

Số: 155/BC-UBND

Hoàng Hóa, ngày 18 tháng 7 năm 2017

BÁO CÁO

Tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

Thực hiện Kế hoạch số 49/KH-SKHCN ngày 04/7/2017 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thanh Hoá về kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh Hoá, năm 2017. UBND huyện Hoàng Hóa báo cáo tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được áp dụng tại UBND huyện với các nội dung như 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)
1	Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO						
*1.1	Thành lập Ban chỉ đạo ISO.	+	Quyết định thành lập: Số 154/QĐ-UBND ngày 17/02/2012 của Chủ tịch UBND huyện.	Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc (tốt)	Tốt	*5.5	
1.2	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có sự thay đổi nhân sự.	+	Quyết định kiện toàn: Số 1940/QĐ-UBND ngày 21/04/2017 của Chủ tịch UBND huyện.	Tạo sự chuyển biến trong quản lý chất lượng công việc	Tốt	5.5	
*1.3	Chính sách chất lượng.	+	- Chính sách chất lượng UBND huyện Hoàng Hóa: ban hành ngày	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan phát	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)
			09/8/2012; - Nơi niêm yết: Tại trụ sở đơn vị; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện.	triển (tốt).			
*1.4	Mục tiêu chất lượng của UBND huyện.	+	- Mục tiêu chất lượng năm 2017 UBND huyện Hoàng Hoá: ban hành ngày 17/02/2017; - Nơi niêm yết: Tại trụ sở đơn vị; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện.	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ (tốt).	Tốt	*5.5	
1.5	Mục tiêu chất lượng của các phòng chuyên môn UBND huyện.	+	Số phòng đã thiết lập/tổng số: 12/12, cụ thể: 1. Phòng Nội vụ; 2. Phòng Văn hoá-Thông tin; 3. Phòng Lao động-TBXH; 4. Phòng Tư pháp; 5. Phòng Y tế; 6. Phòng Tài chính-Kế hoạch; 7. Phòng Nông nghiệp-PTNT; 8. Phòng Thanh tra; 9. Phòng Kinh tế và Hạ tầng; 10. Phòng Giáo dục-Đào tạo; 11. Phòng Tài nguyên-Môi trường; 12. Văn phòng HĐND-UBND.	Tạo mục tiêu phấn đấu cho hoạt động của bộ phận hoàn thành tốt nhiệm vụ (tốt)	Tốt	5.5	
2	Kiểm soát tài liệu, hồ sơ.						
2.1	Ban hành hệ	+	- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL	Hệ thống tài liệu phục vụ tốt	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)
	thông tài liệu.		theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. - Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. (có Bản cứng và lưu trên máy tính tại các phòng chuyên môn UBND huyện, Thư ký BCD ISO huyện).	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.			
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.	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 Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. - Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. (có Bản cứng và lưu trên máy tính tại các phòng chuyên môn UBND huyện, Thư ký BCD ISO huyện).	Việc kiểm soát đáp ứng kịp thời phục vụ tốt cho công việc chuyên môn (tốt)	Tốt	5.5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ	+	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ.	Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng, lưu hồ sơ theo quy định, dễ tìm, dễ sử dụng (tốt)	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)
3	Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực.	+	Bản mô tả công việc/ bản phân công trách nhiệm quyền hạn: đã thiết lập tại 12/12 phòng chuyên môn UBND huyện. Kết hợp việc áp dụng hiệu quả phần nền TDOffice tại UBND huyện.	Cơ bản các nhiệm vụ được triển khai theo quy định về trách nhiệm và quyền hạn (tốt).	Tốt	5.5	
4	Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC)-Công dân.						
4.1	Có quy trình ISO.	+	Danh mục các TTHC đã được xây dựng theo quy trình ISO (thể hiện trong phạm vi áp dụng của Sổ tay chất lượng; lập Bản danh mục riêng có viện dẫn đến mã số quy trình ISO).	Các TTHC thường xuyên giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đã được xây dựng chi tiết theo quy trình ISO (tốt).	Tốt	5.5	
4.2	Tuân thủ quy định.	+	- 01 bộ biểu mẫu đã áp dụng theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg (mẫu số 01-04). - Tuân thủ đầy đủ theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và thực hiện hiệu quả việc giải quyết TTHC qua Bộ phận một cửa điện tử UBND huyện.	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 94 % hồ sơ đúng và xong trước thời hạn (tốt).	Tốt	5.5	
5	Cải tiến.						
*5.1	Đánh giá nội bộ.	+	- Báo cáo đánh giá nội bộ năm 2016 tại UBND huyện Hoằng Hoá:	Việc đánh giá đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả	Tốt	*5.5	(có BC đánh giá 2016;

