

Số: 491/BC-UBND

Mang Yang, ngày 06 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO

Tình hình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND huyện năm 2018

Thực hiện Quyết định số: 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Công văn số 1091/SKHCN-CCTĐC ngày 20/11/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai “*V/v cung cấp hồ sơ, tài liệu kiểm chứng về Áp dụng HTQLCL, phục vụ công tác đánh giá cải cách hành chính của tỉnh năm 2018*”; Ủy ban nhân dân huyện Mang Yang báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của đơn vị như sau:

I. Kết quả việc triển khai xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2008.

1. Công tác xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2008 trên địa bàn huyện.

Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã được lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện quan tâm, chỉ đạo đạt kết quả.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của tỉnh. Trong năm 2018, UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chú trọng triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại các phòng, ban, ngành trực thuộc UBND huyện và các xã, thị trấn.

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được UBND huyện lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện

được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

2. Số lượng Phòng, Ban áp dụng:

Năm 2018, việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đã được UBND huyện triển khai tại 13 cơ quan, đơn vị, thuộc UBND huyện gồm: Phòng Nội vụ huyện (03 lĩnh vực với 18 thủ tục), phòng Tư pháp (01 lĩnh vực với 24 thủ tục), phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (03 lĩnh vực với 22 thủ tục), phòng Tài chính – Kế hoạch (01 lĩnh vực với 14 thủ tục), phòng Kinh tế và Hạ tầng (02 lĩnh vực với 16 thủ tục), phòng Tài Nguyên và Môi trường (04 thủ tục), phòng Giáo dục và Đào tạo (15 thủ tục), phòng Văn hóa và Thông tin (05 thủ tục), phòng Lao động, Thương binh và Xã hội (02 lĩnh vực với 32 thủ tục), Thanh tra huyện (05 thủ tục). Riêng phòng Dân tộc và phòng Y tế huyện áp dụng và triển khai 06 quy trình bắt buộc chung. Theo đó hiện tại UBND huyện xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại Ban chỉ đạo ISO 21 quy trình, Văn phòng HĐND&UBND huyện 02 quy trình, 12 cơ quan chuyên môn với 159 quy trình.

3. Việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các xã, thị trấn:

Thực hiện kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đến các xã, thị trấn theo chỉ đạo của UBND tỉnh, năm 2017 UBND huyện đã tiến hành xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại tất cả các đơn vị hành chính cấp xã thuộc địa phương.

Đến nay, tất cả 12/12 xã, thị trấn trên địa bàn huyện đều đã tiến hành ban hành quyết định công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo đúng quy định, đạt 100% kế hoạch.

4. Công tác tập huấn nâng cao nhận thức: Trong năm qua, UBND huyện đã cử công chức phụ trách công tác ISO của các phòng ban chuyên môn thuộc huyện tham gia lớp tập huấn nâng cao nhận thức Hệ thống quản lý chất lượng và kỹ năng đánh giá nội bộ theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 do Sở KH&CN tỉnh tổ chức.

5. Việc thực hiện niêm yết công khai:

Thực hiện niêm yết, công khai sơ đồ quy trình giải quyết hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa của huyện và tại các cơ quan, đơn vị thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

Cán bộ, công chức các cơ quan, đơn vị thường xuyên thực hiện cập nhật số theo dõi, phiếu theo dõi và sổ sách đầy đủ.

6. Đánh giá nội bộ:

Theo kế hoạch, mỗi năm Ban Chỉ đạo ISO tổ chức ít nhất 01 lần/năm đánh giá nội bộ. Kết quả trong năm 2018, Ban Chỉ đạo xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ với hình thức tổ chức đánh giá chéo giữa các đơn vị có sự tham gia của Ban Chỉ đạo ISO vào tháng 9/2018 với các nội dung: Hoạt động kiểm soát hồ sơ tài liệu, hoạt động báo cáo thống kê, phân tích dữ liệu, kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đề ra, hoạt động khắc phục sự không phù hợp phát sinh... Qua đánh giá nội bộ, Ban Chỉ đạo đánh giá cơ bản các bộ phận áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào giải quyết thủ tục hành chính đạt yêu cầu chất lượng đề ra (có hồ sơ đánh giá nội bộ kèm theo).

Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn một số cơ quan chưa xây dựng danh mục tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài. Qua đó, Ban Chỉ đạo đã kịp thời chấn chỉnh, bổ sung và cải tiến hệ thống quản lý gồm:

- Chỉ đạo các đơn vị thường xuyên cập nhật đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan theo yêu cầu hệ thống QLCL.

- Tiến hành rà soát về mặt thời gian giải quyết, quy trình thực hiện và thành phần hồ sơ giữa thủ tục hành chính áp dụng ISO và Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp huyện.

- Chỉnh sửa một số biểu mẫu cho phù hợp với tình hình thực tế.

- Chỉ đạo các đơn vị áp dụng kiểm soát được sản phẩm và có hành động khắc phục cụ thể bằng văn bản.

- Chỉ đạo các đơn vị có liên quan trong quá trình tham gia giải quyết sản phẩm, phải tuân thủ theo đúng quy trình và thời gian quy định tại phiếu theo dõi ISO.

7. Việc Cải tiến hệ thống:

Từ năm 2014 đến nay, UBND huyện Mang Yang áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào giải quyết thủ tục hành chính với 172 thủ tục thuộc 15 lĩnh vực tại 10 cơ quan, đơn vị. Hàng năm, căn cứ vào các thay đổi của bộ thủ tục hành chính do UBND tỉnh ban hành, UBND huyện chỉ đạo các cơ quan liên quan rà soát, chỉnh sửa, tiến quy trình cho phù hợp với quy định.

Năm 2017, UBND huyện Mang Yang xây dựng quy trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại BCĐ ISO, Văn phòng HĐND&UBND huyện và 10 cơ quan, đơn vị với 182 quy trình, bao gồm:

- BCĐ ISO: 21 quy trình;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện 02 quy trình;
- Phòng Giáo dục và Đào tạo: 32 quy trình;
- Phòng Kinh tế và Hạ tầng: 23 quy trình;
- Phòng Lao động – TB&XH: 21 quy trình;
- Phòng Nông nghiệp &PTNT: 03 quy trình;

- Phòng Nội vụ: 27 quy trình;
- Phòng Tài chính – Kế hoạch: 03 quy trình;
- Phòng Tài nguyên và Môi trường: 07 quy trình;
- Phòng Tư pháp: 28 quy trình;
- Phòng Văn hóa và Thông tin: 10 quy trình;
- Thanh tra huyện: 05 quy trình;

Năm 2018, UBND huyện Mang Yang tiến hành chỉnh sửa, bổ sung và ban hành 08 quy trình liên quan đến lĩnh vực tôn giáo theo quy định tại Luật Tín ngưỡng tôn giáo năm 2016, có hiệu lực từ ngày 01/01/2018. Đến nay, UBND huyện đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại BCD ISO, Văn phòng HĐND&UBND huyện và 12 cơ quan, đơn vị với 181 quy trình, bao gồm:

- BCD ISO: 21 quy trình;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện 02 quy trình;
- Phòng Giáo dục và Đào tạo: 32 quy trình;
- Phòng Kinh tế và Hạ tầng: 23 quy trình;
- Phòng Lao động – TB&XH: 21 quy trình;
- Phòng Nông nghiệp &PTNT: 03 quy trình;
- Phòng Nội vụ: 26 quy trình;
- Phòng Tài chính – Kế hoạch: 03 quy trình;
- Phòng Tài nguyên và Môi trường: 07 quy trình;
- Phòng Tư pháp: 28 quy trình;
- Phòng Văn hóa và Thông tin: 10 quy trình;
- Thanh tra huyện: 05 quy trình;
- Riêng phòng Dân tộc và Phòng Y tế thực hiện theo 06 quy trình bắt buộc.

II. Kế hoạch trong thời gian tiếp theo:

- Tiếp tục duy trì việc áp dụng hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào giải quyết thủ tục hành chính trong tất cả các thủ tục có trong Bộ thủ tục hành chính dùng chung cấp huyện tại các cơ quan, đơn vị chuyên môn của UBND huyện và UBND 12 xã, thị trấn theo kế hoạch.

