

Số: 02 /KH-BCĐ

Thị trấn Hà Trung, ngày 15 tháng 10 năm 2019

KẾ HOẠCH

Kiểm tra, đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 hoặc (9001:2015) trên địa bàn thị trấn Hà Trung năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 17/01/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hoá về 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 năm 2019 tỉnh Thanh Hoá;

Thực hiện Kế hoạch số 04/KH-UBND ngày 23/01/2019 của UBND thị trấn về thực hiện duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại UBND thị trấn Hà Trung;

Để đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 hoặc (9001:2015) tại UBND thị trấn. Ban chỉ đạo ISO thị trấn Hà Trung ban hành kế hoạch kiểm tra, đánh giá nội bộ HTQLCL năm 2019 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Đảm bảo thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (9001:2015) tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính.

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm của từng cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 hoặc 9001:2015 (gọi chung là ISO 9001) trên địa bàn thị trấn.

- Góp phần cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thị trấn.

2. Yêu cầu

- Thực hiện kiểm tra, đánh giá phải đảm bảo tính khách quan, khoa học, phản ánh đúng tình hình thực tế việc duy trì và cải tiến tại các bộ phận chuyên môn; chỉ rõ các điểm không phù hợp và các hành động khắc phục cần thiết; những vấn đề nảy sinh, bất cập trong quá trình áp dụng và duy trì HTQLCL.

- Qua kiểm tra, đánh giá xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, ý thức trách nhiệm, chuyển biến tác phong làm việc của cán bộ, công chức trong việc duy trì, cải tiến HTQLCL.

II. NỘI DUNG

1. Nội dung kiểm tra, đánh giá nội bộ

- Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện của cơ quan, đơn vị.
- Kiểm tra, đánh giá toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền tham mưu, giải quyết của các công chức chuyên môn UBND thị trấn.
- Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng trong năm 2019.
- Việc tuân thủ của cán bộ, công chức đối với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO như: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình, thủ tục, các quy định của pháp luật liên quan.
- Việc thực hiện cập nhật các TTHC mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố; việc xây dựng quy trình TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung theo quy định.
- Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL.
- Mỗi công chức chuyên môn sẽ kiểm tra, đánh giá bất kỳ 05 bộ hồ sơ giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân áp dụng theo quy trình ISO và các biểu mẫu số 01, 05, 06; biểu mẫu số 02, 03, 04 (nếu có) ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Công tác thực hiện quy trình theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của đơn vị theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.
- Thực hiện quy trình văn bản đi, văn bản đến; theo dõi quá trình xử lý công việc, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định.
- Đánh giá những mặt còn tồn tại, hạn chế, nguyên nhân, tìm ra những điểm cần lưu ý, điểm không phù hợp để tiếp tục cải tiến, khắc phục, phòng ngừa và duy trì hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng.

(Các công chức chuyên môn UBND thị trấn chuẩn bị báo cáo theo nội dung đánh giá nêu trên).

2. Thời gian, địa điểm thực hiện đánh giá:

- Thời gian: Dự kiến trong tháng 11 năm 2019 *(thời gian cụ thể sẽ có thông báo sau).*

- Địa điểm: Tại các bộ phận công chức chuyên môn có áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị trấn.

III. THÀNH PHẦN ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ, ĐƠN VỊ ĐÁNH GIÁ

1. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá nội bộ gồm:

1. Ông: Cù Văn Hân	Phó Chủ tịch UBND thị trấn	Trưởng đoàn
2. Ông: Lê Văn Hoàn	Công chức VP-TK	Thành viên
3. Ông: Nguyễn Văn Khôi	Trưởng CA thị trấn	Thành viên
4. Ông: Hoàng Văn Trọng	Công chức TP-HT	Thành viên
5. Ông: Nguyễn Hoàng Chương	Công chức ĐC-XD	Thành viên
6. Ông: Đỗ Thanh Huyền	Công chức TC-KT	Thành viên
7. Bà: Vũ Thị Tư	Công chức VH-CSXH	Thành viên

2. Các công chức thực hiện đánh giá:

Văn phòng UBND thị trấn; Ban công an thị trấn và các công chức gồm: Tư pháp – Hộ tịch, Địa chính – Xây dựng, Văn hóa - Chính sách xã hội, Tài chính – Kế toán.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 hoặc 9001:2015 thị trấn chỉ đạo tổ chức việc triển khai đánh giá nội bộ tại tất cả các công chức chuyên môn theo đúng thời gian, kế hoạch.

