

Số: 01/TB-BCĐ

Trà Cú, ngày 16 tháng 11 năm 2021

THÔNG BÁO

đánh giá nội bộ áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 huyện Trà Cú năm 2021

Căn cứ Quyết định số 35/QĐ-UBND ngày 15/01/2021 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Kế hoạch thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 huyện Trà Cú năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 2245/QĐ-UBND ngày 29/6/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Trà Cú về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ và Tổ giúp việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Ban Chỉ đạo ISO huyện thông báo chương trình và nội dung đánh giá nội bộ năm 2021 như sau:

1. Mục đích

Nhằm phát hiện sự không phù hợp của các phòng, ban ngành huyện, chỉ dẫn và thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa thích hợp và cung cấp cho lãnh đạo các thông tin về tình trạng hệ thống để có phương hướng cải tiến; không ngừng nâng cao tính hiệu quả, hiệu lực trong hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện.

2. Phạm vi đánh giá

Phòng Tư pháp, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Kinh tế và Hạ tầng, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Văn hóa và Thông tin, Phòng Giáo dục và Đào tạo; Phòng Y tế, Thanh tra huyện, Cơ quan Tổ chức - Nội vụ.

3. Nội dung đánh giá: Cập nhật chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình kiểm soát hồ sơ, tài liệu....

4. Thời gian: ngày 18/11/2021 (đính kèm chương trình và nội dung đánh giá).

5. Địa điểm: Tại Phòng họp số 01 - Ủy ban nhân dân huyện.

* *Ghi chú:* Các cơ quan, đơn vị mang theo tất cả tài liệu có liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nêu trên nghiêm túc thực hiện; nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân huyện nắm, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Thành viên BCĐ huyện;
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan;
- Lưu: BCĐ.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**



PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Tăng Thị Thắm

CHƯƠNG TRÌNH VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
(Kèm theo Thông báo số 01/TB-BCĐ ngày 16/11/2021 của Ban Chỉ đạo ISO huyện)

Ban Chỉ đạo xây dựng Chương trình đánh và nội dung đánh giá nội bộ cụ thể như sau:

Thời gian: Ngày 18/11/2021		Lần: 01/2021	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
1	Bà Tăng Thị Thắm	Phó Chủ tịch UBND huyện	Trưởng đoàn
2	Ông Trần Văn Rừng	Trưởng phòng Tư pháp	Thành viên
3	Ông Trần Kim Hiếu	Phó Chánh Văn phòng HU và HĐND - UBND huyện	Thành viên
4	Bà Trần Thị Lan Phương	Phó Chánh Thanh tra huyện	Thành viên
5	Ông Nguyễn Quang Sơn	Công chức Văn phòng Văn phòng HU và HĐND - UBND huyện	Thành viên
6	Ông Trương Công Tuấn	Công chức Phòng Tư pháp	Thành viên
7	Bà Trần Thị Lan Phương	Công chức Phòng Kinh tế và Hạ tầng	Thành viên
8	Ông Trần Đỗ Anh Quân	Công chức Phòng Tài chính - Kế hoạch	Thành viên
9	Bà Trầm Thị Bích Phương	Công chức Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Thành viên
10	Bà Phan Thị Thúy	Công chức Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	Thành viên
11	Ông Kim Ngọc Truyền	Công chức Phòng Tài nguyên và Môi trường	Thành viên

Bộ phận đánh giá	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên
Tư pháp; Tài chính - Kế hoạch	18/11/2021	Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Danh mục thủ tục hành chính - Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính - Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến quy trình - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sự đầu ra không phù hợp 		Trần Kim Hiếu; Nguyễn Quang Sơn
Tài nguyên và Môi trường; Lao động - Thương binh và Xã hội	18/11/2021	Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Danh mục thủ tục hành chính - Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính - Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến quy trình - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sự đầu ra không phù hợp 		Trương Công Tuấn; Trần Thị Lan Phương (Thanh tra)
Kinh tế và Hạ tầng; Thanh tra huyện	18/11/2021	Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Danh mục thủ tục hành chính - Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính - Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến quy trình - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sự đầu ra không phù hợp 		Phan Thị Thúy; Kim Ngọc Truyền

