

UBND XÃ NHÂN QUYỀN
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-BCĐ ISO

Nhân Quyền, ngày 06 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ năm 2023.

Đánh giá nội bộ nhằm mục đích:

Xem xét sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng do Ủy ban ban hành có phù hợp với thực tế quản lý và so với yêu cầu tiêu chuẩn.

Xác định tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống đã được ban hành và áp dụng tại các bộ phận.

1. Thời gian: Ngày 06/12/2023.

2. Các bộ phận được đánh giá

- Ban chỉ đạo;
- Văn phòng - Thống kê;
- Văn hóa - Thông tin;
- Tư pháp - Hộ tịch;
- Lao động-Thương binh&Xã hội;
- Địa chính - xây dựng.

3. Chuẩn mực đánh giá

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được ban hành;
- Hệ thống văn bản luật, văn bản quy phạm pháp luật liên quan;

4. Kết luận sau đánh giá

Qua quá trình đánh giá nội bộ tại các bộ phận thuộc Ủy ban, đoàn đánh giá đã thực hiện được đầy đủ kế hoạch đánh giá theo thông báo tổ chức cuộc đánh giá nội bộ - Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

4.1. Điểm mạnh

Được sự chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban, hiện nay các bộ phận đã triển khai thực hiện theo các yêu cầu của Hệ thống văn bản ban hành, nhận thức của các cán bộ phòng ban chuyên môn thuộc Hệ thống quản lý chất lượng đã có nhiều biến chuyển theo hướng tích cực;

Lãnh đạo Ủy ban cung cấp những nguồn lực cần thiết đảm bảo đủ cho việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng;

Các biểu mẫu được cập nhật thường xuyên, được đánh số theo đúng theo Tiêu chuẩn ISO 9001-2015.

Các văn bản QPPL mới được các bộ phận cập nhật thường xuyên, kịp thời đáp ứng yêu cầu giải quyết các TTHC nhanh chóng, theo quy định của pháp luật.

Hồ sơ được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, dễ thấy, dễ tìm, dễ kiểm tra.

Hầu hết TTHC được tiếp nhận và giải quyết đúng quy trình, thành phần hồ sơ đầy đủ, trả kết quả đúng hạn và thực hiện thanh toán trực tuyến. Một số hồ sơ trễ hạn đã có Thông báo về việc hẹn trả kết quả và Phiếu xin lỗi công dân.

Việc rà soát, cập nhật những thay đổi về TTHC được thực hiện thường xuyên và được niêm yết đầy đủ.

4.2. Một số điểm lưu ý

Ban chỉ đạo ISO Ủy ban cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền phổ biến, quán triệt hoạt động nắm bắt chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và thực hiện mục tiêu chất lượng tới các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng.

Thường xuyên thực hiện rà soát, cập nhật các thay đổi về TTHC và quy trình giải quyết TTHC.

Nên sớm tổ chức hoạt động xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan. Đồng thời, giúp lãnh đạo Ủy ban nắm bắt được các thông tin toàn diện về tình hình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Từ đó, có ý kiến chỉ đạo thực hiện đối với các bộ phận liên quan.

Rà soát và sắp xếp kiểm soát tài liệu và hồ sơ, bố trí giá, tủ lưu trữ hồ sơ, tài liệu khoa học, dễ quan sát, dễ tìm.

Hướng dẫn công dân thực hiện đầy đủ các bước giải quyết 1 TTHC như: Số hóa đầu vào, thanh toán trực tuyến. Công chức chuyên môn đảm bảo số hóa đầu ra, kiểm soát thành phần hồ sơ khi tiếp nhận. Không để xảy ra tình trạng trễ hạn khi giải quyết TTHC. Đối với những hồ sơ bị trễ hạn phải có thông báo và phiếu xin lỗi công dân.

Tiếp tục thực hiện các kênh đánh giá sự hài lòng của khách hàng có liên quan về chất lượng phục vụ, giải quyết hồ sơ của Ủy ban: hòm thư góp ý, phiếu hỏi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để có thông tin và biện pháp nâng cao chất lượng thực hiện công việc tại Ủy ban cũng như có cơ sở để điều chỉnh mục tiêu chất lượng năm 2024.

Các bộ phận chuyên môn khi tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho công dân phải thiết lập Sổ theo dõi đúng quy định.

5. Kiến nghị

Để việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 mang lại hiệu lực, hiệu quả, đoàn đánh giá kiến nghị một số nội dung sau:

5.1. Đại diện lãnh đạo về chất lượng - QMR

Tuyên truyền về chính sách chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức thông hiểu và áp dụng.

Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng tuân thủ theo biểu mẫu Phụ lục 4 - Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng trong Sổ tay chất lượng và phân phối cho các bộ phận thực hiện.

Cần có hoạt động theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng đã được ban hành.

Cần có hoạt động thống kê, đo lường sự hài lòng của khách hàng.

Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực, trang thiết bị phục vụ cho xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 như tủ đựng tài liệu, ...để cho đồng bộ trong hoạt động thực hiện.

- Quán triệt, kiểm tra các Bộ phận khắc phục ngay các điểm không phù hợp xảy ra trong lần đánh giá nội bộ.

Thường xuyên thực hiện các biện pháp thu thập thông tin phản hồi của khách hàng (tổ chức, công dân) có liên quan về chất lượng phục vụ, giải quyết hồ sơ của Ủy ban: hòm thư góp ý, phiếu hỏi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng để có thông tin và biện pháp nâng cao chất lượng thực hiện công việc tại Ủy ban cũng như có cơ sở để điều chỉnh mục tiêu chất lượng năm 2024.

5.2. Các Bộ phận chuyên môn

Nghiêm túc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đã ban hành

Rà soát và sắp xếp kiểm soát tài liệu và hồ sơ theo các quy trình đã được ban hành.

Trên đây là nội dung báo cáo đánh giá nội bộ năm 2023, kính đề nghị Lãnh đạo UBND xã Nhân Quyền xem xét, đôn đốc các bộ phận có liên quan tiến hành thực hiện các kiến nghị như đã nêu ở trên để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VP UBND xã.

**TM. BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG BỘ PHẬN QMR**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ
Trần Văn Đăng**