- Hàng năm tổ chức ít nhất 01 lần đánh giá nội bộ để rà soát hệ thống, đồng thời giám sát việc áp dụng, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của từng đơn vị.

- Ban Chỉ đạo ISO thường xuyên nhắc nhở và xem xét những hành động khắc phục và phòng ngừa của các đơn vị khi có hồ sơ bị lỗi về mặt thời gian hoặc trình tự thủ tục.

- Xây dựng kế hoạch tổ chức tập huấn nâng cao cho cán bộ, công chức đang quan quản lý hệ thống ISO tại các đơn vị.

III. Đánh giá chung:

Được sự quan tâm, chỉ đạo, hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ, lãnh đạo UBND huyện, các cơ quan, đơn vị của huyện triển khai hoàn chỉnh các quy trình ISO theo Bộ thủ tục hành chính của tỉnh và các văn bản bổ sung, cập nhật. Qua quá trình triển khai ứng dụng mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào việc giải quyết hồ sơ hành chính tại UBND huyện đã đem đến những hiệu quả tích cực trong công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương, từng bước chuẩn hóa các thủ tục qui trình, rõ ràng trong việc phân công trách nhiệm, quyền hạn, tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức được nâng cao, minh bạch công khai và tạo được lòng tin đối với người dân. Lãnh đạo kiểm tra, kiểm soát được quá trình được quá trình chuyên viên giải quyết hồ sơ công việc.

Tuy nhiên, bên cạnh đó còn gặp một số khó khăn như:

- Bộ thủ tục hành chính liên tục thay đổi nên huyện phải bổ sung, cập nhật sửa đổi nhiều lần;

- Lãnh đạo một số cơ quan, đơn vị còn chưa quan tâm, chưa hiểu được đúng mức và ứng dụng của việc triển khai ứng dụng ISO hành chính trong quản lý hành chính tại đơn vị nên việc triển khai cho cơ quan còn chậm gây ảnh hưởng đến độ chung của UBND huyện.

- Trong quá trình vận hành quy trình của ISO theo mục tiêu chất lượng là 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn và đúng Luật, tuy nhiên có nhiều quy trình giải quyết chuyên môn có liên quan đến nhiều Phòng, Ban cùng tham gia giải quyết nên có nhiều khó khăn khách quan cho các đơn vị thực hiện đúng theo mục tiêu chất lượng đề ra.

Trên đây là Báo cáo tình hình áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2008 của Ủy ban nhân dân huyện Mang Yang./.

Nơi nhận:

- Chi cục TCĐLCL -Sở KHCN (B/c);
- CT, các PCT. UBND huyện;
- Các thành viên BCĐ ISO huyện;
- Lưu: VT, VX, NC.

Thuat

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Trọng

Mang Yang, ngày 05 tháng 9 năm 2018

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian: ngày 25 & 26/9/2018		Lần: 01	Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
1	Nguyễn Trung Hiếu	Phó CVP	Trưởng đoàn
2	Phạm Thắng Toàn	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND	Thành viên
3	Đậu Thị Thuận	Chuyên viên phòng Tư pháp	Thành viên
4	Mai Thị Dung	Chuyên viên phòng Nội vụ	Thành viên
5	Tôn Khánh Toàn	Chuyên viên phòng TN&MT	Thành viên
6	Nguyễn Văn Định	Chuyên viên phòng KT&HT	Thành viên

Phòng ban/Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Đánh giá viên
	25/9/2018	07h30 – 08h00	Họp khai mạc	
Ban chỉ đạo ISO		08h00 – 09h00	4.2 – 5.2 – 5.4.1 – 5.6 – 8.2.1 – 8.2.2	Mai Thị Dung
Văn phòng HĐND và UBND		09h00 – 10h00	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Tôn Khánh Toàn
Phòng Tư pháp		10h00 – 11h00	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Nguyễn Văn Định

