

Số: /BC-....

An Giang, ngày...tháng... năm....

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023**

#### **1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:**

*a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan:*

*(\* Sở ban ngành tỉnh và các cơ quan trực thuộc có áp dụng HTQLCL):)*

Cơ quan (tên cơ quan Sở ban ngành tỉnh,) thực hiện theo Quyết định số.../QĐ-..., ngày .. năm.... của ..... về quy định chức năng và nhiệm vụ của... (tên cơ quan). Đã công bố .... (bao nhiêu?).... lĩnh vực được xây dựng, áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Các thủ tục hành chính đã được xây dựng thành quy trình tương ứng, đạt tỷ lệ ...(bao nhiêu %?)....

.....  
.....  
.....

*(\*cấp huyện, cấp xã)*

- UBND ... cấp huyện, xã..... thực hiện theo Quyết định số.../QĐ-... ngày .. tháng ... năm... của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý áp dụng tại ..... (cấp huyện, cấp xã..... trên địa bàn tỉnh An Giang. Đã công bố ...(bao nhiêu?)... lĩnh vực được xây dựng, áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Các thủ tục hành chính tại cơ quan đã được xây dựng thành quy trình tương ứng, đạt tỷ lệ ...(bao nhiêu %?)....

.....  
.....  
.....

*(\*Trường trung học phổ thông:)*

- Trường trung học phổ thông .....(tên trường THPT)..... Thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn theo Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học ban hành kèm theo Thông tư số

..... của bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường đã xây dựng ... (bao nhiêu?)  
 ...quy trình chuyên môn và .. (bao nhiêu?) ... quy trình hỗ trợ để áp dụng tại trường

.....  
 .....  
 .....

*b) Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:*

---(Tên cơ quan) ... đã ban hành tài liệu HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và được phổ biến đến các phòng, tổ (với trường học), ..... thuộc .....(tên cơ quan) .....gồm các tài liệu sau:

- Tài liệu theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng: (1) Chính sách chất lượng, (2) Mục tiêu chất lượng và ....(bao nhiêu?).... phòng, bộ phận, tổ trường (3) Bản mô tả mô hình HTQLCL và ...(bao nhiêu?) ... Quy trình hệ thống theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Các quy trình ....( thủ tục hành chính; chuyên môn; quy trình hỗ trợ)... được phân phối cho từng .....(phòng, bộ phận, tổ)...tại ....(cơ quan, trường)...để triển khai thực hiện.

- Tại các cuộc họp giao ban định kỳ, Lãnh đạo thường xuyên triển khai, phổ biến các văn bản liên quan về ISO, mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện của đơn vị trong năm và được niêm yết tại các .....(phòng, bộ phận, tổ). Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức.

.....  
 .....  
 .....

*c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:*

- Chính sách chất lượng được ban hành vào ngày.. tháng ... năm... với phương châm “.....”.

Trong năm 2023 ....(cơ quan, trường)..... đã ban hành Mục tiêu chất lượng (ngày/tháng/năm) và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (Số kế hoạch (nếu có), ngày/tháng/năm) và thực hiện báo cáo Mục tiêu chất lượng (Số Báo cáo (nếu có), ngày tháng năm).

- Đồng thời trong năm có .....(bao nhiêu?)..... (phòng, bộ phận, tổ)... liên quan đã xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và thực hiện báo cáo Mục tiêu chất lượng trong năm 2023.

.....  
.....  
.....

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL:

(\* Sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã)

Trong năm 2023 ....(tên cơ quan).....đã tiếp nhận tổng số ...(bao nhiêu?) ....thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh (hoặc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện, xã, ..) gồm:

- + Số thủ tục hành chính đã giải quyết trước hạn và đúng hạn: .....hồ sơ.
- + Số thủ tục hành chính trễ hạn: .....hồ sơ.

.....  
.....

(\* Trường THPT)

Trong năm 2023 ....(tên trường học).....đã tiếp nhận tổng số ...(bao nhiêu?) .... hồ sơ trong đó có ....(bao nhiêu?).... hồ sơ trước hạn và đúng hạn và ...(bao nhiêu?)... hồ sơ trễ hạn.

.....  
.....

đ) Hoạt động xem xét của lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

Trong năm 2023.....(cơ quan, trường học)..... đã tổ chức thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ và họp xem xét của Lãnh đạo theo đúng quy trình đã được ban hành. Kết quả đánh giá nội bộ:

- + Đã phát hiện ...(bao nhiêu?)...điểm không phù hợp,
- + Thực hiện hành động khắc phục các điểm không (nếu có điểm không phù hợp).

.....  
.....