Giáo dục và Đào tạo; Y tế	18/11/2021	Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Danh mục thủ tục hành chính - Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính - Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến quy trình - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sự đầu ra không phù hợp 		Trần Thị Bích Phương; Trần Văn Rừng
Văn hóa và Thông tin; cơ quan Tổ chức - Nội vụ	18/11/2021	Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Danh mục thủ tục hành chính - Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính - Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có liên quan đến quy trình - Kiểm soát thông tin dạng văn bản - Kiểm soát sự đầu ra không phù hợp 		Trần Đỗ Anh Quân; Trần Thị Lan Phương (Kinh tế và Hạ tầng)

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: Các phòng, ban ngành huyện

Thời gian đánh giá (ngày/giờ): 14 giờ, ngày 22/11/2021

Loại hình đánh giá: Nội bộ

Tiêu chuẩn: TCVN ISO 9001:2015

Đánh giá viên:

1	Bà Tăng Thị Thắm	Phó Chủ tịch UBND huyện	Trưởng đoàn
2	Ông Trần Văn Rừng	Trưởng phòng Tư pháp	Thành viên
3	Ông Trần Kim Hiếu	Phó Chánh Văn phòng HU và HĐND - UBND huyện	Thành viên
4	Bà Trần Thị Lan Phương	Phó Chánh Thanh tra huyện	Thành viên
5	Ông Nguyễn Quang Sơn	Công chức Văn phòng Văn phòng HU và HĐND - UBND huyện	Thành viên
6	Ông Trương Công Tuấn	Công chức Phòng Tư pháp	Thành viên
7	Bà Trần Thị Lan Phương	Công chức Phòng Kinh tế và Hạ tầng	Thành viên
8	Ông Trần Đỗ Anh Quân	Công chức Phòng Tài chính - Kế hoạch	Thành viên
9	Bà Trần Thị Bích Phương	Công chức Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Thành viên
10	Bà Phan Thị Thúy	Công chức Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	Thành viên
11	Ông Kim Ngọc Truyền	Công chức Phòng Tài nguyên và Môi trường	Thành viên

Kết quả đánh giá:

Số điểm không phù hợp nặng: 0

Số điểm không phù hợp nhẹ: 2

Số điểm lưu ý: 0

Điểm mạnh:

Công tác tổ chức đánh giá:

Sau khi có quyết định chính thức về việc thành lập đoàn đánh giá của Ban lãnh đạo, đoàn đánh giá đã họp ngay để phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong đoàn nhìn chung công tác chuẩn bị (các tài liệu, tư liệu phục vụ cho đánh giá, chương trình, kế hoạch, thông báo ...) tương đối hoàn chỉnh. Đoàn chia thành các nhóm chuyên gia đánh giá thực hiện tại tất cả các ngành/lĩnh vực chuyên môn, theo nhận định các chuyên gia đã vận dụng hết những kỹ năng, phương pháp đánh giá. Hoạt động đánh giá diễn ra nghiêm túc, nhiệt tình và đảm bảo đúng mục tiêu ban đầu đã đề ra.

Các điểm nhẹ phát hiện được trong đánh giá:

Công tác chuẩn bị là tốt, quyết tâm rất cao, đợt đánh giá lần này các chuyên gia đánh giá tập trung phát hiện các điểm nhẹ của các bộ phận, ngành chuyên môn tiếp nhận và thực hiện khắc phục. Nhìn chung điểm phát hiện được là rất đúng so với thực tế tại các lĩnh vực, ngành chuyên môn, tuy nhiên độ sâu, sát với thực tiễn để phát hiện ra nhiều điểm không phù hợp phục vụ cho khắc phục, phòng ngừa và cải tiến có thể còn hạn chế do là cuộc đánh giá lần đầu.

Các vấn đề còn tồn tại:

Hệ thống quản lý chất lượng tồn tại 02 điểm nhẹ (xem tổng hợp các điểm nhẹ)

Kiến nghị (nếu có):

Ban chỉ đạo ISO cần chỉ đạo các bộ phận tập trung khắc phục các điểm nhẹ phát hiện trong khi đánh giá nội bộ.

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo ISO;
- Phòng, ban, ngành thuộc UBND huyện;
- Thành viên Đoàn đánh giá;
- Lưu:

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ



Tăng Thị Thắm

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM NHỆ

Bộ phận được đánh giá: Các phòng, ban ngành chuyên môn thuộc UBND huyện
Nội dung chi tiết:

1. Phòng Tài nguyên và Môi trường: có 01 điểm nhẹ

Đã thực hiện nhưng việc cập nhật thủ tục chưa đầy đủ theo thành phần hồ sơ.

