

UỶ BAN NHÂN DÂN  
XÃ HÀ SƠN

Số: /BC-UBND

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

Hà Sơn, ngày tháng 6 năm 2022

**BÁO CÁO**  
**Tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015**

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ.

Thực hiện Quyết định số 5249/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của 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 Hóa, năm 2022 .

UBND xã Hà Sơn 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. Kiểm tra, đánh giá:**

**1.1. 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 số 45/QĐ-UBND ngày 20/5/2020           | Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng. | Tốt    | 5,5  |         |

|     |  |     |  |  |     |     |  |
|-----|--|-----|--|--|-----|-----|--|
| 1.2 | Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự | (+) | Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 05/3/2021  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không hoạt động → chưa đáp ứng.</li> <li>- Duy trì → đáp ứng</li> <li>- Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc → tốt</li> </ul>  | Tốt | 5,5 |  |
| 1.3 | Chính sách chất lượng                                | (+) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày 25/01/2021</li> <li>- Nơi niêm yết: Tại Bộ phận TN&amp;TKQ xã</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan → chưa đáp ứng</li> <li>- Phù hợp và được kiểm soát định kỳ → chưa đáp ứng</li> <li>- Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan → Tốt</li> </ul> | Tốt | 5,5 |  |
| 1.4 | Mục tiêu chất lượng của cơ quan                      | (+) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày 19/01/2021</li> <li>- Nơi niêm yết: Tại Bộ phận TN&amp;TKQ xã</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan → chưa đáp ứng</li> <li>- Phù hợp và được kiểm soát định kỳ → đáp ứng</li> <li>- Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan → Tốt</li> </ul>      | Tốt | 5,5 |  |
| 1.5 | Mục tiêu chất lượng của các bộ phận                  | (+) | Số bộ phận đã thiết lập/tổng số (có danh sách kèm theo):   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 100% số phòng đã thiết lập và được đánh giá kết</li> </ul>         | Tốt | 5,5 |  |

|          |                                    |     |   |   |     |     |  |
|----------|------------------------------------|-----|---|---|-----|-----|--|
|          |                                    |     |   | quả định kỳ → đáp ứng<br>- Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt 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         | (+) | - Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 của UBND xã Hà Sơn về việc ban hành Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. | - Chưa đầy đủ các tài liệu bắt buộc hoặc có tài liệu được hành không đúng quy trình → chưa đáp ứng<br>- Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng<br>- Hệ thống tài liệu phục vụ tốt cho hoạt động của cơ quan (rõ ràng, ngăn nắp, 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               | (+) | Cách thức phân phối tài liệu  | - Chưa phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → chưa đáp ứng<br>- Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → đáp ứng<br>- Việc phân phối đầy đủ kịp thời → Tốt   | Tốt | 5,5 |  |
| 2.3      | Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu | (+) | -Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo   | - Tài liệu mới không được cập nhật, tài liệu lỗi thời   | Tốt | 5,5 |  |

|          |  |     |   |   |     |     |  |
|----------|--|-----|---|---|-----|-----|--|
|          |  |     | biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu<br>- Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu | chưa được loại bỏ → chưa đáp ứng<br>- Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ → đáp ứng<br>- Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công việc chuyên môn → Tốt   |     |     |  |
| 2.4      | Kiểm soát hồ sơ                                      | (+) | Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ  | - Chưa thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng → chưa đáp ứng<br>- Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng → đáp ứng<br>- Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm, dễ sử dụng → Tốt  | Tốt | 5,5 |  |
| <b>3</b> | <b>Nguồn lực</b>                                     |     |   |   |     |     |  |
|          | Phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực | (+) | Bản mô tả công việc/bản phân công trách nhiệm quyền hạn   | - Có phòng, bộ phận chưa thiết lập bản phân công trách nhiệm, quyền hạn → chưa đáp ứng<br>- 100 % phòng, bộ phận thiết lập bản phân công trách nhiệm quyền hạn → đáp ứng<br>- Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn | Tốt | 5,5 |  |

|          |  |     |   |  |         |     |               |
|----------|--|-----|---|--|---------|-----|---------------|
|          |  |     |   | → Tốt  |         |     |               |
| <b>4</b> | <b>Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC) – Công dân</b> |     |   |  |         |     |               |
| 4.1      | Có quy trình ISO   | (+) | Danh mục các TTHC được chuẩn hóa theo quy trình ISO   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Còn có TTHC chưa được chuẩn hóa theo quy trình ISO → chưa đáp ứng</li> <li>- Các TTHC được chuẩn hóa theo HTQLCL ISO → đáp ứng</li> <li>- Các quy trình thực hiện được kiểm soát tốt về hiệu lực, phân phối áp dụng có hiệu quả trong giải quyết TTHC → Tốt</li> </ul>  | Tốt     | 5,5 |               |
| 4.2      | Tuân thủ quy trình   | (+) | Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC: Tổng số, đúng hạn, quá hạn, ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân. (Số liệu tổng hợp từ ngày 30/6/2020 đến thời điểm báo cáo) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Còn có hồ sơ giải quyết quá hạn, không đúng quy định (không có giải trình) → chưa đáp ứng</li> <li>- Hồ sơ giải quyết đúng hạn, đúng quy định → đáp ứng</li> <li>- Kiểm soát quá trình thực hiện giải quyết TTHC 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 |               |
| <b>5</b> | <b>Cải tiến</b>  |     |   |  |         |     |               |
| 5.1      | Đánh giá nội bộ  | (+) | Báo cáo số 49/BC-UBND ngày 30/7/2021 của UBND   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Còn có các phòng, bộ phận chưa được đánh giá và hoạt động đánh giá chưa</li> </ul>  | Đáp ứng | 5,0 | Gửi kèm hồ sơ |

