**KỊCH BẢN DEMO PHẦN MỀM ISO ĐIỆN TỬ**

**GIỚI THIỆU PHẦN MỀM ISO ĐIỆN TỬ**

* Phần mềm được xây dựng theo mô hình khung của Bộ KHCN, gồm 6 quy trình cơ bản:
  + Kiểm soát tài liệu
  + Kiểm soát hồ sơ
  + Đánh giá nội bộ
  + Kiểm soát sự không phù hợp
  + Hành động khắc phục
  + Hành động phòng ngừa
* Ngoài ra, còn có:
  + Quy trình, thủ tục nội bộ
  + Quy trình xem xét của lãnh đạo
  + Và hàng năm, cũng có thể đề ra những Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.
* Khi xây dựng phần mềm thì cũng nhận được sự tư vấn của công ty Trí Việt – Sài Gòn (anh Trung). Anh Trung đánh giá các quy trình, chức năng trên phần mềm đã đáp ứng được theo quy trình ISO 9001:2008.
* Phần mềm cho phép kết xuất được hầu như tất cả các biểu mẫu theo mô hình khung.
* Mặt khác, phần mềm ISO điện tử sẽ liên thông trực tiếp với phần mềm Một cửa điện tử. Cụ thể:
  + Phần mềm ISO điện tử sẽ cung cấp các biểu mẫu, tài liệu cho phần mềm Một cừa điện tử để làm thành phần hồ sơ của thủ tục hành chánh công.
  + Trên phần mềm ISO điện tử cũng có thể lưu trữ, quản lý mượn/ trả hoặc hủy hồ sơ hành chánh công.
  + Khi đánh giá nội bộ, sẽ tiến hành xem xét, đánh giá các thủ tục, hồ sơ hành chánh công đã tiếp nhận và xử lý trên hệ thống Một cửa điện tử.
  + Ngoài ra, cũng có thể quản lý các thông tin góp ý, phản ánh khiểu nại của khách hàng về hồ sơ hành chánh công trên hệ thống ISO điện tử.

**GIỚI THIỆU CÁC CHỨC NĂNG TRÊN PHẦN MỀM ISO ĐIỆN TỬ**

* Hàng năm, mỗi đơn vị sẽ đề ra các chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.

1. **Chính sách chất lượng:** năm, phương châm (slogan của đơn vị) và các chính sách
2. **Mục tiêu chất lượng:**

* Từ các chính sách chất lượng đã đề ra, sẽ lập nên các mục tiêu chất lượng cho đơn vị.
* Tùy theo chính sách chất lượng và tùy theo năm, sẽ đề ra các mục tiêu cho phù hợp: chọn mục tiêu, mức độ đo lường, biện pháp thực hiện mục tiêu.

1. **Chức năng đánh giá nội bộ:**

* Tùy theo đơn vị, mỗi năm có thể có 1 hoặc 2 đợt đánh giá nội bộ.
* Có thể vào phần mềm để Lập chương trình đánh giá nội bộ:
  + Cập nhật các phòng ban được đánh giá.
  + Và các đợt đánh giá cho các phòng ban đó.
  + Dựa vào chương trình đã lập, hệ thống sẽ tự động tạo ra các đợt đánh giá tương ứng.
  + Lập kế hoạch đánh giá: cập nhật điều khoản, thành lập đoàn đánh giá.
  + Lập kế hoạch đánh giá chi tiết cho từng phòng ban: chọn đánh giá viên từ đoàn đánh giá, chọn thủ tục đánh giá (phần mềm sẽ liên kết đến phần mềm Một cửa điện tử để lấy tất cả thủ tục hành chánh công)
* Xuất kế hoạch đánh giá nội bộ.
* Gửi mail thông báo cho các phòng, liên quan về chương trình đánh giá nội bộ.
* Khi đến ngày đánh giá, đánh giá viên được phân công sẽ vào phần mềm để tiến hành đánh giá.
* Việc đánh giá của đánh giá viên sẽ được ghi nhận lại bằng các ghi chép đánh giá.
* Khi ghi chép đánh giá, dựa vào kế hoạch đã lập hệ thống sẽ liệt kê các thủ tục hành chính công cần đánh giá.
* Tương ứng với từng thủ tục này, hệ thống cũng liệt kê các hồ sơ đã tiếp nhận và xử lý bên hệ thống Một cửa điện tử.
* Xem lại thông tin hồ sơ.
* Chọn hồ sơ để ghi chép.
* Sau khi chọn hồ sơ, hệ thống sẽ liệt kê tất cả các bước đã xử lý của hồ sơ đó.
* Đồng thời, hệ thống cũng gợi ý cho đánh giá viên về các sự không phù hợp của các bước xử lý (nếu có).
* Đánh giá viên sẽ chọn 1 bước xử lý để đánh giá.
* Tiến hành ghi chép: mức độ, sự KPH, khắc phục – phòng ngừa? , điều khoản, thông tin ghi chép, nhận xét.
* Xuất phiếu ghi chép đánh giá.
* Sau khi đánh giá viên đã ghi chép lại các sự KPH, thì các phòng, ban liên quan sẽ vào phần mềm để tiến hành xử lý các sự KPH đó.
* Việc xử lý sự KPH sẽ được tiến hành theo quy trình của ISO.
* Xem xét thông tin ghi chép, tiến hành xử lý và chuyển xử lý cho đến khi hoàn tất quy trình xử lý.
* Các quy trình xử lý trên phần mềm này là hoàn toàn động, cán bộ quản trị có thể tự thay đổi lại quy trình khi quy trình ISO thay đổi.
* Sau khi hoàn thành đánh giá, thư ký ISO sẽ báo cáo lại kết quả đánh giá cho từng phòng ban => Lãnh đạo đơn vị có thể xem báo cáo tổng hợp.

