UBND XÃ AN THÀNH **BAN CHỈ ĐẠO ISO**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:06/BC-BCĐ	*An Thành, ngày 03 tháng 04 năm 2026*

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

1. Ngày đánh giá: ngày 03 tháng 04 năm 2026

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

☑ Ban chỉ đạo ISO	☑ Phòng Kinh tế	☑ Văn phòng HĐND&UBND
☑ Trung tâm Phục vụ Hành chính công	☑ Phòng Văn hóa- xã hội	

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1.	Ông Nguyễn Đức Thắng, Phó Chủ tịch UBNXD Xã, Trưởng đoàn đánh giá
2.	Ông Nguyễn Giang Nam, Trưởng phòng Kinh tế - Thành viên
3.	Ông Nguyễn Tú Tài, Trưởng phòng Văn hoá- Xã hội - Phó trưởng đoàn
4.	Bà Phạm Thị Vân Anh, Chánh Văn phòng HĐND&UBND - Thành viên
5.	Bà Phạm Thị Nga, GĐ Trung tâm hành chính công - Thành viên
6.	Ông Đỗ Văn Công, Công chức Văn hóa – Xã hội, Thư ký

4. Mục tiêu đánh giá:

- Xác định hiệu lực và sự phù hợp của các hoạt động áp dụng HTQLCL tại UBND xã so với các yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Xác định các cơ hội cải tiến của Hệ thống quản lý chất lượng.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp: dụng

Ghi chú:

PH: Phù hợp;

A: Không phù hợp nặng;

B: Không phù hợp nhẹ;

C: Khuyến nghị;

KAD: Không áp dụng

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ				
	Ban LĐ	Phòng VH-XH	Phòng KT	Văn phòng HĐND&UBND	Trung tâm HCC
4.1	C	PH	PH	PH	PH
4.2	PH	PH	PH	PH	PH
4.3	PH	PH	PH	PH	PH
5.1	PH	PH	PH	PH	PH
5.2	C	PH	PH	PH	PH
5.3	PH	PH	PH	PH	PH
6.1	C	PH	PH	PH	PH
6.2	C	PH	PH	PH	PH
6.3	PH	PH	PH	PH	PH
7.1	PH	PH	PH	PH	PH
7.2	PH	PH	PH	PH	PH
7.5	PH	C	C	C	PH
8.2	PH	PH	PH	PH	PH
8.4	PH	PH	PH	PH	PH
8.5	PH	C	C	C	PH
8.6	PH	PH	PH	PH	PH
8.7	PH	PH	PH	PH	PH

9.1	PH	PH	PH	PH	C
9.2	PH	PH	PH	PH	PH
9.3	PH	PH	PH	PH	PH
10.2	PH	PH	PH	PH	PH
Tổng	3C,	2C	2C	2C	1C

Cụ thể như sau:

Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

4.1-Ban chỉ đạo ISO Chưa thiết lập hồ sơ về nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Chưa nhận diện các bên hữu quan liên quan đến HTQLCL;

5.2-Ban chỉ đạo ISO cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền phổ biến, quán triệt hoạt động nắm bắt *"Chính sách chất lượng";*

6.1-Ban chỉ đạo ISO, các phòng cũng chưa có thông tin dạng văn bản để nhận diện các rủi ro và cơ hội liên quan đến HTQLCL cũng như các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội này;

6.2-Ban chỉ đạo ISO cần đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền phổ biến, quán triệt hoạt động nắm bắt *"Mục tiêu chất lượng"* và thực hiện mục tiêu chất lượng tới các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng;

7.5-Các phòng ban bộ phận chưa tập trung vào việc kiểm soát văn bản theo HD.01*"Kiểm soát thông tin dạng văn bản"* (Chưa có Tem nhãn theo mẫu, Thiếu Danh mục tài liệu bên ngoài, Việc kiểm soát hồ sơ chưa chú trọng lập danh mục để theo dõi và quản lý);

8.5-Các bộ phận chuyên môn chưa áp dụng đúng các yêu cầu về ghi chép sổ sách, biểu mẫu hướng dẫn của Quy trình ISO;

9.1-Văn phòng cần thực hiện đầy đủ hơn nữa các biện pháp thu thập thông tin phản hồi của khách hàng (tổ chức, công dân) có liên quan về chất lượng phục vụ, giải quyết hồ sơ của UBND xã: duy trì hòm thư góp ý, phiếu lấy ý kiến của công dân để có thông tin và biện pháp nâng cao chất lượng thực hiện công việc tại UBND xã cũng như có cơ sở để điều chỉnh "Mục tiêu chất lượng Năm".

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

6.1.1. Hoạch định hệ thống:

- Toàn thể Công chức, cán bộ của UBND xã đã được đào tạo nhận thức chung về TCVN ISO 9001:2015.

- Đơn vị đã thực hiện cập nhật văn bản hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cơ bản đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn và Mô hình khung

- Hệ thống tài liệu của HTQLCL do UBND xã xây dựng đã được ban hành và phổ biến áp dụng tới từng bộ phận chuyên môn, đồng thời niêm yết công khai cho Công dân tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Chính sách chất lượng (5.2): Đã được thiết lập và ban hành, phổ biến bằng bảng treo tại Trung tâm phục vụ hành chính công ...

- Mục tiêu chất lượng (6.2): Đã được thiết lập và ban hành, phổ biến để các bộ phận hiểu rõ và triển khai. Niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

- Năng lực chuyên môn và mức độ nhuần nhuyễn trong tác nghiệp và thực thi công vụ:

+ Cán bộ, công chức đều nắm rõ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình.

+ Cán bộ công chức chuyên môn đều nắm rõ cách thức giải quyết công việc đảm bảo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trình tự giải quyết, thời gian giải quyết ...

