

Số: /KH-ISO

Lâm Đồng, ngày tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH

Tổ chức đánh giá nội bộ năm 2024 về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Tư pháp

Thực hiện kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 theo Mô hình khung tại Sở Tư pháp trong năm 2024, Sở Tư pháp xây dựng Kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ cụ thể như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

1.1. Mục đích

- Kiểm tra tiến độ, rà soát toàn bộ tình hình thực hiện hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL) tại Sở sau thời gian vận hành từ ngày 15 tháng 11 năm 2019.

- Tổ Quản lý chất lượng (Tổ ISO) đề ra các giải pháp, các hành động khắc phục những thiếu sót, hạn chế và tiếp tục phát huy những thuận lợi, những kết quả đạt được của hệ thống.

1.2. Yêu cầu

- Xác định sự phù hợp của HTQLCL, bao gồm phù hợp về quy định (những quy định của hệ thống tài liệu phù hợp với những quy định của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan), phù hợp về thực hiện (áp dụng, vận hành đầy đủ và chính xác quy định của hệ thống tài liệu).

- Phát hiện những điểm không phù hợp (nếu có) để kịp thời thực hiện hành động khắc phục những rủi ro trong quá trình vận hành Hệ thống.

- Chuẩn mực đánh giá: Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và bộ tài liệu theo Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng được Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

- Phạm vi đánh giá: Các thủ tục hành chính áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

2. Thời gian và thành phần tham dự

2.1. Thời gian: Thứ sáu, ngày 01 tháng 11 năm 2024 (Đính kèm Chương trình đánh giá nội bộ).

2.2. Bộ phận được đánh giá

- Các bộ phận được đánh giá gồm: Lãnh đạo Sở (đại diện lãnh đạo và thư ký ISO); các phòng chuyên môn liên quan đến bộ TTHC.

- Thành phần tham dự: Đại diện lãnh đạo Sở, các phòng chuyên môn, các thành viên Tổ ISO và các công chức liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

2.3. Thành phần đoàn đánh giá

STT	Họ và tên	Chức vụ	Vị trí
1.	Trần Thị Mỹ Linh	Phó Giám đốc Sở	Trưởng đoàn
2.	Nguyễn Văn Lợi	Phó trưởng Phòng Hành chính tư pháp	Thành viên
3.	Nguyễn Thị Mai	Chuyên viên Phòng Phòng Bổ trợ tư pháp	Thành viên
4.	Lê Thị Yến Loan	Chuyên viên Phòng Tổng hợp và Phổ biến, giáo dục pháp luật	Thành viên
5.	Trần Thanh Bình	Chuyên viên Phòng Tổng hợp và Phổ biến, giáo dục pháp luật	Thư ký đoàn

3. Chương trình đánh giá

- Hợp khai mạc: Trưởng đoàn đánh giá tuyên bố khai mạc, nêu rõ chuẩn mực, kỹ thuật, phương pháp, phạm vi và nội dung đánh giá nội bộ.

- Tiến hành đánh giá: Đoàn đánh giá xem xét, kiểm chứng tài liệu, hồ sơ liên quan, phỏng vấn bên được đánh giá, quan sát khu vực được đánh giá, làm sáng tỏ mọi vấn đề để xác định sự phù hợp của việc vận hành HTQLCL so với những quy định liên quan; sau khi tiến hành đánh giá, trước cuộc họp bế mạc, đoàn đánh giá sẽ hội ý và tổng hợp các nhận xét hoặc những điểm không phù hợp (*nếu có*), Trưởng đoàn đánh giá có thẩm quyền quyết định kết quả đánh giá sau cùng.

- Hợp bế mạc: Trưởng đoàn đánh giá công bố kết quả đánh giá và gửi lại cho bộ phận chuyên môn được đánh giá Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục (*nếu phát sinh những điểm không phù hợp (nếu có) tại bên được đánh giá*).

4. Nội dung chuẩn bị cho đánh giá

4.1. Đối với phòng chuyên môn được đánh giá

+ Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015: Chính sách, mục tiêu chất lượng; các danh mục tài liệu cần kiểm soát, danh mục tài liệu bên ngoài; bảng nhận diện và đánh giá rủi ro, cơ hội.

+ Các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng.

