

Số: /BC-UBND

Hoàng Xuân, ngày tháng năm 2024

## **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 Quyết định số 4676/QĐ-UBND ngày 14/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá về phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh Hóa, năm 2024. UBND xã Hoàng Xuân báo cáo tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung 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)
<b>1</b>	<b>Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO</b>						
*1.1	Thành lập Ban chỉ đạo ISO/ kiện toàn BCĐ ISO	+	Quyết định thành lập số 57/ QĐ-UBND ngày 10/12/2019 của UBND xã Hoàng Xuân. + Quyết định kiện toàn số 32/QĐ-UBND ngày 01/02/2024 của UBND xã Hoàng Xuân.	Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc (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)
1.2	Chính sách chất lượng	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chính sách chất lượng UBND xã Hoàng Xuân: Ban hành ngày 06/12/2023;</li> <li>- Nơi niêm yết: Tại trụ sở UBND xã; đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của xã.</li> </ul>	Tạo mục tiêu phân đầu cho hoạt động của cơ quan phát triển (tốt).	Tốt	5.5	
1.3	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mục tiêu chất lượng năm 2024 UBND xã Hoàng Xuân: Ban hành ngày 19/01/2024;</li> <li>- Nơi niêm yết: Tại trụ sở UBND xã; đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử của xã.</li> </ul>	Tạo mục tiêu phân đầu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ (tốt).	Tốt	5.5	
1.4	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận chuyên	+	<p>Số Bộ phận đã thiết lập/tổng số: các bộ phận chuyên môn và công chức thực hiện theo Mục tiêu chất lượng của UBND xã.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức VP- TK.</li> <li>- Công chức VH-XH phụ trách LĐTBOXH.</li> <li>- Công chức VH-XH phụ trách văn hóa.</li> <li>- Công chức ĐC – XD.</li> </ul>	Tạo mục tiêu phân đầu cho hoạt động của các bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ (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)
			- Công chức TP – HT. - Bộ phận công an				
1.5	Kiểm soát rủi ro, cơ hội	+	Đã thực hiện quy trình quản lý rủi ro và cơ hội ban hành ngày 30/8/2023 và có kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội.	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ (Đáp ứng).	Đạt yêu cầu	5.0	
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ</b>						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	Quyết định ban hành hệ thống tài liệu số 61/QĐ-UBND ngày 08/8/2023 của UBND xã Hoằng Xuân	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	
2.2	Phân phối và sử dụng	+	Có Danh sách phân phối tài liệu theo Biểu mẫu quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và gửi đến các bộ phận/công chức chuyên môn theo quy định.	- Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các bộ phận. Đáp ứng;	Đạt yêu cầu	5.0	
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	Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ (Đáp ứng)	Đạt yêu cầu	5.0	

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)
			gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. (Có bản mềm lưu trên máy tính tại các bộ phận chuyên môn UBND xã, Thư ký BCD ISO).				
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ.	Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng ( Đáp ứng)	Đạt yêu cầu	5.0	
3	<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: Đã thiết lập tại 6 bộ phận chuyên môn và 02 Lãnh đạo UBND xã. Kết hợp việc áp dụng hiệu quả phần mềm TDOoffice tại UBND xã.	Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn (tốt).	Tốt	5.5	
4	<b>Giải quyết công việc liên quan thủ tục hành chính (TTHC) - Công dân.</b>						
4.1	Quy trình ISO thực hiện TTHC	+	Danh mục các TTHC đã được xây dựng chuẩn hóa theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của Sổ tay chất	Các TTHC được chuẩn hóa theo quy trình HTQLCL ISO ( Đáp ứng)	Đạt yêu cầu	5.0	

