

Số: 57/KH-UBND

Dương Hòa, ngày 22 tháng 12 năm 2021

KẾ HOẠCH
Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2022

Thực hiện quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001:2015 tại UBND xã Dương Hòa.

Để công việc được triển khai đúng tiến độ và đạt kết quả tốt. UBND xã Dương Hòa yêu cầu các cán bộ, công chức, các bộ phận thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thực hiện các nội dung công việc đánh giá nội bộ như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

a. Mục đích

Nhằm đánh giá thực trạng, hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; chỉ ra những tồn tại, hạn chế trong việc áp dụng, những điểm chưa phù hợp nhằm kịp thời hành động khắc phục, nâng cao hiệu quả của hệ thống CCHC.

b. Yêu cầu

Tiến hành đánh giá tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã đảm bảo nghiêm túc, hiệu quả thiết thực.

2. Phạm vi đánh giá: Cán bộ, công chức thực hiện các công việc theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được phê duyệt.

3. Tài liệu sử dụng để đánh giá

- Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

- Danh mục tài liệu bên ngoài (danh mục các văn bản của cấp trên áp dụng để thực hiện các công việc chuyên môn tại các bộ phận).

- Danh mục tài liệu nội bộ.

- Các hồ sơ đã giải quyết tại các bộ phận chuyên môn (thực hiện theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 đã được phê duyệt).

4. Thành phần đoàn đánh giá

STT	Họ và tên	Đơn vị
1.	Lê Trung Dũng	Phó chủ tịch UBND xã

2.	Lê Xuân Hùng	Văn phòng – Thống kê Thư ký ISO
3.	Nguyễn Hữu Thuận	Văn phòng - Thống kê
4.	Lê Hải Quân	Tư pháp - Hộ tịch
5.	Phạm Thanh Nghĩa	Địa chính - Xây dựng
6.	Phan Thị Như Quỳnh	Văn hóa - Xã hội
7.	Lê Thanh Thủy	Trưởng Ban chỉ huy Quân sự

Thành phần Đoàn đánh giá chia làm 2 nhóm

- Nhóm 1

- + Ông Lê Trung Dũng - Phó chủ tịch UBND xã: Trưởng nhóm.
- + Ông Lê Xuân Hùng - Văn phòng thống kê xã: Thư ký.
- + Ông Phạm Thanh Nghĩa - Địa chính xây dựng xã: Thành viên.

- Nhóm 2

- + Ông Lê Thanh Thủy, Trưởng Ban chỉ huy Quân sự: Trưởng nhóm
- + Ông Nguyễn Hữu Thuận - Văn phòng thống kê: Thư ký.
- + Ông Lê Hải Quân, Tư pháp-hộ tịch: Thành viên.
- + Bà Phan Thị Như Quỳnh, văn hóa xã hội xã: Thành viên

5. Thời gian thực hiện đánh giá: Chia 2 đợt dự kiến đợt 1 tháng 4 năm 2022 và đợt 2 tháng 8 năm 2022

- **07h45-08h:** Họp mở đầu.
- **08h05-9h:** Đánh giá Ban lãnh đạo/Ban ISO.
- **09h-09h30:** Nhóm 1 đánh giá nhóm 2.
- **09h30-10 h:** Nhóm 2 đánh giá nhóm 1.
- **10h-10h50:** Chuẩn bị các báo cáo.
- **10h50-11h25:** Họp bế mạc;

6. Địa điểm đánh giá: Thực hiện đánh giá nội bộ tại các bộ phận liên quan.

7. Nội dung đánh giá

a) Đánh giá Ban lãnh đạo/Ban ISO: Xem xét các vấn đề sau:

- Đã có các quyết định kiện toàn Ban ISO, Bổ nhiệm lãnh đạo chất lượng (QMR), kiện toàn Ban soạn thảo ISO chưa? Nếu có, thì xem xét các văn bản minh chứng.

- Đã có Quyết định công bố Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng 2022 chưa? Mục tiêu chất lượng có khả thi không? Có đo lường được không? Có thời hạn để đạt được không?

- Đã xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 chưa? Hàng quý có đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu đề ra hay không? Nếu mục tiêu chưa đạt được hoặc đạt được ở mức độ thấp thì UBND xã đã có những giải pháp cụ thể gì? Nếu có, thì văn bản nào minh chứng cho điều đó.

- Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng có được treo trực quan cho cán bộ công chức và tổ chức công dân biết không?

- Các quy trình thủ tục đã có biểu mẫu đính kèm theo không? Các biểu mẫu kèm theo đã đúng và đạt yêu cầu chưa?

- Có sự phân phối các quy trình đến các bộ phận/lĩnh vực không? Có ký giao nhận không? Nếu có thì cho xem bản phân phối tài liệu.

- UBND xã thu thập ý kiến của tổ chức công dân về hiệu quả giải quyết các thủ tục hành chính theo phương thức nào? Có tổng hợp, thống kê các ý kiến đó không?

