

Số: /BC-ISO

Bình Định, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-ISO ngày 31/10/2024 của BCĐ ISO Văn phòng về đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024 và Thông báo số 03/TB-ISO ngày 06/11/2024 Chương trình và nội dung đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024.

1. Mục đích, yêu cầu của việc đánh giá nội bộ

1.1. Mục đích

- Xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) so với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định của nhà nước liên quan.

- Tìm ra các điểm lưu ý, không phù hợp cần kịp thời khắc phục và có hành động phòng ngừa, cải tiến đối với HTQLCL tại các đơn vị trực thuộc Văn phòng.

- Xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại các Phòng, Ban, Trung tâm trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

- Đánh giá nội bộ không nhằm nêu những gì mà các đơn vị đã làm tốt, làm đúng mà chỉ chú trọng phát hiện những sự không phù hợp để hoàn thiện hệ thống, giúp đơn vị được đánh giá khắc phục, cải tiến (*Tiếp thu và cầu thị không ngại khi có những sự không phù hợp được phát hiện; không bỏ mặc, phó thác trách nhiệm phát hiện sự không phù hợp cho trách nhiệm của Nhóm đánh giá*).

1.2. Yêu cầu

- Nguyên tắc nêu một sự không phù hợp

+ Nêu hiện tượng, bằng chứng khách quan của sự không phù hợp (*tại đâu, tình huống nào, liên quan đến vụ việc, bộ phận nào ...*).

+ Phải nêu được sự không phù hợp đó là không phù hợp so với quy định nào, mục nào trong tài liệu hoặc so với hạng mục yêu cầu nào của ISO 9001:2015.

+ Nhóm đánh giá chỉ nêu sự không phù hợp, lưu ý, khuyến nghị chứ không suy diễn, không đoán hoặc nêu nguyên nhân của sự không phù hợp đó.

- Cách viết phiếu hành động khắc phục

+ Mô tả ngắn gọn, nhưng đầy đủ, đúng hiện trạng sự không phù hợp đó.

+ Không bình luận, suy diễn nguyên nhân, tình trạng cho các trường hợp khác.

+ Phải nêu bằng chứng chỉ rõ tại sao nó bị xem là không phù hợp (*sai với hạng mục yêu cầu nào trong tài liệu nào với yêu cầu nào của ISO 9001:2015; bằng chứng đó có thể kiểm tra, xác nhận lại*).

+ Nội dung và cách ghi phải được đơn vị được đánh giá thông hiểu, chấp nhận.

+ Ký và yêu cầu người đại diện của đơn vị được đánh giá ký.

- Cách viết và cung cấp hồ sơ đã thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa

+ Hiểu đúng nội dung mô tả sự không phù hợp mà Nhóm đánh giá đã nêu.

+ Phân biệt hiện tượng và nguyên nhân của sự không phù hợp.

+ Xử lý hiện tượng.

+ Hành động để loại bỏ nguyên nhân.

+ Kết quả của hành động xử lý.

+ Kết quả của hành động khắc phục, phòng ngừa.

+ Xác định đơn vị được đánh giá đã hiểu đúng nội dung mô tả sự không phù hợp mà Nhóm đánh giá đã nêu.

+ Nguyên nhân được nêu là thỏa đáng.

+ Cách xử lý hiện tượng là chấp nhận được.

+ Hành động khắc phục là hợp lý, chấp nhận được.

+ Kết quả của hành động khắc phục là chấp nhận được.

2. Phạm vi đánh giá

2.1. Tài liệu sử dụng để đánh giá

- Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đã được Văn phòng UBND tỉnh ban hành và áp dụng.

- Hồ sơ của các lĩnh vực.

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

2.2. Những đơn vị được đánh giá

- Ban lãnh đạo Văn phòng;
- Phòng Tổng hợp;
- Phòng Nội chính;
- Phòng Khoa giáo - Văn xã;
- Phòng Quản trị - Tài vụ;
- Phòng Hành chính - Tổ chức;
- Phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Trung tâm Tin học - Công báo.

- Số lượng quy trình, thủ tục đã xây dựng và áp dụng HTQLCL là: 297 quy trình hành chính và 20 quy trình nội bộ.