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)
			ngày 26/7/2016. - Báo cáo đánh giá nội bộ năm 2017 (chưa đến kỳ đánh giá trong vòng 12 tháng). - Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2017.	(tốt).			<i>KH đánh giá 2017 gửi kèm</i>
*5.2	Xem xét của lãnh đạo.	+	- Biên bản họp có nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL năm 2016: ngày 26/7/2016. - Năm 2017 (chưa đến kỳ họp trong vòng 12 tháng).	Việc xem xét đã cải tiến hệ thống và mang lại hiệu quả (tốt).	Tốt	*5.5	<i>(có Biên bản họp gửi kèm)</i>
5.3	Trong đánh giá nội bộ không phát hiện sự không phù hợp				Tốt	5.5	
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL.	+	Quyết định công bố: Số 5062/QĐ-UBND ngày 09/8/2016 của Chủ tịch UBND huyện.	Thực hiện công bố đúng trình tự theo quyết định số 19/2015/QĐ-TTg (đáp ứng)	Đạt yêu cầu	*5	<i>(có QĐ công bố gửi kèm)</i>
*5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm 2016.	+	Báo cáo tự kiểm tra, đánh giá: Số 95/BC-UBND ngày 08/6/2016 của UBND huyện.	Đúng theo đề cương đúng yêu cầu về thời gian (tốt).	Tốt	*5.5	
Tổng cộng						93	

1.2. Xếp loại chung: Có tổng số điểm đạt: 93 điểm; xếp loại: Tốt.

2. Thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

2.1. Thuận lợi:

- Trong quá trình triển khai, thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, đã nhận được sự quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện của lãnh đạo UBND huyện. Sự tham gia, ủng hộ tích cực của lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị. Bên cạnh đó, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức ngày càng được nâng cao, các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị cơ bản đảm bảo, giúp cho việc triển khai áp dụng hệ thống QLCL có nhiều thuận lợi.

- UBND huyện xác định đây là nhiệm vụ cần thiết và thể hiện sự quyết tâm trong công tác chỉ đạo triển khai, thực hiện hiệu quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện. Thông qua việc áp dụng hệ thống QLCL đã có tác dụng tích cực xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp hơn, góp phần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý hành chính nhà nước.

2.2. Khó khăn

- Việc triển khai, áp dụng hệ thống QLCL còn gặp một số khó khăn, bất cập đó là: phạm vi áp dụng đối với tất cả các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, các đơn vị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân và liên quan trực tiếp đến hầu hết cán bộ, lãnh đạo, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị, cho nên việc sắp xếp thời gian triển khai, áp dụng gặp nhiều khó khăn, bất cập. Ban chỉ đạo ISO huyện hoạt động kiêm nhiệm, do đó công tác chỉ đạo, kiểm tra, giám sát thực hiện còn có những hạn chế.

- Công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO tại các phòng chuyên môn chủ yếu là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận cơ quan gặp nhiều khó khăn trong thực hiện.

- Các văn bản QPPL sửa đổi bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ thay đổi nhiều. Có những TTHC bị thay đổi do các văn bản QPPL mới, nhưng chưa được công bố bãi bỏ dẫn đến việc xây dựng quy trình ISO tính ổn định chưa cao, gây khó khăn bất cập cho việc ban hành các quy trình và niêm yết công khai thủ tục hành chính theo quy định.

3. Kiến nghị, đề xuất:

- Hàng năm, đề nghị Sở Khoa học Công nghệ tham mưu cho UBND tỉnh thường xuyên mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- Tỉnh cần xem xét bổ sung nguồn kinh phí cho UBND huyện để đảm bảo cho việc duy trì thường xuyên và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

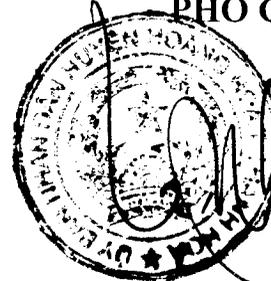
Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong năm 2017 của Ủy ban nhân dân huyện Hoàng Hóa./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (B/c);
- Chủ tịch UBND huyện (B/c);
- Các PCT UBND huyện;
- Các phòng: Nội vụ, Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- Lưu: VT.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Văn Nhuận