

Số: 01/BC-ĐKT

Hương Chữ, ngày 30 tháng 08 năm 2024

**BÁO CÁO TỔNG HỢP
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL**

1. Chu kỳ đánh giá: Định kỳ Đột xuất

2. Thời gian đánh giá: Ngày 29/8/2024

3. Mục tiêu đánh giá:

Kiểm tra, xác nhận mức độ áp dụng và tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, tìm kiếm cơ hội cải tiến.

4. Phạm vi đánh giá:

Tất cả các bộ phận thuộc HTQLCL của UBND phường Hương Chữ, Ban chỉ đạo ISO.

5. Chuẩn mực đánh giá:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản của HTQLCL, sửa đổi và cập nhật;
- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

6. Đoàn đánh giá: Thành phần đoàn đánh giá gồm các ông/bà có tên sau:

- Trưởng đoàn: Lê Đình Lan Chức vụ: Trưởng ban ISO
- Thành viên: Hoàng Thế Dưỡng Chức vụ: Chuyên viên
- Thành viên: Lê Văn Châu Chức vụ: Chuyên viên
- Thành viên: Lê Văn Tiến Chức vụ: Chuyên viên
- Thành viên: Hà Cảnh Kiên Chức vụ: Chuyên viên
- Thành viên: Mai Thị Huyền Chức vụ: Chuyên viên
- Thành viên: Phạm Đình Văn Chức vụ: Chuyên viên

7. Kết quả đánh giá:

- Đánh giá về các ưu điểm nổi bật:

+ Đánh giá được những tồn tại hạn chế trong quá trình thực hiện công việc được giao của cán bộ công chức, cũng như thực hiện đúng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

+ Cán bộ công chức có trình độ chuyên môn đạt chuẩn, có kinh nghiệm trong giải quyết TTHC cho công dân.

+ UBND phường đã tổ chức lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng đối với các tổ chức công dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời



niêm yết công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận TN&TKQ.

- Các điểm hạn chế chính:

+ Một số đoàn đánh giá chưa nhận thức đúng mức các lỗi được phát hiện trong quá trình đánh giá.

+ Một số cán bộ, công chức chưa thực hiện đầy đủ việc lưu trữ hồ sơ minh chứng chưa khoa học, đầy đủ.

+ Một số cán bộ, công chức chưa xác định đúng chỉ tiêu phân đầu, một số nội dung trong kế hoạch thực hiện còn chưa mang tính khả thi cao, danh mục tài liệu, hồ sơ chưa được cập nhật đầy đủ.

+ Việc đánh giá mức độ hoàn thành các chỉ tiêu trong mục tiêu chất lượng của các đoàn đánh giá ở một số bộ phận chưa đúng theo quy định.

- Tổng kết các điểm khuyến nghị và không phù hợp:

+ Không phù hợp (KPH): có 0 điểm KPH;

+ Khuyến nghị (KN): có 0 điểm KN.

8. Nhận xét về kết quả đánh giá

a) Các kết quả đạt được

- Đánh giá được những tồn tại hạn chế trong quá trình thực hiện công việc được giao của cán bộ, công chức, cũng như thực hiện đúng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

- Đã ban hành đầy đủ các Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của phường Hương Chữ năm 2024; Quyết định ban hành MTCL; Kế hoạch đánh giá nội bộ; Quyết định kiện toàn BCD ISO, đoàn đánh giá nội bộ; Quyết định công bố quy trình ISO,...

- Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung quy trình ISO khi có thay đổi về căn cứ pháp lý và thành phần hồ sơ.

- UBND phường chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân đảm bảo đúng theo quy định, đồng thời niêm yết công khai TTHC và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại Bộ phận TN&TKQ.

b) Những tồn tại

- Việc vận dụng và tìm hiểu Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chưa đạt được hiệu quả cao một phần là do các cá nhân chưa nghiên cứu, tìm hiểu nên chưa nắm rõ các quy trình.

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



- Quá trình rà soát, sửa đổi, bổ sung quy trình ISO của các lĩnh vực đôi lúc còn chậm.

- Chưa lập danh mục tài liệu bên ngoài.

- Có phiếu kiểm soát hồ sơ, tuy nhiên chưa đầy đủ và một số hồ sơ vẫn còn thiếu phần ký xác nhận của lãnh đạo.

- Chưa đính kèm thư xin lỗi khi trả kết quả trên phần mềm “Xử lý dịch vụ công tập trung”.

- Kiến thức, kỹ năng về ISO còn hạn chế, chưa được cập nhật thường xuyên, kịp thời đã làm ảnh hưởng tới chất lượng xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

c) Khuyến nghị cải tiến

- Bộ phận Văn phòng - Thống kê chịu trách nhiệm tổng hợp các quy trình ISO của các bộ phận cần cải tiến.

- Khắc phục các điểm không phù hợp, khuyến nghị của các bộ phận chuyên môn trước 01/9/2024.

- Các bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm lưu trữ các quy trình ISO của bộ phận mình phụ trách và rà soát, sửa đổi, bổ sung quy trình.

d) Kết luận của cuộc đánh giá

- Căn cứ vào các nội dung đánh giá yêu cầu các bộ phận chuyên môn khắc phục các tồn tại, hạn chế đã chỉ ra tại buổi đánh giá đảm bảo thời gian đã đề ra.

- Giao trách nhiệm cho bộ phận Văn phòng - Thống kê theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn khắc phục các tồn tại, hạn chế theo mốc thời gian quy định.

- Các bộ phận chủ động thường xuyên cập nhật các Quyết định ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC liên quan để thực hiện sửa đổi quy trình đảm bảo đúng quy định.

9. Kế hoạch thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa: 05/9/2024.

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ



Lê Đình Lanh