xác định chuẩn mực đánh giá

- 1/ Yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001
- 2/ Các văn bản quy phạm pháp luật
- 3/ Các yêu cầu của thủ tục hành chính
- 4/ Các yêu cầu khác liên quan

Hành động khắc phục

“Hành động khắc phục là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của **sự không phù hợp** đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác”

(ISO 9000:2015)



Không chỉ sửa chữa, xử lý hiện tượng! Phải điều tra và loại bỏ nguyên nhân!

LƯU Ý

1. Tuân thủ quy trình đã xây dựng: thời gian, các bước thực hiện, biểu mẫu...
2. Đảm bảo yêu cầu độc lập của chuyên gia đánh giá
3. Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá
4. Lưu giữ hồ sơ theo quy định

**THỰC HIỆN KIỂM TRA CÔNG TÁC
XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HTQLCL**

CĂN CỨ: QUYẾT ĐỊNH 19/2014/QĐ-TTg

Điều 6. Kế hoạch triển khai

UBND cấp tỉnh rà soát tình hình thực hiện, lập, sửa đổi, bổ sung và phê duyệt kế hoạch triển khai, dự trù kinh phí để thực hiện các hoạt động: ...*kiểm tra (tối thiểu một năm một lần) đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL* tại các cơ quan, đơn vị; thuê tổ chức chứng nhận (nếu cần) để phối hợp kiểm tra và các hoạt động khác có liên quan.

Các nội dung cần thực hiện để đạt kết quả trong việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL:

1. Lãnh đạo, cán bộ công chức phải quan tâm và được đào tạo kiến thức về ISO
2. Hệ thống tài liệu, quy trình được xây dựng đảm bảo tuân thủ các quy định và phù hợp với thực tế của cơ quan: kịp thời sửa đổi, bổ sung quy trình khi không còn phù hợp.
3. Luôn tuân thủ hệ thống tài liệu, quy trình đã xây dựng
4. Thực hiện nghiêm túc việc xây dựng kế hoạch hàng năm; MTCL hàng năm; ĐGNB; XXLĐ; quản lý tài liệu, hồ sơ.

PHẦN 4

**THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM
CÔNG TÁC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG,
DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL**

CĂN CỨ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

1. Quyết định số 2532/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành “Các tiêu chí đánh giá việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang”.
2. Hướng dẫn số 428/HD-KHCN ngày 29/4/2022 của Sở KH&CN về hướng dẫn công tác đánh giá, chấm điểm việc xây dựng, áp dụng HTQLCL.
3. Công văn yêu cầu chấm điểm hàng năm của Sở KH&CN.

MỤC ĐÍCH ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

1. Đánh giá thực trạng kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của các cơ quan một cách *chính xác và khách quan*; khắc phục được hạn chế của công tác kiểm tra thường *mang tính định tính, chưa định lượng*.
2. Là *công cụ để các cơ quan cải tiến* HTQLCL.
3. Là *sự động viên nhưng cũng tạo áp lực nhất định* cho các cơ quan trong việc duy trì, áp dụng, cải tiến HTQLCL.
4. Giúp công tác duy trì, áp dụng HTQLCL *đi vào thực chất* và được toàn thể lãnh đạo, cán bộ công chức quan tâm. Thực sự góp phần tích cực trong việc *nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo điều hành và công tác giải quyết thủ tục hành chính* của mỗi UBND cấp xã

TRÌNH TỰ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

1. Các cơ quan, đơn vị tự đánh giá, chấm điểm

- Thành lập tổ chấm điểm, thành phần gồm: đại diện lãnh đạo và đại diện các bộ phận chuyên môn.
- Xây dựng báo cáo kết quả đánh giá, chấm điểm gửi UBND cấp huyện cấp trên cùng tài liệu kiểm chứng.
- Thời gian tự đánh giá, chấm điểm, thời gian gửi tài liệu kiểm chứng theo hướng dẫn hàng năm của UBND các huyện, thành phố (quý III).

TRÌNH TỰ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

2. UBND cấp huyện đánh giá, chấm điểm

a) Chấm điểm trên hồ sơ

Căn cứ báo cáo chấm điểm và các tài liệu kiểm chứng về công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL trong năm của các cơ quan gửi, UBND cấp huyện *thành lập tổ đánh giá, chấm điểm* tiến hành đánh giá chấm điểm trên hồ sơ.

b) Chấm điểm tại trụ sở các cơ quan, đơn vị

Hàng năm, UBND cấp huyện lựa chọn các cơ quan *(tối thiểu 1/3 tổng số cơ quan, đơn vị trên địa bàn)* để tiến hành đánh giá, chấm điểm tại trụ sở các cơ quan,

NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

I. HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, DUY TRÌ
HỆ THỐNG: 75 điểm

II. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN : 25 điểm

Tổng 100 điểm

III. ĐIỂM CỘNG: 10 điểm

ĐIỂM TRỪ: 10 điểm

CÁC TIÊU CHÍ

1. Áp dụng phiên bản TCVN ISO 9001:2015
2. Chính sách chất lượng
3. Hệ thống tài liệu
4. Kiểm soát thông tin dạng văn bản
5. Quản lý rủi ro
6. Mục tiêu chất lượng
7. Sự lãnh đạo

8. Xem xét của lãnh đạo
9. Quản lý nguồn lực
10. Tạo sản phẩm
11. Sự thỏa mãn của khách hàng
12. Đánh giá nội bộ
13. Sự không phù hợp và hành động khắc phục
14. Công bố phù hợp tiêu chuẩn
15. Kết quả của các cơ quan đơn vị trực thuộc (cấp huyện)

Mỗi tiêu chí có các tiêu chí thành phần

LƯU Ý CHẤM ĐIỂM

1. Đánh giá, chấm điểm (tự đánh giá, đánh giá của cơ quan cấp trên): dựa trên tài liệu kiểm chứng; đối với các tiêu chí yêu cầu tài liệu kiểm chứng, nếu không có tài liệu kiểm chứng đánh giá 0 điểm.
2. Tài liệu kiểm chứng có thể gửi bản giấy hoặc bản điện tử (bản scan của bản giấy), **sắp xếp khoa học**. Khi gửi bản điện tử cần sắp xếp theo thư mục (mỗi thư mục là một tiêu chí).
3. Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần, không có tài liệu kiểm chứng cần giải trình rõ về cách đánh giá, tính điểm (VD: tiêu chí sự sẵn có tài liệu ở nơi sử dụng; việc nắm bắt của CBCC đối với CSCL, MTCL...)
4. Đảm bảo thời gian chấm điểm theo yêu cầu; chấm điểm chính xác, tài liệu kiểm chứng chính xác, trung thực.

Phần 5. Áp dụng tại đơn vị sự nghiệp công lập

- Theo QĐ 19/2014/QĐ-TTg: Đơn vị sự nghiệp công lập thuộc đối tượng khuyến khích áp dụng
- Theo dự thảo sửa đổi QĐ 19/2014/QĐ-TTg, Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc ngành y tế, giáo dục có cung cấp dịch vụ công (giải quyết thủ tục hành chính) liên quan cho tổ chức, cá nhân là đối tượng bắt buộc

Các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh áp dụng HTQLCL

1. BQL trụ sở Nhà liên cơ quan và Nhà ở sinh viên;
2. BQL dự án ĐTXD các công trình giao thông;
3. BQL ĐTXD công trình dân dụng và công nghiệp;
4. Trung tâm Thông tin – Văn phòng UBND tỉnh;
5. Trung tâm Ứng dụng KH&CN – Sở KH&CN.
6. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang.

Đối với CQ chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện:

- Chi hoạt động thuê tổ chức tư vấn: *Đối với cơ quan lần đầu xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng: mức chi tối đa 33 triệu đồng/01 cơ quan.*

- Chi hoạt động do cơ quan thực hiện: *Lần đầu xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng: mức chi tối đa 40 triệu đồng/01 cơ quan.*

Trong đó: mức chi tối đa xây dựng 01 quy trình xử lý công việc để áp dụng tại cơ quan là 2 triệu đồng/01 quy trình

Mức chi đối với các cơ quan tự xây dựng HTQLCL không thuê tư vấn:

Đối với các cơ quan có cán bộ đủ năng lực tự xây dựng HTQLCL mà không cần thuê tư vấn đối với một phần hoặc toàn bộ hoạt động tư vấn, Thủ trưởng cơ quan sẽ ký hợp đồng với người thực hiện theo phương thức giao khoán, tổng kinh phí giao khoán tối đa không quá 85% mức thuê tư vấn.

ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

Video hướng dẫn công tác xây dựng, áp dụng và cập nhật trên website của Sở KH&CN, cụ thể:

1. Video Đào tạo nhận thức, duy trì, cải tiến chuyển đổi áp dụng Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: <https://youtu.be/YzxuRqCES4Y>;



ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

2. Video Hướng dẫn viết quy trình ISO phù hợp với mô hình khung và các yêu cầu của Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015:
<https://youtu.be/iKt-1o8cJV4>;



ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

3. Video Kỹ năng đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: <https://youtu.be/MsbOWc9iZIM>;



ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

4. Video Đào tạo về đo lường nhu cầu và thỏa mãn khách hàng:
<https://youtu.be/3y8UnhUpmOQ>;



ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

5. Video Kinh nghiệm triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang: <https://youtu.be/x1-wRVtP0KE>.



TRAO ĐỔI, THẢO LUẬN

TRAO ĐỔI, THẢO LUẬN

Xin trân trọng cảm ơn