- Giao cho công chức VP-TK UBND thị trấn tham mưu Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 thị trấn thành lập, phân nhóm kiểm tra, đánh giá chất lượng nội bộ.

- Các công chức chuyên môn thuộc UBND thị trấn có áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, bố trí thời gian, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan để phục vụ công tác kiểm tra, đánh giá nội bộ.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra, đánh giá nội bộ trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 hay 9001:2015, năm 2019 tại UBND thị trấn Hà Trung. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các bộ phận phản ánh kịp thời về Ban chỉ đạo ISO thị trấn để được hướng dẫn cụ thể./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học & Công nghệ (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND thị trấn (b/c);
- BCĐ ISO thị trấn, Thành viên ĐKT (t/h);
- Các công chức chuyên môn thị trấn (t/h);
- Lưu: VT, VP.



CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN

Đỗ Quốc Đào

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: UBND thị trấn Hà Trung

Thời gian đánh giá (ngày/giờ): 08 giờ 00 phút ngày 22/11/2019

Loại hình đánh giá: Nội bộ

Tiêu chuẩn: TCVN ISO 9001: 2008 hay 9001: 2015 (gọi tắt TCVN ISO 9001)

Đánh giá viên:

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| 1. Đ/c: Cù Văn Hân | - Trưởng đoàn; |
| 2. Đ/c: Lê Văn Hoàn | - Thành viên; |
| 3. Đ/c: Nguyễn Văn Khôi | - Thành viên; |
| 4. Đ/c: Hoàng Văn Trọng | - Thành viên; |
| 5. Đ/c: Nguyễn Hoàng Chương | - Thành viên; |
| 6. Đ/c: Đỗ Thanh Huyền | - Thành viên; |
| 7. Đ/c: Vũ Thị Tư | - Thành viên; |

1. Kết quả đánh giá:

- Số điểm không phù hợp nặng: Không
- Số điểm không phù hợp nhẹ: Không
- Số điểm lưu ý: 5

2. Điểm mạnh:

- Lãnh đạo UBND thị trấn luôn quan tâm, chỉ đạo tất cả các công chuyên môn, cá nhân liên quan thường xuyên duy trì, cải tiến và thực hiện nghiêm túc các quy định trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

- Tinh thần, trách nhiệm, thái độ của cán bộ, công chức tích cực, nghiêm túc tuân thủ các quy định, yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Cập nhật và xây dựng kịp thời các văn bản trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định như: Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2019, xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2019, các quy trình thủ tục hành chính, danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ hiện hành, danh mục kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành; thường xuyên quan tâm phổ biến nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người lao động về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND thị trấn, các quy định, yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng; đảm bảo

UBND thị trấn Hà Trung

duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của cơ quan UBND thị trấn.

- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao, hầu hết các TTHC được giải quyết đúng hạn và trước thời hạn theo quy định. Số lượng quy trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là: 203 quy trình; thực hiện ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ theo đúng quy định.

- Việc thực hiện thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo theo quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; thành phần hồ sơ đầy đủ; việc lưu trữ hồ sơ, mở sổ theo dõi hồ sơ đảm bảo theo quy định; không có phản ánh, kiến nghị về thực hiện thủ tục hành chính.

- Các công chức chuyên môn, Bộ phận một cửa vận hành thông suốt, áp dụng có hiệu quả Hệ thống QLCL trong thực hiện chức năng quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân trên địa bàn thị trấn.

- Công tác kiểm soát, lưu trữ tài liệu, hồ sơ, thực hiện quy trình quản lý văn bản đến, đi có nhiều chuyển biến tích cực, cơ bản đảm bảo quy trình theo quy định; duy trì hiệu quả Hệ thống quản lý hồ sơ công việc trên TD Office.

3. Các vấn đề còn tồn tại:

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong quá trình thực hiện việc duy trì, cải tiến Hệ thống chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan UBND thị trấn năm 2019 còn một số tồn tại, hạn chế có những điểm lưu ý sau:

- Bộ phận Một cửa:

Một số hồ sơ đã trả kết quả cho công dân nhưng công dân chưa ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ.

- Lĩnh vực Tư pháp- Hộ tịch:

- Một số thủ tục hành chính, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ ghi ngày, tháng, năm giao nhận hồ sơ và không ký giao nhận hồ sơ.

