

BÁO CÁO

Thực hiện khắc phục trong công tác kiểm tra việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

Thực hiện Công văn số 1596/SKH-CN-TĐC ngày 19/9/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc yêu cầu bổ sung hồ sơ và thực hiện khắc phục trong việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. UBND xã Quang Trung báo cáo khắc phục nội dung “Xếp loại lại kết quả của Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá” tại Báo cáo số 45/BC-UBND ngày 23/6/2023 về việc báo cáo tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan xã Quang Trung, như 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 thành lập: Số 11/QĐ-UBND ngày 26/02/2019 | Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng: - Không hoạt động → chưa đáp | 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) |
| 1.2 | Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự | + | <i>Quyết định kiện toàn: Số 68/QĐ-UBND ngày 30/7/2020; Quyết định Kiện toàn: Số 114/QĐ-UBND ngày 13/6/2022; Quyết định Kiện toàn: Số 26/QĐ-UBND ngày 22/8/2023</i> | <ul style="list-style-type: none"> ứng - Duy trì → đáp ứng - Tạo sự chuyển biến trong QLCL công việc → tốt | Tốt | 5,5 | |
| *1.3 | Chính sách chất lượng | + | <ul style="list-style-type: none"> - Ngày tháng ban hành: 13/6/2022. - Nơi niêm yết: Bộ phận Một cửa. | <ul style="list-style-type: none"> - Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan → chưa đáp ứng - Phù hợp và được soát xét định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát triển → tốt | Tốt | 5,5 | |
| *1.4 | Mục tiêu chất lượng của cơ quan | + | <ul style="list-style-type: none"> - Ngày tháng ban hành: 13/6/2022 - Nơi niêm yết: Bộ phận Một cửa. | <ul style="list-style-type: none"> - Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ cơ quan → chưa đáp ứng - Phù hợp và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng - 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 | + | <i>Số bộ phận đã thiết lập gồm: 08</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Còn có phòng chưa thiết lập hoặc 50% số phòng có mục tiêu chất | 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) |
| | phòng, bộ phận | | <i>bộ phận</i> - Tài chính - Kế hoạch; - Tư pháp - Hộ tịch; - Văn hóa - Xã hội; - Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường. - Công an; - Quân sự; - Văn phòng - Các QT tác nghiệp khác | lượng không phù hợp với chức năng nhiệm vụ → chưa đáp ứng - 100% số phòng đã thiết lập và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng - Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt | | | |
| 2 | Kiểm soát tài liệu , hồ sơ | | | | | | |
| 2.1 | Ban hành hệ thống tài liệu | + | - Cách thức phân phối tài liệu (Bảng phân phối tài liệu | - 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. - 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 | Đạt yêu cầu | 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) |
| | | | | cho sử dụng) → tốt | | | |
| 2.2 | Phân phối và sử dụng | | - Cách thức phân phối tài liệu (Bảng phân phối tài liệu | - Chưa phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng - Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → đáp ứng - Việc phân phối đầy đủ kịp thời → tốt | Đạt yêu cầu | 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 (Bản cứng hoặc địa chỉ/ đường dẫn lưu trên mạng, máy tính) | - Tài liệu mới không được cập nhật, tài liệu lỗi thời chưa được loại bỏ → chưa đáp ứng - Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ → đáp ứng - Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công việc chuyên môn → tốt | Đạt yêu cầu | 5 | |
| 2.4 | Kiểm soát hồ sơ | + | - Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ; | Chưa thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng→ chưa đáp ứng - Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng→ đáp ứng - Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm, dễ sử dụng→ tốt | Đạt yêu cầu | 5 | |
| 3 | Nguồn lực: phân | | - Bản mô tả công việc/bản phân | - Có phòng, bộ phận chưa thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền | 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) |
| | công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực | | <i>công trách nhiệm quyền hạn</i> | hạn→ chưa đáp ứng - 100 % phòng, bộ phận thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền hạn→ đáp ứng - Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn→ tốt | | | |
| 4 | Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân | | | | | | |
| 4.1 | Có quy trình ISO | + | - Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan; - Danh mục các TTHC được chuẩn hoá theo quy trình ISO | - Còn có TTHC chưa được chuẩn hoá theo quy trình ISO → chưa đáp ứng - Các TTHC được chuẩn hoá theo quy trình theo HTQLCL ISO → đáp ứng - Các quy trình thực hiện được kiểm soát tốt về hiệu lực, phân phối, áp dụng có hiệu quả trong giải quyết TTHC → tốt | Đạt yêu cầu | 5 | |
| 4.2 | Tuân thủ quy trình | + | Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC: Tổng số, đúng hạn, quá hạn, ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân. (Số liệu tổng hợp từ 30/06/2022 đến | - Các bước công việc được thực hiện theo quy trình → đáp ứng | 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) |
| | | | 15/6/2023) | | | | |
| 5 | Cải tiến | | | | | | |
| *5.1 | Đánh giá nội bộ | + | - Báo cáo đánh giá nội bộ (lần thực hiện đánh giá gần nhất) | - Còn có các phòng, bộ phận chưa được đánh giá và hoạt động đánh giá chưa tuân thủ đúng quy trình → chưa đáp ứng - Toàn bộ các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng - Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt | Tốt | 5,5 | |
| *5.2 | Xem xét của lãnh đạo | + | <i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL: Biên bản họp xét ngày 08/12/2022; Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL: Biên bản họp xét ngày 12/7/2023.</i> | - 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 - Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt | Tốt | 5,5 | |
| 5.3 | Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không | - | <i>Các báo cáo hành động khắc phục.</i> | Không | | 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) |
| | phù hợp | | | | | | |
| *5.4 | Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại | + | <p>- <i>Quyết định công bố:</i> Số: 67/QĐ-UBND ngày 12/11/2019 của UBND xã Quang Trung về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN IQ 9001:2015;</p> <p>- <i>Quyết định công bố lại:</i> Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 30/7/2020 của UBND xã Quang Trung về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</p> <p>- <i>Quyết định công bố lại:</i> Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 11/8/2021 của UBND xã Quang Trung về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia</p> | <p>- Thực hiện công bố, công bố lại chưa đúng trình tự theo QĐ số 19/2014/QĐ-TTg → chưa đáp ứng</p> <p>- Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng</p> <p>- 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</p> | 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) |
| | | | <p>TCVN ISO 9001:2015.</p> <p>- <i>Quyết định công bố lại:</i> Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 09/6/2022 của UBND xã Quang Trung về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.</p> <p>- <i>Quyết định công bố lại:</i> Quyết định số 16/QĐ-UBND ngày 21/6/2023 của UBND xã Quang Trung về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.</p> | | | | |
| *5.5 | Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước | + | <p><i>Văn bản báo cáo: Báo cáo số: 39/BC-UBND ngày 14/6/2022.</i></p> | <p>- Không đúng đề cương → chưa đáp ứng</p> <p>- Đúng theo đề cương → đáp ứng</p> <p>- Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian, có báo cáo hành động khắc phục (nếu có của đoàn kiểm tra) → tốt</p> | 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) |
| | Tổng điểm (1+2+3+4+5) | | | | | 90,5 | |

1.2. Tổng điểm đạt được: 90,5

1.3. Xếp loại chung: 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:

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

3. Kiến nghị, đề xuất:

*** Nơi nhận:**

- Sở KH&CN Thanh Hóa;

- UBND thị xã;

- Lưu: VT, VP

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Thắng