

Số: 5875/SoNoiBo-TT

Đồng Nai, ngày 21 tháng 9 năm 2023

PHIẾU GHI CHÉP QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Địa điểm: Thanh tra Sở Ngày: 21/9/2023

Đơn vị được đánh giá: Thanh tra Sở

Nhân sự bên được đánh giá tham gia:

1. Ông Phan Tấn Lợi - Chánh Thanh tra
2. Ông Trần Tấn Trí - Thanh tra viên
3. Ông Nguyễn Thanh Tuấn - Thanh tra viên

Đánh giá viên:

1. Ông Trần Ngọc Duy - Phó Chánh Văn phòng
2. Bà Phạm Thị Mai Lan - Chuyên viên Phòng KHTCTH
3. Bà Mai Thị Thanh Thủy - Chuyên viên Văn phòng Sở.

PH: Phù hợp; A: Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C: Khuyến nghị

| Điều khoản | Nội dung đánh giá | Kết quả/Nhận xét | PH/A/B/C |
|------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.2. | Chính sách chất lượng | Đã xây dựng Chính sách chất lượng CSCL được công bố cho toàn thể CBCC được biết CBCC thuộc phòng thấu hiểu nội dung CSCL | PH |
| 5.3. | Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức | Lãnh đạo phòng đã thực hiện phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong đơn vị. Quy định chức năng, nhiệm vụ của phòng được thiết lập và thông báo cho CBCC biết Bảng phân công nhiệm vụ do từng bộ phận thiết lập cho từng CBCC của phòng. Tại phòng chuyên môn lưu trữ các hồ sơ này | PH |
| 6.1. | Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội | Phòng đã thực hiện nhận diện một số rủi ro và cơ hội ảnh hưởng tới quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính cho các tổ chức/công dân tại tài liệu “Bảng nhận diện rủi ro, cơ hội của phòng ...” Những rủi ro lớn được đưa vào bảng kế hoạch xử lý rủi ro để thực hiện và đánh giá kết quả. | PH |
| 6.2. | Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu | Đã xây dựng Mục tiêu chất lượng và Biện pháp thực hiện mục tiêu. Trong đó thể hiện định hướng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể, các nội dung cần thực | PH |

| | | | |
|---------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | | <p>hiện, phân bổ nguồn lực, thời gian hoàn thành, cách thức đánh giá kết quả.</p> <p>Định kỳ, có thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, kết quả thực hiện thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm.</p> <p>Kế hoạch, các chỉ tiêu cần đạt được được truyền đạt tới toàn thể CBCC của phòng năm</p> | |
| 7.1 | Các nguồn lực | | PH |
| 7.1.1. | Nguồn lực | Đã xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết (con người, cơ sở vật chất). | |
| 7.1.2. | Con người | <p>- Tính đến 01/7/2021, phòng có đủ số nhân sự và đủ năng lực để thực hiện công việc được giao.</p> <p>- Có lập kế hoạch đào tạo và cử CBCC tham gia đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và đáp ứng các quy định hiện hành của Nhà nước.</p> | PH |
| 7.1.3. | Cơ sở hạ tầng | Có đầy đủ phương tiện, trang thiết bị phục vụ công tác như bàn làm việc, tủ hồ sơ, máy tính, máy in, fax, scan, hệ thống đường truyền internet kết nối thông suốt. | PH |
| 7.1.4. | Môi trường cho việc thực hiện các quá trình | <p>Phòng làm việc đảm bảo về diện tích và không gian làm việc, cũng như lưu trữ hồ sơ; nhiệt độ, độ ẩm phù hợp.</p> <p>Công việc phân công phù hợp, không tạo áp lực về tâm lý cho nhân viên</p> | PH |
| 7.1.6. | Tri thức của tổ chức | <p>Quản lý lưu giữ một số tài liệu, văn bản tham khảo phục vụ cho công việc chuyên môn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luật - Nghị định - Thông tư - Quyết định UBND tỉnh, Nghị quyết HĐND tỉnh - Các tài liệu tham dự các hội nghị, hội thảo triển khai các văn bản pháp luật hoặc các kiến thức chuyên môn; <p>Các văn bản pháp luật lưu trên máy tính cá nhân</p> <p>Tài liệu tham dự các lớp tập huấn</p> | PH |
| 7.2. | Năng lực | <p>Phòng có thực hiện phân công CBCC có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu để đảm nhận từng công việc cụ thể.</p> <p>Cử CBCC đi tham gia các lớp tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực</p> <p>Định kỳ hàng năm, phòng tiến hành đánh giá để xem xét năng lực của CBCCVC</p> | PH |

| | | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | | Các văn bản, chứng chỉ của CBCCVC được lưu giữ tại phòng hành chính. | |
| 7.3. | Nhận thức | Tất cả CBCC nhận thức được vai trò, trách nhiệm của mình và công việc mình được phân công phụ trách Có phân công nhiệm vụ rõ ràng | PH |
| 7.4. | Trao đổi thông tin | Việc trao đổi thông tin nội bộ trong phòng được thực hiện qua nhiều hình thức: trong các cuộc họp phòng về các nội dung công việc liên quan, sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản... | PH |
| 7.5. | Thông tin dạng văn bản | xử lý văn bản đi đến, trao đổi thông tin nội bộ được thực hiện theo đường văn bản điện tử. Lưu trữ, quản lý, hủy bỏ, sửa đổi hồ sơ thực hiện theo quy định về công tác văn thư lưu trữ. Phòng được phân phối các tài liệu liên quan của HTQLCL Có lập danh mục hồ sơ lưu tại phòng | PH |
| 8.1. | Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện | Phòng xác định cụ thể các quy trình xử lý thủ tục hành chính cho tổ chức/công dân theo quy định, bao gồm: Thiết lập các văn bản mô tả từng bước quy trình xử lý công việc và phân công trách nhiệm thực hiện. Nhận diện các rủi ro cơ hội liên quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ | PH |
| 8.2.1. | Trao đổi thông tin với khách hàng về các yêu cầu sản phẩm/dịch vụ | Phòng thực hiện tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ của tổ chức/công dân khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính thông qua hình thức nộp trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua trang dichvucong.dongnai.gov.vn | PH |
| 8.2.2. | Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | Thực hiện xác định và xem xét các yêu cầu của tổ chức/công dân được nhận biết thông qua phiếu Biên nhận hồ sơ | PH |
| 8.2.3. | Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | Phiếu biên nhận các hồ sơ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, thể hiện đầy đủ các thông tin liên quan | PH |
| 8.2.4. | Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | Có sự thay đổi liên quan đến thực hiện thủ tục xác nhận kiến thức an toàn thực phẩm, Phòng đã tham mưu trình lãnh đạo cơ quan văn bản thông báo tới tổ chức cá nhân về sự thay đổi này. | PH |
| 8.5.1. | Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ | Thực hiện đúng trình tự các quy trình: ... Hồ sơ giao nhận về phòng đảm bảo tính toàn vẹn của hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn: 100% | PH |

| | | | |
|--------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | | Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn: không có | |
| 8.5.2. | Nhận biết và truy xuất nguồn gốc | Có thể nhận biết và truy xuất nguồn gốc các hồ sơ, quy trình, thủ tục trên phần mềm 1 cửa. | PH |
| 8.5.3. | Tài sản của khách hàng | Hồ sơ của tổ chức công dân được lưu giữ tại phòng Chưa từng xảy ra trường hợp mất mát hồ sơ | PH |
| 8.5.4. | Bảo toàn | Nội dung các văn bản hành chính được bảo toàn nội dung trong quá trình trình lãnh đạo phòng xem xét và lãnh đạo cơ quan ký phê duyệt. | PH |
| 8.5.5. | Hoạt động sau giao hàng | Hồ sơ / GCN ... sau khi bàn giao cho tổ chức, cá nhân thì phát hiện sai sót và đã thực hiện đính chính: không có | PH |
| 8.5.6. | Kiểm soát thay đổi | Trong quá trình thụ lý giải quyết hồ sơ... có sự thay đổi về yêu cầu ... (gia hạn thời gian thẩm định, thay tên chủ đầu tư, ...), đã có văn bản trao đổi thống nhất các nội dung này | PH |
| 8.6. | Thông qua sản phẩm và dịch vụ | Các văn bản hành chính (ví dụ: quyết định, giấy mời, giấy chứng nhận, ...) được thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển thông tin về việc phê duyệt chấp nhận hồ sơ của tổ chức/công dân đều được ghi nhận rõ ràng trên hệ thống một cửa. | PH |
| 8.7. | Kiểm soát đầu ra không phù hợp | Giấy chứng nhận cấp cho tổ chức/công dân có thông tin không đúng yêu cầu khi tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức/công dân thì thực hiện thủ tục đính chính sai sót và trả lại kết quả: không có | PH |
| 9.1.1. | Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá | Trong báo cáo cải cách hành chính đã có thể hiện các nội dung: - Số lượng hồ sơ đúng hạn, trễ hạn - Mức độ thỏa mãn của tổ chức/công dân; | PH |
| 9.1.2. | Sự thỏa mãn của khách hàng | Có thực hiện khảo sát thỏa mãn của khách hàng của tổ chức, công dân thông qua phần mềm khảo sát chung của tỉnh | PH |
| 9.2. | Đánh giá nội bộ | Hợp theo đánh giá nội bộ của phòng lồng ghép vào các cuộc họp phòng | PH |
| 10.1 | Các yêu cầu tổng quan về cải tiến | Đã có quy định về một số sự không phù hợp thường có và biện pháp khắc phục tương ứng | PH |
| 10.2 | Sự không phù hợp và hành động khắc phục | Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ phụ trách phải tiến hành thông báo trên hệ thống cũng như trực tiếp cho Lãnh đạo và cán bộ xử lý hồ sơ tiếp theo trên hệ thống hệ thống Quản lý văn bản và điều hành (Ioffice) của Sở và Egov | PH |

| | | | |
|-------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 10.3. | Cải tiến liên tục | Phòng có sáng kiến: Quy trình thực hiện liên thông thủ tục Thông báo hoạt động khuyến mại và Tiếp nhận hồ sơ Thông báo sản phẩm quảng cáo trên bảng quảng cáo, băng rôn trên địa bàn tỉnh Đồng Nai | |
|-------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**ĐẠI DIỆN THANH TRA SỞ
CHÁNH THANH TRA**



Phan Tấn Lợi

Đồng Nai, ngày 21 tháng 9 năm 2023

**ĐẠI DIỆN ĐÁNH GIÁ VIÊN
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Trần Ngọc Duy