- Ban công an thị trấn:

UBND thị trấn Hà Trung

Một số hồ sơ chưa lưu được tài liệu kiểm chứng kết quả đã giải quyết thủ tục hành chính cho công dân.

- Lĩnh vực Chính sách- Xã hội:

Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa có chữ ký của người giao và người nhận.

- Lĩnh vực đất đai:

Chưa mở sổ theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Kiến nghị và đề xuất:

- Các công chức chuyên môn khi nhận nhận hồ sơ phải lập sổ theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ chưa có chữ ký của người giao và người nhận.

- Các công chức chuyên môn phải theo dõi, quản lý, tổng hợp báo cáo thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng thuộc chuyên môn thực hiện để thuận tiện cho công tác kiểm tra; đồng thời quan tâm thực hiện duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị có hiệu quả, đúng quy định./.

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND
Cù Văn Hân**

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

Thị trấn Hà Trung, ngày 20 tháng 11 năm 2019

THÔNG BÁO HỌP

Thông báo đến: Dự họp xem xét của Lãnh đạo.

Cuộc họp tổ chức vào hồi: 08 giờ00, ngày 22 tháng 11 năm 2019.

Địa điểm: Tại Phòng họp UBND thị trấn.

Thành phần họp:

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị trấn,
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO thị trấn,
- Các công chức chuyên môn UBND thị trấn.

Nội dung họp: Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ năm 2019; các vấn đề liên quan đến thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng; việc thực hiện các quy trình tác nghiệp; những thay đổi, đề nghị cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Yêu cầu: Thư ký Ban chỉ đạo ISO, các bộ phận liên quan chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ năm 2019; các nội dung có liên quan đến áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO VỀ CHẤT LƯỢNG



CHỦ TỊCH UBND THỊ TRẤN
Đỗ Quốc Đào

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

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT LÃNH ĐẠO

Thời gian: Hồi 08 giờ00, ngày 22 tháng 11 năm 2019.

Địa điểm: Phòng họp UBND thị trấn Hà Trung.

Chủ trì: Ông Đỗ Quốc Đào - Chủ tịch UBND thị trấn, Trưởng ban chỉ đạo thực hiện ISO.

Thành phần tham dự: - Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị trấn.

- Thành viên Ban chỉ đạo ISO thị trấn
- Các công chức chuyên môn UBND

Thư ký: Ông Lê Văn Hoàn – Công chức Văn phòng – Thống kê, Thư ký Ban chỉ đạo ISO.

Nội dung:

1. Nghe đoàn đánh giá báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ.
2. Các thành viên có ý kiến thảo luận.
3. Đại diện lãnh đạo về chất lượng, Trưởng ban chỉ đạo thực hiện ISO kết luận.

TT	Nội dung xem xét	Những điểm lưu ý cần giải quyết	Thời gian hoàn tất HĐKP	Hành động khắc phục (Ghi rõ nguyên nhân và HĐKP đã thực hiện)	Người thực hiện/Thời gian	Kết quả (QMR kiểm tra)	Ghi chú
----	------------------	---------------------------------	-------------------------	---	---------------------------	------------------------	---------

1.	Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ. Số điểm lưu ý là: 6	- Ngày 15/11/2019 tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ, để đánh giá mức độ hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng. Đoàn đánh giá đã đưa ra 6 điểm lưu ý và được giải thích, hoàn toàn thông hiểu.				6	
2.	Việc thực hiện các quy trình tác nghiệp.	Các phòng chuyên môn cần tuân thủ đầy đủ theo quy định trong tài liệu ISO. Việc xử lý hồ sơ phải đúng quy định.					
3.	Những thay đổi có thể ảnh hưởng tới hệ thống quản lý chất lượng (ví dụ: các văn bản pháp luật, các quy định mới ban hành)	Cần thường xuyên cập nhật thông tin nhằm đảm bảo Hệ thống luôn phù hợp.	Trong năm 2020	Bổ sung danh mục tài liệu bên ngoài		Các bộ phận chuyên môn	
4.	Các hành động cải tiến.	Cần cải tiến, hoàn thành một số nội dung công việc mà các điểm lưu ý của đoàn đánh giá đã đưa ra.	Trong năm 2020	Chuyển đổi áp dụng HTQLCL 9001:2014			
5.	Kết luận chung.	- Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.					

