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

Hằng 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 tài liệu kiểm chứng

Thời gian tự đánh giá, chấm điểm, thời gian gửi tài liệu kiểm chứng cho Sở Khoa học và Công nghệ của các cơ quan theo hướng dẫn hằng năm của Sở Khoa học và Công nghệ.

+ UBND cấp xã xây dựng báo cáo kết quả đánh giá, chấm điểm *(kèm theo mẫu đánh giá, chấm điểm tại Phụ lục IV)* gửi UBND cấp huyện cùng tài liệu kiểm chứng.

Thời gian tự đánh giá, chấm điểm, thời gian gửi tài liệu kiểm chứng cho UBND các huyện, thành phố của UBND cấp xã theo hướng dẫn hằng năm của UBND các huyện, thành phố.

2. Thẩm định kết quả 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, đơn vị gửi, Sở Khoa học và Công nghệ- cơ quan thường trực Ban chỉ đạo ISO tỉnh, 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

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.

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 cho Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp

Đối với những cơ quan không gửi kết quả tự chấm điểm theo yêu cầu thì sẽ không thực hiện xếp hạng đối với cơ quan đó; đồng thời cơ quan đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh.

Thời gian thực hiện việc chấm điểm kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL 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.

3. Tài liệu kiểm chứng

Việc tự đánh giá, chấm điểm của các cơ quan, đơn vị phải gửi kèm theo các tài liệu kiểm chứng tương ứng với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần để xác định mức độ tin cậy, chính xác của việc tự đánh giá chấm điểm.

Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng, yêu cầu các cơ quan, đơn vị giải trình rõ về cách đánh giá, tính điểm.

Tài liệu kiểm chứng được gửi đến Sở Khoa học và Công nghệ, UBND các huyện, thành phố gửi bằng bản điện tử hoặc bản scan của văn bản giấy hoặc file ảnh; file zip... Tài liệu kiểm chứng được sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học, thuận lợi cho việc thẩm định, các tài liệu gửi bằng bản điện tử được sắp xếp theo các thư mục, mỗi thư mục tương ứng với một tiêu chí.

Đối với Tài liệu kiểm chứng được gắn trên phần mềm chấm điểm ISO phải được gắn chính xác theo đúng nội dung yêu cầu của Tiêu chí chấm điểm.

II. Đánh giá, chấm điểm

1. Đánh giá, chấm điểm một số tiêu chí, tiêu chí thành phần

Căn cứ vào kết quả xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL các cơ quan, đơn vị tiến hành tự đánh giá, chấm điểm cho từng tiêu chí, tiêu chí thành phần theo các yêu cầu và cách chấm điểm tương ứng với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần quy định *(theo Phụ lục V)*.

Khi có các văn bản của trung ương, của tỉnh, Ban chỉ đạo ISO tỉnh quy định, hướng dẫn việc xây dựng, áp dụng HTQLCL ... được thay thế/sửa đổi/bổ sung thì áp dụng theo các văn bản được thay thế/sửa đổi/bổ sung.

2. Một số lưu ý

- Việc đánh giá, chấm điểm có thể thực hiện đối với toàn bộ HTQLCL của cơ quan, đơn vị hoặc có thể lựa chọn đảm bảo tính đại diện cho từng tiêu chí, tiêu chí thành phần.

- Do đặc thù của cơ quan, đơn vị *(có giải trình và chứng minh hợp lý)* không thể áp dụng một trong các tiêu chí đánh giá thì sẽ được tính điểm quy đổi tương ứng bằng 50% số điểm số tối đa.

- Nếu không có thủ tục hành chính thì các tiêu chí chấm điểm liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính được tính điểm tối đa.

III. Xếp hạng, công bố điểm số

Đánh giá xếp loại công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL căn cứ vào tổng số điểm đánh giá, chấm điểm của các tiêu chí cộng lại, cụ thể như sau:

1. Việc xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL 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 kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL theo 3 nhóm cơ quan bao gồm:

a) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL cơ quan cấp tỉnh, UBND cấp huyện.

b) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL của các chi cục.

c) Xếp hạng kết quả công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL 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.

Hướng dẫn này thay thế Hướng dẫn số 863/HD-KHCN ngày 4/11/2019 của Sở KH&CN về việc 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.

Trong quá trình triển khai thực hiện có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ (ĐT: 0204.3851408) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:
- Đ/c Mai Sơn, PCT UBND tỉnh, Trưởng BCĐ;
- Thành viên BCĐ ISO, Thành viên tổ giúp việc BCĐ;
- Các cơ quan có áp dụng ISO;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, TĐC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TỈNH BẮC GIANG

Triệu Ngọc Trung

Phụ lục I
MẪU BÁO CÁO TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤM ĐIỂM
(Kèm theo Hướng dẫn số: /HD-KHCN ngày ..... /4./2022 của Sở KH&CN)

Tên cơ quan chủ quản
Tên cơ quan chấm điểm

Số: /BC-

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

Bắc Giang , ngày tháng năm 20...