+ Thủ tục hành chính theo Danh mục hồ sơ cần nộp (nội dung bao gồm thành phần hồ sơ cần nộp thông thường và tình huống (nếu có), thời gian giải quyết, lệ phí) được công khai tại nơi tiếp nhận và trả hồ sơ.

+ Các Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã xây dựng và áp dụng.

+ Toàn bộ hồ sơ đã được giải quyết hoàn tất bắt đầu từ thời gian áp dụng ISO 9001:2015 kèm theo Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, Phiếu theo dõi quá trình xử lý hồ sơ, sổ theo dõi hồ sơ, thư xin lỗi (nếu có) đã được vận hành.

+ Toàn bộ Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng đã được thu thập.

+ Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 định kỳ.

+ Các biểu mẫu, hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng.

+ Quy định trách nhiệm, quyền hạn và tiêu chuẩn năng lực (*Bản mô tả công việc*).

+ Công tác lưu trữ hồ sơ....

4.2. Đoàn đánh giá

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục.

- Biên bản đánh giá.

5. Các công việc cần làm sau khi đánh giá

- Trưởng đoàn đánh giá gửi kết quả đánh giá bằng *Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục* (nếu có) cho các phòng chuyên môn trong cuộc họp bế mạc.

- Phòng chuyên môn được đánh giá giải trình nguyên nhân cụ thể, phương hướng khắc phục và thực hiện hành động khắc phục không quá 07 ngày kể từ cuộc họp bế mạc.

- Phòng chuyên môn được đánh giá thông báo với Trưởng đoàn đánh giá để phân công việc kiểm chứng hành động khắc phục của bên được đánh giá. Sau khi kiểm chứng, đoàn đánh giá sao chụp Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục và chuyển bản sao cho phòng chuyên môn được đánh giá, chuyển bản chính về Thư ký ISO không quá 02 ngày kể từ ngày kiểm chứng.

- Tổ ISO tổng hợp thống kê những điểm không phù hợp (nếu có) và phân tích điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL chuyển đến Phòng Tổng hợp và Phổ biến, giáo dục pháp luật báo cáo Lãnh đạo Sở (Trưởng ban ISO).

Trên đây là kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ về việc thực hiện HTQLCL năm 2024 tại Sở Tư pháp, đề nghị các phòng chuyên môn thuộc Sở triển khai thực hiện đảm bảo đạt hiệu quả.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Thư ký Tổ ISO;
- Trang TTĐT STP;
- Lưu: VT, TH&PBGDPL.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Quang Tuyền

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
VỀ VIỆC THỰC HIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN
ISO 9001:2015 NĂM 2024

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-ISO ngày /10/2024 của Ban chỉ đạo ISO, Sở Tư pháp về việc đánh giá nội bộ và hướng dẫn áp dụng quy trình ISO 9001:2015)

1. THỜI GIAN ĐÁNH GIÁ: Thứ năm, ngày 15 tháng 11 năm 2024

2. CHUẨN MỰC ĐÁNH GIÁ:

- Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Bộ tài liệu theo Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng.
- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.
- Hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở.

3. KỸ THUẬT ĐÁNH GIÁ: Phỏng vấn, quan sát, làm sáng tỏ, kiểm chứng (hồ sơ, tài liệu)

4. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ: Truy xuôi, truy ngược, chọn mẫu ngẫu nhiên

5. PHẠM VI ĐÁNH GIÁ: Các thủ tục hành chính áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

6. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ: Sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng.

7. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ:

STT	Chức danh trong đoàn	Họ và tên	Phòng được đánh giá	Thời gian đánh giá
1.	Thành viên	Nguyễn Văn Lợi	Phòng Bổ trợ Tư pháp	Từ 14h00-15h00, thứ sáu ngày 01/11/2024
2.	Thành viên	Nguyễn Thị Mai	Phòng Hành chính tư pháp	Từ 15h00-16h00, thứ sáu ngày 01/11/2024
3.	Thành viên	Lê Thị Yến Loan	Phòng Bổ trợ Tư pháp	Từ 16h00-17h00, thứ sáu ngày 01/11/2024
4.	Thành viên	Trần Thanh Bình	Phòng Hành chính tư pháp và Thư ký ISO	Từ 17h00-17h30, thứ sáu ngày 01/11/2024