THÔNG BÁO

Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2020 và yêu cầu khắc phục, sửa chữa những tồn tại, hạn chế

Ngày 22/11/2019 Ban chỉ đạo ISO thị trấn Hà Trung tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn. Qua kiểm tra, đánh giá tại các bộ phận chuyên môn UBND thị trấn, các bộ phận có liên quan. Ban chỉ đạo ISO thị trấn Hà Trung thông báo kết quả đánh giá và yêu cầu khắc phục, sửa chữa những tồn tại, hạn chế với các nội dung sau:

I. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

- Lãnh đạo UBND thị trấn luôn quan tâm, chỉ đạo tất cả các công chức chuyên môn, cá nhân liên quan thường xuyên duy trì, cải tiến và thực hiện nghiêm túc các quy định trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Tinh thần, trách nhiệm, thái độ của cán bộ, công chức, tích cực, nghiêm túc tuân thủ các quy định, yêu cầu của Hệ thống QLCL.
- Cập nhật và xây dựng kịp thời các văn bản trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định như: Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020, xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2021, các quy trình thủ tục hành chính, danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ hiện hành, danh mục kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành; thường xuyên quan tâm phổ biến nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, người lao động về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND xã, các quy định, yêu cầu của Hệ thống QLCL; đảm bảo duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan UBND thị trấn.
- Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao, hầu hết các TTHC được giải quyết đúng hạn và trước thời hạn theo quy định. Hiện nay, số lượng quy trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là: 196 quy trình, thực hiện ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ theo đúng quy định.

- Việc thực hiện thủ tục hành chính cơ bản đảm bảo theo quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính; việc lưu trữ hồ sơ, mở sổ theo dõi đảm bảo theo quy định; không có phản ánh, kiến nghị về thực hiện thủ tục hành chính.

- Các công chuyên môn vận hành thông suốt, áp dụng có hiệu quả Hệ thống QLCL trong thực hiện chức năng quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân trên địa bàn thị trấn.

- Công tác kiểm soát, lưu trữ tài liệu, hồ sơ, thực hiện quy trình quản lý văn bản đến, đi có nhiều chuyển biến tích cực, cơ bản đảm bảo quy trình theo quy định; duy trì hiệu quả Hệ thống quản lý hồ sơ công việc trên TD Office.

II. MỘT SỐ TỒN TẠI HẠN CHẾ

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong quá trình thực hiện việc duy trì, cải tiến Hệ thống chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan UBND thị trấn năm 2020 còn một số tồn tại, hạn chế (những điểm lưu ý) sau:

- Bộ phận một cửa:

Một số hồ sơ đã trả kết quả cho công dân nhưng công dân chưa ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ.

- Lĩnh vực Tư pháp- Hộ tịch:

- Một số thủ tục hành chính, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa ghi ngày, tháng, năm giao nhận hồ sơ và không ký giao nhận hồ sơ.

- Ban công an thị trấn:

Một số hồ sơ chưa lưu được tài liệu kiểm chứng kết quả đã giải quyết thủ tục hành chính cho công dân.

- Lĩnh vực Chính sách- Xã hội:

Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa có chữ ký của người giao và người nhận.

- Lĩnh vực đất đai:

Chưa mở sổ theo dõi quá trình giải quyết thủ tục hành chính

III. YÊU CẦU KHẮC PHỤC, SỬA CHỮA NHỮNG TỒN TẠI, HẠN CHẾ

1. Trên cơ sở những tồn tại, hạn chế nêu trên. Ban chỉ đạo ISO yêu cầu các công chức chuyên môn nghiêm túc, khẩn trương tiến hành khắc phục, sửa chữa và gửi báo cáo kết quả thực hiện về Thư ký BCD ISO thị trấn **trước ngày 31/11/2019** để theo dõi và tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn.

2. Yêu cầu các công chức chuyên môn phải theo dõi, quản lý, tổng hợp báo cáo thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng và văn bản đi, đến của phòng để thuận tiện cho công tác kiểm tra; đồng thời quan tâm chỉ đạo thực hiện duy trì, cải tiến

Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 có hiệu quả, đúng quy định.

Trên đây là thông báo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ theo tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2019 tại các bộ phận chuyên môn và Bộ phận một cửa UBND thị trấn. Ban chỉ đạo ISO yêu cầu các công chức chuyên môn, Bộ phận một cửa thực hiện nghiêm túc việc khắc phục, sửa chữa những tồn tại, hạn chế nêu trên./.

