

Số: /BC-UBND

Trường Thi, ngày tháng 06 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

Thực hiện Quyết định số 4536/QĐ - UBND ngày 20/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa, UBND phường Trường Thi 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. Kết quả kiểm tra, đánh giá:

1.1. Kết quả 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, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO						
*1.1	Thành lập ban chỉ đạo ISO	+	Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 25/02/2019 V/v thành lập BCD thực hiện áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn QG TCVN ISO 9001 tại UBND phường Trường Thi	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng: - Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc → tốt	Tốt	5.5	Có hồ sơ kèm theo
1.2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	+	Quyết định số 53/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 Kien toan BCD thực hiện áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn QG TCVN ISO 9001 tại UBND phường Trường Thi		Tốt	5.5	
1.3	Chính sách chất lượng	+	- Ngày tháng ban hành 25/10/2019 - Nơi niêm yết: phòng tiếp nhận TTHC và trả kết quả	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển → tốt	Tốt	5.5	

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)
1.4	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	+	- Ngày tháng ban hành 25/10/2019 - Nơi niêm yết: phòng tiếp nhận TTHC và trả kết quả	- Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt	Tốt	5.5	
1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận	+	Số phòng đã thiết lập/ tổng số: 7/7 (có danh sách kèm theo)	-Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt	Tốt	5.5	
2	Kiểm soát tài liệu , hồ sơ						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	- Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 23/6/2021 Ban hành hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Trường Thi	- Hệ thống tài liệu phục vụ tốt cho hoạt động của cơ quan (rõ ràng, ngắn gọn, khoa học, gắn kết với công việc thực tế và có hiệu quả cho sử dụng) → tốt	Tốt	5.5	

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)
2.2	Phân phối và sử dụng	+	- Cách thức phân phối tài liệu (Bảng phân phối tài liệu) + Thực hiện phân phối tài liệu theo quy trình kiểm soát tài liệu + Quy chế làm việc của UBND phường nhiệm kỳ 2021-2026 (QĐ số 685/QĐ ngày 23/10/2021)	- Việc phân phối đầy đủ kịp thời → tốt	Tốt	5.5	
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 * 100% tài liệu văn bản đi, đến được thực hiện trên hệ thống quản lý hồ sơ công việc	- Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công việc chuyên môn → tốt	Tốt	5.5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ		- Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ;				

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)
				- Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm, dễ sử dụng→ tốt	Tốt	5.5	
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực		- <i>Bản mô tả công việc / bản phân công trách nhiệm quyền hạn</i>	- Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn→ tốt	Tốt	5.5	
4	Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) - Công dân						
4.1	Quy trình ISO thực hiện TTHC		- <i>Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;</i> - <i>Danh mục các TTHC được chuẩn hoá theo quy trình ISO.(Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 23/6/2021 Ban hành Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Trường Thi)</i>	- 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		Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC: Tổng số, đúng hạn, quá hạn, ý kiến phản	- Kiểm soát quá trình thực hiện giải quyết TTHC được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt trên 90% hồ sơ đúng và xong trước thời hạn→ Tốt	Tốt	5.5	<i>Gửi kèm hồ sơ</i>

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)
			hồi của tổ chức, cá nhân. (Số liệu tổng hợp từ ngày 30/06/2022 đến thời điểm báo cáo)				
5	Cải tiến						
*5.1	Đánh giá nội bộ		- Báo cáo đánh giá nội bộ (lần thực hiện đánh giá gần nhất);	-Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt	Tốt	5.5	<i>Gửi kèm hồ sơ</i>
*5.2	Xem xét của lãnh đạo		<i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.</i>	- Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt	Tốt	5.5	<i>Gửi kèm hồ sơ</i>
5.3	Hành động khắc phục sau khi có phát		- <i>Nêu rõ số điểm cần khắc phục, số điểm lưu</i>	- Hành động khắc phục giải quyết được nguyên nhân → đáp ứng	Đáp ứng	5	<i>Gửi kèm hồ</i>

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)
	hiện sự không phù hợp (nếu có)		<i>ý được phát hiện trong thực hiện đánh giá nội bộ.</i> <i>- Kết quả thực hiện khắc phục;</i>				<i>sơ</i>
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại		- <i>Quyết định công bố</i> - <i>Quyết định công bố lại</i>	- Công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và kịp thời khi có thay đổi về phạm vi áp dụng → tốt	Tốt	5.5	<i>Gửi kèm hồ sơ Công bố lại</i>
5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước		<i>Văn bản báo cáo</i>	- Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian, có báo cáo hành động khắc phục (nếu có của đoàn kiểm tra) → tốt	Tốt	5.5	
	Tổng điểm (1+2+3+4+5)					93	

1.2. Tổng điểm đạt được: 93

2. Xếp loại chung: Tốt

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

3.1. Tồn tại, hạn chế: Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 đã đặc biệt phát huy hiệu quả trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực Hộ tịch, đất đai, Văn hóa, chính sách, xã hội, ... Tuy nhiên, đến nay TTHC đối với lĩnh vực đất đai chưa thực hiện được việc tiếp nhận trực tuyến liên thông, do đó chưa phát huy hết những ưu điểm của HTQLCL.

3.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế:

Phần mềm tiếp nhận trực tuyến đối với lĩnh vực đất đai chưa thông suốt từ cấp phường đến tỉnh, hiện nay mới chỉ thực hiện từ cấp thành phố - tỉnh, nhân dân phải đi lại nhiều lần, nhiều cấp.

4. Kiến nghị, đề xuất:

Để phát huy hết những ưu điểm của HTQLCL đề nghị các phần mềm tiếp nhận trực tuyến sớm hoàn thiện và đưa vào sử dụng./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN;
- Lãnh đạo Cơ quan;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Cao Thiện Cường