

SỞ XÂY DỰNG KHÁNH HÒA
BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

1. Báo cáo số: 02

2. Ngày đánh giá: 02/10/2020

3. Các đơn vị được đánh giá:

- Văn phòng
- Các phòng nghiệp vụ của Sở

4. Nhóm đánh giá:

- Nhóm đánh giá nội bộ của Sở Xây dựng.

5. Nội dung đánh giá:

- Đánh giá HTQLCL đã thực hiện áp dụng theo TCVN ISO 9001:2015 đối với quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ của Sở Xây dựng .

6. Căn cứ đánh giá:

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản của hệ thống quản lý chất lượng do CQHCCNN 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:

Các thủ tục hành chính vẫn đang được triển khai và không có hồ sơ xử lý bị trễ hạn do nguyên nhân chờ CCCC. Có 01 hồ sơ trễ hạn do hồ sơ giấy giải quyết đúng hạn, tại thời điểm xử lý hồ sơ điện tử, hệ thống phần mềm một cửa bị lỗi kết nối dẫn đến phần mềm báo trễ hạn.

b) Các điểm hạn chế chính của lần đánh giá trước đã được thực hiện:

(1) Phê duyệt hệ thống tài liệu QLCL theo TCVN ISO 9001:2015; (2) lập KH Đánh giá nội bộ ; (3) Họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL, (4) Nhận diện rủi ro, (5) Quản lý tri thức

c) Lưu ý:

Các mục tiêu chất lượng của phòng chuyên môn, đơn vị cần nghiên cứu đổi mới về nội dung, tránh trùng lặp.

d) Kết luận và khuyến nghị

- Chỉ đạo các đơn vị duy trì các quy trình chuyên môn đã ban hành, lưu giữ đầy đủ hồ sơ đánh giá nội bộ, hồ sơ công việc tại các quá trình.

- Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trước ngày 3/10/2020.

- Tiến hành công bố HTQL:CL tại sở phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trước 30/10/2020.

7. Trưởng đoàn đánh giá : Lê Chí Nguyên

(Ký tên)

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỤ THỂ VỀ HỆ THỐNG QLCL
THEO TCVN ISO 9001:2015 TẠI SỞ XÂY DỰNG**

Ngày 02/10/2020

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
1	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 CQHCCNN và của từng đơn vị. - 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.	- Được CQHCCNN 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	Đã được phê duyệt áp dụng: - Chính sách CL Truyền đạt tại CQHC, treo khung, đăng trang TTĐT của Sở. - Mục tiêu CL của Sở, đơn vị lập năm 2020 đã lập,	KHông
2	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	- Đã có danh sách học và cấp chứng chỉ.	
3	Chương trình, kế hoạch đánh giá năm 2020	- Được CQHCCNN duyệt, đóng dấu xác nhận - Được áp dụng theo mẫu quy trình	- Đã lập và phê duyệt năm 2020 theo QT.ĐGNB	

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
		đánh giá nội bộ		
4	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	- Đã tiến hành theo kế hoạch vào ngày 02/10/2020 - có bằng chứng đánh giá nội bộ năm 2020.	
5	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	- Có danh mục đã được lập nhưng chưa cập nhật . - Còn các văn bản lỗi thời của phiên bản TCVN ISO 9001:2008 ở các dạng văn bản: flie điện tử và bản giấy.	-Thu hồi các văn bản ISO đã lỗi thời của phiên bản TCVN ISO 9001:2008 ở các dạng văn bản: flie điện tử và bản giấy.
6	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.	- danh mục hồ sơ công việc cho từng sự vụ theo hồ sơ một cửa điện tử. - Danh mục hồ sơ bằng giấy đã được xử lý	
7	Quản lý tri thức	- Bảng quản lý tri thức được lập. - Được áp dụng tại đơn vị (lấy mẫu tại vị trí đánh giá) - Sẵn có và dễ truy cập	- Đã xây dựng, phê duyệt bảng quản lý tri thức và xác định cách thức quản lý cho các đơn vị	
8	Phân tích bối cảnh và quản lý rủi ro và các hồ sơ liên quan đến triển khai giải pháp và cải tiến	-Bảng QLRR được lập và cập nhật (nếu có) - Xác định giải pháp xử lý rủi ro	- Đã lập Bảng quản lý Rủi ro	

TT	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
	HTQLCL	(nếu có) - Kết quả giải quyết rủi ro (nếu có)		
9	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)	- Thực hiện theo kết quả điều tra xã hội học đánh giá sự hài lòng của tổ chức cá nhân Sở Nội vụ triển khai.	
10	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 năng của CQHC tại bộ phận 1 cửa.	-Thực hiện hàng năm theo quy định của TTHC, sẵn có trên phần mềm 1 cửa.	
11	Xem xét của lãnh đạo về HTQLCL và hành động KP và cải tiến.	-Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về HTQLCL	- Sau khi hoàn thành Báo cáo thực hiện đánh giá nội bộ. Đã bố trí lịch của lãnh đạo ngày 03/10/2020	