Nơi nhận:

- UBND thị trấn (b/c);
- Thành viên BCD ISO thị trấn (t/h);
- Các công chức chuyên môn thị trấn(t/h);
- Bộ phận một cửa (t/h);
- Lưu: VT, BCD ISO.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO



**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN
Đỗ Quốc Đào**

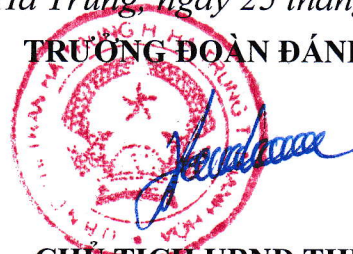
CÁC ĐIỂM LƯU Ý

TT	Nội dung chi tiết	Ghi chú
	Bộ phận một cửa:	
1.	+ Bộ phận một cửa: Một số hồ sơ đã trả kết quả cho công dân nhưng công dân chưa ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ.	
	Lĩnh vực Tư pháp- Hộ tịch	
2.	Một số TTHC, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa ghi ngày, tháng, năm giao nhận hồ sơ và không ký giao nhận hồ sơ.	
	Ban công an thị trấn	
3.	Chưa mở sổ theo dõi quá trình giải quyết TTHC; Một số hồ sơ chưa lưu được tài liệu kiểm chứng kết quả đã giải quyết thủ tục hành chính cho công dân.	
	Lĩnh vực Chính sách- xã hội:	
4.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ chưa có của người giao và người nhận.	
	Lĩnh vực đất đai:	
5.	Chưa mở sổ theo dõi quá trình giải quyết TTHC	

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu

Thị trấn Hà Trung, ngày 25 tháng 11 năm 2019

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ



CHỦ TỊCH UBND THỊ TRẤN

Đỗ Quốc Đào

Số: 81 /BC-UBND

Thị trấn Hà Trung, ngày 05 tháng 12 năm 2019

BÁO CÁO
Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI, THỰC HIỆN

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

Ngay từ đầu năm 2019, UBND thị trấn chọn việc duy trì, vận hành thông suốt Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001; coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong chương trình công tác năm 2019 và xây dựng ban hành Mục tiêu chất lượng của UBND thị trấn; theo đó các bộ phận chuyên môn đã xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2019 để triển khai, chỉ đạo, tổ chức thực hiện có hiệu quả các mục tiêu chất lượng đề ra trong năm.

- Ngày 15/01/2019, UBND thị trấn ban hành Kế hoạch số 04/KH-UBND về việc duy trì, thực hiện hiệu quả Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 tại UBND thị trấn; chỉ đạo các công chức chuyên môn bộ phận Một cửa UBND thị trấn thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

+ Tuyên truyền, quán triệt nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, về ý nghĩa, tầm quan trọng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, những định hướng mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng của UBND thị trấn.

+ Thường xuyên duy trì, thực hiện hiệu quả các quy trình chung, quy trình nội bộ, quy trình liên quan đến thủ tục hành chính, theo hệ thống quản lý chất lượng; đồng thời khi có thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, ban hành mới, các công chức chuyên môn UBND xã kịp thời xây dựng các quy trình thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO và trình Chủ tịch UBND thị trấn phê duyệt để thực hiện.

+ Thực hiện nghiêm túc các quy định trong Hệ thống quản lý chất lượng, các tài liệu, quy trình thủ tục hành chính đã xây dựng; đảm bảo đưa 100% thủ tục hành chính vào giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận

một cửa UBND thị trấn; thường xuyên cập nhật đầy đủ các thông tin trong Phụ lục Sổ tay chất lượng như: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, Sổ theo dõi hồ sơ, Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính (*Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ nay là Nghị định số 61/2018/ND-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC*); cập nhật đầy đủ các danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ hiện hành, danh mục kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành.