Phòng Lao động - Thương binh & Xã hội		13h30 - 14h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Nguyễn Văn Định
Phòng Văn hóa và Thông tin		14h30- 15h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Phạm Thắng Toàn
Phòng Nội vụ		15h30 - 16h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Đậu Thị Thuận
Phòng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn	26/9/2018	07h30 - 08h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Mai Thị Dung
Thanh tra huyện		08h30 - 09h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Đậu Thị Thuận
Phòng Giáo dục và Đào tạo		09h30 - 10h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Mai Thị Dung
Phòng Kinh tế và Hạ tầng		10h30 - 11h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Phạm Thắng Toàn
Phòng Tài chính - Kế hoạch		13h30 - 14h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Nguyễn Văn Định
Phòng Tài nguyên và Môi trường		14h30 - 15h30	4.2.3 - 4.2.4 - 5.4.1 - 7.5.1	Đậu Thị Thuận
		16h - 17h	Hộp bể mạt	

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Trọng

NGƯỜI LẬP

Nguyễn Trung Hiếu

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Ban chỉ đạo ISO; Ngày đánh giá: 25/9/2018.

Đánh giá viên: Mai Thị Dung.

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2	Sổ tay chất lượng:		
	Đã ban hành chưa?	✓	
	Có bao gồm cơ cấu tổ chức, phạm vi áp dụng, và tham chiếu tài liệu viện dẫn?	✓	
5.2	Chính sách chất lượng:		
	Có ban hành chính sách chất lượng không?	✓	
	Đã ban hành phổ biến cho toàn thể cán bộ nhân viên chưa, bằng cách nào?	✓	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	✓	
	Có đạt mục tiêu đề ra không?	✓	
5.6	Xem xét của lãnh đạo:		
	Có định kỳ họp xem xét lãnh đạo không?	✓	
	Nếu có thì có lập biên bản xem xét lãnh đạo không?	✓	
8.2.1	Sự thỏa mãn của khách hàng:		
	Có phát phiếu điều tra đo lường sự thỏa mãn của tổ chức và công dân?	✓	
8.2.2	Đánh giá nội bộ:		
	Có tổ chức đánh giá nội bộ định kỳ năm trước không?	✓	
	Nếu có thì có báo cáo hành động khắc phục không?	✓	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



ĐÁNH GIÁ VIÊN

Mai Thị Dung
Mai Thị Dung



TRƯỜNG

ĐẠI HỌC

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: ...*Văn phòng HĐND UBND*... Ngày đánh giá: ...*25/9/2018*;

Đánh giá viên: ...*Biên Khanh Biên*.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	<i>✓</i>	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	<i>✓</i>	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	<i>✓</i>	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	<i>✓</i>	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	<i>✗</i>	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	<i>✓</i>	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	<i>✗</i>	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	<i>✗</i>	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	<i>✗</i>	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	<i>✓</i>	
	Có mục tiêu đề ra không?	<i>✗</i>	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	<i>✗</i>	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	<i>✓</i>	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	<i>✓</i>	
	Có biên nhận hồ sơ không?	<i>✓</i>	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	<i>✓</i>	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



CHÁNH VĂN PHÒNG

Trương Quang Viện

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Tên Khanh & Đan



ល. ០០១

ល. ០០១

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Tư pháp.....Ngày đánh giá: 25/9/2018;

Đánh giá viên: Nguyễn Văn Đình.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?		
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?		
	Tài liệu có phê duyệt chưa?		
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?		
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?		
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?		
	Có lập thành phần hồ sơ không?		
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?		
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?		
5.4.1	Mục tiêu chất lượng		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?		
	Có mục tiêu đề ra không?		
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?		
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?		
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?		
	Có biên nhận hồ sơ không?		
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?		

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ VIÊN



Thân Văn Thái

Nguyễn Văn Đình
Nguyễn Văn Đình

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Lưu trữ - TC và XT Ngày đánh giá: 25/9/2018;

Đánh giá viên: Nguyễn Văn Đình;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	X	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	X	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	X	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	X	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	X	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	X	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	X	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	X	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	X	
	Có mục tiêu đề ra không?	X	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	X	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	X	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	X	
	Có biên nhận hồ sơ không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?		X

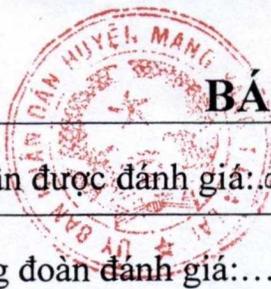
ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