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015

1. Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm các tiêu chí về việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của cơ quan (theo mẫu tại Phụ lục II;III:IV)

2. Tài liệu kiểm chứng gồm:.....

3. Trình bày 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. Các đề xuất, kiến nghị (nếu có)

(Gửi kèm theo Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm)

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- .....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Phụ lục II
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 Hướng dẫn số: /HD-KHCN ngày ..... /4./2022 của Sở KH&CN)

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
	a. Phù hợp với mô hình khung	*3*
	b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn	*3*
	c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý	*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 xuất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	a. Đối với các quy trình nội bộ	*5*
	b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính	*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 III
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 Hướng dẫn số: /HD-KHCN ngày ..... /4./2022 của Sở KH&CN)

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
	a. Phù hợp với mô hình khung	*3*
	b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn	*3*
	c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý	*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 xuất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	a. Đối với các quy trình nội bộ	*5*
	b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính	*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	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
	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 IV
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 Hướng dẫn số: /HD-KHCN ngày ..... /4./2022 của Sở KH&CN)

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
	a. Phù hợp với mô hình khung	*3*
	b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn	*3*
	c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý	*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 xuất nguồn gốc	4
10.2	Việc tuân thủ các quy trình/thủ tục đã xây dựng	15
	a. Đối với các quy trình nội bộ	*5*
	b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính	*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	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
	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 V

ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM THEO CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN

(Kèm theo Hướng dẫn số: /HD-KHCN ngày ..... /4./2022 của Sở KH&CN)

TT	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Yêu cầu, cách chấm điểm
I	**HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG**		
1	Áp dụng phiên bản ISO TCVN 9001:2015	- Quyết định công nhận HTQLCL của Trưởng Ban chỉ đạo ISO tỉnh - Quyết định tự công bố HTQLCL của cơ quan, đơn vị	Yêu cầu: Việc áp dụng HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ - Áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Không áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015: điểm đánh giá là 0 điểm.
2	**Chính sách chất lượng**		
2.1	Sự phù hợp của chính sách chất lượng	Văn bản ban hành chính sách chất lượng	Yêu cầu: Chính sách chất lượng có phù hợp với mục đích của cơ quan, đơn vị; Có cam kết đáp ứng các yêu cầu; Có bao gồm cải tiến liên tục HTQLCL. - Chính sách chất lượng phù hợp: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Chính sách chất lượng không phù hợp: điểm đánh giá là 0 điểm.
2.2	Được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan	Bằng chứng chính sách chất lượng đã được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan như: treo, niêm yết, phổ biến…	Yêu cầu: Chính sách chất lượng được toàn thể cơ quan nắm bắt và hiểu và tuân thủ thực hiện. - Chính sách chất lượng được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Chính sách chất lượng không truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan: điểm đánh giá là 0 điểm.
3	**Hệ thống tài liệu**		
3.1	Mô hình HTQLCL và các quy trình bắt buộc	Mô hình HTQLCL; quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; quy trình đánh giá nội bộ; quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục;	- Có đầy đủ tài liệu Mô hình HTQLCL và các quy trình bắt buộc: điểm đánh giá là 1 điểm; - Thiếu tài liệu Mô hình HTQLCL và bất cứ quy trình nào: điểm đánh giá là 0 điểm.

		quy trình quản lý rủi ro	
3.2	Các quy trình nội bộ	Các quy trình	Yêu cầu: Tùy thuộc vào hoạt động thực tế của mỗi cơ quan, đơn vị có thể xem xét xây dựng các quy trình nội bộ như: Quy trình quản lý công văn đi, đến; Quy trình lưu trữ văn bản; Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo; Quy trình quản lý tài sản; Quy trình thanh, quyết toán nội bộ; Quy trình thi đua, khen thưởng; Quy trình họp xem xét của lãnh đạo; Quy trình đào tạo cán bộ... Tính theo số lượng quy trình: - 8 quy trình trở lên: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Từ 5 đến dưới 8 quy trình: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Từ 3 đến dưới 5 quy trình: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Dưới 3 quy trình: điểm đánh giá là 0 điểm.
3.3	Quy trình giải quyết TTHC + Đáp ứng 100% TTHC (trừ UBND cấp xã) + Các TTHC có phát sinh hồ sơ và có khả năng phát sinh hồ sơ (đối với UBND cấp xã)	- Các quy trình ISO giải quyết TTHC. - Quyết định công bố HTQLCL. - Các Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh	Yêu cầu: 1. Các cơ quan, đơn vị (trừ UBND cấp xã): 100 % TTHC được công bố tại quyết định có hiệu lực của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành được xây dựng quy trình. Tỷ lệ TTHC được xây dựng quy trình: - 100%: điểm đánh giá đạt 5 điểm; - Từ 80% đến dưới 100%: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Từ 50% đến dưới 80%: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Dưới 50%: điểm đánh giá là 0 điểm. 2. UBND cấp xã: 100 % TTHC có phát sinh và có khả năng phát sinh được công bố tại quyết định có hiệu lực của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành được xây dựng quy trình. Tỷ lệ TTHC được xây dựng quy trình: - 100%: điểm đánh giá đạt 5 điểm; - Từ 80% đến dưới 100%: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Từ 50% đến dưới 80%: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Dưới 50%: điểm đánh giá là 0 điểm.
3.4	Tính phù hợp của hệ thống tài liệu:		
	a. Phù hợp với Mô hình	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: Hệ thống tài liệu phù hợp với các yêu cầu của Mô hình khung tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công

