

**BÁO CÁO**  
**Kết quả cuộc đánh giá chất lượng nội bộ lần 02 năm 2023**

Đoàn đánh giá nội bộ của BCĐ ISO Báo cáo lãnh đạo UBND xã kết quả đánh giá nội bộ lần 2 năm 2023, với nội dung sau:

**1. Mục đích**

+ Xem xét sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng do Ủy ban ban hành có phù hợp với thực tế quản lý và so với yêu cầu tiêu chuẩn.

+ Xác định tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống đã được ban hành và áp dụng tại các phòng ban, bộ phận.

**2. Thời gian:** 16/11/2023

**3. Các bộ phận được đánh giá**

- Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch
- Bộ phận LĐTĐBXH
- Bộ phận Văn phòng UBND
- Bộ phận Địa chính - Xây dựng
- Bộ phận Văn hóa thông tin

**4. Chuẩn mực đánh giá**

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được ban hành;
- Hệ thống văn bản luật, văn bản quy phạm pháp luật liên quan;

**5. Kết luận sau đánh giá**

Qua quá trình đánh giá nội bộ tại các bộ phận thuộc UBND xã, đoàn đánh giá đã thực hiện được đầy đủ kế hoạch đánh giá theo thông báo tổ chức cuộc đánh giá nội bộ

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Đoàn đánh giá nội bộ kết luận một số nội dung sau đánh giá như sau:

**5.1. Điểm mạnh**

- Được sự quan tâm chỉ đạo của Lãnh đạo phòng kinh tế, UBND xã, hiện nay hầu hết các bộ phận đã thực hiện theo các yêu cầu của Hệ thống văn bản ban hành, nhận thức của các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc Hệ thống quản lý chất lượng đã có nhiều biến chuyển theo hướng tích cực;

- Lãnh đạo UBND xã cam kết cung cấp những nguồn lực cần thiết đảm bảo đủ cho việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

**5.2. Một số điểm lưu ý**

- Công tác tuyên truyền, phát động toàn thể cán bộ, công chức tích cực triển khai thực hiện, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chưa được rộng rãi và thường xuyên. Việc nắm bắt và thấu hiểu, thực hiện về hệ thống quản lý chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức tại các bộ phận chưa được đồng đều.

- Công chức chuyên môn chưa chủ động XD các quy trình nội bộ phục vụ cho hoạt động chuyên môn của mình, chủ yếu thư ký ISO XD

Do vậy, qua quá trình đánh giá vẫn còn phát hiện một số điểm lưu ý, khuyến nghị (các điểm lưu ý kèm theo).

## **6. Kiến nghị**

Để việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 mang lại hiệu lực, hiệu quả, đoàn đánh giá kiến nghị một số nội dung sau:

### **6.1. Ban chỉ đạo ISO**

- Tuyên truyền về chính sách chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức thông hiểu và áp dụng.

- Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng tuân thủ theo biểu mẫu Phụ lục 4

- Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng trong Sổ tay chất lượng và phân phối cho các bộ phận thực hiện.

- Cần có hoạt động theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng đã được ban hành.

- Cần có hoạt động thống kê, đo lường sự hài lòng của khách hàng.

- Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực, trang thiết bị phục vụ cho xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 như tủ đựng tài liệu, Folder, ... để cho đồng bộ trong hoạt động thực hiện.

- Quán triệt, kiểm tra các Bộ phận khắc phục ngay các điểm lưu ý hoặc không phù hợp xảy ra trong lần đánh giá nội bộ trước.

### **6.2. Các Bộ phận chuyên môn**

Nghiêm túc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã ban hành

Trên đây là nội dung báo cáo đánh giá nội bộ lần 2 năm 2023, kính đề nghị lãnh đạo UBND xã xem xét, đôn đốc các bộ phận có liên quan tiến hành thực hiện các kiến nghị như đã nêu ở trên để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015./.

**TM. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ**  
**TRƯỞNG ĐOÀN**  
  
**Bùi Quang Liêm**

Số: 02/ISO-BCĐ

Thuận Lộc, ngày 16 tháng 1 năm 2023

## **BIÊN BẢN**

### **Kiểm tra hành động khắc phục và Họp xem xét của ban lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Thuận Lộc**

Hôm nay, vào hồi 07h30', ngày 16 tháng 11 năm 2023, tại Phòng làm việc Chủ tịch UBND xã, Ban lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Thuận Lộc tiến hành họp xem xét đánh giá về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2023.

Thành phần tham dự: Lãnh đạo UBND xã và các ông, bà là trưởng các bộ phận chuyên môn.