Võ Minh Quang

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Nguyễn Văn Đình
Nguyễn Văn Đình



BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá: <i>Phòng Kế Toán và XN</i>		Sự KPH số: <i>01/2018/KTBN</i>
Trưởng đoàn đánh giá: <i>Nguyễn Công Hữu</i>		Tiêu chuẩn: ISO 9001:2008
Ngày đánh giá: <i>25/1/2018</i>	Đánh giá viên: <i>Nguyễn Văn Sĩ</i>	
Nặng: <input checked="" type="checkbox"/>	Nhẹ: <input type="checkbox"/>	Điều khoản:.....
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp: <i>Không có phiếu thu dẫn tới trong quá trình giải quyết hồ sơ</i>		
Báo cáo hành động khắc phục của đơn vị được đánh giá:		
Người thực hiện:	Ngày hoàn thành:/...../.....	Xác nhận của phòng được đánh giá
Nội dung khắc phục:		
Theo dõi hành động khắc phục:		
Nhận xét:		
Chấp nhận: <input type="checkbox"/>		Không chấp nhận: <input type="checkbox"/>
Ngày:...../...../.....	Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá:	

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng VH-TT.....Ngày đánh giá: 25/9/2018;

Đánh giá viên: Phạm Thị Hằng.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	X	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	X	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	X	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	X	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	X	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	X	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	X	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	X	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	X	
	Có mục tiêu đề ra không?	X	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	X	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	X	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	X	
	Có biên nhận hồ sơ không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	X	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



ĐÁNH GIÁ VIÊN

Phạm Thị Hằng
Phạm Thị Hằng

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Nội vụ.....Ngày đánh giá: 25/9/2018;
Đánh giá viên: Đầu Thị Thuận.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có mục tiêu đề ra không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có biên nhận hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	<input checked="" type="checkbox"/>	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



TRƯỞNG PHÒNG

Trần Văn Bằng

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Đầu Thị Thuận

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng NN & PNT.....Ngày đánh giá: 26/9/2018;
Đánh giá viên: Mai Phi Dung.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	✓	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	✓	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	✓	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	✓	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	✓	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	✓	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	✓	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	✓	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	✓	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	✓	
	Có mục tiêu đề ra không?	✓	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	✓	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	✓	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	✓	
	Có biên nhận hồ sơ không?	✓	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	✓	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



Phạm Ngọc Cơ

ĐÁNH GIÁ VIÊN

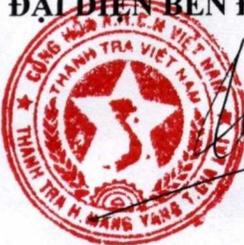
Maiphidung
Mai Phi Dung

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Chanh tra huyện Ngày đánh giá: 26/9/2018;
Đánh giá viên: Đào Thị Thuận;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có mục tiêu đề ra không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có biên nhận hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	<input checked="" type="checkbox"/>	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



ĐÁNH GIÁ VIÊN

Nguyễn Xuân Can

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng GD-ĐT.....Ngày đánh giá: 28/9/2018;

Đánh giá viên: Mai Phi Dung.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	✓	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	✓	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	✓	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	✓	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	✓	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	✓	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	✓	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	✓	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	✓	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	✓	
	Có mục tiêu đề ra không?	✓	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	✓	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	✓	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	✓	
	Có biên nhận hồ sơ không?	✓	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	✓	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



TRƯỞNG PHÒNG

Hồ Văn Diệp

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Mai Phi Dung

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng Kinh tế và Hộ tịch Ngày đánh giá: 26/9/2018;
Đánh giá viên: Phạm Thống Tiến;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	X	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	X	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	X	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	X	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	X	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	X	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	X	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	X	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	X	
	Có mục tiêu đề ra không?	X	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	X	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	X	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	X	
	Có biên nhận hồ sơ không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	X	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



TRƯỞNG PHÒNG

Phan Lê Nguyễn

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Phạm Thống Tiến

Phạm Thống Tiến

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng TC - KM.....Ngày đánh giá: 26/9/2018;
Đánh giá viên: Nguyễn Văn Đình.....;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có mục tiêu đề ra không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có biên nhận hồ sơ không?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	<input checked="" type="checkbox"/>	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



