

Số: /BC-UBND

Cẩm Tú, ngày tháng 6 năm 2023

### BÁO CÁO

#### Tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Quyết định số 4536/QĐ-UBND ngày 20/12/2022 Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về việc phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước, tỉnh Thanh Hoá năm 2023; Công văn số 933/SKH-CN-TĐC, ngày 15/6/2022 của Sở khoa học và công nghệ tỉnh Thanh Hóa về việc gửi Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

UBND xã Cẩm Tú, báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong 6 tháng đầu năm 2023 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

#### I. Kết quả kiểm tra, đánh giá:

##### 1. Kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh (số, tên ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO					28,5	
*1.1	Thành lập BCĐ ISO	+	- Quyết định thành lập số 33/QĐ-BCĐ ngày 25/4/2018	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng	Tốt	6,0	

1.2	Kiện toàn BCD ISO khi có sự thay đổi nhân sự		- Quyết định kiện toàn số 69/QĐ-UBND ngày 06/4/2023 Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Cẩm Tú	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng	Tốt	6,0	
1.3	Chính sách chất lượng	+	- Quyết định số 70/QĐ-UBND, ngày 07/4/2023 Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 - Nơi niêm yết (UBND xã)	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển	Tốt	5,5	
1.4	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	+	- Quyết định số 71/QĐ-UBND, ngày 07/4/2023 Về việc ban hành Kế hoạch thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Cẩm Tú - Kế hoạch số 78/KH-BCĐ, ngày 10/4/2023 về việc Đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2015 tại UBND xã Cẩm Tú năm 2023; - Kế hoạch số 110/KH-BCĐ, ngày 10/5/2023 về việc Duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã Cẩm Tú năm 2023 - Nơi niêm yết: Phòng tiếp dân	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ	Tốt	5,5	
			Tổng số: 11 chức danh chuyên môn:	11 chức danh đã được thiết lập phù hợp với	Tốt	5,5	

1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng, các bộ phận	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn phòng - Thống kê;</li> <li>- Địa chính - xây dựng;</li> <li>- Tư pháp - Hộ tịch;</li> <li>- Văn hóa - xã hội;</li> <li>- Tài chính - Kế toán;</li> <li>- Quân sự.</li> <li>- Công An (chính quy)</li> </ul>	chức năng nhiệm vụ của các bộ phận. Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ			
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ</b>					<b>20,5</b>	
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định số 72/QĐ-UBND, ngày 10/4/2023 về việc Phân công nhiệm vụ xây dựng và Phê duyệt Danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Cẩm Tú;</li> <li>- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu.</li> <li>- Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu.</li> </ul> <p>(Bản cứng hoặc địa chỉ/đường dẫn lưu trên mạng Internet, máy tính)</p>	Hệ thống tài liệu bắt buộc và tài liệu phục vụ tốt cho hoạt động của cơ quan, đạt kết với hiệu quả sử dụng	Đạt	5,5	
2.2	Phân phối và sử dụng tài liệu	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh sách phân phối tài liệu theo biểu mẫu quy định của quy trình kiểm soát tài liệu.</li> <li>- Việc phân phối tài liệu đầy đủ, kịp thời đáp ứng nhu cầu thực hiện tốt công việc chuyên môn</li> </ul>	Đã phân phối tài liệu đến các bộ phận: Văn phòng - thống kê; Địa chính - xây dựng; Tư pháp - hộ tịch; Văn hoá - xã hội; Chính sách	Đạt	5	

				- xã hội; Tài chính- kế toán; Quân sự; Công an nhằm đáp ứng nghiệp vụ chuyên môn.			
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu	+	- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. - Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. (Bản cứng hoặc địa chỉ/ đường dẫn lưu trên mạng Internet, máy tính)	- Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ. - Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ cho công việc chuyên môn.	Đạt	5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	- Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ	Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm dễ sử dụng đạt hiệu quả	Đạt	5	
3.	<b>Nguồn lực; Phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực</b>	+	<b>Bản mô tả công việc/ Bản phân trách nhiệm quyền hạn</b>	Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn	<b>Tốt</b>	<b>5,5</b>	
4	<b>Giải quyết công việc liên quan thủ tục hành chính (TTHC) - Công dân</b>					<b>10,5</b>	
	- Có quy trình ISO	- , +		- Các TTHC	Đạt	5,5	