## **NỘI DUNG CUỘC HỌP**

Chủ tịch UBND nêu mục đích của cuộc họp thống nhất kết quả kiểm tra hành động khắc phục và xem xét của Lãnh đạo nhằm đảm bảo HTQLCL được áp dụng một cách hiệu quả tại đơn vị và tìm kiếm cơ hội cải tiến. Các vấn đề được đưa ra trong cuộc họp.

### **1. Quá trình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng**

Hệ thống quản lý chất lượng của Ủy ban được ban hành và đã được tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ ngày 16/11/2023. Qua quá trình đánh giá nội bộ, hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại các bộ phận chưa được triệt để, nhận thức của cán bộ, công chức chưa được đồng đều. Do hệ thống hoàn toàn mới đối ngũ cán bộ, công chức của Ủy ban mới bước đầu tiếp cận nên còn nhiều điểm chưa hiểu rõ, do vậy lần đánh giá lần 2 năm 2023, đoàn đánh giá của Ủy ban kết hợp với cuộc họp giao ban tiến hành đánh giá cụ thể việc áp dụng hệ thống và hướng dẫn thực hiện một số các yêu cầu của tiêu chuẩn. Sau cuộc đánh giá đoàn đánh giá đã nêu ra một số hạn chế cũng như các điểm lưu ý cần hoàn thiện để nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban.

Đối với các hoạt động thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL đang được đẩy mạnh thực hiện theo đúng các quy trình đã ban hành, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần thực hiện hoạt động một cách chuẩn hóa theo quy trình nhằm hướng tới phục vụ ngày một chuyên nghiệp.

### **2. Kết quả của các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và kiểm tra các hành động khắc phục tại các bộ phận:**

Thư ký ban chỉ đạo ISO báo cáo về tình hình duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban, các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Ủy ban xây dựng đã phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và

thường xuyên theo dõi những thay đổi của thực tế để điều chỉnh hệ thống cho phù hợp với thực tế quản lý của Ủy ban.

Từ khi áp dụng hệ thống đến thời điểm hiện tại Ủy ban đã lồng ghép các cuộc họp giao ban tiên hành đánh giá nội bộ HTQLCL của UBND, nêu ra những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân tồn tại, hạn chế, các biện pháp khắc phục. Kết quả cụ thể xem báo cáo đánh giá.

Sau đánh giá, bên cạnh những ghi nhận về các mặt tích cực từ các bộ phận chuyên môn trong hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, đoàn đánh giá nội bộ có chỉ ra một số điểm lưu ý, khuyến nghị thực hiện đối với các đơn vị được đánh giá và Ban chỉ đạo ISO.

Đến thời điểm hiện tại đã kiểm tra các bộ phận, đơn vị đã hoàn thành việc khắc phục các nội dung không phù hợp, khuyến nghị của đoàn đánh giá.

### ***3. Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng***

Mục tiêu chất lượng xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, phân đầu đến cuối năm 2023: 98% các hồ sơ được giải quyết nhanh hơn quy định, tỷ lệ giải quyết nhanh hơn về mặt thời gian là 10%; Phân đầu 100% các hồ sơ liên quan đến thủ tục hành chính và hồ sơ công việc được lập danh mục tài liệu và danh mục hồ sơ; Phân đầu tỷ lệ khiếu nại và tố cáo bằng không; Phân đầu 100% cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan thấu hiểu và thực hiện theo hệ thống ISO đã được ban hành.

Đại diện Ban ISO cam kết trước cuộc họp về việc đẩy mạnh hơn nữa việc tuyên truyền chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng cũng như tầm quan trọng của hệ thống quản lý chất lượng đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức và thực hiện việc theo dõi đối với việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

Tại cuộc họp Đại diện Ban ISO yêu cầu cán bộ phụ trách các các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thường xuyên nghiên cứu tài liệu, theo dõi việc nắm bắt chính sách, mục tiêu chất lượng cũng như sự am hiểu về hệ thống.

### ***4. Hệ thống hệ thống quản lý chất lượng:***

Thư ký ban chỉ đạo ISO báo cáo về tình hình thực hiện duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất tại Ủy ban, các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Ủy ban xây dựng đã phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 xong do có một số thay đổi về các văn bản của cơ quản lý cấp trên và thực tế tình hình tại đơn vị nên hệ thống có một số điều chỉnh cho phù hợp hơn.

### ***5. Cán bộ phụ trách các bộ phận thường xuyên báo cáo tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình và các phản hồi của khách hàng.***

Tại các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, cán bộ phụ trách các bộ phận đã tiếp thu và chỉ đạo cán bộ công chức thực hiện đầy đủ các yêu cầu của hệ thống và đang ngày càng nâng cao hiệu lực và hiệu quả.