TRƯỞNG PHÒNG

Trương Thị Luận

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Nguyễn Văn Đình
Nguyễn Văn Đình

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: Phòng TN-MT Ngày đánh giá: 26/9/2018;
Đánh giá viên: Lâu Thị Thuần;

Điều khoản	Câu hỏi cần kiểm tra	PH	KPH
4.2.3	Kiểm soát tài liệu:		
	Có lập danh mục tài liệu nội bộ không?	X	
	Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không?	X	
	Tài liệu có phê duyệt chưa?	X	
	Tài liệu có cập nhật các quy định hiện hành không?	X	
	Có sử dụng tài liệu lỗi thời không?	X	
4.2.4	Kiểm soát hồ sơ:		
	Có lập danh mục hồ sơ không?	X	
	Có lập thành phần hồ sơ không?	X	
	Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ không?	X	
5.4.1	Mục tiêu chất lượng:		
	Có lập mục tiêu chất lượng không?	X	
	Có mục tiêu đề ra không?	X	
7.5.1	Kiểm soát quy trình tác nghiệp:		
	Có thực hiện đúng thời gian Nhà nước quy định không?	X	
	Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định không?	X	
	Có thực hiện đúng theo văn bản QPPL hiện hành không?	X	
	Có biên nhận hồ sơ không?	X	
	Có phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc không?	X	

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



TRƯỞNG PHÒNG

Võ Lê Xuân Thiện

ĐÁNH GIÁ VIÊN

Lâu Thị Thuần

Mang Yang, ngày 25 tháng 10 năm 2018

BIÊN BẢN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1. Thành phần tham dự:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Phòng
1	Nguyễn Như Phi	Chủ tịch UBND huyện	
2	Lê Trọng	Phó Chủ tịch UBND huyện kiêm Đại diện lãnh đạo chất lượng	
3	Nguyễn Trung Hiếu	Phó Chánh Văn phòng kiêm Thư ký	Văn phòng HĐND-UBND
4		Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện	Phòng chuyên môn

2. Kết quả của đánh giá nội bộ:

TT	Tên đơn vị được đánh giá	Số điểm không phù hợp nặng	Số điểm không phù hợp nhẹ	Số điểm không phù hợp đã khắc phục
1.	Ban chỉ đạo ISO	0	0	
2.	Văn phòng HĐND- UBND	0	0	
3.	Phòng Tư pháp	0	0	
4.	Phòng Lao động thương binh & xã hội	01	0	Các lỗi nặng thuộc về hồ sơ nghiệp vụ nên không tiến hành khắc phục được.
5.	Phòng Văn hóa thông tin	0	0	
6.	Phòng Nội vụ	0	0	
7.	Phòng Nông nghiệp & phát triển nông thôn	0	0	
8.	Thanh tra huyện	0	0	
9.	Phòng Giáo dục đào tạo	0	0	
10.	Phòng Kinh tế hạ tầng	0	0	



11.	Phòng Tài chính kế hoạch	0	0	
12.	Phòng Tài nguyên môi trường	0	0	

3. Phản hồi của tổ chức và công dân thông qua sự đo lường sự thỏa mãn khách hàng bằng phiếu thăm dò hoặc các hình thức khác(kể cả sự khiếu nại và tố cáo):

1.1 Phân tích đơn thư khiếu nại tố, cáo (nếu có)

Thông tin về sự hài lòng của tổ chức, công dân thường xuyên được cập nhật qua Bộ phận “Một cửa” và Lãnh đạo cơ quan thông qua các hình thức như trao đổi trực tiếp hoặc văn bản (phiếu góp ý).

Nhìn chung tổ chức, công dân hài lòng về hoạt động giải quyết công việc của cơ quan với việc đảm bảo đúng chất lượng kể cả khi khối lượng công việc phát sinh tăng thêm.

