

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá nội bộ lần 01 năm 2020 thuộc HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020 của UBND xã, BCĐ ISO xã đã tiến hành triển khai đánh giá nội bộ lần thứ 01 năm 2020 thuộc HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại tất cả các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, kết quả đánh giá như sau:

1. Mục đích của đợt đánh giá

Đánh giá sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại tất cả các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã nhằm chỉ ra những điểm không phù hợp để cải tiến phù hợp với tình hình thực tế.

2. Phạm vi đánh giá: các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

2.1. Tài liệu sử dụng để đánh giá

Bao gồm: Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng; các quy trình tiếp nhận hồ sơ & trả kết quả; Kiểm soát tài liệu, hồ sơ; trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc...

2.2. Những bộ phận được đánh giá

Gồm: Lãnh đạo và BCĐ ISO; Văn phòng; Tư pháp – Hộ tịch; LĐCS; Địa chính, Công an, Quân sự.

3. Thời gian đánh giá: Trong 01 ngày 18/6/2020.

4. Thành phần đánh giá: Gồm Trưởng BCĐ và thành viên BCĐ ISO của xã, công chức các bộ phận chuyên môn.

5. Kết quả đánh giá

Ưu điểm: Đầu năm tất cả các bộ phận đều xây dựng mục tiêu cho bộ phận mình, thực hiện tốt mục tiêu đã xây dựng. Sắp xếp hồ sơ, tài liệu, các văn bản hướng dẫn của cấp trên thường xuyên, rõ ràng, dễ tra cứu.

Lãnh đạo đã cam kết và tổ chức thực hiện có hiệu quả, coi đây là công cụ đặc lực trong cải cách hành chính.

Các công chức của mỗi bộ phận nhận thức được trách nhiệm của mình, thực thi công vụ nghiêm túc.

Không có hồ sơ giải quyết trễ hẹn, quá hạn.

Điểm mới trong giải quyết thủ tục hành chính tập trung về bộ phận đầu mối tiếp nhận và chuyển đến các bộ phận chuyên môn, việc trả kết quả giải quyết TTHC cũng được thực hiện tại bộ phận một cửa.

Tồn tại: Thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi nên khó khăn trong quá trình cập nhật những thủ tục hành chính mới.

Quá trình đánh giá nội bộ chưa thật sự hiệu quả do các thành viên trong đoàn đánh giá chưa nắm bắt được các quy trình đánh giá, còn lúng túng.

Đoàn đánh giá chưa nhận thức đúng các lỗi đã phát hiện trong quá trình đánh giá.

5.1. BCD ISO

Chưa nghiên cứu kỹ các loại tài liệu trước khi tiến hành đánh giá, nên việc đánh giá lúng túng, chưa khoa học, các thành viên còn bị động, kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp xây dựng kế hoạch khắc phục phòng ngừa còn hạn chế.

5.2. Các bộ phận chuyên môn

Giải quyết thủ tục hành chính không tuân thủ đúng quy trình, thói quen xử lý công việc theo kinh nghiệm vẫn còn tồn tại.

5.3. Cuộc đánh giá đã phát hiện

a. Các điểm lưu ý: không phát hiện

b. Các điểm không phù hợp

- Tất cả các bộ phận chưa niêm yết Mục tiêu chất lượng và các quy trình giải quyết hồ sơ, các thủ tục hành chính và biểu mẫu liên quan đầy đủ.

- Việc Giải quyết thủ tục hành chính không theo quy trình đã quy định trong hệ thống.

- Chưa lập phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc khi giải quyết thủ tục hành chính.

- Một số bộ phận chưa thực hiện việc lấy ý kiến mức độ hài lòng của khách hàng.

Kết luận: Qua cuộc đánh giá nội bộ bước đầu nhận thấy các bộ phận đã thực hiện nghiêm túc, có trách nhiệm. Tuy nhiên, BCD cũng nhấn mạnh một số điểm cần khắc phục như sau:

- Đề nghị các bộ phận chuyên môn khẩn trương khắc phục nghiêm túc các điểm không phù hợp đã được đoàn đánh giá phát hiện.

- Đoàn đánh giá tiếp tục theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa sau khi phát hiện của các bộ phận.

- Đề nghị tất cả các bộ phận thường xuyên thực hiện việc lấy ý kiến khách hàng về mức độ hài lòng để tổng hợp báo cáo công tác cải cách hành chính cuối năm.

- Mỗi CBCC tự khai thác, xem xét các quy trình trong hệ thống để áp dụng vào công việc chuyên môn và cập nhật thường xuyên khi có sự thay đổi.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND xã;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các bộ phận;
- Lưu VT, BCD.

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO VỀ CHẤT LƯỢNG
QMR**