Các bộ phận có những phản hồi và khiếu nại của khách hàng đều được xem xét, báo cáo lãnh đạo giải quyết triệt để và thấu đáo thông qua hòm thư góp ý của Ủy ban, bộ phận giải quyết khiếu nại tố cáo và quá trình tiếp công dân định kỳ hàng tháng của lãnh đạo Ủy ban.

Tất cả các khiếu nại liên quan đều được Ủy ban trao đổi thông quan các cuộc họp giao ban hàng tuần, hàng tháng và hàng quý.

### **VẤN ĐỀ THẢO LUẬN**

- Các biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế
- Các biện pháp nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Ủy ban.
- Các nhu cầu về nguồn lực góp phần nâng cao hơn nữa hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.
- Xem xét các ý kiến phản hồi, khiếu nại của khách hàng.

## KẾT LUẬN

Số TT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú
1.	Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Toàn bộ cán bộ công chức trong UBND	
2.	Rà soát và hoàn thiện các văn bản nội dung không phù hợp với thực tế quản lý của UBND	Các đơn vị ban liên quan hoàn thành trước ngày 30/9/2018	
3.	Cán bộ phụ trách các bộ phận, ban ISO thường xuyên kiểm tra đôn đốc kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và tuân thủ theo các nội dung quy trình đã ban hành.	Cán bộ phụ trách các đơn vị, Ban ISO - thường xuyên	
4.	Công chức chuyên môn cần nghiên cứu XD các QTNB	Công chức chuyên môn	

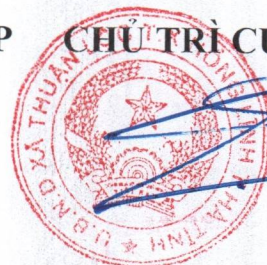
**Nơi nhận:**

- Lãnh đạo cơ quan
- BCĐ ISO;
- Đơn vị, cá nhân liên quan;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

**THƯ KÝ CUỘC HỌP**

*Thái Thị Dung*

**CHỦ TRÌ CUỘC HỌP**



*Bùi Quang Liêm*

## CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá: Các bộ phận được đánh giá  
Nội dung chi tiết:

TT	Nội dung	Tương ứng yêu cầu TCVN ISO 9001:2015
	<b>Ban chỉ đạo ISO (khuyến nghị thực hiện)</b>	
1	Nên sớm thực hiện các biện pháp thu thập thông tin phản hồi của khách hàng (tổ chức, công dân) có liên quan về chất lượng phục vụ, giải quyết hồ sơ của Sở: hòm thư góp ý, phiếu hỏi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để có thông tin và biện pháp nâng cao chất lượng thực hiện công việc tại Sở cũng như có cơ sở để điều chỉnh mục tiêu chất lượng năm 2023	9.1.2
2	Ban chỉ đạo ISO Sở cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền phổ biến, quán triệt hoạt động nắm bắt chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và thực hiện mục tiêu chất lượng tới các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng.	5.1,5.2,6.1,6.2,6.3
3	Thực hiện kiểm soát tài liệu theo quy trình kiểm soát thông tin QT.HT.01 (Lập danh mục tài liệu nội bộ, danh mục tài liệu bên ngoài)	7.5.3
4	Các bộ phận chuyên môn đẩy nhanh việc rà soát các thủ tục hành chính và thống nhất XD thêm các quy trình chuyên môn giải quyết công việc đảm bảo đủ quy trình iso tương ứng thủ tục hành chính	8.5.1
5	- Tại quy trình giải quyết thủ tục hành chính: Mục 7 hồ sơ lưu phải rà soát hồ sơ lưu cụ thể tại các quy trình (VD quy trình QT.STP .134 ghi rõ lưu quyết định)	8.5
6	Nên sớm tổ chức hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan. Đồng thời, giúp lãnh đạo Ủy ban nắm bắt được các thông tin toàn diện về tình hình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Từ đó, có ý kiến chỉ đạo thực hiện đối với các bộ phận liên quan.	9.3

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

Thuận Lộc, ngày 16 tháng 11 năm 2023

Trưởng đoàn đánh giá



Bùi Quang Liêm





## SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

TT	Tên tài liệu	Số lượng	Lần ban hành	Ngày ban hành	Lần sửa đổi	Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận
1	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						
2	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						
3	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						
4	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						
5	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						
6	Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng theo TC 9001:2015	15 QTNB						