	khung		bố Mô hình khung HTQLCL cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương. Đánh giá: - 100% số quy trình xây dựng phù hợp với MHK: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Còn quy trình xây dựng không phù hợp với MHK: điểm đánh giá đạt 1,5 điểm; - Dưới 50% số quy trình xây dựng phù hợp với MHK: điểm đánh giá là 0 điểm.
	b. Phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: Hệ thống tài liệu phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015: sự phù hợp của các thủ tục/quy trình/quy định với các văn bản quy định, hướng dẫn của cấp trên. Tỷ lệ thủ tục/ quy trình phù hợp: - 100%: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Còn thủ tục/ quy trình không phù hợp: điểm đánh giá đạt 1,5 điểm; - Dưới 50% thủ tục/ quy trình không phù hợp: điểm đánh giá là 0 điểm.
	c. Phù hợp với yêu cầu pháp lý	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: Hệ thống tài liệu phù hợp với yêu cầu phù hợp với yêu cầu pháp lý: sự phù hợp của các thủ tục/quy trình/quy định với các văn bản quy định, hướng dẫn của cấp trên. Tỷ lệ thủ tục/ quy trình phù hợp: - 100%: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Còn thủ tục/ quy trình không phù hợp: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Dưới 50% thủ tục/ quy trình không phù hợp: điểm đánh giá là 0 điểm.
4	**Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)**		
4.1	Việc phê duyệt tài liệu trước khi ban hành	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: tài liệu phải được phê duyệt trước khi ban hành, người phê duyệt đúng thẩm quyền. Nếu tỷ lệ đạt: - 100% tài liệu được phê duyệt trước khi ban hành, người phê duyệt đúng thẩm quyền: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Còn tài liệu ban hành không được phê duyệt hoặc người phê duyệt không đúng thẩm quyền: điểm đánh giá là 0 điểm.
4.2	Việc kiểm soát tài liệu bên ngoài	Danh mục tài liệu bên ngoài của các phòng/ban/bộ phận của cơ quan, đơn vị	Yêu cầu: phải thực hiện việc kiểm soát tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài, thực hiện cập nhật tài liệu và kiểm soát tài liệu lỗi thời. - Thực hiện việc kiểm soát tài liệu đầy đủ: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Không thực hiện hoặc thực hiện việc kiểm soát tài liệu không đầy đủ:điểm đánh giá là 0 điểm.
4.3	Việc kiểm soát tài liệu	Danh mục tài liệu được thiết lập của các	Yêu cầu: phải thực hiện việc kiểm soát tài liệu nội bộ và kiểm soát việc phân phối tài liệu - Thực hiện việc kiểm soát tài liệu đầy đủ: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm;