1. **Chức năng kiểm soát sự không phù hợp:**

* Chức năng này với mục đích là ghi nhận lại các sự KPH trong quá trình giải quyết công việc hàng ngày. Sau đó, tiến hành xử lý các sự KPH đó.
* Ví dụ: khi xử lý hồ sơ của người dân, cán bộ phát hiện ra 1 biểu mẫu sử dụng không đúng theo qui định. Lúc này, có thể thực hiện việc ghi nhận lại sự KPH của biểu mẫu đó vào phần mềm để tiến hành xử lý.
* Ghi nhận lại số hiệu văn bản, tên văn bản, scan và đính kèm văn bản lỗi vào phần mềm để làm căn cứ, mô tả lại sự KPH của văn bản…
* Sau đó, phòng ban gây ra sự KPH của văn bản này sẽ vào phần mềm để xử lý sự KPH.
* Quá trình xử lý và chuyển xử lý sẽ theo quy trình quy định bởi ISO (giống như quy trình xử lý đánh giá nội bộ).
* Sau khi hoàn thành xử lý, có thể xuất ra phiếu theo dõi sự KPH.
* Đối với những sự KPH nặng, hệ thống sẽ tự động chuyển những sự KPH này sang khắc phục – phòng ngừa.

1. **Khắc phục – phòng ngừa**

* Sự KPH nặng chuyển qua KP-PN: tiếp tục xử lý theo quy trình.
* Sau khi hoàn thành xử lý, có thể xuất ra Phiếu yêu cầu khắc phục – phòng ngừa và Sổ theo dõi khắc phục – phòng ngừa.
* Ngoài ra, ở chức năng khắc phục – phòng ngừa này còn có thể ghi nhận lại các góp ý, phản ánh, khiếu nại của người dân.
* Về phản ánh, khiếu nại của người dân. Ví dụ như là: khi xử lý hồ sơ cho người dân, đến hạn trả hồ sơ, nhưng vẫn chưa xử lý xong hồ sơ thì người dân có thể phản ánh lại với đơn vị.
* Ghi nhận lại phản ánh, khiếu nại đó vào phần mềm và tiến hành xử lý theo quy trình.
* Sau khi hoàn thành xử lý, cũng có thể xuất ra Phiếu yêu cầu khắc phục – phòng ngừa và Sổ theo dõi khắc phục – phòng ngừa.
* Về góp ý của người dân: có 3 hình thức để ghi nhận lại góp ý
  + Người dân góp ý trên kyosk, màn hình cảm ứng đặt tại bộ phận 1 cửa.
  + Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua phần mềm Một cửa điện tử, người dân có thể vào phần mềm để góp ý trực tuyến thông qua mạng internet.
  + Đối với hồ sơ nộp trực tiếp tại đơn vị, sau khi trả hồ sơ cho người dân, cán bộ 1 cửa sẽ phát cho người dân phiếu góp ý và nhận lại phiếu đó, cập nhật thông tin vào phần mềm
* Những góp ý của người dân sẽ được xem xét và xử lý theo quy trình đã được quy định sẵn.

1. **Chức năng kiểm soát tài liệu:**

* Chức năng ngày nhằm đảm bảo cho đơn vị luôn được sử dụng tài liệu mới nhất và được phê duyệt.
* Khi cần ban hành 1 tài liệu mới => Cập nhật thông tin của tài liệu vào phần mềm: đính kèm tài liệu cần ban hành, chọn phòng ban để phân phối…
* Thông báo ban hành. Hệ thống sẽ tự động gửi mail cho tất cả các cán bộ thuộc các phòng ban được ban hành tài liệu. Nội dung mail được quản trị cấu hình sẵn.
* Sau 1 thời gian sử dụng, nếu tài liệu có nhu cầu sửa đổi => có thể tiến hành cập nhật sửa đổi tài liệu trên phần mềm.
* Khi sửa đổi: ghi nhận lại nội dung sửa đổi, lý do sửa đổi và đính kèm tài liệu mới sửa đổi.
* Lúc này, các cán bộ vào xem hoặc tải tài liệu về sử dụng thì hệ thống luôn đảm bảo đó là tài liệu mới nhất.
* Ở chức năng này, có thể xuất ra các biểu mẫu Sổ phân phối tài liệu, Danh mục tài liệu nội bộ, Danh mục tài liệu bên ngoài.
* Sau khi cập nhật tài liệu thì hệ thống 1 cửa điện tử có thể sử dụng các tài liệu này làm thành phần hồ sơ của các thủ tục hcc.