2. Phòng Văn hóa và Thông tin: 01 điểm nhẹ

Đã thực hiện nhưng việc cập nhật thủ tục chưa đầy đủ theo thành phần hồ sơ.

3. Các ngành khác: không có

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Sự không phù hợp số:	Ngày: 22/11/2021
Bộ phận được đánh giá:	Xác nhận:
Phòng Tài Nguyên và Môi Trường	
Tiêu chuẩn đánh giá:	Điều khoản số :
Đánh giá nội bộ TTHC theo quy trình ISO	Mục 5.2
Chuyên gia đánh giá: Trương Công Tuấn	Sự không phù hợp loại: <input type="checkbox"/> Nặng (M) <input checked="" type="checkbox"/> Nhẹ (NC) <input type="checkbox"/> Lưu ý (OB)
<p>Mô tả sự không phù hợp hoặc điểm lưu ý (phần của chuyên gia): Mục 5.2 không phù hợp, như cập nhật quy trình hồ sơ chưa đầy đủ thủ tục</p>	
<p>Nguyên nhân, hành động khắc phục hoặc hướng cải tiến (phần của đơn vị được đánh giá): - Cập nhật bổ sung quy trình hồ sơ thủ tục như: bổ sung hồ sơ và trả kết quả theo mẫu.</p>	
Người thực hiện: Kim Văn Truyền	Phê duyệt
Ngày thực hiện: 22/11/2021	

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Tài nguyên

Đánh giá viên: Trương Công Tuấn

Ngày: 22/11/2021

Điều khoản	Phần ghi chép thông tin	Nhận xét
	Chính sách và MTCL	Đã thực hiện và thấu hiểu
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	
	- Lập Danh mục tài liệu bên ngoài	Đã thực hiện
	- Lập danh mục hồ sơ	Đã thực hiện
5.2	Giải quyết TTHC	Chưa cập nhật đủ thủ tục hồ sơ
	Kiểm soát đầu ra không phù hợp	Chưa thực hiện

Bộ phận được đánh giá

Chuyên gia đánh giá

Trương Công Tuấn

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Ngày 22 tháng 11 năm 2021

Số phiếu: 01

Bộ phận: Phòng Tài nguyên và Môi trường

MÔ TẢ CHI TIẾT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP NGHIÊM TRỌNG:

Mục 5.2 không phù hợp, như cập nhật quy trình hồ sơ chưa đầy đủ thủ tục

Hồ sơ lưu không có giấy tiếp nhận và trả kết quả, thiếu phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ, sổ theo dõi quá trình xử lý công việc

Người mở:

Trương Công Tuấn

PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

Nguyên nhân	Biện pháp xử lý	Trách nhiệm	Thời hạn hoàn thành
Chủ quan:	Cần cập nhật đầy đủ theo quy trình thủ tục hành chính	Lãnh đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường, cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ	01/01/2021

Đại diện

Phê duyệt

Trương Công Tuấn

BM-UBND.04-01

KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

Đạt

Không đạt

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra ký

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Sự không phù hợp số: QT 12	Ngày: 22/11/2021
Bộ phận được đánh giá:	Xác nhận:
Phòng Văn hóa và Thông tin	
Tiêu chuẩn đánh giá:	Điều khoản số :
Đánh giá nội bộ TTHC theo quy trình ISO	Quy trình số 12, Mục 5.2
Chuyên gia đánh giá: Trần Thị Lan Phương	Sự không phù hợp loại: <input type="checkbox"/> Nặng (M) <input checked="" type="checkbox"/> Nhẹ (NC) <input type="checkbox"/> Lưu ý (OB)
<p>Mô tả sự không phù hợp hoặc điểm lưu ý (phần của chuyên gia):</p> <p>- Quy trình số 12, Mục 5.2 không phù hợp, như cập nhật quy trình hồ sơ chưa đầy đủ thủ tục</p>	
<p>Nguyên nhân, hành động khắc phục hoặc hướng cải tiến (phần của đơn vị được đánh giá):</p> <p>- Cập nhật bổ sung quy trình hồ sơ thủ tục như: bản tự đánh giá của BCD xã, bản đăng ký hồ sơ xã đạt chuẩn văn hóa theo Thông tư số 17.</p>	
Người thực hiện: Nhan Thị Điệp	Phê duyệt
Ngày thực hiện: 22/11/2021	

