

Phú Quốc, ngày 25 tháng 11 năm 2022

Số: 83 /BC-ĐĐG

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM 2022
(Hệ thống Quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015)

1. Ngày đánh giá: 23-24/11/2022

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓ tương ứng)

- ☒ Lãnh đạo ISO và Thư ký ISO
- ☒ Phòng Tư pháp
- ☒ Phòng Văn hóa và Thông tin
- ☒ Phòng Nội vụ
- ☒ Phòng Tài chính và Kế hoạch
- ☒ Phòng Kinh tế
- ☒ Phòng Giáo dục và Đào tạo
- ☒ Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội
- ☒ Phòng Quản lý Đô thị
- ☒ Phòng Tài nguyên Môi trường
- ☒ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố

3. Thành phần đoàn đánh giá:

TT	Họ tên	Chức danh
1	Nguyễn Thị Kim Loan	Trưởng đoàn
2	Ngô Thanh Xuân	Phó đoàn
3	Lê Thị Thu Thảo	Thư ký
4	Nguyễn Tấn Dương	Thành viên
5	Nguyễn Phú Hải	Thành viên
6	Mai Thị Tuyết Quyên	Thành viên
7	Huỳnh Thị Ngọc Lan	Thành viên
8	Trần Thị Hồng Dương	Thành viên
9	Võ Hoàng Khúc	Thành viên

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của Ủy ban nhân dân thành phố Phú Quốc so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

PH: Phù hợp; A: Không phù hợp nặng; B: Không phù hợp nhẹ; C: Khuyến nghị

ĐIỀU KHOẢN	PHÒNG/BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ										
	Lãnh đạo & TK ISO	Tư pháp	Văn hóa – Thông tin	Nội vụ	Tài chính – Kế hoạch	Kinh tế	Giáo dục – Đào tạo	Lao động-TBX H	Quản lý Đô thị	Tài nguyên – Môi trường	TN-TKQ
4.1											
4.2											
4.3											
4.4											
5.1	PH										
5.2	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH
5.3											
6.1											
6.2	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH	PH
6.3											
7.1											
7.2											
7.5	PH	PH	C	C	PH	PH	B	PH	PH	B	PH
8.2											
8.4											
8.5		C	C	C	PH	C	B	PH	B	A	C
8.6											
8.7	C										
9.1	PH										PH
9.2											
9.3											
10.2	C										
Tổng	2C	1C	2C	2C	PH	1C	1A 1B	PH	1B	1A 1B	1C

- Không phù hợp nặng (A): 02
- Không phù hợp nhẹ (B): 04
- Khuyến nghị (C): 09

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

- *Duy trì hệ thống:* Đơn vị đã thực hiện cập nhật, duy trì hệ thống TCVN ISO 9001:2015 cơ bản đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn và mô hình khung. Trong năm có ban hành (lại) Hệ thống quản lý chất lượng, cập nhật các thay đổi, đáp ứng yêu cầu công việc đặt ra. Đồng thời, có công bố và thông báo đến Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Kiên Giang.

+ Các thủ tục hành chính giải quyết đảm bảo đúng thời gian quy định, kết quả 6 tháng đầu năm chưa đạt so với mục tiêu chất lượng đề ra (mục tiêu: 91%, đạt 83%).

+ Mức độ hài lòng của người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính đạt so với mục tiêu chất lượng đề ra (mục tiêu: 90%, đạt 97%).

- *Trách nhiệm lãnh đạo:* Ban lãnh đạo đã được kiện toàn phân công nhiệm vụ và kiểm soát tiến độ cũng như chất lượng áp dụng vào thực tế.

- *Nguồn lực:* Mọi thành viên của hệ thống nhận thức được vai trò trách nhiệm của mình đối với chất lượng thực hiện áp dụng ISO. Không còn quan niệm ISO là của thư ký. Mỗi cơ quan chuyên môn cử 01 đầu mối theo dõi việc thực hiện quy trình ISO của đơn vị, đồng thời tham gia tổ công tác ISO.

- *Cơ sở hạ tầng, thiết bị, phần mềm* từng bước được cung cấp và hướng dẫn sử dụng phù hợp với đơn vị, trong năm Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử được nâng cấp, cải tạo đường truyền, đáp ứng yêu cầu việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

6.2 Những tồn tại:

- Quy trình thủ tục hành chính có xây dựng đầy đủ, nhưng chưa kịp thời (quy định không quá 3 tháng từ khi Quyết định UBND tỉnh ban hành có hiệu lực).