2.3. Các công việc khi đánh giá tại một đơn vị

Các Nhóm đánh giá đã thực hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Họp khai mạc: Giới thiệu, nêu nguyên tắc đánh giá.
- Đánh giá (*xem xét tài liệu - hồ sơ - phỏng vấn*); ghi chép đánh giá.
- Họp nhóm đánh giá - chuẩn bị kết luận và Báo cáo đánh giá. Viết các phiếu yêu cầu khắc phục.
- Họp kết thúc: Nêu và thống nhất được kết luận; nghe, ghi nhận phản hồi của Phòng được đánh giá.
- Hoàn thành báo cáo đánh giá: Các phiếu yêu cầu khắc phục; Ký xác nhận.

3. Thời gian đánh giá: 02 ngày, từ ngày 22 đến ngày 23 tháng 11 năm 2024.

4. Thành phần đoàn đánh giá

Thành phần Tổ đánh giá theo Quyết định số 121/QĐ-VPUBND ngày 01/11/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về thành lập Đoàn đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

5. Kết quả đánh giá

- Số điểm không phù hợp nặng: 0
- Số điểm không phù hợp nhẹ: 01
- Những điểm lưu ý: Còn một số điểm lưu ý

5.1. Điểm mạnh

- Ban Chỉ đạo ISO quan tâm xây dựng:

+ Quyết định số 02/QĐ-VPUBND ngày 03/01/2024 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về áp dụng duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024 tại Quyết định.

+ Kế hoạch số 02/KH-ISO ngày 31/10/2024 của BCĐ ISO Văn phòng về đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024.

+ Thông báo số 03/TB-ISO ngày 06/11/2024 Chương trình và nội dung đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024; báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 kịp thời, đúng quy định.

- Đã xây dựng và áp dụng được các quy trình giải quyết công việc một cách khoa học; từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho mỗi cán bộ, công chức, phòng ban để giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; đơn giản hóa các quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; giảm các tác động tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức khi giải quyết các TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Tổ chức đánh giá nội bộ và chỉ đạo thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp.

- Các Phòng, Ban, Trung tâm đã có ý thức hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản QPPL, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên; hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc; danh mục kiểm soát thông tin dạng văn bản nội bộ hiện hành; danh mục kiểm soát thông tin dạng văn bản bên ngoài.

5.2. Tồn tại

- Ban chỉ đạo ISO cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền về vai trò của hoạt động nắm bắt đầy đủ các yêu cầu của hệ thống cũng như việc tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu, quy định đã công bố trong hệ thống quản lý chất lượng tới các đơn vị liên quan.

- Các cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện cần giành thời gian sắp xếp, phân loại quản lý hồ sơ theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ đảm bảo thuận tiện hơn nữa trong truy cập hồ sơ khi cần.

- Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài nên được sắp xếp theo cơ chế sử dụng chung để giảm thiểu số lượng văn bản lưu trữ cũng như tiện truy cập.

- Hoạt động theo dõi phản hồi khách hàng (cơ quan cấp trên, tổ chức liên quan) nên được thực hiện thường xuyên thông qua các biện pháp phù hợp tại mỗi Phòng, Ban, Trung tâm. Qua đó, nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động tác nghiệp.

6. Một số công việc tiếp tục triển khai

- Các phòng chuyên môn thuộc Văn Phòng tổ chức, sắp xếp, phân loại quản lý hồ sơ theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ, tài liệu đảm bảo thuận tiện trong việc truy cập hồ sơ khi cần.

- Văn phòng đôn đốc các Phòng, Ban, Trung tâm trực thuộc khắc phục những điểm chưa phù hợp như nêu trong báo cáo đánh giá; tiến hành rà soát lại và khắc phục sự không phù hợp theo kiến nghị của Đoàn đánh giá, hoàn thiện hồ sơ trước ngày **30/12/2024**.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh năm 2024./.

Nơi nhận:

- Phòng Ban, Trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Thành viên BCĐ ISO Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

TRƯỞNG BAN BCĐ ISO

Lê Ngọc An
CHÁNH VĂN PHÒNG