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Văn hóa và Thông tin

Đánh giá viên: Trần Thị Lan Phương

Ngày: 22/11/2021

Điều khoản	Phần ghi chép thông tin	Nhận xét
	Chính sách và MTCL	Đã thực hiện và thấu hiểu
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	
	- Lập Danh mục tài liệu bên ngoài	Đã thực hiện
	- Lập danh mục hồ sơ	Đã thực hiện
5.2	Giải quyết TTHC	Chưa cập nhật đủ thủ tục hồ sơ
	Kiểm soát đầu ra không phù hợp	Chưa thực hiện

Bộ phận được đánh giá

Chuyên gia đánh giá

Trần Thị Lan Phương

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Ngày 22 tháng 11 năm 2021

Số phiếu: 01

Bộ phận: Phòng Văn hóa và Thông tin

MÔ TẢ CHI TIẾT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP NGHIÊM TRỌNG:

Mục 5.2 không phù hợp, như cập nhật quy trình hồ sơ chưa đầy đủ thủ tục

Thiếu bản tự đánh giá của BCD xã, bản đăng ký hồ sơ xã đạt chuẩn văn hóa

Người mở:

Trần Thị Lan Phương

PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

Nguyên nhân	Biện pháp xử lý	Trách nhiệm	Thời hạn hoàn thành
Chủ quan:	Cần cập nhật đầy đủ theo quy trình thủ tục hành chính	Lãnh đạo Phòng Văn hóa và Thông tin, cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ	01/01/2021

Đại diện**Phê duyệt****Trần Thị Lan Phương****KẾT QUẢ THỰC HIỆN:** Đạt Không đạt

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra ký

BIÊN BẢN

**Họp xem xét của lãnh đạo việc áp dụng Hệ thống
quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2021**

Hôm nay, ngày 23 tháng 11 năm 2021, Ủy ban nhân dân huyện Trà Cú tổ chức họp xem xét của lãnh đạo việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại Ủy ban nhân dân huyện.

I. THÀNH PHẦN

1. Bà Tăng Thị Thắm, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Chủ trì.
2. Ông Nguyễn Quang Sơn, Công chức Văn phòng Huyện ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân huyện, Thư ký.

*** Các thành viên**

3. Ông Huỳnh Văn Danh, Trưởng phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện.
4. Ông Hà Minh Hào, Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường huyện.
5. Ông Long Văn Vũ, Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch huyện.
6. Ông Lê Thanh Sơn, Trưởng phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện.
7. Ông Huỳnh Văn Thảo, Trưởng phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện.
8. Ông Huỳnh Thanh Lam, Trưởng phòng Văn hóa và Thông tin huyện.
9. Ông Trần Văn Rừng, Trưởng phòng Tư pháp huyện.
10. Bà Trần Tú Oanh, Trưởng phòng Giáo dục và Đào tạo huyện.
11. Ông Lâm Hồng Nhân, Phó Trưởng phòng Y tế huyện.
12. Bà Trần Thị Lan Phương, Phó Chánh Thanh tra huyện.

II. NỘI DUNG HỌP XEM XÉT

A. Tình hình áp dụng, vận hành, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

1. Tình hình chung

Bà Tăng Thị Thắm nhận định việc tiếp tục duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là một bước tiến quan trọng

trong công tác cải cách hành chính do vậy cần phải có quyết tâm cao, sự đóng góp nỗ lực hết mình của cán bộ, công chức, viên chức.

- Tiếp tục tăng cường trao đổi và nâng cao nhận thức cán bộ, công chức giúp cán bộ, công chức thấu hiểu TCVN ISO 9001:2015 là phương pháp làm việc khoa học, là một quy trình công nghệ quản lý mới, giúp người thi hành công vụ chủ động, sáng tạo, đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, nâng cao tính chất phục vụ của hệ thống quản lý Nhà nước, khắc phục những thiếu sót và nhược điểm trong dịch vụ hành chính từ trước đến nay.

- Ngoài các lợi ích nêu trên, TCVN ISO 9001:2015 tiếp tục hỗ trợ tích cực trong cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý Nhà nước thông qua nâng cao chất lượng công việc (xem xét, triển khai kịp thời, đầy đủ, không gây phiền hà, không để tồn đọng yêu cầu chính đáng, phù hợp với các chế định và pháp luật) và nâng cao tính chất phục vụ (có tinh thần trách nhiệm, quan tâm lợi ích của công dân, có văn hóa trong ứng xử...).