- Trong năm có phản ánh kiến nghị về hồ sơ trễ hẹn, cụ thể là hồ sơ lĩnh vực đất đai. Trong thời gian tới cần phân tích rõ nguyên nhân trễ hạn cũng như giải pháp khắc phục cho từng hồ sơ.

- Các phiếu kiểm soát quy trình có thực hiện, tuy nhiên các nội dung chưa được ghi đầy đủ.

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

Cần tổ chức họp đánh giá đối với các cá nhân thực hiện đạt hoặc không đạt nhiệm vụ được phân công trong quá trình xử lý hồ sơ, có chấn chỉnh kịp thời cho các trường hợp để hồ sơ quá hạn tại giai đoạn mình giải quyết.

Đầu mỗi phụ trách ISO tại mỗi đơn vị cần kiểm soát thủ tục hành chính được ban hành, tham mưu hủy, sửa đổi hoặc ban hành mới quy trình, đảm bảo thời gian cập nhật phù hợp quy định (không quá 3 tháng) từ khi Quyết định UBND tỉnh ban hành có hiệu lực.

Thường xuyên kiểm tra, đối chiếu quy trình giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Kiên Giang do Sở Thông tin và Truyền thông cập nhật so với quy ISO UBND thành phố ban hành phải thống nhất, đồng bộ.

Các cơ quan chuyên môn hồ sơ lưu cần được sắp xếp thứ tự phù hợp, nhóm các tài liệu đầu vào (biên nhận hồ sơ và thành phần hồ sơ nộp), hồ sơ chuyên môn (các văn bản liên quan khi giải quyết hồ sơ), phiếu kiểm soát quá trình theo trình tự, dễ tiếp cận.

Các đơn vị có nhận xét C (điểm khuyến nghị) cần rà soát, khắc phục và thực hiện đúng cam kết theo nội dung ban hành.

7. Kết luận cuộc đánh giá:

Các cơ quan cơ bản thực hiện đúng các yêu cầu của tiêu chuẩn thông qua nhận diện sai lỗi, thấu hiểu điểm tồn tại từ đó đưa ra các mục tiêu phấn đấu. Thông qua các giải pháp cải tiến cụ thể, thay đổi lề lối làm việc góp phần cải thiện môi trường làm việc thân thiện và trách nhiệm hướng tới đo lường sự hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên, qua đánh giá nội bộ Đoàn đánh giá phát hiện có 02 điểm không phù hợp nặng (A), 03 điểm không phù hợp nhẹ (B) và 09 điểm khuyến nghị (C) như sau:

7.1 Phòng Giáo dục và Đào tạo: có 02 nhận xét B (điểm không phù hợp nhẹ).

- Quy trình chuyển trường cần xem lại thành phần hồ sơ: bắt buộc có hoặc nếu có phải rõ ràng.

- Phiếu kiểm soát hồ sơ cần ghi đầy đủ thông tin. Hồ sơ lưu chưa thực hiện đúng với quy trình xây dựng.

7.2 Phòng Quản lý Đô thị: có 01 nhận xét B (điểm không phù hợp nhẹ).

- Còn hồ sơ giải quyết trễ hẹn, tuy nhiên tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn cao.

- Phiếu kiểm soát hồ sơ cần ghi đầy đủ thông tin.

7.3 Phòng Tài nguyên và Môi trường: có 01 nhận xét B (điểm không phù hợp nhẹ) và 01 nhận xét A (điểm không phù hợp nặng).

- Thời gian giải quyết hồ sơ đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu quá hạn nhiều ngày, các phiếu đánh giá của công dân không hài lòng về kết quả giải quyết, là thủ tục có số lần bổ sung nhiều.

- Không thực hiện Phiếu kiểm soát hồ sơ (không ghi đầy đủ thông tin), không kiểm soát được đầu ra sản phẩm.

Các đơn vị có điểm không phù hợp đề nghị có hành động khắc phục, sau khi khắc phục có báo cáo về Ban chỉ đạo ISO. Thời gian gửi báo cáo khắc phục và hồ sơ kiểm chứng: sau 30 ngày từ ngày đánh giá.

* Đính kèm: 11 Phiếu đánh giá.

Trên đây là Báo cáo của Đoàn đánh giá nội bộ năm 2022./.

Nơi nhận:

- CT và các PCT UBND TP;
- Các cơ quan được đánh giá;
- Đoàn đánh giá;
- LĐVP; Thư ký ISO (T.Thảo);
- Lưu: VT, lttthao.

TRƯỞNG ĐOÀN



**CHÁNH VĂN PHÒNG
HĐND VÀ UBND THÀNH PHỐ
Nguyễn Thị Kim Loan**