

Số: 118/BC-UBND

Thị trấn A Lưới, ngày 15 tháng 8 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại Ủy ban nhân dân thị trấn A Lưới năm 2023**

Thực hiện Quyết định số 178/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân thị trấn về Ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND thị trấn A Lưới năm 2023; Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 24 tháng 7 năm 2023 của UBND thị trấn về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân thị trấn A Lưới và Thông báo số 39/TB-UBND ngày 03 tháng 8 năm 2023 của UBND thị trấn về việc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại Ủy ban nhân dân thị trấn A Lưới năm 2023. Ngày 15 tháng 8 năm 2023, UBND thị trấn tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại Ủy ban nhân dân thị trấn năm 2023 (đánh giá nội bộ). Nội dung, kết quả đánh giá như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

Đánh giá nội bộ năm 2023 nhằm để áp dụng, duy trì có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thị trấn A Lưới 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định của nhà nước liên quan.

- Tìm thấy các điểm lưu ý, không phù hợp cần khắc phục, phòng ngừa và cải tiến đối với HTQLCL của UBND thị trấn.

#### **II. PHẠM VI**

##### **1. Tài liệu sử dụng để đánh giá**

- Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đã được UBND thị trấn 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. Các bộ phận được đánh giá**

- Ban chỉ đạo ISO;
- Bộ phận Văn phòng - Thống kê;
- Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch;
- Bộ phận Địa chính - NN-XD&MT;
- Bộ phận Văn hóa - Xã hội;

**3. Thời gian đánh giá:** 01 ngày, ngày 15 tháng 8 năm 2023.

## **4. Thành phần đoàn đánh giá**

Theo Quyết định số 108/QĐ-UBND, ngày 24/7/2023 của UBND thị trấn về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân thị trấn A Lưới.

## **5. Kết quả đánh giá**

### **Cuộc đánh giá phát hiện:**

+ 06 điểm không phù hợp.

### **Các điểm không phù hợp cụ thể như sau:**

#### **a. Bộ phận Văn hóa - Xã hội**

- Hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực Bảo trợ xã hội (cấp huyện) thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Một số quy trình ISO thiếu biểu mẫu theo quy định, chưa kịp thời cập nhật mã định danh điện tử.

#### **b. Bộ phận Địa chính - NN-XD&MT**

##### **\* Hồ Giang Biên – Hồ Thị Hoa**

- Xây dựng quy trình ISO giải quyết TTHC lĩnh vực phụ trách chưa đảm bảo, một số quy trình thiếu căn cứ pháp lý.

##### **\* Nguyễn Ngọc Duy**

- Hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai (cấp huyện) thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

#### **c. Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch**

##### **\* Pi Riu Don**

- Hồ sơ chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản quyền sử dụng đất và nhà ở thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Một số quy trình ISO chưa bổ sung biểu mẫu theo quy định, chưa kịp thời cập nhật mã định danh điện tử.

#### **d. Một số lĩnh vực, bộ phận khác:**

Chưa tìm thấy điểm không phù hợp. Do thời gian tiến hành đánh giá không nhiều, nên có thể tạm thời chưa phát hiện được tất cả các vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng cần cải tiến. Tuy nhiên, thông qua những vấn đề đã nêu

trên, lãnh đạo UBND thị trấn sẽ tiến hành họp xem xét lãnh đạo chất lượng để tất cả các bộ phận/lĩnh vực liên quan được kiểm tra, rà soát lại và khắc phục sự không phù hợp đã nêu để HTQLCL tại Ủy ban nhân dân thị trấn vận hành có hiệu lực và hiệu quả hơn trong thời gian tới.

Tuy nhiên, thông qua những vấn đề đã nêu trên, lãnh đạo UBND thị trấn sẽ tiến hành họp xem xét lãnh đạo chất lượng để tất cả các bộ phận/lĩnh vực liên quan kiểm tra, rà soát lại và khắc phục sự không phù hợp đã nêu để HTQLCL tại UBND thị trấn vận hành có hiệu lực và hiệu quả hơn trong thời gian tới./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Kinh tế - Hạ tầng (b/c);
- CT và các PCT. UBNDTT;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Các bộ phận/ cá nhân liên quan;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

**TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ**

