

**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 Kế hoạch số 82/KH-SKHCN ngày 19/02/2020 của Sở Khoa học và Công nghệ về kiểm tra hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 trong các cơ quan hành chính nhà nước năm 2020. UBND xã Tân Phú Đông báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

**Thông tin chung:**

Cơ quan: Ủy ban Nhân dân xã Tân Phú Đông, thành phố Sa Đéc, tỉnh Đồng Tháp.

Trực thuộc: UBND thành phố Sa Đéc, tỉnh Đồng Tháp.

Điện thoại cơ quan: 02773775456

.Email: hieuthuantpd@gmail.com

Tổng số TTHC: (tại thời điểm báo cáo) 117 thủ tục, Trong đó:

+ TTHC thuộc thẩm quyền: 78 thủ tục;

+ TTHC liên thông: 39 thủ tục.

**1. Kết quả kiểm tra, đánh giá:**

**1.1. Kết quả kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:**

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>1</b>	<b>Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban ISO</b>				
*1.1	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	<i>Quyết định Số:242/QĐ-UBND, ngày 07/6/2021.</i>	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQLCL. - Không hoạt động → chưa đáp ứng - Duy trì → đáp ứng	1	
*1.2	Chính sách chất lượng	- Ban hành ngày 07/9/2020 - Tại 01 cửa UBND xã Tân Phú Đông.	- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan → chưa đáp ứng - Phù hợp và được soát xét định kỳ → đáp ứng	1	

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
*1.3	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	- Ban hành ngày 12/01/2021 - Tại bảng niêm yết và phòng làm việc các công chức chuyên môn.	- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ cơ quan và không đo lường được → chưa đáp ứng - Phù hợp và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng	1	
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ</b>				
* 2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	Danh mục HTTL cơ quan (Mô hình HTTL, các quy trình bắt buộc, Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng,.....)	- Chưa đầy đủ các tài liệu bắt buộc hoặc có tài liệu được ban hành không đúng quy trình → chưa đáp ứng - Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng	1	
* 2.2	Phân phối; sử dụng và kiểm soát hiệu lực của tài liệu	Danh sách phân phối tài liệu theo BM của quy trình kiểm soát TTVB dạng tài liệu	- Chưa phân phối tài liệu đến các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng - Phân phối đầy đủ; có cập nhật kịp thời sự thay đổi tài liệu của các phòng, bộ phận → đáp ứng	1	
2.3	Kiểm soát hồ sơ		Thực hiện theo Quyết định Ban hành Danh mục hồ sơ của đơn vị: có → đáp ứng Không có → chưa đáp ứng	1	
<b>3</b>	<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 theo vị trí việc làm có → đáp ứng Không có → chưa đáp ứng	1	
<b>4</b>	<b>Giải quyết công việc liên quan đến thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân</b>				
4.1	Có xây dựng quy trình ISO tích hợp cho các QT nội bộ giải quyết TTHC	Quy trình tích hợp	- Có QT nội bộ giải quyết TTHC chưa được viện dẫn trong QT ISO tích hợp → chưa đáp ứng. - Các QT nội bộ giải quyết TTHC được viện dẫn trong quy trình ISO tích hợp → đáp ứng	1	
4.2	Tuân thủ quy trình		- Các bước công việc không thực hiện theo quy trình, chưa	0	

TT	Tiêu chí	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng năm ban hành)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả	Điểm (Chưa đáp ứng: 0; Đáp ứng: 1)	Ghi chú
			Chuẩn mực đánh giá		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP (mẫu số 01 ÷ 06)	thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP → chưa đáp ứng. - Các bước công việc được thực hiện theo quy trình và đã thiết lập các Mẫu số 01 ÷ 06 tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP → đáp ứng.		
<b>5</b>	<b>Duy trì, cải tiến HTQLCL</b>				
*5.1	Đánh giá nội bộ	Chương trình, Kế hoạch đánh giá; Phiếu ghi chép; Báo cáo ĐGNB quy định trong QT ĐGNB	- Hoạt động đánh giá chưa tuân thủ đúng quy trình → chưa đáp ứng - Các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.2	Xem xét của lãnh đạo	Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo: mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng, sự thay đổi phạm vi HTQLCL,....	- Nội dung xem xét chưa đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → chưa đáp ứng - Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.3	Hành động khắc phục khi phát hiện có sự không phù hợp (nếu có)	Phiếu khắc phục sự không phù hợp	- Chưa khắc phục sự không phù hợp → chưa đáp ứng - Đã khắc phục được sự không phù hợp → đáp ứng	1	Gửi kèm hồ sơ
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại	Quyết định công bố + Bản Công bố + Phụ lục các lĩnh vực hoạt động được công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015	- Công bố lại chưa đúng trình tự theo QĐ số 19/2014/QĐ-TTg → chưa đáp ứng. - Công bố lại đúng trình tự, kịp thời cập nhật khi có thay đổi về phạm vi áp dụng theo QĐ số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng.	1	Gửi kèm hồ sơ
	<b>Tổng số điểm</b>				

**1. Xếp loại chung:** Đạt yêu cầu.

## **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:**

BCĐ ISO đã ban hành kế hoạch chương trình đánh giá nội bộ của đơn vị (ngày 25/8/2021) nhưng chưa thực hiện đúng theo kế hoạch đã đề ra.

Một số bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ luôn tuân thủ theo đúng quy trình, thủ tục tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế: Phiếu theo dõi xử lý hồ sơ thiếu chữ ký của người giải quyết hoặc không thực hiện Phiếu theo dõi xử lý công việc theo quy định.

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

Do tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp kéo dài, CBCC chuyên môn tham gia công tác phòng chống dịch nên BCĐ ISO chưa thực hiện quy trình đánh giá nội bộ đúng theo kế hoạch đã đề ra.

Hiện tại CBCC chuyên môn đa số kiêm nhiệm nên quá trình giải quyết, xử lý hồ sơ còn chậm và thiếu linh hoạt dẫn đến còn thiếu chữ ký của người giải quyết hoặc không thực hiện Phiếu theo dõi xử lý công việc theo quy định.

## **3. Kiến nghị, đề xuất:**

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

#### ***Nơi nhận:***

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Văn Giàu**

**GHI CHÚ: Hướng dẫn tự kiểm tra, đánh giá và chấm điểm**

**Các tiêu chí do cơ quan, đơn vị chịu sự kiểm tra tự đánh giá, chấm điểm**

Bảng tiêu chí tự kiểm tra, đánh giá bao gồm 13 tiêu chí, trong đó:

- Các tiêu chí trọng tâm được đánh dấu (\*) ở cột số (1)
- Cột (5) là cột cơ quan, đơn vị tự chấm điểm các tiêu chí tương ứng. Cách thức chấm điểm như sau:
  - + Nếu nội dung tiêu chí đáp ứng: 1 điểm;
  - + Nếu nội dung tiêu chí chưa đáp ứng: 0 điểm.

**Sau đó tổng kết số điểm và xếp loại chung:**

- Xếp loại Đạt yêu cầu:  $\geq 10$  điểm, trong đó không có tiêu chí trọng tâm (\*) 0 điểm.
- Xếp loại Chưa đạt yêu cầu:
  - + Có 1 tiêu chí trọng tâm (\*) 0 điểm.
  - + Không gửi báo cáo theo quy định (gửi không đúng mẫu, Báo cáo không gửi kèm tài liệu chứng minh xem như chưa gửi báo cáo)
  - + Tài liệu minh chứng chưa phù hợp.