

Số: /BC - UBND

Hoàng Hợp, ngày tháng 6 năm 2024

## BÁO CÁO

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

Thực hiện Quyết định số 4767/QĐ - UBND ngày 14 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa 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 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh Hóa năm 2024. UBND xã Hoàng Hợp báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

#### 1. Kiểm tra, đánh giá:

##### 1.1. Kiểm tra, đánh giá 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	<b>Hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO</b>						
1.1	Thành lập ban chỉ đạo ISO/kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	+	Quyết định thành lập: số 06/QĐ-UBND ngày 28/2/2017 của Chủ tịch UBND xã. - Quyết định kiện toàn số:	Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc ( tốt)	Tốt	*5.5	

			35/QĐ-UBND ngày 12/9/2023 của Chủ tịch UBND xã.				
1.2	Chính sách chất lượng	+	- Chính sách chất lượng UBND xã Hoàng Hợp: Ban hành ngày 10/4/2021. Niêm yết: Tại trụ sở UBND xã Hoàng Hợp	-Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển ( Tốt)	Tốt	*5.5	
1.3	Mục tiêu chất lượng cơ quan	+	- Mục tiêu chất lượng năm 2024 UBND xã Hoàng Hợp ban hành 15/01/2023. Niêm yết tại: Trụ sở UBND xã Hoàng Hợp	- Tạo mục tiêu phấn đấu cho cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ ( tốt)	Tốt	*5.5	
1.4	Mục tiêu chất lượng các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã	+	Các bộ phận chuyên môn và công chức thực hiện theo mục tiêu chất lượng chung của UBND xã	- Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của các bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ ( Tốt).	Tốt	5.5	
1.5	Kiểm soát rủi ro, cơ hội		- Bảng nhận diện đánh giá, rủi ro, cơ hội; - Kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội	- Đã thực hiện nhận diện, đánh giá, và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng (Tốt)	Tốt	5.5	
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ:</b>						

2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định ban hành hệ thống tài liệu số: 66/QĐ-UBND ngày 23/10/2017 của Chủ tịch UBND xã.</li> <li>- Quyết định ban hành lại hệ thống tài liệu số: 54/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của Chủ tịch UBND xã.</li> </ul>	Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình.	Đáp ứng	5	
2.2	Phân phối và sử dụng	+	Có danh sách phân phối tài liệu theo biểu mẫu quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và gửi đến các bộ phận/công chức chuyên môn theo quy định	Việc phân phối đầy đủ kịp thời ( tốt)	Tốt	5.5	
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu	+	<p>Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu.</p> <p>Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu.</p> <p>(Có bản cứng và bản mềm lưu trên máy tính tại các bộ phận chuyên môn UBND xã, thư ký BCD ISO)</p>	Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công tác chuyên môn ( Tốt)	Tốt	5.5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát	Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ	Tốt	5.5	

			hồ sơ	sơ theo quy định.			
3	<b>Nguồn lực phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực</b>	+	Bản mô tả công việc/ bản phân công trách nhiệm quyền hạn: Đã thiết lập tại 8 bộ phận và 02 Lãnh đạo UBND xã. Kết hợp việc áp dụng hiệu quả phần mềm Quản lý văn bản & Hồ sơ công việc tại UBND xã.	Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn. (Tốt)	Tốt	5.5	
<b>4</b>	<b>Giải quyết công việc liên quan đến thủ tục hành chính (TTHC - Công dân).</b>						
4.1	Quy trình ISO thực hiện TTHC	+	Danh mục các TTHC được chuẩn hóa theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của Sổ tay chất lượng; lập Bản danh mục riêng có việc dẫn đến mã số quy trình ISO)	- Các quy trình thực hiện được kiểm soát tốt về hiệu lực, phân phối, áp dụng có hiệu quả trong giải quyết TTHC (tốt)	Tốt	5.5	
4.2	Tuân thủ quy trình	+	Các TTHC được giải quyết tuân thủ theo quy trình đã xây dựng và tuân thủ đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; thực hiện áp dụng đầy đủ các biểu mẫu (mẫu số 01, 05, 06) và (mẫu số 02, 03, 04 nếu có) theo Thông tư số	Kiểm soát quá trình theo Mẫu số 05 tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính Phủ được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt trên 99,87% hồ sơ đúng hạn và xong trước thời hạn.	Tốt	5.5	Có hồ sơ kèm theo

			<p>01/2018/TT-VPCP và thực hiện hiệu quả việc giải quyết TTHC qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.</p> <p>Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC từ 30/6/2023 đến ngày 25/6/2024: 943 hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước hạn: 804 hồ sơ</li> <li>- Đúng hạn: 132 hồ sơ</li> <li>- Quá hạn: 07 hồ sơ</li> <li>- Ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân: 0</li> </ul>				
<b>5</b>	<b>Cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo đánh giá nội bộ năm 2023 tại UBND xã Hoàng Hợp ngày 20/10/2023</li> <li>- Kế hoạch đánh giá năm 2024 số 14/KH-UBND ngày 15/01/2024 (Báo cáo năm 2024 chưa đến kỳ đánh giá)</li> </ul>	Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả (tốt)	Tốt	*5.5	Có báo cáo đánh giá năm 2023. Kế hoạch đánh giá năm 2024 gửi kèm
*5.2	Xem xét của lãnh đạo	+	Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2023: ngày 27/10/2023.	Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả (tốt)	Tốt	*5.5	Có biên bản họp gửi kèm

			Năm 2024 (chưa đến kỳ họp trong vòng 12 tháng)				
5.3	Trong đánh giá nội bộ không phát hiện sự không phù hợp				Tốt	5	
5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại.	+	Quyết định công bố sự phù hợp: số 56/QĐ -UBND ngày 11/10/2021 của Chủ tịch UBND xã. - Quyết định công bố lại: số 60/QĐ-UBND ngày 15/11/2023 của Chủ tịch UBND xã	Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo QĐ số 19/2014/QĐ – TTg (đáp ứng)	Đạt yêu cầu	*5.5	Có QĐ công bố lại kèm theo
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm 2022	+	Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá số: 55/BC-UBND ngày 27/6/2023 của UBND xã	Đúng theo đề cương đúng yêu cầu thời gian (tốt)	Tốt	*5.5	
	<b>Tổng cộng</b>					<b>92.5</b>	

**1.2. Tổng điểm đạt được: 92.5 điểm**

**1.3. Xếp loại chung: Có tổng số Tốt.**

**2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

**2.1. Tồn tại, hạn chế:**

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và công chức phụ trách ISO vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng việc triển khai áp dụng HTQLCL.

- Một số quy trình giải quyết TTHC còn chung chung và chưa bám sát với thực tế hoạt động giải quyết công việc của cơ quan nên quá trình vận hành không hiệu quả .

- Thủ tục hành chính cũng như các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi nên việc cập nhật các quy trình và danh mục tài liệu bên ngoài có lúc chưa kịp thời.

### **2.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế:**

Nguyên nhân là do nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn chưa đồng đều. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa đồng bộ, thay đổi liên tục khiến các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện

### **3. Kiến nghị, đề xuất:**

- Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục đo lường chất lượng tỉnh hàng năm mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách ISO tại các xã có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 900 và vận dụng vào thực tế tốt hơn.

- Đề nghị UBND tỉnh hàng năm bổ sung nguồn kinh phí cho UBND cấp xã để đảm bảo cho việc duy trì thường xuyên và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN 9001:2015.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 trong năm 2024 của UBND xã Hoàng Hợp./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- BTVĐU-TTr.HĐN-UBND xã (b/c);
- BCĐ ISO xã;
- Lưu VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Phụng**