

Số: 51/TB-UBND

Quảng Thọ, ngày 27 tháng 7 năm 2023

## **THÔNG BÁO**

### **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 xã Quảng Thọ năm 2023**

Để áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thọ 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 Thọ.

Trường Ban chỉ đạo ISO thông báo đến các đồng chí trong Ban chỉ đạo ISO, Phụ trách các Bộ phận và toàn thể cán bộ, công chức về kế hoạch “Đánh giá nội bộ năm 2023” các bộ phận trong UBND xã Quảng Thọ như sau:

**1. Thời gian thực hiện:** 01 ngày (**ngày 31/7/2023**).

**2. Thành phần tham dự:**

- Ban chỉ đạo ISO, Bộ phận Văn phòng - Thống kê, Địa chính - Nông nghiệp -XD&MT xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã, Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - xã hội và các thành viên liên quan của UBND xã.

**3. Thành phần đoàn đánh giá nội bộ:**

Theo Quyết định 105/QĐ-UBND, ngày 21/6/2023 của UBND xã.

Trong đó: Ông Hoàng Văn Lung làm Trưởng đoàn đánh giá. Ông Hà Hiền làm Thành viên kiêm Thư ký đoàn đánh giá.

**4. Kế hoạch đánh giá**

**a) Thời gian:**

- 8h-8h30: Họp mở đầu
- 8h30-9h: Đánh giá Ban lãnh đạo/Ban ISO;
- 9h-10h: Nhóm 1 đánh giá nhóm 2;
- 10h-11h: Nhóm 2 đánh giá nhóm 3;
- 11h-14h: Nghỉ trưa.
- 14h-15h: Nhóm 3 đánh giá nhóm 1;
- 15h-15h30: Chuẩn bị các báo cáo.
- 15h30-16h00: : 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, họp tại Hội trường xã.

**5. Nội dung đánh giá**

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

- Xem xét những Quyết định của Lãnh đạo UBND xã về ISO: Các quyết định thành lập Ban Chỉ đạo ISO; Bổ nhiệm lãnh đạo chất lượng (QMR); Ban

soạn thảo ISO, Quyết định ban hành danh mục hệ thống tài liệu. Chữ ký phê duyệt. Quy trình và biểu mẫu.

- Xem xét việc xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023.

- Xem xét việc phổ biến Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng cho cán bộ, công chức.

- Xem xét việc kiểm soát phân phối tài liệu, danh mục tài liệu nội bộ.

- Xem xét sự phân công công việc và việc lấy ý kiến của tổ chức công dân về dịch vụ hành chính công.

**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:

- + Chính sách chất lượng của xã

- + Mục tiêu chất lượng của xã

- + Tài liệu, hồ sơ

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

- + Tài liệu, quy trình có sẵn có tại nơi sử dụng ..

- + Phê duyệt, ký soát xét.

- + Các biểu mẫu theo quy định

- + Soát xét, cập nhật, thay đổi, nhận biết tình trạng sửa đổi hiện tại.

- + Lập danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài

- + Cách thức kiểm soát các tài liệu dưới dạng phương tiện điện tử.

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

- + Lưu giữ hồ sơ đúng theo quy trình?

- + Cách thức sắp xếp, bảo quản, sử dụng hồ sơ.

- + Dấu hiệu nhận biết hồ sơ, danh mục hồ sơ.

- Xem xét việc kiểm soát, lưu giữ các hồ sơ liên quan đến các hoạt động của Bộ phận (thông qua các hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính theo các quy trình, quy định công việc).

- Xem xét việc lấy ý kiến của tổ chức/công dân để đo lường mức hài lòng về dịch vụ công.

- Môi trường, phương tiện làm việc có đảm bảo không.

- Các chế độ báo cáo định kỳ liên quan đến ISO.

- Các hoạt động cải tiến, khắc phục, phòng ngừa.

## **6. Tổ chức thực hiện**

### **a) Các bộ phận/đơn vị 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 2023 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.

**b) 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 của UBND xã Quảng Thọ.

- 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.

**c) Ban Chỉ đạo ISO**

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

+ Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2023;

+ Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ;

+ Chương trình đánh giá nội bộ năm 2023;

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

- 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 bộ phận theo quy định và báo cáo Lãnh đạo UBND xã theo yêu cầu.

*Nhận được thông báo này yêu cầu Trưởng Ban Chỉ đạo ISO, thư ký Ban Chỉ đạo ISO và các bộ phận/đơn vị nghiêm túc tổ chức thực hiện các nội dung trên để tiến hành đánh giá nội bộ năm 2023 tại UBND xã đạt hiệu quả, chất lượng cao./.*

**Nơi nhận:**

- CT, PCT UBND xã;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các bộ phận/cá nhân liên quan;
- Lưu VT.

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO CHẤT LƯỢNG  
QMR**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ  
Hoàng Văn Lung**