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có):

.....  
.....

g) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

*Nêu cụ thể các vấn đề hay lĩnh vực được cải tiến*

.....

.....

**(Lưu ý:** ở phần 1 này đề nghị các cơ quan và các Trường học phải có các bằng chứng thực hiện và gửi kèm theo báo cáo này như:

- + Chính sách chất lượng;
- + Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của cơ quan, trường học và của các phòng, bộ phận, tổ trực thuộc cơ quan hoặc Trường năm 2023, 2024;
- + Báo cáo Mục tiêu chất lượng của cơ quan, trường học và các phòng, bộ phận, tổ trực thuộc cơ quan hoặc Trường năm 2023;
- + Bản mô tả mô hình HTQLCL, các quy trình theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (quy trình hệ thống).
- + Hồ sơ ĐGNB năm 2023 như : Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, kế hoạch ĐGNB, Chương trình ĐGNB, Phiếu ghi chép, Báo cáo sự không phù hợp, Tổng hợp các điểm cần lưu ý, Báo cáo đánh giá tổng hợp HTQLCL, Thông báo họp xem xét của lãnh đạo, Biên bản cuộc họp xem xét của lãnh đạo. (các biểu mẫu này đều có trong Quy trình đánh giá nội bộ)

**2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ:**

a) *Việc bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL:*

- Lãnh đạo cao nhất đã tham gia trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL thông qua việc phê duyệt và ban hành các văn bản có liên quan đến HTQLCL như ban hành Quyết định thành lập Ban chỉ đạo số: .....ngày/tháng/năm; ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, bản mô tả mô hình khung; phê duyệt các quy của HTQLCL và các Quy trình thực hiện thủ tục hành chính (nếu trường học là các quy trình chuyên môn và hỗ trợ) tại đơn vị.

- Các ...(Phòng, bộ phận, tổ).... và cá nhân có liên quan biên soạn các quy trình và thực hiện áp dụng các quy trình liên quan đến lĩnh vực quản lý đối với công tác giải quyết hồ sơ đã được Lãnh đạo phê duyệt.

.....

.....

b) *Việc Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL:*

.....(cơ quan, trường học)..... đã ban hành Quyết định(Ghi rõ số Quyết định, ngày ban hành) về xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015( hoặc bản xác nhận hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015).

.....

.....

c) *Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có):*

...cơ quan... đã ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Ghi rõ số Quyết định, ngày ban hành). Đã công bố .....(bao nhiêu?)... quy trình thủ tục hành chính, (đối với trường học là quy trình chuyên môn, quy trình hỗ trợ) và đã gửi cho Sở khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp. Đồng thời các quy trình này đã niêm yết tại trụ sở ...(cơ quan, trường).... và đăng lên cổng thông tin điện tử (nếu có).

.....

.....

d) *Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:*

....(cơ quan, trường học).... đã cập nhật kịp thời khi có sự thay đổi của văn bản Quy phạm pháp luật, các quy trình thực hiện thủ tục hành chính được cập nhật thường xuyên. Các .....(phòng, bộ phận, tổ).....phối hợp Thư ký ISO đã chủ động cập nhật, điều chỉnh các văn bản quy phạm pháp luật vào Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

.....

.....

đ) *Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:*

(Nếu cơ quan, trường học có thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh phạm vi, mở rộng, thu hẹp vi áp dụng thì Ghi rõ số Quyết định công bố lại, ngày ban hành và nội dung ban hành, tổng số quy trình được công bố lại. Nếu không thì ghi là trong năm 2023 không thực hiện công bố lại HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.)

.....

.....

e) *Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có)*

.....

.....

**(Lưu ý: ở phần 2 này đề nghị các cơ quan và trường học phải có các bằng chứng thực hiện và gửi kèm theo báo cáo này như:**

+ Quyết định (hoặc bản) xác nhận hiệu lực của HTQLCL.

+ Quyết định Công bố, bản công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, phụ lục và các thủ tục hành chính kèm theo.

+ *Quyết định Công bố lại, bản công bố và các thủ tục hành chính kèm theo( nếu có công bố lại).*

**3. Thuận lợi, khó khăn, kiến nghị, đề xuất.**

**3.1. Thuận lợi**

.....  
.....

**3.2. Khó khăn**

.....  
.....

**3.3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có)**

.....  
.....

Trên đây là báo cáo kết quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã thực hiện trong năm 2023 của ...(tên cơ quan, trường học)..., báo cáo đến Sở Khoa học và Công nghệ.

Trân trọng./.

*Nơi nhận:*  
- Sở KH&CN;  
- Lưu: VT,....

**.....(GIÁM ĐỐC, CHỦ TỊCH,  
HIỆU TRƯỞNG).....**  
*(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*