

Số: 349 /BC-UBND

Quảng An, ngày 04 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000:2015 năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 14/01/2019 của UBND xã Quảng An về Đánh giá nội bộ theo TCVN ISO 9001:2015, Đoàn đánh giá nội bộ báo cáo kết quả như sau:

- Bộ phận được đánh giá: Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã
- Thời gian đánh giá: 14giờ, 00 phút ngày 05/9/2019
- Loại hình đánh giá: Nội bộ theo định kỳ
- Tiêu chuẩn đánh giá: TCVN ISO 9001:2015

A. Đánh giá viên:

- 1/ Quách Đình Niệm – Công chức Văn phòng thống kê
- 2/ Phan Cảnh Cường – Công chức Tư pháp hộ tịch
- 3/ Trần Thị Linh – Công chức Tư pháp hộ tịch
- 4/ Trần Thị Thùy – Công chức Tư pháp hộ tịch
- 5/ Nguyễn Thị Phương – Công chức Văn hóa xã hội
- 6/ Phạm Bá Nam – Công chức Văn hóa xã hội
- 7/ Nguyễn Thanh Tuấn – Công chức Địa chính nông nghiệp xây dựng và môi trường

B. Kết quả đánh giá:

I. Điểm phù hợp:

1. Bộ phận Địa chính nông nghiệp xây dựng và môi trường:

- Có xây dựng quy trình ISO: 9001: 2015
- Có phiếu đánh giá mức độ hài lòng.

2. Bộ phận Văn hóa – xã hội:

- Có sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ nhiều lĩnh vực.
- Lưu hồ sơ theo đúng quy trình, có thứ tự.
- Tài liệu bên ngoài lưu đầy đủ.

3. Bộ phận Tư pháp hộ tịch

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015, đã có điều chỉnh, sửa đổi bổ sung quy trình mới.

- Có lập danh mục hồ sơ (*lưu tại máy*).
- Có giấy tiếp nhận hồ sơ và phiếu hẹn trả kết quả được đảm bảo.

4. Bộ phận văn phòng

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015.
- Có lập danh mục hồ sơ.
- Có lập danh mục tài liệu bên trong bên ngoài.

II. Điểm không phù hợp

1. Bộ phận Địa chính nông nghiệp xây dựng và môi trường:

- Chưa cập nhật sửa đổi, bổ sung các quy trình mới theo quy định.
- Chưa lập danh mục hồ sơ bên ngoài tài liệu bên ngoài.
- Hồ sơ tài liệu lưu theo nhiều năm.

2. Bộ phận Văn hóa – xã hội:

- Có xây dựng quy trình ISO nhưng trong phần điều chỉnh sửa đổi, không ghi vào phần theo dõi tình trạng sửa đổi nên chưa phù hợp.
- Tài liệu bên trong lưu chưa đầy đủ.

3. Bộ phận Tư pháp hộ tịch

- Thiếu phiếu kiểm soát hồ sơ đối với những hồ sơ có thời gian giải quyết nhiều ngày

4. Bộ phận văn phòng

- Tài liệu bên trong lưu gộp nhiều loại văn bản nên khó khăn trong quá trình tìm kiếm văn bản.

C. Đánh giá chung

1. Ưu điểm:

Trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã đã mang lại hiệu quả thiết thực, hỗ trợ đắc lực mục tiêu cải cách hành chính của xã Quảng An. Có thể nhận thấy hiệu quả đạt được của việc xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng như sau:

- Đã xây dựng và áp dụng được các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học; từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho mỗi cán bộ, công chức, bộ phận giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; đơn giản hóa các quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; giảm các tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức khi giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Các bộ phận đã có ý thức hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản QPPL, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc.

- Góp phần giúp cán bộ, công chức tổ chức thực hiện công việc khoa học hơn; bước đầu tạo sự chuyển biến trong nhận thức về vai trò của người cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ: cán bộ, công chức là cầu nối giữa luật pháp và người dân, có trách nhiệm hướng dẫn người dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, có thái độ ân cần, cởi mở khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- Tạo điều kiện thuận lợi để triển khai việc ứng dụng CNTT trong quá trình quản lý và tác nghiệp hồ sơ và là công cụ hỗ trợ đắc lực phục vụ công tác cải cách hành chính đối với UBND xã trong giai đoạn hiện nay.

Có thể thấy rằng nhận thức được việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng là một công cụ đắc lực để cải cách TTHC; khẳng định được vai trò, hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, các công chức trong từ bộ phận đã quan tâm, tích cực trong quá trình triển khai thực hiện. Đồng thời, đến nay việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng không còn là vấn đề mới mẻ, các bộ phận đã có đầy đủ căn cứ pháp lý và tổ chức triển khai thực hiện công việc có hiệu quả, chất lượng.

2. Tồn tại

- Ban chỉ đạo ISO cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền về tầm quan trọng của hoạt động nắm bắt đầy đủ các yêu cầu của hệ thống cũng như việc tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu, quy định đã công bố trong hệ thống quản lý chất lượng tới các bộ phận, công chức.

- Các cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện cần giành thời gian sắp xếp, phân loại quản lý hồ sơ theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ đảm bảo thuận tiện hơn nữa trong truy cập hồ sơ khi cần.

- Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài nên được sắp xếp theo từng năm để tiện theo dõi, tìm kiếm khi cần thiết.

3. Một số công việc tiếp tục triển khai

- Các bộ phận chuyên môn tổ chức, sắp xếp, phân loại quản lý hồ sơ theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ, tài liệu đảm bảo thuận tiện trong việc truy cập hồ sơ khi cần.

- Các tài liệu nội bộ, tài liệu có nguồn gốc bên ngoài nên được sắp xếp theo từng năm, có mục lục rõ ràng.

- Cần cập nhật, bổ sung, sửa đổi các quy trình theo quyết định ban hành mới nhất của tỉnh để thực hiện công việc tốt nhất.

- Văn phòng UBND xã đôn đốc các bộ phận chuyên môn khắc phục những điểm chưa phù hợp như nêu ở trên.

Trên đây là Báo cáo kết quả của đoàn đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000:2015 năm 2019./.

Nơi nhận:

- Phòng KTHT
- Các bộ phận chuyên môn;
- Ban ISO;
- Lưu: VT.

**TM. UBND XÃ
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Hải