Nếu có ý kiến phản nản về chất lượng dịch vụ công, UBND xã đã có giải pháp xử lý như thế nào?

b) Đánh giá các Bộ phận/lĩnh vực theo nhóm: Xem xét các vấn đề sau:

- Nhận thức chung của đội ngũ cán bộ, công chức của UBND xã về tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015: Hỏi các cán bộ/công chức bên đánh giá một số khái niệm cơ bản như:

+ Chính sách chất lượng của xã là gì? Nêu một vài chính sách ?

+ Mục tiêu chất lượng của xã là gì? Nêu một số mục tiêu liên quan đến lĩnh vực phụ trách của các anh/ chị?

+ Các anh chị có phân biệt được thế nào là tài liệu, hồ sơ không? Cho ví dụ thực tế của bộ phận mình?

- Xem xét Hoạt động kiểm soát tài liệu của bộ phận/lĩnh vực:

+ Tài liệu, quy trình có sẵn có tại nơi sử dụng không?

+ Đã bổ sung đầy đủ các biểu mẫu đúng theo quy định không?

+ Có soát xét, cập nhật, thay đổi, nhận biết tình trạng sửa đổi hiện tại của quy trình/tài liệu không?

+ Có lập danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài liên quan đến lĩnh vực/bộ phận của mình chưa? Nếu có, thì xem hồ sơ chứng minh.

+ Cách thức các anh chị kiểm soát các tài liệu dưới dạng phương tiện điện tử như thế nào?

- Xem xét hoạt động kiểm soát hồ sơ của bộ phận/lĩnh vực

+ Các bộ phận có lưu giữ hồ sơ đúng theo quy trình không?

- Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Các bộ phận/lĩnh vực có thực hiện lấy ý kiến của tổ chức/công dân để đo lường mức hài lòng của tổ chức, công dân không?

8. Tổ chức thực hiện

8.1. Các bộ phận/đơn vị được đánh giá

- Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện làm việc với đoàn đánh giá nội bộ.
- Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ liên quan (Hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình, các sổ, quy trình, tài liệu...) để sẵn sàng cung cấp cho đánh giá viên khi cần thiết.
- Phải sắp xếp hồ sơ gọn gàng theo phương châm dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ trả lại. Các hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ.
- Thấu hiểu chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng 2022 của UBND xã và một số khái niệm cơ bản của ISO 9001:2015.
- Sẵn sàng hợp tác, tiếp thu và cầu thị, không ngại khi có sự không phù hợp được phát hiện.

8.2. Các nhóm đánh giá nội bộ

- Chuẩn bị: nghiên cứu bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Sổ tay chất lượng; Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.
- Thành viên các nhóm đánh giá phải nghiên cứu trước các nội dung đánh giá nêu trên.
- Trưởng nhóm phân công cán bộ hỏi và thư ký phải ghi chép khách quan những nội dung câu hỏi và thực tế diễn ra tại các bộ phận.
- Các đánh giá viên không nên dựa vào trí nhớ, luôn kiểm tra sự phù hợp, không kết luận vội vàng, hãy kiểm chứng qua các bằng chứng khác vì hồ sơ luôn là bằng chứng khách quan nhất.

8.3. Ban ISO

- Ban ISO phân phối Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2022, Chương trình đánh giá nội bộ năm 2022, Thông báo đánh giá nội bộ đến các bộ phận/cá nhân liên quan trước khi thực hiện đánh giá nội bộ ít nhất 02 ngày để các bộ phận/cá nhân nắm rõ nội dung công việc thực hiện.
- Ban ISO chuẩn bị sẵn các phiếu sau để phân phối đến các nhóm đánh giá vào đầu buổi đánh giá:

- + Phiếu đánh giá; (thư ký dùng để ghi chép trong quá trình đánh giá);
- + Phiếu Báo cáo đánh giá tổng hợp; (để tổng hợp kết quả đánh giá);
- + Phiếu Báo cáo sự không phù hợp (dùng khi có sự không phù hợp);

+ Phiếu theo dõi báo cáo sự không phù hợp (dùng theo dõi việc giải quyết sự không phù hợp).

- Tổ chức đánh giá nội bộ theo kế hoạch được duyệt.

- Đơn đốc, giám sát, tổng hợp kết quả tự đánh giá, đánh giá nội bộ của các đơn vị theo quy định và Báo cáo Lãnh đạo UBND xã theo yêu cầu.

Trên đây kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2015 năm 2022, UBND xã đề nghị cán bộ, công chức có liên quan thực hiện nghiêm túc kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Sở khoa học và công nghệ Tỉnh (b/c);
- UBND Thị xã (b/c);
- Văn phòng HĐND&UBND thị xã(b/c);
- BTV Đảng ủy; TT HĐND xã (b/c);
- Ban chỉ đạo ISO;
- Cán bộ, công chức chuyên môn;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Thức