

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 6 năm 2022

1. Báo cáo số: 01

2. Ngày đánh giá: 15-16/6/2022

3. Các đơn vị được đánh giá:

- Văn phòng
- Các phòng chuyên môn
- Ban Chỉ đạo và Thư ký ISO

4. Nhóm đánh giá: Nhóm đánh giá nội bộ của Ban dân tộc tỉnh Khánh Hòa

5. Nội dung đánh giá:

Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL chuyển đổi theo TCVN ISO 9001:2015 của Ban Dân tộc đối với quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ của CQHCCN.

6. Căn cứ đánh giá:

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản của hệ thống quản lý chất lượng do CQHCCN 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 QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Ban Dân tộc sau khi được chuyển đổi đã được tổ chức, vận hành; cán bộ, công chức có thái độ nghiêm túc, chịu khó học hỏi trong việc vận hành, áp dụng HTQLCL.
- Đã xây dựng Kế hoạch số 03/KH-BDT ngày 25/01/2022 về duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của Ban Dân tộc tỉnh Khánh Hòa, năm 2022; đã đảm bảo đầy đủ các nội dung cho hoạt động duy trì cải tiến HTQLCL tại cơ quan.
- Các phòng đã ban hành mục tiêu chất lượng, kế hoạch mục tiêu chất lượng phù hợp với kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan năm 2022; có quy định thời gian, sản phẩm cụ thể và phân công nhiệm vụ rõ ràng.
- Bảng quản lý rủi ro, quản lý tri thức đã được lập và cập nhật các nội dung, giải pháp giải quyết năm 2022 kịp thời.

b) Các điểm hạn chế chính:

- Một số văn bản còn chưa đúng thể thức theo quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.
- Phiếu theo dõi giải quyết công việc còn chưa cập nhật đầy đủ thông tin theo biểu mẫu đã ban hành.

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 cơ quan xem xét và chỉ đạo các đơn vị phổ biến, áp dụng, duy trì và cải tiến 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 30/7/2022**.

- Tiến hành lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của các cơ quan, đơn vị và địa phương về giải quyết công việc của Ban Dân tộc trước **ngày 30/10/2022**

- Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trước **ngày 15/12/2022**.

- Kiểm tra và đảm bảo HTQLCL được áp dụng một cách có hiệu lực, hiệu quả tại cơ quan. Công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 **trước 30/12/2022**.

7. Trưởng Nhóm đánh giá : Phạm Duy Khánh (Ký tên) :

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỤ THỂ VỀ HTQLCL CHUYỂN ĐỔI
THEO TCVN ISO 9001:2015 TẠI BAN DÂN TỘC**
(Kèm theo Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ năm 2022 của Ban Dân tộc)

T T	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
1	Kế hoạch duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Được Lãnh đạo cơ quan duyệt	- Đã xây dựng và phê duyệt bởi Trưởng ban (Kế hoạch 03/KH-BDT ngày 25/01/2022 về duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của Ban Dân tộc tỉnh Khánh Hòa, năm 2022). - Công bố trên mạng nội bộ và trang thông tin điện tử của cơ quan.	
2	- Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng	- Được Lãnh đạo cơ quan duyệt duyệt - Sẵn có tại nơi đánh giá và trên cổng thông tin điện tử của cơ quan	- Chính sách chất lượng được thiết lập năm 2020, còn phù hợp với các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015. - Có thực hiện đánh giá, giám sát và tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng tháng năm 2022 thông qua các cuộc họp giao ban. - Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 đã được thiết lập, phù hợp với chính sách chất lượng và có thể đo lường được.	
3	Quyết định Ban chỉ đạo ISO	Được cơ quan duyệt, đóng dấu	- Đã cập nhật và phê duyệt bởi Lãnh đạo cơ quan tại Quyết định số 55/QĐ-BDT ngày 28/11/2020 và công bố trên hệ thống E-office và trang thông tin điện tử của cơ quan.	

T T	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
4	Quản lý tri thức	Bảng quản lý tri thức được lập; được áp dụng tại đơn vị; sẵn có và dễ truy cập	- Đã lập bảng quản lý tri thức theo các mảng công việc của cơ quan; các phòng nghiệp vụ lập danh mục và tổ chức lưu theo bản mềm và bản cứng. - Đã xác định các tri thức nội bộ và hình thức chia sẻ.	
5	Phân tích bối cảnh và quản lý rủi ro và các hồ sơ liên quan đến triển khai giải pháp và cải tiến HTQLCL	Bảng QLRR được lập và cập nhật (nếu có); xác định giải pháp xử lý rủi ro, kết quả giải quyết rủi ro (nếu có)	Bảng quản lý RR đã được lập, xem xét và cập nhật các rủi ro thường xuyên theo quy định và xác định các nội dung, giải pháp giải quyết.	
6	Hệ thống văn bản được duyệt:	- Được cơ quan 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	- Trưởng Ban Dân tộc đã duyệt và công bố Hệ thống văn bản tại Quyết định số 71/QĐ-BDT ngày 29/11/2022, gồm: - Sổ tay chất lượng và 04 phụ lục kèm theo. - Các quy trình được vận hành đầy đủ theo quy trình đã ban hành: 04 quy trình hệ thống và 03 quy trình nội bộ. - Truyền đạt cho cán bộ, công chức trên hệ thống E-office, treo khung và cập nhật Trang thông tin điện tử của cơ quan.	- Thống nhất tên Danh mục tài liệu lưu trữ theo Danh mục hồ sơ ban hành tại Quyết định số 30/QĐ-BDT ngày 26/5/2022. - Phiếu theo dõi giải quyết công việc cập nhật số văn bản đến theo mẫu. Hạn trước ngày 30/7/2022
7	Chương trình, kế hoạch đánh giá năm 2022	Được Lãnh đạo cơ quan duyệt, đóng dấu xác nhận và được áp dụng theo mẫu quy trình đánh giá nội bộ	Đã được lập và phê duyệt năm 2021 theo QT.02.ĐGNB	

T T	Nội dung đánh giá	Yêu cầu	Kết quả đánh giá	Hướng khắc phục (nếu có)
8	Danh mục hồ sơ, tài liệu	Được lập và cập nhật tại vị trí đánh giá; các tài liệu trong danh mục sẵn có và dễ lấy	Có danh mục hồ sơ, tài liệu và lưu trữ đầy đủ	Thể thức văn bản thực hiện đúng quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư
9	Hồ sơ đánh giá sự hài lòng của khách hàng	- Hồ sơ đánh giá sự hài lòng của khách hàng; Bảng chứng xem xét và khắc phục	Chưa có hồ sơ đánh giá sự hài lòng của khách hàng năm 2022	Lấy phiếu ý kiến sự hài lòng của cơ quan liên quan. Hạn trước 30/10/2022
10	Xem xét của lãnh đạo về HTQLCL và hành động KP và cải tiến.	-Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về HTQLCL	- Chưa có hồ sơ xem xét của LD về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại Ban	Triển khai họp xem xét lãnh đạo sau khi hoàn thành đánh giá nội bộ và lưu hồ sơ biên bản Hạn trước 15/12/2022
11	Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính	Phối hợp giải quyết thủ tục công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số và thủ tục đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số	- Thực hiện hàng năm theo quy định, lưu trữ hồ sơ đầy đủ - Phối hợp tiếp nhận và giải quyết 02 TTHC trực tuyến cấp độ 3 trên hệ thống Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh gồm: 01 hồ sơ đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào DTTS và 01 hồ sơ công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số. Các bước xử lý, giải quyết TTHC đã cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh đầy đủ theo quy định	