

**BÁO CÁO**  
**Tự kiểm tra, đánh giá việc duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo**  
**Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015**

Thực hiện Quyết định số 4767/QĐ-UBND ngày 14/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa. UBND phường Ba Đình báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 được áp dụng tại cơ quan với các nội dung sau:

**1. Kết quả kiểm tra, đánh giá:**

**1.1. Kết quả kiểm tra, đánh giá theo các tiêu chí:**

TT	Tiêu chí	Thực trạng (có: +; không: -)	Hồ sơ chứng minh (số, tên, ngày tháng ra văn bản)	Đánh giá mức độ hiệu lực, hiệu quả		Điểm	Ghi chú
				Chuẩn mực đánh giá	Mức độ		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>1</b>	<b>Hoạt động lãnh, chỉ đạo của lãnh đạo và Ban chỉ đạo ISO</b>						
*1.1	Thành lập Ban Chỉ đạo ISO/Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO.	+	- Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo số 94/QĐ-UBND ngày 20/5/2019. - Quyết định kiện toàn BCD số 04/QĐ-UBND ngày 10/01/2020.	Chỉ đạo, điều hành đối với hoạt động của HTQL chất lượng. - Duy trì → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định kiện toàn BCD số 102/QĐ-UBND ngày 17/7/2020.</li> <li>- Quyết định kiện toàn BCD số 256/QĐ-UBND ngày 04/5/2022.</li> <li>- Quyết định kiện toàn BCD số 23/QĐ-UBND ngày 08/02/2023.</li> </ul>				
1.2	Chính sách chất lượng.	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày tháng ban hành: 19/01/2024.</li> <li>- Nơi niêm yết: Bộ phận Một cửa.</li> </ul>	- Phù hợp và được soát xét định kỳ → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
1.3	Mục tiêu chất lượng của cơ quan.	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày tháng ban hành: 19/01/2024.</li> <li>- Nơi niêm yết: Bộ phận Một cửa.</li> </ul>	- Phù hợp và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
1.4	Mục tiêu chất lượng của các phòng, bộ phận.	+	<p>Số bộ phận đã thiết lập gồm: 08 bộ phận.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài chính- Kế toán;</li> <li>- Tư pháp- Hộ tịch;</li> <li>- Văn hóa- Xã hội;</li> <li>- Địa chính- Xây dựng &amp; TNMT</li> <li>- Công an;</li> <li>- Quân sự;</li> </ul>	- 100% số bộ phận đã thiết lập và được đánh giá kết quả định kỳ → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn phòng- Thống kê;</li> <li>- Các QT tác nghiệp khác</li> </ul>				
1.5	Kiểm soát rủi ro, cơ hội	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng nhận diện đánh giá, rủi ro, cơ hội;</li> <li>- Kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đã thực hiện nhận diện, đánh giá rủi ro, các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng -&gt; Đáp ứng;</li> </ul>	Đạt yêu cầu	5	
<b>2</b>	<b>Kiểm soát tài liệu, hồ sơ</b>						
2.1	Ban hành hệ thống tài liệu.	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu:</li> <li>+ Các Quy trình bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn</li> <li>+ Tài chính- Kế toán;</li> <li>+ Tư pháp- Hộ tịch;</li> <li>+ Văn hóa- Xã hội;</li> <li>+ Địa chính- Xây dựng- Đô thị và Môi trường;</li> <li>+ Công an;</li> <li>+ Quân sự;</li> <li>+ Văn phòng- Thống</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đầy đủ các tài liệu bắt buộc và tài liệu được ban hành đúng quy trình → đáp ứng.</li> </ul>	Đạt yêu cầu	5	

			kê; + Các Quy trình tác nghiệp khác.				
2.2	Phân phối và sử dụng.	+	Cách thức phân phối tài liệu (Bảng phân phối tài liệu)	- Đã phân phối tài liệu đến toàn bộ các phòng, bộ phận → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
2.3	Có kiểm soát hiệu lực của tài liệu.	+	Danh mục tài liệu nội bộ HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu. - Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài HTQLCL theo Biểu mẫu của quy trình kiểm soát tài liệu (Bản cứng hoặc địa chỉ/ đường dẫn lưu trên mạng, máy tính)	- Tài liệu mới luôn được cập nhật, tài liệu lỗi thời được loại bỏ → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
2.4	Kiểm soát hồ sơ.	+	Danh mục hồ sơ theo Biểu mẫu tại quy trình kiểm soát hồ sơ.	- Đã thiết lập danh mục hồ sơ chất lượng→ đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
3	<b>Nguồn lực: phân công trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu năng lực</b>		- Quyết định số 98/QĐ-UBND ngày 20/5/2020 của Chủ tịch UBND phường Ba Đình về phân công nhiệm vụ xây	- 100 % phòng, bộ phận thiết lập Bản phân công trách nhiệm quyền hạn→ đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	