4.1			- Danh mục các TTHC được xây dựng theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của sổ tay chất lượng)	thường xuyên giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng chi tiết theo quy trình được thực hiện tốt			
4.2	- Tuân thủ quy trình	- , +	- Việc tuân thủ các quy định của quy trình đã ban hành.	- Các bước công việc được thực hiện theo quy trình đã đáp ứng. - Kiểm soát quá trình thực hiện được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt 100% hồ sơ đúng hạn.	Đạt	5	
<b>5</b>	<b>Cải tiến</b>					<b>26</b>	
5.1	Đánh giá nội bộ	+	- Kế hoạch số 78/KH-BCĐ, ngày 10/4/2023 về việc Đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001: 2015 tại UBND xã Cẩm Tú năm 2023	Toàn bộ các bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình – Đáp ứng	Đáp ứng	5,5	Có hồ sơ kèm theo
5.2	Xem xét của lãnh đạo	+	Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL 6 tháng đầu năm 2023 (kèm theo Báo cáo)	Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn – Đáp	Tốt	5	Có hồ sơ kèm theo

				ứng			
5.3	Hành động khắc phục sau khi có sự phát hiện sự không phù hợp	-	Không có sự không phù hợp			5	Có hồ sơ kèm theo
5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL. Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại	+	Quyết định công bố	Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg – Đáp ứng	Đáp ứng	5	Có hồ sơ kèm theo
5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước	+	Báo cáo đánh giá (Báo cáo số 278/BC-BCĐ, ngày 20/10/2022 về việc Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng ISO 2009:2015 năm 2022)	Đúng theo đề cương - Đáp ứng	Đáp ứng	5,5	
	<b>Tổng điểm (1+2+3+4+5)</b>					<b>91</b>	

**2. Tổng điểm đạt được: 91 điểm**

**3. Xếp loại chung:** Đạt yêu cầu

## **II. Thuận lợi, khó khăn:**

### **1. Thuận lợi:**

Tăng hiệu suất năng lực làm việc của cán bộ, công chức.

Tiết kiệm được thời gian, chi phí và tạo lòng tin cho tổ chức, cá nhân, công dân khi đến giao dịch hồ sơ, giấy tờ.

### **2. Khó khăn:**

Đây là lĩnh vực mới kiến thức thực hiện phổ biến về ISO chưa cụ thể, mô hình ISO chưa rõ ràng, việc thực hiện theo ISO do không được đào tạo, bồi dưỡng về quy trình, nên việc thực hiện còn lúng túng.

Khối lượng hồ sơ công việc chuyên môn của một số lĩnh vực chuyên môn nhiều dẫn đến sự quá tải của không gian làm việc, ảnh hưởng đến công tác sắp xếp và lưu trữ tài liệu.

Tất cả thành viên trong Ban ISO, đặc biệt là đại diện lãnh đạo về chất lượng tại các cơ quan là kiêm nhiệm nên ảnh hưởng tới tiến độ và chất lượng của việc kiểm tra, đôn đốc việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị.

Một số văn bản quy phạm pháp luật, các hướng dẫn thực hiện chính sách của Nhà nước có sự thay đổi dẫn đến việc phải thường xuyên cập nhật, bổ sung nội dung các quy trình.

### **III. Kiến nghị, đề xuất:**

Đề nghị thường xuyên mở các lớp tập huấn về công tác thực hiện ISO và cử chuyên viên phụ trách công tác ISO xuống cơ sở hướng dẫn trực tiếp cho cán bộ, công chức cấp xã, thị trấn (*lý do là do một số cán bộ, công chức do điều động, luân chuyển từ lĩnh vực chuyên môn khác chuyển sang, nên khó khăn cho việc cập nhật, tiếp cận Hệ thống tài liệu liên quan đến ISO – 9001:2015*) tại các đơn vị.

Đề nghị UBND huyện bố trí ngân sách trong kế hoạch cải cách hành chính để áp dụng hệ thống tiêu chuẩn ISO cho UBND xã, thị trấn đảm bảo tính thống nhất chung cho toàn huyện.

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO - 9001:2015 tại UBND xã Cẩm Tú 6 tháng đầu năm 2023./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- UBND huyện Cẩm Thủy (b/c);
- TT ĐU – HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Sử**