	nội bộ	phòng/ban/bộ phận/cá nhân	- Không thực hiện hoặc thực hiện việc kiểm soát tài liệu không đầy đủ:điểm đánh giá là 0 điểm.
4.4	Việc đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi của tài liệu	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: thực hiện cập nhật các nội dung sửa đổi tài liệu và có dấu hiệu để nhận biết sự thay đổi/tình trạng sửa đổi của tài liệu để ngăn ngừa việc sử dụng tài liệu lỗi thời. - 100% tài liệu đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Có tài liệu chưa đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - 100% tài liệu chưa đảm bảo nhận biết được sự thay đổi, tình trạng sửa đổi: điểm đánh giá là 0 điểm.
4.5	Sự sẵn có của tài liệu ở nơi sử dụng.	- Kết quả kiểm tra/ đánh giá nội bộ. - Bằng chứng về phân phối tài liệu…	Yêu cầu: tài liệu HTQLCL của các cá nhân/bộ phận phải sẵn có ở nơi sử dụng. Nếu tỷ lệ này đạt: - Tất cả các bộ phận sẵn có tài liệu tại nơi sử dụng: điểm đánh giá đạt đạt 1 điểm; - Có bộ phận không sẵn có tài liệu tại nơi sử dụng: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Tất cả các bộ phận không sẵn có tài liệu tại nơi sử dụng: điểm đánh giá là 0 điểm.
4.6	Các loại hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn	Danh mục hồ sơ lưu của các bộ phận/phòng ban	Yêu cầu: Phải thiết lập các hồ sơ: Hồ sơ xem xét của lãnh đạo; Hồ sơ về đào tạo; Hồ sơ đánh giá nội bộ và các hành động tiếp theo; Các hồ sơ thực hiện các quy trình tác nghiệp; Hồ sơ kiểm soát sản phẩm không phù hợp; Hồ sơ hành động khắc phục; Hồ sơ hành động phòng ngừa; Hồ sơ đo lường sự thỏa mãn của khách hàng. - 100% hồ sơ theo yêu cầu được thiết lập: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Thiếu hồ sơ theo yêu không được thiết lập: điểm đánh giá là 0 điểm.
4.7	Hồ sơ có rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng	- Danh mục hồ sơ lưu của các bộ phận/phòng ban - Hình ảnh lưu trữ hồ sơ của các bộ phận/phòng ban - Việc lưu trữ hồ sơ thực tế tại đơn vị	Yêu cầu: các loại hồ sơ phải luôn rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng - Tất cả các bộ phận/cá nhân lưu hồ sơ rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Có bộ phận/cá nhân lưu hồ sơ chưa rõ ràng hoặc chưa dễ nhận biết, chưa dễ sử dụng: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Tất cả các bộ phận/cá nhân lưu hồ sơ không rõ ràng, không dễ nhận biết, không dễ sử dụng: điểm đánh giá là 0 điểm.
4.8	Quy định về lưu giữ, bảo quản	- Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: quy trình kiểm soát hồ sơ phải xác định được cách thức kiểm soát cần thiết đối với việc nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng. Các quy trình chuyên môn phải quy định rõ trách nhiệm, nơi bảo quản, thời gian lưu giữ, hủy bỏ hồ sơ - Nếu quy định đầy đủ: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không quy định đầy đủ: điểm đánh giá là 0 điểm.

5	**Quản lý rủi ro**		
5.1	Phân tích thực trạng và xác định rủi ro	- Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro	Yêu cầu: Tập trung phân tích bối cảnh hoạt động của cơ quan, đơn vị để nhận diện những rủi ro tác động và các cơ hội nhằm xem xét các hành động giải quyết phù hợp, kịp thời, không ngừng nâng cao hiệu quả, hiệu lực hệ thống và hoạt động quản lý nhà nước, giải quyết TTHC. - Thực hiện phân tích thực trạng và xác định rủi ro theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Không thực hiện phân tích thực trạng và xác định rủi ro theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá là 0 điểm.
5.2	Nhận diện , phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	- Bảng nhận diện , phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	Yêu cầu: cơ quan, đơn vị phải nhận diện và phân tích các bối cảnh như: Bối cảnh bên ngoài ; Bối cảnh nội tại; Bên hữu quan... - Thực hiện nhận diện, phân tích bối cảnh liên quan đến xác định rủi ro, cơ hội theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Không thực hiện nhận diện, phân tích bối cảnh liên quan đến xác định rủi ro, cơ hội theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá là 0 điểm.
5.3	Xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết	- Bảng xác đ ịnh rủi ro , cơ hội và đối sách giải quyết	Yêu cầu: cơ quan, đơn vị phải xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết như: Bối cảnh bên ngoài (Môi trường pháp lý ; Tác động của nền kinh tế; Trình độ của tổ chức/công dân...); Thực trạng nội tại (Giải quyết TTHC) - Nếu xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết đầy đủ theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không xác định rủi ro, cơ hội và đối sách giải quyết đầy đủ theo quy trình đã xây dựng: điểm đánh giá là 0 điểm.
6	**Mục tiêu chất lượng**		
6.1	Mục tiêu chất lượng thoả mãn công thức SMART được truyền đạt	Văn bản ban hành mục tiêu chất lượng (MTCL) trong năm	Yêu cầu: MTCL được xây dựng phải đảm bảo các yếu tố: nhất quán với chính sách chất lượng; cụ thể; đo lường được; khả thi; rõ người/bộ phận thực hiện, chịu trách nhiệm; có thời hạn để hoàn thành. - 100% MTCL của cơ quan, các phòng ban thỏa mãn công thức SMART: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Còn MTCL của cơ quan, các phòng ban không thỏa mãn công thức SMART: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - 100% MTCL của cơ quan, các phòng ban không thỏa mãn công thức SMART: điểm đánh giá là 0 điểm.