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)
			lượng; lập Bản danh mục riêng có viện dẫn đến mã số quy trình ISO).				
4.2	Tuân thủ quy trình	+	- Các TTHC được giải quyết tuân thủ theo quy trình đã xây dựng và tuân thủ đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; thực hiện áp dụng đầy đủ các biểu mẫu (mẫu số 01, 05, 06) và (mẫu số 02,03,04 nếu có) theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và thực hiện hiệu quả việc giải quyết TTHC qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã. <i>(Có số liệu chi tiết gửi kèm theo báo cáo).</i>	Hồ sơ giải quyết đúng hạn, đúng quy trình ( Đáp ứng)	Đạt yêu cầu	5.0	
<b>5</b>	<b>Cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ	+	- Báo cáo đánh giá nội bộ ngày 02/11/2023. - Báo cáo đánh giá nội bộ năm	Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả (tốt).	Tốt	5.5	- BC đánh giá 2023 - KH

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)
			2024 (chưa đến kỳ đánh giá trong vòng 12 tháng). - Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2024: Số 28/KH-UBND ngày 30/01/2024 của UBND xã Hoàng Xuân.				đánh giá năm 20224 gửi kèm
*5.2	Xem xét của lãnh đạo.	+	- Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL ngày 02/11/2023; - Năm 2024 (chưa đến kỳ họp trong vòng 12 tháng).	Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả (tốt).	Tốt	5.5	Có Biên họp gửi kèm
5.3	Hành động khắc phục sau sau khi có phát hiện sự không phù hợp (nếu có)				Đạt yêu cầu	5.0	
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; sửa đổi quy trình ISO và công bố lại.	+	- Quyết định công bố lại sự phù hợp: Số 138/QĐ-UBND ngày 18/12/2023 của Chủ tịch UBND xã Hoàng Xuân.	Thực hiện công bố đúng trình tự theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg (đáp ứng)	Đạt yêu cầu	5.0	Có QĐ công bố lại gửi kèm

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)
5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm 2023.	+	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm 2023: số 74/BC-UBND ngày 18/6/2024 của UBND xã Hoằng Xuân.	Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian (Tốt).	Tốt	5.5	
<b>Tổng cộng</b>						<b>89.5</b>	

**1.2. Xếp loại chung:** Có tổng số điểm đạt: 89.5 điểm; xếp loại: Đạt yêu cầu

## **2. Thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:**

### **2.1. Thuận lợi:**

Trong quá trình triển khai, thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn 9001:2015 đã nhận được sự quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện của lãnh đạo UBND xã. Sự tham gia, ủng hộ tích cực của các công chức chuyên môn và toàn thể cán bộ, công chức trong UBND xã. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức ngày càng được nâng cao, các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị cơ quan đảm bảo, giúp cho việc triển khai áp dụng HTQLCL có nhiều thuận lợi.

UBND xã xác định đây là nhiệm vụ cần thiết và thể hiện sự quyết tâm trong công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện hiệu quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã. Thông qua việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đã có tác dụng tích cực xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức góp phần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý hành chính nhà nước.

### **2.2. Khó khăn:**

- Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

- Là công cụ quản lý mới, nhiều thuật ngữ trong tiêu chuẩn trừu tượng, khó hiểu dẫn đến việc tiếp cận với HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của cán bộ, công chức đôi khi còn hạn chế.

- Việc cập nhật các tài liệu pháp luật liên quan vào hệ thống quản lý chất lượng chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Các văn bản QPPL sửa đổi bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ thay đổi nhiều. Có những thủ tục bị thay đổi do các văn bản QPPL mới, nhưng chưa được công bố bãi bỏ dẫn đến việc xây dựng quy trình ISO tính ổn định chưa cao, gây khó khăn bất cập cho việc ban hành các quy trình và niêm yết công khai thủ tục hành chính theo quy định.

- Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn yếu.

- Thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm của công chức nên ảnh hưởng đến quá trình cải tiến HTQLCL.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO và công chức phụ trách ISO vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, đôi khi không chủ động về thời gian; kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời cũng ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng, áp dụng HTQLCL.

### **3.Kiến nghị, đề xuất:**

- Hàng năm đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu cho UBND Tỉnh thường xuyên mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Đề nghị UBND Tỉnh hàng năm bổ sung nguồn kinh phí cho UBND cấp xã để đảm bảo cho việc duy trì thường xuyên và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN 9001:2015.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 của UBND xã Hoàng Xuân./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- BCĐ ISO xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Hoài Nam**