- Đến nay các ngành chuyên môn đã áp dụng TCVN ISO 9001:2015 bài bản, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số khuyết điểm trong quá trình thực hiện.

2. Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

Các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực quản lý Nhà nước về các lĩnh vực theo chức năng, nhiệm vụ trên địa bàn huyện theo các thủ tục mà Ủy ban nhân dân tỉnh, huyện đã công bố.

3. Hoạt động áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng cụ thể như sau:

3.1. Chính sách chất lượng: là định hướng chung của tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức. Đồng thời chính sách chất lượng cũng là bộ mặt của Ủy ban nhân dân huyện do vậy đã được triển khai phổ biến thấu hiểu tại mọi cấp.

3.2. Thực hiện mục tiêu chất lượng:

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo các ngành tổ chức xem xét và thiết lập mục tiêu chất lượng đảm bảo:

- + Cụ thể, đo lường được, đánh giá được.
- + Đảm bảo về mặt thời gian.
- + Phù hợp với chính sách chất lượng.
- + Thực tế và có thể thực hiện.

3.3. Các quy trình:

QT-01: Kiểm soát tài liệu

Đến nay các ngành chuyên môn đã đưa vào áp dụng cơ bản theo quy định, phân định rõ các loại tài liệu, các nguồn tài liệu được chia sẻ, truy cập và sử dụng triệt để. Danh mục tài liệu nội bộ và bên ngoài đã được lập theo yêu cầu.

QT-02: Kiểm soát hồ sơ

Công tác phân loại, sắp xếp, mã hoá hồ sơ theo yêu cầu QT-02 đang được đưa vào áp dụng tại các ngành chuyên môn nhằm mục đích đảm bảo “dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ nhận biết”. Danh mục quản lý hồ sơ đã được lập sau khi phát hiện từ cuộc đánh giá nội bộ.

QT-03: Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp

Phát hiện vấn đề được tính là không phù hợp, thực hiện xử lý (nghiên cứu thiết lập biểu mẫu, sổ theo dõi, phiếu yêu cầu xử lý).

QT-04: Tổ chức hành động khắc phục

Được đưa vào áp dụng đối với mọi sự không phù hợp phát sinh tại các ngành chuyên môn.

QT-05: Nhận diện bối cảnh hoạt động

Phân tích, nhận biết tình trạng bình thường, rủi ro, cơ hội để giải quyết.

QT-06: Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng

Thành lập Đoàn, đánh giá, nhận diện chỉ dẫn sự không phù hợp, kiểm tra khắc phục.

QT-07: Họp xem xét của lãnh đạo

Xem xét toàn diện vấn đề, yếu tố tác động Hệ thống, tình hình hoạt động cơ quan, những vướng mắc phát sinh; kết luận chỉ đạo cải tiến.

3.4. Các quy trình chuyên môn:

Nhìn chung cho đến nay các hoạt động quản lý vẫn được duy trì tổ chức thực hiện chuyên môn hoá theo các thủ tục, quy trình cụ thể đã ban hành, mọi quá trình nằm trong phạm vi áp dụng đều được quản lý tương đối chặt chẽ hơn so với trước nhiều.

Các thủ tục do Ủy ban nhân dân tỉnh, huyện phê duyệt đã được nhận diện trong Hệ thống quản lý chất lượng đang vận hành đã được thực hiện và điều chỉnh phù hợp. Một số các thủ tục còn thiếu hoặc chưa được cập nhật theo văn bản quy phạm pháp luật từng bước được nhận diện và khắc phục.

B. Kết quả của cuộc đánh giá

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo cho Đoàn kiểm tra đánh giá nội bộ phải tổ chức kiểm tra một cách bài bản, tìm kiếm phát hiện triệt để và chỉ rõ đối với các điểm không phù hợp phát sinh của hệ thống, quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Đoàn đánh giá tổ chức thực hiện công tác đánh giá nội bộ; trong đó, phát hiện tổng thể là 02 điểm không phù hợp nhẹ đã yêu cầu các ngành khắc phục.

C. Tố cáo, khiếu nại, phản hồi của tổ chức, công dân

- Trong thời gian qua, tính đến thời điểm xem xét của lãnh đạo các tổ cáo/khiếu nại của tổ chức/công dân chưa có, chủ yếu là hướng dẫn xử lý đơn thư và chuyển cấp có thẩm quyền giải quyết.