6.2	Công tác xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban của cơ quan	Văn bản ban hành kế hoạch MTCL của năm	Yêu cầu: Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng phải xác định được nguồn lực cần thiết, kết quả sẽ được đánh giá như thế nào, được cập nhật/sửa đổi, bổ sung khi cần thiết… - Cơ quan và 100% phòng, ban xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Còn phòng, ban không xây dựng MTCL, kế hoạch thực hiện MTCL: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Cơ quan hoặc 100% phòng ban không xây dựng MTCL: điểm đánh giá là 0 điểm.
6.3	Công tác đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban của cơ quan	Văn bản đánh giá kết quả thực hiện MTCL của cơ quan, của các phòng, ban của cơ quan	Yêu cầu: MTCL phải được đánh giá định kỳ để kịp thời có các biện pháp thích hợp (nếu cần thiết) để đạt được MTCL đã xây dựng. - 100% cơ quan, các phòng ban đánh giá kết quả thực MTCL: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Cơ quan hoặc còn phòng, ban không đánh giá kết quả thực MTCL: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - 100% cơ quan, các phòng ban không đánh giá kết quả thực MTCL: điểm đánh giá là 0 điểm.
7	**Sự lãnh đạo**		
7.1	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về HTQLCL chất lượng	Hệ thống thông tin dạng văn bản của HTQLCL	Yêu cầu: Lãnh đạo cao nhất quan tâm, chỉ đạo, chịu trách nhiệm về HTQLCL. - Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm về HTQLCL: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Lãnh đạo không quan tâm, chịu trách nhiệm về HTQLCL: điểm đánh giá là 0 điểm;
7.2	Việc kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	Quyết định/văn bản kiện toàn/bổ sung thành viên BCĐ	Yêu cầu: khi có sự thay đổi thành viên trong BCĐ ISO của cơ quan, phải kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO; - Kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO: điểm đánh giá là 0 điểm.

8	**Xem xét của lãnh đạo**		
8.1	Công tác xem xét định kỳ HTQLCL	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo	Thực hiện xem xét của lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan. - Thực hiện xem xét định kỳ HTQLCL: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Thực hiện xem xét định kỳ HTQLCL: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không thực hiện xem xét định kỳ HTQLCL: điểm đánh giá là 0 điểm.
8.2	Sự phù hợp của đầu vào, đầu ra việc xem xét với yêu cầu của tiêu chuẩn	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo	Đánh giá đầu vào của việc xem xét của lãnh đạo bao gồm: Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng; Kết quả các cuộc đánh giá; Phản hồi của khách hàng; Việc thực hiện các quá trình; Sự phù hợp của sản phẩm; Tình trạng của các hành động khắc phục, phòng ngừa; Các hành động tiếp theo của các cuộc xem xét lãnh đạo lần trước; Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL và những khuyến nghị cải tiến. Đầu ra của việc xem xét bao gồm: Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình, thủ tục của hệ thống; cải tiến sản phẩm sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của khách hàng, nhu cầu về nguồn lực. - Việc xem xét của lãnh đạo đảm bảo 100% các đầu vào, đầu ra được đề cập: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Còn đầu vào, đầu ra theo yêu cầu chưa được đề cập trong công tác xem xét của lãnh đạo: điểm đánh giá đạt 1,5 điểm; - Không xem xét đầu vào, đầu ra theo yêu cầu: điểm đánh giá là 0 điểm.
9	**Quản lý nguồn lực**		
9.1	Việc nắm bắt của cán bộ, công chức đối với các chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của HTQLCL	Văn bản/kết quả công tác đào tạo, truyền đạt CSCL, quy trình, thủ tục…	Yêu cầu: cán bộ, công chức của cơ quan phải nắm bắt và thấu hiểu chính sách chất lượng, mục tiêu, quy trình, thủ tục của HTQLCL. Tỷ lệ cán bộ, công chức: - 100% cán bộ, công chức nắm bắt được chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của HTQLCL: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Có cán bộ, công chức chưa nắm bắt được chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của HTQLCL: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Dưới 50% cán bộ, công chức chưa nắm bắt được chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục của HTQLCL: điểm đánh giá là 0 điểm.