6.1.2. Trách nhiệm lãnh đạo:

- Chủ tịch UBND xã đã ký ban hành quyết định Thành lập Ban chỉ đạo ISO trong đó có chỉ định Trưởng ban, phó ban, thư ký ISO và các thành viên của Ban chỉ đạo. Quy định chức năng nhiệm vụ của từng thành viên trong Ban chỉ đạo.

- Ban lãnh đạo thực hiện kiểm soát tiến độ cũng như chất lượng áp dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào thực tế.

6.1.3. Nguồn lực:

- Nhân lực và kinh phí đang sử dụng theo thực tế hiện có của UBND xã, đảm bảo tiết kiệm và tuân thủ các quy định có liên quan.

- Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị máy tính, máy in, phần mềm ứng dụng đã được cung cấp và hướng dẫn sử dụng phù hợp với đơn vị.

6.2 Những tồn tại

- Nhận thức của cán bộ Công chức về tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 còn hạn chế;

- Tính đồng bộ và nhất quán của các quy trình chưa được duy trì thường xuyên trong quá trình thực hiện công việc.

- Tài liệu đã được phân phối cho các bộ phận chuyên môn, cá nhân sử dụng nhưng Ban lãnh đạo cần có hoạt động hướng dẫn để cán bộ viên chức nắm

được các quy định để thực hành áp dụng hệ thống và giải quyết công việc của mình.

+ Việc Kiểm soát tài liệu, hồ sơ

Hệ thống hồ sơ chất lượng cần được phân loại và sắp xếp, thiết lập hệ thống tra cứu theo quy định.

+ Về Cơ sở vật chất:

- Các thiết bị điện tử cần được bảo dưỡng định kỳ, các máy tính cần có hệ thống kiểm soát virus hiệu quả đảm bảo sự an toàn cho hệ thống dữ liệu lưu trữ.

- Chưa có đầy đủ các thiết bị PCCC để phòng ngừa nguy cơ cháy nổ gây thiệt hại cho cơ sở vật chất.

+ Mức độ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

- Cơ quan niêm yết công khai bộ TTHC nhưng chưa đầy đủ (trong đó có quy định thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết ...).

- Việc thiết lập "hòm thư góp ý", đường dây nóng, sổ tiếp công dân, sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn thư chưa được theo dõi cập nhật thường xuyên.

- Đa số cán bộ công chức chưa nghiên cứu đầy đủ các văn bản bắt buộc áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng (VD: Mô hình HTQLCL, Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ ...) mà chủ yếu chỉ xem xét các quy trình chuyên môn theo chức năng của mình.

+ Hành động khắc phục

- Lãnh đạo Ban ISO thực hiện phân công, giám sát, hỗ trợ các bộ phận tiến hành khắc phục ngay những điểm không phù hợp sau đây:

+ Thực hiện soát xét trình lãnh đạo phê duyệt hệ thống tài liệu và thực hiện phân phối đầy đủ cho các Bộ phận, cá nhân liên quan (bằng các bản mềm) để áp dụng

+ Thiết lập và phê duyệt các văn bản theo hệ thống quản lý chất lượng như: mục tiêu chất lượng, văn bản nội bộ và triển khai thực hiện theo kế hoạch đã được phê duyệt.

+ Tiến hành phân loại, sắp xếp tài liệu hồ sơ và thiết lập hệ thống tra cứu (đánh mã số tủ, cặp file, lập danh mục cặp, danh mục hồ sơ vv).

+ Tổ chức họp quán triệt nghiêm túc tinh thần áp dụng văn bản HTQLCL cho các bộ phận chức năng.

+ Tổ chức họp xem xét lãnh đạo để các bộ phận báo cáo việc triển khai cho lãnh đạo bằng văn bản và có quyết định xử lý đối với từng vấn đề còn tồn đọng.

- Đề nghị các bộ phận tập trung tiến hành khắc phục ngay các điểm không phù hợp mà đoàn đánh giá phát hiện trong quá trình đánh giá để chuẩn bị cho việc công bố HTQLCL phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

Ban chỉ đạo ISO

- Truyền thông, phổ biến về "Chính sách chất lượng" cho toàn bộ cán bộ, công chức thông hiểu và áp dụng. Yêu cầu thư ký ban ISO in bảng "Chính sách chất lượng" đóng khung treo trước cửa cơ quan hoặc tại bộ phận "một cửa" để tuyên truyền rộng rãi.

- Xây dựng "Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng" và phổ biến, phân phối cho các bộ phận hiểu rõ để thực hiện.

- Cần có hoạt động theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng đã được ban hành.

- Cần có hoạt động thống kê, đo lường sự hài lòng của khách hàng.

- Cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực, trang thiết bị phục vụ cho xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 như tủ đựng tài liệu, Folder, ...để cho đồng bộ trong hoạt động thực hiện.

- Quán triệt, kiểm tra các Bộ phận khắc phục ngay các điểm không phù hợp xảy ra trong lần đánh giá nội bộ lần này.

Các phòng chuyên môn trực thuộc

- Nghiêm túc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã ban hành.

6.4 Kết luận /đầu ra của cuộc đánh giá:

- Trên đây là nội dung báo cáo đánh giá nội bộ năm 2026, Kính đề nghị Lãnh đạo UBND xã xem xét, đôn đốc các bộ phận có liên quan tiến hành thực hiện các kiến nghị như đã nêu ở trên để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Với mức độ hiện tại của HTQLCL, thì có thể tiến hành công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Lãnh đạo UBND xã đảm bảo thời gian tiến hành Công bố phù hợp theo tiến độ kế hoạch đã đề ra.

TM. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ NÔI BỘ
TRƯỞNG ĐOÀN

U.B.N.D XÃ AN THÀNH T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Đức Thắng