1.2 Lập bảng đánh giá sự đo lường sự thỏa mãn của tổ chức và công dân

TT	Số phiếu thăm dò phát ra cho từng lĩnh vực	Hài lòng	Không hài lòng
1	Lĩnh vực Xây dựng phát 05 phiếu	05 phiếu	0
2	Lĩnh vực Đăng ký kinh doanh phát 07 phiếu	07 phiếu	0
3	Lĩnh vực Đất đai phát 15 phiếu	12 phiếu	03 phiếu

4. Đánh giá mục tiêu chất lượng (kế hoạch cần thực hiện) và kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng (kế hoạch) có đạt được như đề ra không.

Mục tiêu chất lượng năm 2017 được ban hành từ ngày 03/5/2017 nên đang trong quá trình áp dụng. Khi kết thúc năm 2017, các phòng ban cũng như Ban chỉ đạo ISO sẽ tiến hành thực hiện báo cáo mục tiêu chất lượng để đánh giá mục tiêu chất lượng ban hành có đạt được kết quả như dự kiến hay không.

5. Tình trạng khắc phục và phòng ngừa:

Với 01 điểm không phù hợp nặng của phòng LĐTĐBXH (Hồ sơ không có phiếu theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ) → yêu cầu phòng Lao động -TBXH các hồ sơ phát sinh từ ngày 30/10 phải có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định.

6. Các hành động còn tiếp tục từ các cuộc xem xét trước:

Năm 2017, UBND huyện Mang Yang tiến hành họp xem xét lãnh đạo vào tháng 8/2018 qua đó có 02 điểm không phù hợp nặng (của phòng LĐ-TĐ&XH), đến nay 02 điểm KPH này đã được khắc phục (giải quyết đúng thời gian quy định và có biên nhận hồ sơ).

7. Những thay đổi pháp luật và nhân sự ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng:

Bộ tài liệu ISO được đơn vị ban hành áp dụng lần 03 từ ngày 03/5/2017 đã cập nhật tất cả các văn bản pháp quy hiện hành mới nhất vào bộ tài liệu do vậy đến thời điểm hiện tại, các quy trình vẫn được áp dụng vào thực tế và chưa cần thiết phải tiến hành cập nhật tài liệu.

Ngày 15/01/2018, UBND huyện đã sửa đổi, bổ sung 08 quy trình thuộc lĩnh vực tôn giáo theo quy định mới của Luật Tín ngưỡng tôn giáo (có hiệu lực từ ngày 01/01/2018), hiện tại UBND huyện đã xây dựng và triển khai 06 quy trình bắt buộc và 181 quy trình nội bộ.

Định kỳ hàng quý, Ban chỉ đạo ISO sẽ đôn đốc các phòng ban rà soát và cập nhật hệ thống tài liệu phù hợp văn bản hiện hành.

8. Các cải tiến và nhu cầu nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng:

TT	Hành động liên quan	Nội dung quyết định	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Liên quan tới HTQLCL	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng có điểm KPH cần nhanh chóng khắc phục để tiếp tục duy trì có hiệu quả việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào giải quyết công việc. - Đại diện lãnh đạo về chất lượng tập hợp tất cả các phiếu yêu cầu khắc phục, tổng kết tình hình thực hiện, phân tích và thực hiện các biện pháp nhằm rút kinh nghiệm. 	Các phòng liên quan	31/12/2018
2	Liên quan đến quá trình thực hiện công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích những lỗi sai nhằm xác định nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục tránh tái phạm các lỗi này. - Đánh giá thực hiện các mục tiêu chất lượng của phòng. 	Đại diện lãnh đạo chất lượng/Thư ký Ban ISO/ các phòng	31/12/2018
3	Các nguồn lực cần thiết	<ul style="list-style-type: none"> - Phân bổ nguồn lực cần thiết để đảm bảo các phòng thực hiện đầy đủ các quy trình, tài liệu đã ban hành. - Đảm bảo hệ thống máy móc, phương tiện làm việc, phần mềm xử lý được ổn định. 	Đại diện lãnh đạo chất lượng/Thư ký Ban ISO/ Các phòng	31/12/2018

KẾT LUẬN:

Sau khi họp xem xét HTQLCL của Ban chi đạo ISO huyện Mang Yang, Chủ tịch UBND huyện đưa ra các kết luận sau:

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Mang Yang phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008.

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Mang Yang phù hợp với văn bản pháp luật hiện hành.

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Mang Yang phù hợp với thực tế cơ quan và thực tiễn địa phương.