9.2	Công tác xác định tiêu chuẩn, năng lực của cán bộ; Bản mô tả công việc	Bản mô tả vị trí việc làm	Yêu cầu: Cơ quan phải xác định năng lực, tiêu chuẩn cần thiết của cán bộ công chức thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm - Có xác định tiêu chuẩn, năng lực cán bộ, công chức: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Có xác định tiêu chuẩn, năng lực cán bộ, công chức nhưng không phù hợp với quy định, thực tế của cơ quan: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Không xác định tiêu chuẩn, năng lực cán bộ, công chức: điểm đánh giá là 0 điểm.
9.3	Việc đào tạo cán bộ để đảm nhiệm công việc được giao	Văn bằng, chứng chỉ, kết quả công tác đào tạo, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ…	Yêu cầu: cán bộ, công chức phải được đào tạo để đảm bảo năng lực, tiêu chuẩn so với yêu cầu của vị trí công việc. - 100% cán bộ, công chức được đào tạo: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Còn cán bộ, công chức không được đào tạo: điểm đánh giá là 0 điểm.
10	**Tạo sản phẩm**		
10.1	Sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng có thể được nhận biết và truy xuất nguồn gốc	Hệ thống tài liệu	Yêu cầu: sản phẩm, dịch vụ trong quá trình cung cấp cho khách hàng khi có những yêu cầu nào đó phát sinh do khách hàng hoặc sự xuất hiện sự không phù hợp có thể nhận biết và truy xuất nguồn gốc. - 100% sản phẩm, dịch vụ có thể truy xuất được nguồn gốc: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Có sản phẩm, dịch vụ không thể truy xuất được nguồn gốc: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - 100% sản phẩm, dịch vụ không thể truy xuất được nguồn gốc: điểm đánh giá là 0 điểm.
10.2	Việc tuân thủ các quy trình đã xây dựng		
	a. Đối với các quy trình nội bộ	Hồ sơ thực hiện các quy trình nội bộ (Mỗi lĩnh vực/quy trình 01 hồ sơ)	Yêu cầu: các quy trình nội bộ phải được tuân thủ trên thực tế: - 100% quy trình nội bộ được tuân thủ: điểm đánh giá đạt 5 điểm; - Còn quy trình nội bộ chưa được tuân thủ được xác định theo tỉ lệ phần trăm của số quy trình tuân thủ/ tổng số quy trình thực hiện; **Ví dụ:** Số Quy trình nội bộ là 10; số quy trình nội bộ tuân thủ là 7; Vậy phần trăm tuân thủ là (7/10)x100% = 70%. Vậy số điểm đạt được là: 5x0,7 = 3,5 điểm

	b. Đối với các quy trình giải quyết thủ tục hành chính		Yêu cầu: các quy trình giải quyết TTHC phải được tuân thủ trên thực tế: - 100% quy trình giải quyết TTHC được tuân thủ: điểm đánh giá đạt 10 điểm; - Còn quy trình giải quyết TTHC được tuân thủ theo tỉ lệ phần trăm của số quy trình TTHC tuân thủ/ tổng số quy trình thực hiện; **Ví dụ:** Số quy trình giải quyết TTHC là 100; số quy trình giải quyết TTHC tuân thủ là: 80; Vậy phần trăm tuân thủ là (80/100)x100% = 80%. Vậy số điểm đạt được là: 10x0,8 = 8 điểm
10.3	Lưu hồ sơ giải quyết công việc		Yêu cầu: Mỗi lĩnh vực giải quyết TTHC gửi 1 hồ sơ gửi làm bằng chứng. - 100% hồ sơ giải quyết công việc: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không có bằng chứng đầy đủ quá trình giải quyết công việc: điểm đánh giá là 0 điểm.
II	**HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN**		
11	**Sự thỏa mãn của khách hàng**		
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	- Kế hoạch, các phiếu thu thập, giám sát mức độ hài lòng của khách hàng; - Văn bản về việc sử dụng các thông tin thu thập được từ kết quả thu thập mức độ hài lòng của khách hàng.	Yêu cầu: Công tác thu thập mức độ hài lòng của khách hàng được thực hiện. Kết quả thu thập mức độ hài lòng của khách hàng phải được sử dụng để phục vụ mục đích cải tiến liên tục HTQLCL. **Trường hợp 1:** Đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện và các Chi cục - Có bằng chứng đầy đủ và thu thập mức độ hài lòng: điểm đánh giá là 1 điểm; - Không có bằng chứng đầy đủ và thu thập mức độ hài lòng: điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 2:** Đối với các xã, phường, thị trấn - Có bằng chứng đầy đủ và thu thập mức độ hài lòng: điểm đánh giá là 2 điểm; - Không có bằng chứng đầy đủ và thu thập mức độ hài lòng: điểm đánh giá là 0 điểm.
11.2	Công tác sử dụng thông tin liên quan đến mức độ hài lòng của khách hàng	- Văn bản về việc sử dụng các thông tin thu thập được từ kết quả thu thập mức độ hài lòng của khách hàng.	Yêu cầu: Kết quả thu thập mức độ hài lòng của khách hàng phải được sử dụng để phục vụ mục đích cải tiến liên tục HTQLCL. **Trường hợp 1:** Đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện - Phân tích và sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng để phục vụ mục đích cải tiến liên tục HTQLCL: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Chỉ phân tích thông tin, nhưng không sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không phân tích, không sử dụng thông tin thu được về mức độ hài lòng của khách hàng :

			điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 2:** Đối với các Chi cục - Phân tích và sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng để phục vụ mục đích cải tiến liên tục HTQLCL: điểm đánh giá đạt 4 điểm; - Chỉ phân tích thông tin, nhưng không sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Không phân tích, không sử dụng thông tin thu được về mức độ hài lòng của khách hàng : điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 3:** Đối với các xã, phường, thị trấn - Phân tích và sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng để phục vụ mục đích cải tiến liên tục HTQLCL: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Chỉ phân tích thông tin, nhưng không sử dụng thông tin về mức độ hài lòng của khách hàng: điểm đánh giá đạt 1,5 điểm; - Không phân tích, không sử dụng thông tin thu được về mức độ hài lòng của khách hàng : điểm đánh giá là 0 điểm.
12	**Đánh giá nội bộ**		
12.1	Công tác thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ	Kế hoạch, phiếu ghi chép, báo cáo kết quả đánh giá nội bộ…	Yêu cầu: thực hiện đánh giá nội bộ tối thiểu một năm một lần để bảo đảm HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan. - Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ: điểm đánh giá là 0 điểm.
12.2	Sự độc lập của chuyên gia đánh giá nội bộ	Kế hoạch, văn bản phân công nhiệm vụ các chuyên gia thực hiện đánh giá nội bộ…	Yêu cầu: việc lựa chọn chuyên gia đánh giá nội bộ phải đảm bảo tính khách quan - Chuyên gia đánh giá đảm bảo tính độc lập, khách quan: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Chuyên gia đánh giá không đảm bảo tính độc lập, khách quan: điểm đánh giá là 0 điểm.
12.3	Chất lượng của công tác đánh giá nội bộ	Hồ sơ đánh giá nội bộ (Kế hoạch, văn bản phân công nhiệm vụ, phiếu ghi chép, báo cáo kết quả đánh giá nội bộ…)	Yêu cầu: việc đánh nội bộ phải được thực hiện nghiêm túc, kết quả đánh giá nội bộ phải được báo cáo cho lãnh đạo cơ quan và là cơ sở để cải tiến HTQLCL. - Công tác đánh giá nội bộ được thực hiện nghiêm túc, kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo cho lãnh đạo cơ quan và là cơ sở để cải tiến HTQLCL: điểm đánh giá đạt 5 điểm; - Thực hiện đánh giá nội bộ nhưng không phát hiện ra các điểm không phù hợp: điểm đánh

			giá đạt 2 điểm; - Công tác đánh giá nội bộ chưa được thực hiện nghiêm túc/kết quả đánh giá nội bộ không được báo cáo cho lãnh đạo cơ quan/kết quả đánh giá nội bộ không là cơ sở để cải tiến HTQLCL: điểm đánh giá là 0 điểm.
12.4	Sự tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ	Kế hoạch, văn bản phân công nhiệm vụ, phiếu ghi chép, báo cáo kết quả đánh giá nội bộ…	Yêu cầu: công tác đánh giá nội bộ phải tuân thủ quy trình đánh giá nội bộ đã xây dựng - Tuân thủ quy trình: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Không tuân thủ quy trình: điểm đánh giá là 0 điểm.
13	**Hành động khắc phục, phòng ngừa**		
13.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	Văn bản xem xét, phân tích sự không phù hợp để xác định nguyên nhân...	Yêu cầu: phải xem xét, phân tích sự không phù hợp để xác định nguyên nhân **Trường hợp 1:** Đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện - 100% các điểm không phù hợp được xác định nguyên nhân: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Còn điểm không phù hợp không được xác định nguyên nhân: điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 2:** Đối với các Chi cục và các xã, phường, thị trấn - 100% các điểm không phù hợp được xác định nguyên nhân: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Còn điểm không phù hợp không được xác định nguyên nhân: điểm đánh giá là 0 điểm.
13.2	Công tác loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	Văn bản thực hiện hành động kiểm soát, khắc phục và xử lý các hệ quả sự không phù hợp được phát hiện	Yêu cầu: thực hiện hành động không chậm trễ để kiểm soát, khắc phục và xử lý các hệ quả sự không phù hợp được phát hiện **Trường hợp 1:** Đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện - 100% các điểm không phù hợp được loại bỏ không chậm trễ: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Còn điểm không phù hợp điểm không phù hợp không được loại bỏ hoặc lại bỏ nhưng chậm trễ: điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 2:** Đối với các Chi cục và các xã, phường, thị trấn - 100% các điểm không phù hợp được loại bỏ không chậm trễ: điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Còn điểm không phù hợp điểm không phù hợp không được loại bỏ hoặc lại bỏ nhưng chậm trễ: điểm đánh giá là 0 điểm.