1. **Chức năng kiểm soát hồ sơ:**

* Chức năng kiểm soát hồ sơ có 3 phần:
  + Lưu trữ hồ sơ.
  + Mượn/ trả hồ sơ.
  + Hủy hồ sơ.
* Ở chức năng lưu trữ hồ sơ, hệ thống cũng liệt kê lại danh mục hồ sơ hành chánh công.
* Hệ thống sẽ hiển thị tất cả các thủ tục hành chánh công của đơn vị.
* Tương ứng mỗi thủ tục, sẽ có số lượng hồ sơ đã tiếp nhận và xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử. Có thể xem lại thông tin của các hồ sơ đó.
* Đồng thời, cũng có thể xuất ra được Danh mục hồ sơ hành chánh công của đơn vị.
* Quay lại phần lưu trữ hồ sơ, hệ thống sẽ mô phỏng theo những cái kệ lưu trữ. Có thể cấu hình 1 kệ lưu trữ giống như thực tế đơn vị.
* Tiến hành lưu trữ hồ sơ hcc và hồ sơ nội bộ. Sau khi lưu trữ thì khi cần tìm kiếm hs => có thể tra cứu lại dễ dàng.
* Xuất danh mục lưu trữ hồ sơ.
* Sau khi hồ sơ đã lưu trữ thì có thể tiến hành mượn trả hồ sơ hay hủy hồ sơ

1. **Quy trình, thủ tục nội bộ:**

* Quy trình, thủ tục nội bộ gồm những quy trình như là: Đào tạo cán bộ công chức, Xét thi đua khen thưởng…
* Ở mỗi quy trình này, cán bộ quản trị có thể tự tạo ra các bước xử lý và chuyển xử lý, thông tin xử lý và biểu mẫu xuất của từng bước…
* Ngoài ra, cán bộ quản trị cũng có thể tạo thêm quy trình, thủ tục nội bộ khi cần. Ví dụ như quy trình Đề nghị mua sắm thiết bị…
* Khi đã có các quy trình, thủ tục nội bộ => có thể lập những hồ sơ tương ứng cho các quy trình đó.
* Các hồ sơ nội bộ này sẽ được xử lý theo quy trình đã được quy định. Và cũng có thể xuất ra các biểu mẫu tương ứng đã định trên quy trình.

1. **Chức năng xem xét của lãnh đạo:**

* Sau 1 năm hoạt động, lãnh đạo đơn vị cần xem xét, đánh giá lại tình hình hoạt động của đơn vị mình.
* Lãnh đạo đơn vị sẽ nêu ra những nội dung cần xem xét và yêu cầu các phòng ban báo cáo lại theo nội dung đó.
* Cập nhật năm báo cáo, Nội dung báo cáo, Chọn các phòng ban yêu cầu báo cáo, Ngày mà lãnh đạo sẽ xem xét báo cáo, Chọn những nội dung cần xem xét.
* Sau khi đã cập nhật nội dung xem xét, có thể gửi mail thông báo cho các phòng ban.
* Xuất ra biểu mẫu về Thông báo xem xét.
* Các phòng ban nhận được thông báo, sẽ vào phần mềm để tiến hành báo cáo lại tình hình hoạt động của phòng ban mình theo những nội dung đã đề ra.
* Ở từng nội dung xem xét, hệ thống sẽ tự động lấy những dữ liệu thống kê trên hệ thống ISO điện tử và Một cửa điện tử tương ứng cho từng phòng ban.
* Các phòng ban kiểm tra lại dữ liệu báo báo và nhập thêm những thông tin báo cáo cần thiết. Sau đó hoàn thành báo cáo.
* Sau khi các phòng ban hoàn thành báo cáo, lãnh đạo đơn vị sẽ vào xem xét lại nội dung báo cáo của từng phòng ban và đưa ra kết luận.
* Đối với những nội dung chưa đạt, lãnh đạo đơn vị có thể yêu cầu khắc phục – phòng ngừa.
* Hệ thống sẽ chuyển những yêu cầu này sang chức năng khắc phục – phòng ngừa để tiến hành xử lý khắc phục – phòng ngừa.
* Đồng thời, cũng có thể xuất ra các biểu mẫu: Báo cáo của các phòng ban và Xem xét, kết luận của lãnh đạo.
* Dựa vào tình hình hoạt động đó, lãnh đạo đơn vị sẽ để ra những chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng phù hợp hơn cho năm sau.

**GIỚI THIỆU PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

* Phần mềm ISO điện tử liên kết chặt chẽ với phần mềm 1 cửa điện tử
* Giới thiệu giao diện 1 cửa
* Giới thiệu thủ tục, thông tin thủ tục, thành phần hồ sơ, biểu mẫu…
* Giới thiệu thông tin thống kê hồ sơ
* Giới thiệu 1 vài chức năng thống kê
* Giới thiệu cổng chung