

**BÁO CÁO**  
**Về việc tổng hợp kết quả Đánh giá nội bộ tại xã Quảng Thái**

**1. Mục đích**

Đánh giá nội bộ năm 2019 nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thái, đồng thời xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) so với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và các quy định của Nhà nước có liên quan; xác định các hoạt động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến đối với HTQLCL của UBND xã Quảng Thái.

**2. Phạm vi:**

**2.1 Tài liệu sử dụng để đánh giá:**

- Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 đã được UBND xã ban hành và áp dụng.
- Hồ sơ của các lĩnh vực.
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

**2.2 Những đơn vị được đánh giá:**

Ban chỉ đạo ISO, Các lĩnh vực phụ trách của Cán bộ công chức bộ phận Văn phòng- Thống kê, Địa chính- Xây dựng, Tài chính- Kế toán, Tư pháp- Hộ tịch, Văn hóa- Xã hội, Công an xã, Ban chỉ huy quân sự và các thành viên liên quan của UBND xã.

**3. Thời gian thực hiện:** 01 ngày; ngày 22/ 10 /2019

**4. Thành phần tham dự:**

- Ban chỉ đạo ISO, Cán bộ, công chức bộ phận Văn phòng-Thống kê, Địa chính-Xây dựng-Nông nghiệp-Môi trường, Tài chính- Kế toán, Tư pháp- Hộ tịch, Văn hóa -Xã hội, Công an xã, Ban chỉ huy Quân sự và các thành viên liên quan của UBND xã.

**5. Kết quả đánh giá:**

**5.1. Điểm phù hợp:**

**a. Ban ISO; Văn phòng - Thống kê**

- Có xây dựng Quy trình ISO 9001: 2015

- Việc chỉ đạo, đôn đốc cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khảo sát mức độ hài lòng khách hàng về hành chính công thường xuyên triển khai.

**b. Lĩnh vực Tư pháp- Hộ tịch:**

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015, đã có điều chỉnh, sửa đổi bổ sung quy trình mới.

- Có giấy tiếp nhận hồ sơ và phiếu hẹn trả kết quả đảm bảo.

- Hướng dẫn bà con nhân dân đến giao dịch đánh giá mức độ hài lòng đầy đủ.

- Tài liệu lưu trữ gọn gàng, thứ tự.

**c. Lĩnh vực Hợp tác xã, PTNT, Công thương**

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015

**d. Thi đua khen Thưởng và Tôn Giáo**

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015

- Chưa có hồ sơ phát sinh.

**e. Lĩnh vực Lao động - Thương binh - Xã hội**

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015

- Có phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

- Tài liệu lưu trữ gọn gàng.

**f. Lĩnh vực Địa chính - Xây dựng**

- Có xây dựng quy trình ISO 9001: 2015

- Tiến hành rà soát, bãi bỏ quy trình không còn phù hợp.

**e. Lĩnh vực Công an**

- Lập sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, ghi đầy đủ các nội dung thuộc về UBND xã.

**f. Lĩnh vực Dân quân tự vệ**

- Các văn bản đến, tài liệu bên ngoài kẹp sắp xếp theo quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ;

**k. Kế toán - Tài chính:**

- Chưa có hồ sơ phát sinh.

**5.2: Điểm không phù hợp:**

**a. Ban ISO; Văn phòng - Thống kê**

- Việc chỉ đạo, đôn đốc cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khảo sát mức độ hài lòng khách hàng chưa thường xuyên.

- Tài liệu lưu trữ chưa đầy đủ, sổ công văn đi còn bỏ trống nhiều số.

**b. Lĩnh vực Tư pháp- Hộ tịch:**

- Các văn bản đến, tài liệu bên ngoài kẹp chưa sắp xếp theo quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ;

**c. Lĩnh vực Hợp tác xã, PTNT, Công thương**

- Chưa lập danh mục tài liệu bên ngoài.  
- Chưa rà soát, bãi bỏ quy trình cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ ở nông thôn.

**d. Thi đua khen Thưởng và Tôn Giáo**

- Chưa tìm thấy điểm không phù hợp.

**e. Lĩnh vực Lao động - Thương binh - Xã hội**

- Chưa vào sổ Công văn đến, đi;  
- Hướng dẫn bà con nhân dân đến giao dịch lấy phiếu khảo sát chưa đầy đủ.

**f. Lĩnh vực Địa chính - Xây dựng**

- Các văn bản đến, tài liệu bên ngoài kẹp và treo tại chỗ làm việc, chưa sắp xếp theo quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ;

**e. Lĩnh vực Công an**

- Chưa tìm thấy điểm không phù hợp.

**f. Lĩnh vực Dân quân tự vệ**

- Chưa tìm thấy điểm không phù hợp

**k. Kế toán - Tài chính:**

- Chưa vào sổ công văn đến và công văn đi.

**6. Nhận xét chung:**

**6.1: Về ưu điểm:**

- Trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND xã đã mang lại hiệu quả thiết thực; đã xây dựng và áp dụng các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, từng bước cải tiến phương thức làm việc, tạo điều kiện cho mỗi cán bộ công chức.

- Giúp cho cán bộ công chức thực hiện công việc một cách khoa học hơn, tạo sự chuyển biến trong nhận thức về vai trò của người cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ, có thái độ gần gũi, cởi mở khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

**6.2: Về tồn tại, hạn chế:**

- Các bộ phận chưa quan tâm, rà soát các quy định mới về lĩnh vực mình phụ trách một cách kịp thời.

- Danh mục tài liệu bên ngoài nên được sắp xếp theo từng năm và lưu vào máy tính.

- Các bộ phận chưa hoàn chỉnh gáy và kẹp hồ sơ còn thiếu đồng bộ.

**6.3: Nhiệm vụ tiếp tục triển khai:**

- Các cán bộ công chức luôn cập nhật, bổ sung, sửa đổi các quy trình theo quyết định ban hành của cấp trên kịp thời.

- Công chức văn phòng UBND luôn theo dõi, nhắc nhở các bộ phận chuyên môn khắc phục những điểm chưa phù hợp nêu trên để hoạt động tốt hơn.

Do thời gian tiến hành đánh giá không nhiều, nên có thể chưa phát hiện được tất cả các vấn đề liên quan. Tuy nhiên, thông qua những phát hiện đã nêu trên, Lãnh đạo UBND xã sẽ tiến hành xem xét để tất cả các bộ phận/lĩnh vực liên quan kiểm tra, rà soát lại và khắc phục các điểm cần lưu ý, để UBND xã hoạt động có hiệu lực và hiệu quả hơn.

***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo UBND xã;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các bộ phận;
- Lưu VT.

**TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ  
QMR**

**Phạm Công Phước**