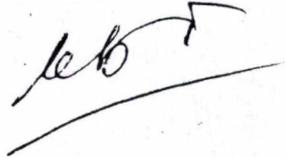
Cuộc họp kết thúc vào lúc 11h cùng ngày./.

THƯ KÝ



Nguyễn Trung Hiếu

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO



Lê Trọng

CHỦ TỊCH



Nguyễn Như Phi



BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP

1. Chu kỳ đánh giá:

Định kỳ ;

Đột xuất .

2. Thành viên đoàn đánh giá:

STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
1	Nguyễn Trung Hiếu	Phó CVP	Trưởng đoàn
2	Phạm Thắng Toàn	Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND	Thành viên
3	Đậu Thị Thuận	Chuyên viên phòng Tư pháp	Thành viên
4	Mai Thị Dung	Chuyên viên phòng Nội vụ	Thành viên
5	Tôn Khánh Toàn	Chuyên viên phòng TN&MT	Thành viên
6	Nguyễn Văn Định	Chuyên viên phòng KT&HT	Thành viên

3. Cuộc đánh giá đã phát hiện:

Các điểm không phù hợp nặng: 01 điểm;

Các điểm không phù hợp nhẹ: 0 điểm.

4. Bảng tóm tắt các phòng được đánh giá:

TT	Tên đơn vị được đánh giá	Số điểm KPH nặng	Số điểm KPH nhẹ	Khắc phục các điểm KPH nêu trên
1.	Ban chỉ đạo ISO	0	0	
2.	Văn phòng HĐND-UBND	0	0	
3.	Phòng Tư pháp	0	0	
4.	Phòng Lao động thương binh & xã hội	01	0	Các lỗi nặng thuộc về hồ sơ nghiệp vụ nên không tiến hành khắc phục được.
5.	Phòng Văn hóa và Thông tin	0	0	
6.	Phòng Nội vụ	0	0	
7.	Phòng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn	0	0	
8.	Thanh tra huyện	0	0	
9.	Phòng Giáo dục và Đào tạo	0	0	

10.	Phòng Kinh tế và Hạ tầng	0	0	
11.	Phòng Tài chính - Kế hoạch	0	0	
12.	Phòng Tài nguyên & Môi trường	0	0	

5. Nhận xét tóm tắt về hiệu lực của HTQLCL của toàn cơ quan được đánh giá:

Nhận xét chung:

Hệ thống quản lý chất lượng đã được phê duyệt và ban hành áp dụng lần 3 tại các phòng thuộc UBND huyện Mang Yang kể từ ngày 03/5/2017.

Điểm mạnh:

- Lãnh đạo UBND huyện Mang Yang và các phòng trực thuộc có quyết tâm cao trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, đã tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tổ chức đánh giá kiểm tra tại các phòng theo đúng kế hoạch.

- Các phòng đã hợp tác tốt, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá của đoàn.

- Sự phối hợp tích cực của Ban chỉ đạo ISO và tổ thư ký ISO.

- Một số quy trình nghiệp vụ tại các phòng đã được áp dụng vào thực tế, đã phát sinh và lưu trữ hồ sơ liên quan (*Quy trình đăng ký hộ kinh doanh; Quy trình cấp GPXD nhà ở riêng lẻ tại đô thị, Quy trình chuyển mục đích sử dụng đất, Quy trình đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài ...*).

- Việc sắp xếp, lưu trữ hồ sơ được thực hiện thống nhất theo quy định về văn thư lưu trữ do vậy việc truy tìm và tra cứu hồ sơ thuận lợi.

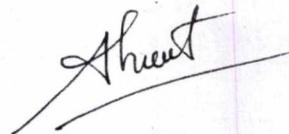
- Đã lập kế hoạch và khảo sát sự hài lòng của tổ chức theo TCVN ISO 9001:2008

Điểm tồn tại:

- Một số quy trình tác nghiệp tại các phòng chuyên môn đến nay chưa được áp dụng đầy đủ vào thực tế công việc, chưa phát sinh hồ sơ.

Mang Yang, ngày 26 tháng 9 năm 2018

Trưởng đoàn



Nguyễn Trung Hiếu