14	**Công bố phù hợp tiêu chuẩn**		
14.1	HTQLCL được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận	Văn bản công nhận của Trưởng ban chỉ đạo ISO tỉnh	Yêu cầu: trước khi tự công bố theo quy định, HTQLCL của cơ quan phải được BCĐ ISO tỉnh có văn bản công nhận phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. - HTQLCL được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận bằng văn bản: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - HTQLCL không được Ban chỉ đạo ISO tỉnh công nhận bằng văn bản: điểm đánh giá là 0 điểm.
14.2	Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định.	Quyết định tự công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Yêu cầu: sau khi HTQLCL của được BCĐ ISO tỉnh có văn bản công nhận phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trước, cơ quan phải thực hiện tự công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định. **Trường hợp 1:** Đối với các cơ quan cấp tỉnh, cấp huyện - Thực hiện công bố theo đúng trình tự, theo mẫu quy định: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Thực hiện công bố không đúng trình tự, theo mẫu quy định: điểm đánh giá là 0 điểm. **Trường hợp 2:** Đối với các Chi cục và các xã, phường, thị trấn - Thực hiện công bố theo đúng trình tự, theo mẫu quy định: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - Thực hiện công bố không đúng trình tự, theo mẫu quy định: điểm đánh giá là 0 điểm.
14.3	Niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có)	Hình ảnh niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử quyết định tự công bố HTQLCL của cơ quan	Yêu cầu: sau khi tự công bố, cơ quan có trách nhiệm niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử quyết định tự công bố HTQLCL của cơ quan (nếu có). - Thực hiện niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Không thực hiện niêm yết, đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử muộn (10 ngày kể từ ngày tự công bố): điểm đánh giá là 0 điểm.
14.4	Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi và tổng hợp	Quyết định tự công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Yêu cầu: sau khi tự công bố, cơ quan áp dụng HTQLCL có trách nhiệm thông báo bằng văn bản quyết định tự công bố HTQLCL của cơ quan đến Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi và tổng hợp - Thông báo ngay đến Sở Khoa học và Công nghệ: điểm đánh giá đạt 0,5 điểm; - Thông báo muộn (10 ngày kể từ ngày tự công bố) hoặc không thông báo: điểm đánh giá là 0 điểm.

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)**		
15.1	Số các cơ quan/đơn vị trực thuộc thực hiện Công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định	Các bản Công bố HTQLCL với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các đơn vị trực thuộc	Yêu cầu: Các đơn vị trực thuộc thực hiện công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định - 100% các cơ quan/đơn vị trực thuộc trên tổng số đơn vị thực hiện công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định: điểm đánh giá đạt 2 điểm; - 70% số cơ quan/đơn vị trực thuộc trên tổng số đơn vị thực hiện công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định: điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không đáp ứng yêu cầu trên: điểm đánh giá là 0 điểm.
15.2	Điểm thực hiện của các cơ quan/đơn vị quản lý nhà nước trực thuộc	Số điểm thực hiện của các đơn vị trực thuộc	Yêu cầu: Số điểm thực hiện của các đơn vị trực thuộc đạt từ 80 điểm trở lên - 100% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 3 điểm; - 70% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 1,5 điểm; - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0 điểm.
	Điểm cộng		
16.1	Việc áp dụng HTQLCL giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng	Báo cáo kết quả của cơ quan/đơn vị	Yêu cầu: Báo cáo giải trình đầy đủ các thông tin dẫn chứng chi tiết, cụ thể, chính xác việc áp dụng HTQLCL giúp cải cách thủ tục hành chính đối với cơ quan áp dụng. - 100% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 2 điểm; - 70% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0 điểm.

16.2	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	Báo cáo kết quả của cơ quan/đơn vị	Yêu cầu: Báo cáo giải trình đầy đủ các thông tin dẫn chứng chi tiết, cụ thể, chính xác những cách làm hay, sáng tạo, đột phá trong công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL. - 100% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 2 điểm; - 70% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 1 điểm; - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0 điểm.
16.3	Tổ chức chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định	- Các báo cáo đột xuất, 6 tháng, năm. - Báo cáo kết quả chấm điểm của cơ quan, đơn vị/kết quả tự chấm điểm với kết quả chấm điểm thẩm định	Yêu cầu: Các báo cáo đột xuất theo yêu cầu, 6 tháng, năm theo yêu cầu. Báo cáo về công tác triển khai thực hiện quá trình tổ chức chấm điểm chặt chẽ, chính xác và thực hiện nghiêm túc công tác báo cáo theo đúng quy định. Số điểm tự chấm không lớn hơn 10% số điểm chấm thẩm định. - 100% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 5 điểm; - 70% đáp ứng tất cả các yêu cầu trên thì điểm đánh giá đạt 3 điểm; - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0 điểm.