| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**XÃ QUẢNG PHƯỚC** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 27/TB - UBND | *Quảng Phước, ngày 12 tháng 10 năm 2021* |

# THÔNG BÁO
## Về việc Đánh giá nội bộ lần 01 tại UBND xã Quảng Phước

Thực hiện Quyết định số 232/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2021 của UBND xã về việc kiện toàn Đoàn đánh giá nội bộ lần 01 hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 tại UBND xã. Để áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Phước có hiệu lực, hiệu quả, nhằm xác định sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) so với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các quy định của Nhà nước có liên quan; xác định các hoạt động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến đối với HTQLCL của UBND xã Quảng Phước.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO thông báo đến các đồng chí cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực thủ tục hành chính, tiến hành đánh giá nội bộ đợt 1 năm 2021 của các Bộ phận trong UBND xã Quảng Phước, như sau:

**1. Thời gian thực hiện:** Ngày 15/10/2021.

**2. Thành phần tham dự**

- Ban chỉ đạo ISO, Bộ phận Văn phòng - Thống kê, Tư pháp - hộ tịch, Văn hóa - xã hội và các thành viên đoàn đánh giá nội bộ.

**3. Thành phần Đoàn đánh giá nội bộ**

Thực hiện Quyết định số 232/QĐ-UBND ngày 28/7/2021 của Chủ tịch UBND xã về việc kiện toàn đoàn đánh giá nội bộ lần 1 Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã. Phân công cụ thể các thành viên đoàn đánh giá, như sau:

- Ông Nguyễn Khánh - Trưởng đoàn chỉ đạo chung
- Ông Hoàng Hữu Quang, Phó đoàn chịu trách nhiệm cung cấp biểu mẫu, hồ sơ liên quan để nhóm đánh giá ghi chép lại quá trình đánh giá nội bộ và tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá nội bộ cho lãnh đạo ISO; Thư ký Nhóm 2

**- Nhóm 1:**

+ Ông Lê Đức Hải, phụ trách lĩnh vực Hộ tịch, chứng thực - Trưởng nhóm

+ Bà Nguyễn Thị Oanh, phụ trách lĩnh vực LĐTB và xã hội - Thư ký

+ Ông Nguyễn Tuấn, phụ trách lĩnh vực Văn hóa, thể theo, Thành viên;

**- Nhóm 2:**

+ Ông Nguyễn Quả, phụ trách lĩnh vực TĐ - KT - Trưởng nhóm.

+ Ông Phan Gia Nhật Sơn, phụ trách lĩnh vực MT và Đất đai - Thành viên;

**4. Các lĩnh vực được đánh giá**

- Lĩnh vực Lao động thương binh và xã hội ( thủ tục trợ cấp xã hội đột xuất về mai táng phí).

- Lĩnh vực Khiếu nại tố cao (thủ tục giải quyết tố cáo).

- Lĩnh vực Thi đua - khen thưởng (thủ tục tặng giấy khen của Chủ tịch UBND xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị).

**5. Kế hoạch đánh giá**

**a) Thời gian:**

- 8h - 8h10: Họp mở đầu
- 8h10 - 8h 30: Đánh giá Ban lãnh đạo/Ban ISO;
- 8h 30 - 10 h: Tổ chức đánh giá các lĩnh vực theo mục 4;
- 10h -10h30: Thông qua báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá.
- 10h30-11h30: Họp bế mạc và Họp xem xét của lãnh đạo;

**b) Địa điểm:** Thực hiện đánh giá nội bộ tại các bộ phận liên quan.

**5. Nội dung đánh giá**

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

- Đã có các quyết định thành lập Ban ISO, Bổ nhiệm lãnh đạo chất lượng (QMR), 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 2021 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 2021 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 ?

- Đã có quyết định Ban hành Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã chưa ?

- Các quy trình có chữ ký của các thành viên soạn thảo, thành viên soát xét và người phê duyệt 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 có văn bản phân công/mô tả công việc của các bộ phận không? Nếu có thì cho xem văn bản phân công.

- Đã có danh mục tài liệu nội bộ chưa ?

- 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 phàn nàn 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 tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015: Hỏi các cán bộ, công chức 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 tại nơi sử dụng không ?

+ Đã phê duyệt, ký soát xét đầy đủ trước khi ban hành chưa ?

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

+ Có soát xét, cập nhật, thay đổi, nhận biết tình trạnh 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 ?

+ Xem thực tế cách thức sắp xếp, bảo quản, sử dụng như thế nào.

+ Xem có dấu hiệu nhận biết hồ sơ không: gáy hồ sơ có đồng bộ không, đúng theo quy trình kiểm soát hồ sơ không ? Có danh mục hồ sơ đính kèm không?

+ Bộ phận/lĩnh vực được đánh giá Kiểm soát các hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính có đảm bảo theo đúng trình tự quy trình quy định không ?:

- Bốc ngẫu nhiên một vài hồ sơ giải quyết một số các thủ tục để kiểm tra.

- Hoặc yêu cầu Bộ phận/lĩnh vực cho xem một vài hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình cần kiểm tra xem đã đảm bảo chưa ?

- 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 ?

**6. Tổ chức thực hiện**

***6.1. Các bộ phận được đánh giá:*** Cần phải:

- 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 năm 2021 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.

***6.2. 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 của UBND xã Quảng Phước

- 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.

***5.3. Ban ISO***

- Ban ISO tham mưu để lãnh đạo UBND xã ký duyệt các văn bản sau:

+ Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ;

+ Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2021;

+ Chương trình đánh giá nội bộ đợt 01 năm 2021

+ Thông báo đánh giá nội bộ gửi các bộ phận, cá nhân liên quan.

- Ban ISO phân phối kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2021, Chương trình đánh giá nội bộ đợt 01 năm 2021, 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).

- Trực tiếp liên hệ, phối hợp với tư vấn của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng để thực hiện các nội dung đánh giá nội bộ tại UBND xã đạt hiệu quả, chất lượng.

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

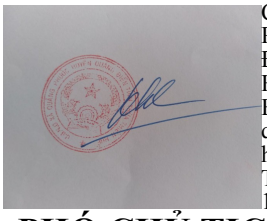
- Đôn đốc, giám sát, tổng hợp kết quả tự đánh giá, đánh giá nội bộ của các đơn vị theo quy định và Báo cáo Lãnh đạo UBND xã theo yêu cầu.

* Lưu ý: Thông báo này thay Thế thông báo số 18/TB- UBND ngày 22 tháng 9 năm 2021 của UBND xã về đánh giá nội bộ lần 1 năm 2021.

***Nhận được thông báo này yêu cầu Đoàn đánh giá nội bộ, các cán bộ côngchức chuyên môn phụ trách các lĩnh vực phối hợp tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc và đạt kết quả cao./.***

***Nơi nhận:***
- Đoàn đánh giá nội bộ;
- Bộ phận TN và TKQ hiện đại;
- Các bộ phận liên quan;
- Lưu VT.

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO CHẤT LƯỢNG**
**QMR**



Cơ quan: Xã Quảng Phước, Huyện Quảng Điền, Tỉnh Thừa Thiên Huế
Email: quangphuoc.quangdien@thuathienhue.gov.vn
Thời gian ký: 14.10.2021 10:01:59 +07:00

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ**
**Nguyễn Khánh**