

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ CẨM CHÂU**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BC-UBND

Cẩm Châu, ngày tháng 6 năm 2022

**BÁO CÁO**

**Tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 5249/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về việc 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 Hoá năm 2022. UBND xã Cẩm Châu báo cáo kết quả 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 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	+	Quyết định thành lập số 56/QĐ-UBND, ngày 14/4/2021	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng. - Không hoạt động → chưa đáp ứng	Tốt	5.5	
1.2	Kiên toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự	+	Quyết định kiên toàn số 85/QĐ-UBND ngày 10/6/2022	- Duy trì → đáp ứng - Tạo sự chuyển biến trong quản lý	Tốt	5.5	Gửi kèm hồ sơ

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)
				chất lượng công việc → tốt			
*1.3	Chính sách chất lượng	+	- <i>Quyết định ban hành kế hoạch áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN, số 127/QĐ-UBND, ngày 20/9/2021</i> - <i>Nơi niêm yết (UBND xã Cẩm Châu)</i>	- 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	Đạt	5	
* 1.4	Mục tiêu chất lượng của cơ quan	+	- <i>Ngày tháng ban hành 25/9/2021</i> - <i>Nơi niêm yết: Tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trụ sở UBND xã Cẩm Châu</i>	- 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	Đạt	5	
1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận	-	<i>Số phòng đã thiết lập: văn phòng, tư pháp, kế toán, công an, văn hóa, địa chính, chính sách.</i>	- Còn có phòng chưa thiết lập hoặc 50% số phòng có mục tiêu chất 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	Đạt	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)
				động của bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ → tốt			
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu , hồ sơ</b>						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu</li> <li>- Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu</li> </ul> (Bản cứng hoặc địa chỉ/ đường dẫn lưu trên mạng, máy tính)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chưa đầy đủ các tài liệu bắt buộc hoặc có tài liệu được ban hành không đúng quy trình → chưa đáp ứng</li> <li>- Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng</li> <li>- 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</li> </ul>	Tốt	5.5	
2.2	Phân phối và sử dụng	+	Danh sách phân phối tài liệu theo Biểu mẫu quy định của quy trình kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chưa phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng</li> <li>- Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → đáp ứng</li> <li>- Việc phân phối đầy đủ kịp thời → tốt</li> </ul>	Đạt	5	
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu	+	Như mục 2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài liệu mới không được cập nhật, tài liệu lỗi thời chưa được</li> </ul>	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)
				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			
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	<i>Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ</i>	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	Tốt	5.5	
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực	+	<i>- Bản mô tả công việc / bản phân công trách nhiệm quyền hạn</i>	- Có phòng, bộ phận chưa thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền 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	Tốt	5.5	
4	<b>Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân</b>						

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)
4.1	Có quy trình ISO	+	<i>Danh mục các TTHC được xây dựng theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của Sổ tay chất lượng hoặc lập Bản danh mục riêng có viện dẫn đến mã số quy trình ISO)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Còn có TTHC chưa được nhận diện bởi quy trình theo HTQLCL ISO → chưa đáp ứng</li> <li>- Các TTHC được nhận diện bởi quy trình theo HTQLCL ISO → đáp ứng</li> <li>- Các TTHC thường xuyên giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng chi tiết theo quy trình ISO → tốt</li> </ul>	Tốt	5.5	
4.2	Tuân thủ quy trình	+	<p><i>01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg (mẫu số 01- 04)</i></p> <p>Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC: Tổng số, đúng hạn, quá hạn, ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân.</p> <p>(Số liệu tổng hợp từ ngày 30/06/2021 đến thời điểm báo cáo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các bước công việc không thực hiện theo quy trình, chưa thiết lập các Mẫu số 01 - 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg → chưa đáp ứng</li> <li>- Các bước công việc được thực hiện theo quy trình và đã thiết lập các Mẫu số 01 - 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg → đáp ứng</li> <li>- Kiểm soát quá trình theo Mẫu số 04 tại QĐ số 09/2015/QĐ-TTg được tuân thủ và rút ngắn được thời gian giải quyết TTHC đạt trên 90% hồ sơ đúng và xong trước thời hạn → tốt</li> </ul>	Tốt	5.5	Gửi kèm hồ sơ

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>5</b>	<b>Cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ	-	<i>Báo cáo đánh giá nội bộ ( Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021)</i>	- 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	Gửi kèm hồ sơ
*5.2	Xem xét của lãnh đạo	-	<i>Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2021 hoặc biên bản năm 2022 nếu chưa đến kỳ họp (trong vòng 12 tháng)</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	Đạt	5	Gửi kèm hồ sơ
5.3	Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp (nếu có)	-	<i>Các báo cáo hành động khắc phục</i>	- Hành động khắc phục chưa giải quyết được nguyên nhân → chưa đáp ứng - Hành động khắc phục giải quyết được nguyên nhân → đáp ứng	Chưa	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)
				- Hành động khắc phục đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → tốt			
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại	+	- <i>Quyết định công bố</i> - <i>Quyết định công bố lại</i>	- Thực hiện công bố, công bố lại chưa đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → chưa đáp ứng - Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng - 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	Tốt	5.5	Gửi kèm hồ sơ Công bố lại
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước	+	<i>Văn bản báo cáo</i>	- Không đúng đề cương → chưa đáp ứng - Đúng theo đề cương → đáp ứng - Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian, có báo cáo hành động khắc phục (nếu có của đoàn kiểm tra) → tốt	Tốt	5.5	
	<b>Tổng điểm (1+2+3+4+5)</b>				Đạt	<b>84.5</b>	

## 1.2. Tổng điểm đạt được: 84.5

### **1.3. Xếp loại chung:** Đạt yêu cầu

#### **2.1. Tồn tại, hạn chế:**

- Việc thực hiện áp dụng HTQLCL có bộ phận chuyên môn còn chưa rõ nét, gặp khó khăn cho việc thực hiện.
- Chưa có biện pháp cần thiết, hành động khắc phục tương ứng để duy trì có hiệu lực của HTQLCL.

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

- Vẫn còn một số bộ phận chưa thực hiện đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn, nên hiệu quả áp dụng HTQLCL chưa cao.

- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan thường xuyên thay đổi nhiều nhưng việc cập nhật, sửa đổi quy trình ISO chưa kịp thời.

#### **3. Kiến nghị, đề xuất**

- Việc áp dụng HTQLCL đáp ứng các yêu cầu về cải cách thủ tục hành chính, các thủ tục đều được đưa vào quy trình để giải quyết công việc một cách bài bản và thuận lợi tuy nhiên để đạt được yêu cầu nhiệm vụ đặt ra các bộ phận, công chức thực hiện cần phải được tập huấn chuyên sâu và cụ thể.

- Đề nghị Sở khoa học công nghệ tỉnh Thanh Hóa tổ chức các lớp tập huấn cho lãnh đạo, công chức chuyên môn về thực hiện áp dụng HTQLCL và có hướng dẫn cụ thể rõ ràng hơn nữa để cán bộ, công chức hiểu rõ nội dung vấn đề, từ đó áp dụng vào thực tế công việc phù hợp lĩnh vực phụ trách./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở KH&CN(b/c);
- Lãnh đạo Cơ quan;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Ngọc Hải**