|     |  |     |  |  |         |     |               |
|-----|--|-----|--|--|---------|-----|---------------|
|     |  |     | xã Hà Sơn  | <p>tuân thủ đúng quy trình → chưa đáp ứng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toàn bộ các phòng, bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng</li> <li>- Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → Tốt</li> </ul>                            |         |     |               |
| 5.2 | Xem xét của lãnh đạo   | (+) | Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung xem xét chưa đầy đủ các yếu tố đầu vào theo tiêu chuẩn → chưa đáp ứng</li> <li>- Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng</li> <li>- Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → Tốt</li> </ul> | Đáp ứng | 5,0 | Gửi kèm hồ sơ |
| 5.3 | Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không phù hợp (nếu có) | (-) | Năm 2021, sau khi đánh giá nội bộ phát hiện 2 điểm cần phải khắc phục. Trong năm 2022 đã thực khắc phục được 1 điểm (Có lưu ý gửi kèm) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hành động khắc phục chưa giải quyết được nguyên nhân → chưa đáp ứng</li> <li>- Hành động khắc phục giải quyết được nguyên nhân → đáp ứng</li> <li>- Hành động khắc phục đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả → Tốt</li> </ul>                            |         | 5,0 | Gửi kèm hồ sơ |

|     |   |     |  |   |         |             |               |
|-----|---|-----|--|---|---------|-------------|---------------|
| 5.4 | Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung và công bố lại | (+) | -Quyết định công bố số 129/QĐ-UBND ngày 03/12/2020<br>- Quyết định công bố lại | - Thực hiện công bố, công bố lại chưa đúng trình tự theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → chưa đáp ứng<br>- Thực hiện công bố, công bố lại đúng trình tự theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg → đáp ứng<br>- 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 | Đáp ứng | 5,0         | Gửi kèm hồ sơ |
| 5.5 | Báo cáo tự kiểm tra                                       | (+) | Văn bản báo cáo  | - Không đúng đề cương → chưa đáp ứng<br>- Đúng theo đề cương → đáp ứng<br>- Đúng theo đề cương đúng yêu cầu, có báo cáo hành động khắc phục (nếu có của đoàn kiểm tra)→ tốt   | Tốt     | 5,5         |               |
|     | <b>Tổng điểm<br/>(1+2+3+4+5)</b>                          |     |  |   |         | <b>91,5</b> |               |

**1.2. Tổng điểm đạt được: 91,5**

**1.3. Xếp loại chung.**

Xếp loại tốt

## **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:**

- Các bộ phận chuyên môn chưa đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm sau.
- Các bộ phận chuyên môn đã xây dựng mục tiêu chất lượng, tuy nhiên chưa được niêm yết công khai kịp thời để thực hiện.
- Hệ thống tài liệu chưa thường xuyên sửa đổi để phù hợp với thay đổi văn bản quy phạm pháp luật và tình hình thực tế của cơ quan. Trên thực tế hệ thống tài liệu không được áp dụng nên chưa trở thành công cụ hỗ trợ cho các nhà lãnh đạo, quản lý trong công tác điều hành, phân công nhiệm vụ; chưa trở thành một hướng dẫn giúp các phòng chuyên môn giải quyết công việc hàng ngày.
- Hệ thống tài liệu chưa sẵn có tại phòng làm việc.
- Ban chỉ đạo thực hiện ISO chưa chủ động phối hợp với lãnh đạo UBND xã tổ chức họp giao ban có nội dung liên quan đến HTQLCL.

## **3. Đề xuất, kiến nghị:**

Đề nghị UBND tỉnh bố trí thêm nguồn kinh phí để thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001; đồng thời thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực hiện HTQLCL để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng HTQLCL theo yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. UBND xã Hà Sơn báo cáo UBND huyện Hà Trung, Sở Khoa học & Công nghệ Thanh Hóa năm được./.

### ***Nơi nhận***

- Như trên (B/c);
- UBND huyện (B/c);
- Chủ tịch, PCT UBND (để BC);
- TV BCĐ ISO xã;
- Lưu: VT, VPTK

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Định**