- Ngày 15/10/2019, Ban chỉ đạo ISO thị trấn đã ban hành Kế hoạch số 02/KH-BCĐ về việc Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 trên địa bàn thị trấn năm 2019. Thành lập đoàn đánh giá gồm 7 người do đồng chí Phó Chủ tịch UBND thị trấn làm trưởng đoàn, các thành viên là các công chức chuyên môn, thành viên Ban chỉ đạo và tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ vào ngày 22/11/2019 tại 07 bộ phận chuyên môn, thư ký, lãnh đạo ISO, văn thư, bộ phận một cửa. Kết quả đánh giá có 05 điểm cần lưu ý, đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

- Ngày 25/11/2019 Ban chỉ đạo thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đã ban hành Thông báo số 02/TB-BCĐ về kết quả đánh giá nội bộ theo Tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2015 và yêu cầu khắc phục, sửa chữa những tồn tại, hạn chế trong thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Tất cả các bộ phận chuyên môn đã có báo cáo khắc phục xong các điểm lưu ý cần khắc phục sau kiểm tra.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

- Năm 2019, UBND thị trấn đã quan tâm chỉ đạo duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước đã mang lại hiệu quả thiết thực, hoàn thành các mục tiêu chất lượng đề ra. Nhận thức của cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan về Hệ thống quản lý chất lượng và chính sách, mục tiêu chất lượng của UBND thị trấn được nâng lên.

- UBND thị trấn tiếp tục cải tiến, hoàn thiện hệ thống các quy trình một cách đồng bộ, khoa học, phù hợp với chính sách, mục tiêu chất lượng đề ra, loại bỏ cơ bản các thủ tục rườm rà, phức tạp. Từng bước cải tiến được phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; đơn giản hoá quy trình, rút ngắn thời gian so với quy định; giảm tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, khi giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Tổng số quy trình chung, quy trình nội bộ là: 07 (quy trình), quy trình liên quan đến thủ tục hành chính đến thời điểm hiện nay là: 199 (quy trình); trong năm bãi bỏ theo quy định: 13 (quy trình), sửa đổi, bổ sung và ban hành mới: 07 (quy trình).

- 100% thủ tục hành chính được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo theo đúng quy định, yêu cầu của các văn bản pháp luật liên

quan và theo quy định của pháp luật; các quy trình xử lý thủ tục hành chính quy mô, rõ ràng hơn, khắc phục những bất hợp lý lâu nay. Phát huy tinh thần tự giác, chủ động, nâng cao trách nhiệm của mỗi cá nhân trong công việc, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành của UBND thị trấn.

- Thông qua đánh giá nội bộ, kết quả cho thấy chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được nâng cao, phần lớn thủ tục hành chính được giải quyết đúng hẹn và trước hẹn so với thời gian quy định; các thủ tục hành chính giải quyết đảm bảo theo quy định của pháp luật; không để xảy ra khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về việc xử lý thủ tục hành chính.

- 100% ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND thị trấn được cập nhật, tổ chức thực hiện và 100% cán bộ, công chức hàng tháng có báo cáo kết quả triển khai, thực hiện nhiệm vụ (được tổng hợp định kỳ trong báo cáo hàng tháng, hàng quý của các công chức chuyên môn).

- UBND thị trấn tiếp tục duy trì, áp dụng hiệu quả phần mềm TD Office vào việc quản lý văn bản, hồ sơ công việc, theo dõi quá trình xử lý các công việc của cán bộ, công chức, viên chức trên tất cả các lĩnh vực, cải tiến áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và nâng cao hiệu quả chỉ đạo, điều hành của UBND thị trấn.

- Các ngành ý thức tốt hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan ngành dọc cấp trên làm căn cứ thực hiện các công việc theo chức năng, nhiệm vụ được giao và để tham khảo giải quyết công việc khi cần thiết; hồ sơ, tài liệu được sắp xếp có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc, tạo điều kiện thuận lợi để triển khai đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình xử lý, tác nghiệp và là công cụ hỗ trợ đắc lực phục vụ công tác cải cách hành chính trong cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn hiện nay.

Đến nay các lĩnh vực quản lý nhà nước của UBND thị trấn đã được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO và cải tiến phù hợp, đảm bảo duy trì, vận hành thông suốt, tuân thủ theo các yêu cầu của tiêu chuẩn, góp phần nâng cao chất lượng xử lý các công việc của UBND thị trấn trong giai đoạn mới.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thị trấn Hà Trung năm 2019./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học & Công nghệ (b/c);
- UBND huyện (b/c);
- UBND thị trấn (b/c);
- BCD ISO thị trấn, Thành viên ĐKT (t/h);
- Các công chức chuyên môn thị trấn (t/h);
- Lưu: VT, VP.



Đỗ Quốc Đào