- Trong quá trình thực hiện công tác chuyên môn thời gian qua đã triển khai thu thập phiếu đánh giá thỏa mãn khách hàng.

- Với kết quả trên, lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện nhắc nhở toàn thể cán bộ, công chức cần nỗ lực hơn nữa nhằm đáp ứng tối đa, thỏa mãn tổ chức/công dân và tiếp tục áp dụng phiếu đo lường thỏa mãn khách hàng.

D. Xu hướng về chất lượng dịch vụ hành chính

Chất lượng dịch vụ hành chính của Ủy ban nhân dân huyện trong thời gian qua ổn định, không có bất kỳ biến động hoặc phát sinh đặc biệt nghiêm trọng nào xảy ra. Các văn bản pháp quy Nhà nước, thủ tục theo TCVN ISO 9001:2015 đều được tuân thủ và thực hiện hoàn chỉnh, đáp ứng theo yêu cầu của cá nhân và doanh nghiệp.

E. Hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến

Toàn bộ các sự cố phát sinh (chất lượng dịch vụ hành chính, tiến độ thụ lý, tuân thủ và đáp ứng văn bản pháp quy Nhà nước...). Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các phòng, ngành chuyên môn thường xuyên rà soát, cập nhật, bổ sung quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm đảm bảo áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện.

G. Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng

Cho đến nay tình hình về nguồn nhân lực không có biến động, thay đổi nào lớn có ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng, cơ cấu tổ chức không có sự điều chỉnh thay đổi trong các năm qua. Do vậy tính đến nay có thể nói việc ảnh hưởng, tác động đến hệ thống quản lý chất lượng là không có.

III. KẾT LUẬN

TT	Nội dung công việc	Ngành/Cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra
1	Tập trung rà soát, xây dựng các quy trình làm việc nhằm nâng cao chất lượng của quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ công cho tất cả các lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân huyện.	Ban Lãnh đạo, Ban Chỉ đạo ISO	Thường xuyên	Lãnh đạo UBND huyện
2	Tiếp tục nghiên cứu, cải tiến phương pháp lấy ý kiến của tổ chức và công dân đảm bảo khách quan và chính xác.	Bộ phận một cửa	Thường xuyên	Lãnh đạo UBND huyện
3	Tạo môi trường làm việc đoàn kết, dân chủ. Nâng cao phẩm chất, đạo đức cán bộ, chuyên viên thỏa mãn tổ chức, công	Ban Lãnh đạo	Thường xuyên	Lãnh đạo UBND huyện

dân. Triển khai áp dụng, duy trì nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015			
---	--	--	--

Thư ký



Nguyễn Quang Sơn

Chủ trì



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Tăng Thị Thắm**

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TRÀ CÚ**

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

Số: 247/BC-UBND

Trà Cú, ngày 23 tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân huyện

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Trà Vinh.

Thực hiện Quyết định số 504/QĐ-UBND ngày 16/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tỉnh Trà Vinh năm 2021, Ủy ban nhân dân huyện Trà Cú báo cáo kết quả thực hiện việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng phục vụ khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân huyện, cụ thể như sau:

TT	Lĩnh vực	Tổng số ý kiến	Thời gian trả kết quả giải quyết TTHC			Việc công khai quy trình giải quyết TTHC			Thái độ phục vụ của công chức/viên chức khi giải quyết TTHC			Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ giải quyết TTHC			Số lần phải bổ sung hồ sơ sau khi nộp lần đầu			Sự hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính		
			Trước hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Rất rõ	Rõ	Chưa rõ	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Nhiều lần	Một lần	Rất hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	
1	Tư pháp	20	02	18	00	12	08	00	20	00	00	16	04	00	0	00	20	00	00	
2	Tài nguyên và Môi trường	20	00	20	00	00	20	00	04	16	00	10	10	00	10	00	12	08	00	

3	Lao động - Thương binh và Xã hội	20	00	20	00	00	20	00	00	10	10	00	00	00	00	17	03	00	
4	Tài chính - Kế hoạch	20	17	03	00	14	06	00	18	02	00	10	10	00	00	19	01	00	
5	Kinh tế và Hạ tầng	20	05	15	00	00	20	00	16	04	00	10	10	00	00	14	06	00	
	Tổng số	100	24	76	00	26	74	00	68	32	00	56	44	00	10	00	92	18	00

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- CT, các PCT UBND huyện;
- LBVP;
- Lưu: VT, NCTH.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



mm
Tăng Thị Thắm