			dựng và Phê duyệt Danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 tại UBND phường.				
<b>4</b>	<b>Giải quyết công việc liên quan Thủ tục hành chính (TTHC)- Công dân</b>						
4.1	Có quy trình ISO.	+	- Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan; - Danh mục các TTHC được chuẩn hoá theo quy trình ISO/Văn bản viện dẫn đến các tài liệu hoặc phần mềm thực hiện công việc liên quan giải quyết TTHC.	- Các TTHC được chuẩn hoá theo quy trình theo HTQLCL ISO → Đáp ứng	Đạt yêu cầu	5	
4.2	Tuân thủ quy trình.	+	Báo cáo số 45/BC-UBND ngày 19/6/2024 Kết quả giải quyết TTHC tại phường Ba Đình (Số liệu tổng hợp từ ngày	- Hồ sơ giải quyết đúng hạn, đúng quy định → Đáp ứng	Đạt yêu cầu	5	

			30/06/2023 đến ngày 15/6/2024)				
<b>5</b>	<b>Cải tiến</b>						
*5.1	Đánh giá nội bộ.	+	Báo cáo số 185/BC-BCĐ ngày 11/12/2023 đánh giá việc duy trì hệ thống QLCL ISO 9001:2015 tại UBND phường Ba Đình năm 2023; Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 08/02/2024 về đánh giá chất lượng nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Ba Đình năm 2024.	- Toàn bộ các bộ phận được đánh giá và hoạt động đánh giá tuân thủ đúng quy trình → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
*5.2	Xem xét của lãnh đạo.	+	Biên bản số 08/BB-UBND ngày 12/12/2023 của UBND phường Ba Đình về họp xét của lãnh đạo.	- Nội dung xem xét đầy đủ các yếu tố đầu vào theo yêu cầu của tiêu chuẩn → đáp ứng.	Đạt yêu cầu	5	
5.3	Hành động khắc phục sau khi có phát hiện sự không	+	Không	Cơ quan không có sự không phù hợp.	Đạt yêu cầu	5	

	phù hợp.						
*5.4	Công bố sự phù hợp HTQLCL; Sửa đổi bổ sung quy trình ISO và công bố lại.	+	<p>- Quyết định công bố: Số 212/QĐ-UBND ngày 25/11/2019 của UBND phường Ba Đình về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Quốc gia TCVN IQ 9001:2015;</p> <p>- Quyết định công bố lại: Quyết định số 166/QĐ-UBND ngày 09/8/2021 của UBND phường Ba Đình về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;</p> <p>- Quyết định công bố lại: Quyết định số 312/QĐ-UBND ngày 13/6/2022 của UBND phường Ba Đình về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp</p>	- Công bố lại đúng trình tự theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg và kịp thời khi có thay đổi về phạm vi áp dụng → Tốt	Tốt	5,5	

			<p>Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.</p> <p>- Quyết định công bố lại: Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày 13/6/2023 của UBND phường Ba Đình về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.</p> <p>- Quyết định công bố lại: Quyết định số 109/QĐ-UBND ngày 17/6/2024 của UBND phường Ba Đình về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.</p>				
5.5	Báo cáo tự kiểm tra đánh giá năm trước.	+	- Báo cáo số 55/BC-UBND ngày 28/7/2020 của UBND phường Ba Đình về Tự kiểm tra đánh giá duy trì cải	- Xếp loại Tốt → Tốt	Tốt	5,5	



		<p>tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</p> <p>- Báo cáo số 62/BC-UBND ngày 12/8/2021 của UBND phường Ba Đình về Tự kiểm tra đánh giá việc duy trì cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.</p> <p>- Báo cáo số 56/BC-UBND ngày 17/6/2022 của UBND phường Ba Đình về Tự kiểm tra đánh giá việc duy trì cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.</p> <p>- Báo cáo số 72/BC-UBND ngày 19/6/2023 của UBND phường Ba Đình về Tự kiểm tra đánh giá việc duy trì cải tiến hệ thống</p>				
--	--	---	--	--	--	--

			quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.				
	<b>Tổng điểm (1+2+3+4+5)</b>					<b>86</b>	

**1.2. Tổng điểm đạt được: 86**

**1.3. Xếp loại chung: Đạt yêu cầu.**

**2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.**

**2.1. Tồn tại, hạn chế: Không.**

**2.2. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế: Không.**

**3.3. Kiến nghị, đề xuất: Không.**

***Nơi nhận:***

- Sở Khoa học Công nghệ (B/c);
- UBND thị xã(B/c);
- UBND phường(B/c);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Thị Nga**