

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá nội bộ năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND xã, BCĐ ISO xã đã tiến hành triển khai đánh giá nội bộ năm 2022 thuộc HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại một số bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, kết quả đánh giá như sau:

1. Mục đích của đợt đánh giá

Đánh giá sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại một số bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã nhằm chỉ ra những điểm không phù hợp để cải tiến phù hợp với tình hình thực tế.

2. Phạm vi đánh giá: Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

2.1. Tài liệu sử dụng để đánh giá

Bao gồm: Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng; 07 quy trình; các quy trình tiếp nhận hồ sơ & trả kết quả; Kiểm soát tài liệu, hồ sơ; trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc, các Quyết định đã ban hành.

2.2. Những bộ phận được đánh giá

Gồm: Lãnh đạo và BCĐ ISO; Văn phòng thông kê; Tư pháp – Hộ tịch; văn hóa xã hội; Địa chính.

3. Thời gian đánh giá: Trong 01 buổi, chiều ngày 17/8/2022.

4. Thành phần đánh giá: Gồm Thư ký ISO của xã, công chức các bộ phận chuyên môn.

5. Kết quả đánh giá

5.1. Ưu điểm:

Ủy ban nhân dân xã đã thực hiện tốt việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 một cách rất nghiêm túc. Các văn bản đã được ban hành đúng theo yêu cầu hệ thống gồm: sổ tay chất lượng, 07 quy trình, mục tiêu chất lượng, đã công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 với 135 thủ tục và thực hiện quy trình theo quy định của UBND tỉnh.

Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng của UBND xã: Hiện tại các bộ phận đang thực hiện các mục tiêu đã được xây dựng từ đầu năm, bước đầu áp dụng thành công, đến nay kết quả đạt khoảng 90% kế hoạch của năm 2022.

Cán bộ, công chức và mỗi bộ phận nhận thức được trách nhiệm của mình, thực thi công vụ nghiêm túc.

Đã sử dụng phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc khi giải quyết thủ tục hành chính.

Phát hiện được những điểm không phù hợp trong quá trình đánh giá nội bộ

Thực hiện tốt việc lấy ý kiến mức độ hài lòng của khách hàng.

5.2. Tồn tại:

Thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi nên khó khăn trong quá trình cập nhật những thủ tục hành chính mới.

Hầu hết các bộ phận chuyên môn sắp xếp hồ sơ còn chưa đúng theo quy định HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015;

Đoàn đánh giá chưa nhận thức đúng các lỗi đã phát hiện trong quá trình đánh giá.

Ban chỉ đạo ISO làm việc kiêm nhiệm phần nào ảnh hưởng đến việc thực hiện và chỉ đạo ISO.

Một số thủ tục hành chính còn trễ hạn do những nguyên nhân chủ quan và khách quan như kích trả hồ sơ chậm dẫn đến hồ sơ trễ hạn hoặc kích nhầm dẫn đến hồ sơ báo không hợp lệ và chưa ghi đủ thời gian, người thực hiện trên phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa ghi cụ thể .

Quá trình đánh giá nội bộ chưa thật sự hiệu quả do các thành viên trong đoàn đánh giá chưa nắm bắt được các quy trình đánh giá, còn lúng túng.

a. Ban chỉ đạo ISO

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

b. Các bộ phận chuyên môn

Công chức đã chuẩn bị các văn bản theo yêu cầu của chương trình đánh giá nội bộ mà Ban chỉ đạo đã gửi trước đó.

c. Cuộc đánh giá đã phát hiện

- Các điểm lưu ý:

Theo dõi thời gian trả hồ sơ cho khách hàng đúng thời gian để kích trả đúng thời gian quy định;

Thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã bị trễ hạn cần gửi thư xin lỗi và gia hạn cho công dân theo quy định.

Ghi đầy đủ thông tin người xử lý và thực hiện hồ sơ trong phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

- Các điểm không phù hợp

Sắp xếp hồ sơ còn chưa khoa học, chưa đúng theo quy định HTQLCL TCVN ISO 9001:2015;

Chưa ghi đầy đủ thời gian, Người thực hiện trên phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Một số thủ tục hành chính còn trễ hạn như kích trả hồ sơ chậm, và kích nhằm dẫn đến hồ sơ báo không hợp lệ.

6. Kết luận:

Qua cuộc đánh giá nội bộ bước đầu nhận thấy Ủy ban nhân dân xã đã chỉ đạo tốt các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc các quy trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO và các yêu cầu có liên quan, đặc biệt đã ban hành đầy đủ các văn bản ISO. Tuy nhiên, BCD cũng nhấn mạnh một số điểm cần khắc phục như sau:

- Đề nghị các bộ phận chuyên môn khẩn trương khắc phục nghiêm túc các điểm không phù hợp đã được đoàn đánh giá phát hiện.

- Đoàn đánh giá tiếp tục theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa sau khi phát hiện của các bộ phận.

- Đề nghị tất cả các bộ phận thường xuyên thực hiện việc lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng để tổng hợp báo cáo công tác cải cách hành chính cuối năm.

- Sắp xếp hồ sơ khoa học, đúng theo HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Kiện toàn ban chỉ đạo, ban soạn thảo ISO.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá nội bộ năm 2022 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại địa bàn xã Hồng Thượng./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy;
- TT HĐND
- Chủ tịch, các PCT UBND;
- Ban chỉ đạo, ban soạn thảo ISO;
- Lưu VT, BCD.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO