UBND XÃ KIM THÀNH
BAN CHỈ ĐẠO ISO
ĐOÀN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 08 /BC-ĐĐG

Kim Thành, ngày 6 tháng 11 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 05 tháng 11 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 Văn Tình, Phó Chủ tịch UBND xã - Trưởng đoàn
2.	Ông Nguyễn Định, Trưởng phòng Văn hóa- Xã hội xã - Phó Trưởng đoàn
3.	Ông Nguyễn Đức Trọng, Trưởng phòng Kinh tế xã - Thành viên
4.	Ông Nguyễn Anh Tuấn, Giám đốc Trung tâm Phục vụ Hành chính công- Thành viên
5.	Ông Đinh Văn Quảng, Chánh Văn phòng HĐND&UBND - Thành viên
6.	Ông Bùi Văn Dược, Công chức phòng Văn hoá – Xã hội xã - Thư ký ISO, Thư ký đoàn

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định mức độ phù hợp và hiệu lực của các hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã Kim Thành so với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các quy định hiện hành.

Đánh giá việc tuân thủ các quy trình, quy định, hướng dẫn công việc và biểu mẫu đã được ban hành; việc thực hiện trách nhiệm của lãnh đạo, công chức, viên chức trong áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Kiểm tra việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ; việc thực hiện các quy trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính và việc thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng năm 2026.

Xác định những điểm chưa phù hợp, tồn tại, hạn chế và cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

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 ISO	Phòng VH-XH	Phòng Kinh tế	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	PH	PH	PH	PH	PH
5.3	PH	PH	PH	PH	PH
6.1	PH	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	PH	C	C

8.2	PH	PH	PH	PH	PH
8.4	PH	PH	PH	PH	PH
8.5	PH	PH	PH	PH	PH
8.6	PH	PH	PH	PH	PH
8.7	PH	PH	PH	PH	PH
9.1	PH	PH	PH	PH	PH
9.2	PH	PH	PH	PH	PH
9.3	PH	PH	PH	PH	PH
10.2	PH	PH	PH	PH	PH
Tổng	2C	1C		1C	

Cụ thể như sau:

4.1. Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Đánh giá việc UBND xã và các cơ quan, đơn vị nhận diện, xác định các vấn đề bên trong, bên ngoài có ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng; việc theo dõi, cập nhật các yếu tố liên quan đến quá trình tổ chức thực hiện nhiệm vụ.

Kiểm tra việc nhận diện những thay đổi về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, quy trình giải quyết công việc và các yếu tố tác động đến hoạt động quản lý nhà nước tại địa phương sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

4.2. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Đánh giá việc xác định các bên quan tâm có liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng như: người dân, tổ chức, cơ quan cấp trên, các cơ quan chuyên môn, đơn vị phối hợp và các tổ chức, cá nhân có liên quan; việc xác định các yêu cầu của các bên quan tâm và theo dõi sự thay đổi của các yêu cầu đó.

4.3. Xác định phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng

Kiểm tra việc xác định phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã; việc bảo đảm các lĩnh vực, hoạt động thuộc phạm vi quản lý được xác định phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức hiện hành.

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

Đánh giá trách nhiệm, sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo UBND xã, Ban Chỉ đạo ISO trong việc chỉ đạo, tổ chức xây dựng, áp dụng, duy trì và cải

tiến Hệ thống quản lý chất lượng; việc gắn hoạt động áp dụng ISO với cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả giải quyết công việc và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

5.2. Chính sách chất lượng

Kiểm tra việc xây dựng, ban hành, phổ biến và duy trì thực hiện Chính sách chất lượng; việc bảo đảm công chức, viên chức nắm được nội dung, hiểu rõ trách nhiệm và vận dụng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Đánh giá việc phân công trách nhiệm, quyền hạn của Ban Chỉ đạo ISO, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng; việc xác định rõ trách nhiệm phối hợp trong thực hiện các quy trình liên thông.

6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Kiểm tra việc nhận diện, phân tích, đánh giá rủi ro và cơ hội có ảnh hưởng đến hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng; việc xác định các biện pháp xử lý rủi ro, khai thác cơ hội và theo dõi kết quả thực hiện.

6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu

Đánh giá việc xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026; việc cụ thể hóa các chỉ tiêu, phân công trách nhiệm, xác định thời gian thực hiện và theo dõi kết quả thực hiện mục tiêu tại các cơ quan, đơn vị.

6.3. Hoạch định sự thay đổi

Kiểm tra việc xem xét, hoạch định và kiểm soát các thay đổi có ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng; việc cập nhật quy trình, biểu mẫu khi có thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và các quy định pháp luật có liên quan.

7.1. Nguồn lực

Đánh giá việc bảo đảm nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin và các điều kiện cần thiết phục vụ việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng.

7.2. Năng lực

Kiểm tra việc xác định yêu cầu về năng lực đối với công chức, viên chức thực hiện các công việc thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng; việc đào tạo, bồi dưỡng, hướng dẫn nghiệp vụ và đánh giá năng lực trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

7.5. Thông tin dạng văn bản

Kiểm tra việc xây dựng, ban hành, cập nhật, kiểm soát và lưu trữ tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng; việc lập danh mục tài liệu, danh mục hồ

sơ; kiểm soát phiên bản, tài liệu bên ngoài và bảo đảm khả năng tra cứu, sử dụng tài liệu tại các cơ quan, đơn vị.

8.2. Các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

Kiểm tra việc xác định, tiếp nhận, trao đổi và đáp ứng các yêu cầu của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính; việc công khai quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí và lệ phí theo quy định.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

Đánh giá việc kiểm soát các hoạt động, dịch vụ do tổ chức, cá nhân bên ngoài cung cấp có ảnh hưởng đến chất lượng thực hiện nhiệm vụ; việc phối hợp, theo dõi và kiểm tra kết quả thực hiện theo trách nhiệm được giao.

8.5. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ

Kiểm tra việc thực hiện các quy trình chuyên môn, quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị; việc tuân thủ trình tự, trách nhiệm, thời hạn, biểu mẫu và yêu cầu kiểm soát trong quá trình giải quyết công việc.

Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công, tập trung kiểm tra việc tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển, theo dõi tiến độ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; việc phối hợp với các phòng chuyên môn và kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Kiểm tra việc kiểm soát, rà soát kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hoặc trả kết quả cho người dân, tổ chức; bảo đảm kết quả giải quyết đúng quy định, đúng thẩm quyền và đáp ứng yêu cầu.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

Đánh giá việc phát hiện, kiểm soát và xử lý những kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu; việc xác định trách nhiệm, thực hiện biện pháp xử lý và lưu trữ hồ sơ theo quy định.

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

Kiểm tra việc theo dõi, đo lường kết quả thực hiện các quy trình, mục tiêu chất lượng; việc thống kê, phân tích kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tình hình hồ sơ đúng hạn, quá hạn, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và các chỉ tiêu liên quan.

9.2. Đánh giá nội bộ

Kiểm tra việc xây dựng kế hoạch, tổ chức đánh giá nội bộ; tính độc lập, khách quan của hoạt động đánh giá; việc lập biên bản, tổng hợp kết quả và theo dõi thực hiện các hành động khắc phục sau đánh giá.

9.3. Xem xét của lãnh đạo

Đánh giá việc tổ chức xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng; việc xem xét kết quả đánh giá nội bộ, kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng, phản hồi của người dân, tổ chức, tình hình thực hiện các quy trình và nhu cầu cải tiến hệ thống.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Kiểm tra việc nhận diện, ghi nhận và xử lý các điểm không phù hợp; việc phân tích nguyên nhân, xác định hành động khắc phục, tổ chức thực hiện và đánh giá hiệu lực của hành động khắc phục.

6. NHẬN XÉT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

6.1. Các kết quả đạt được

6.1.1. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng

UBND xã đã quan tâm chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, gắn với việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn và Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng được xây dựng, rà soát và ban hành theo yêu cầu của tiêu chuẩn; các quy trình được xác định phù hợp với hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết công việc tại UBND xã.

Các cơ quan, đơn vị đã được phân công trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện các quy trình thuộc phạm vi nhiệm vụ được giao.

Chính sách chất lượng đã được UBND xã xác định, ban hành với phương châm: "CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI, VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ", làm định hướng cho hoạt động quản lý, điều hành và phục vụ người dân, tổ chức.

Mục tiêu chất lượng năm 2026 đã được xây dựng, ban hành và triển khai thực hiện; là cơ sở để các cơ quan, đơn vị theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Các quy trình giải quyết công việc được xây dựng theo chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, góp phần chuẩn hóa trình tự, trách nhiệm và thời gian thực hiện.

6.1.2. Trách nhiệm lãnh đạo

Lãnh đạo UBND xã đã quan tâm chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng; thành lập Ban Chỉ đạo ISO và phân công trách nhiệm cho các thành viên trong quá trình triển khai thực hiện.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm tham mưu, theo dõi, đôn đốc và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng.

Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đã được xác định trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện các quy trình thuộc lĩnh vực phụ trách; phối hợp xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

Công tác chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện các quy trình ISO từng bước được gắn với nhiệm vụ chuyên môn và yêu cầu cải cách hành chính của UBND xã.

6.1.3. Nguồn lực

UBND xã đã bố trí đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ theo cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ được giao.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, máy tính, máy in, hệ thống mạng và các phần mềm ứng dụng được quan tâm bố trí phục vụ hoạt động chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính.

Các cơ quan, đơn vị đã khai thác, sử dụng hệ thống quản lý văn bản, hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các nền tảng số phục vụ công tác quản lý, điều hành.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số góp phần nâng cao hiệu quả kiểm soát quá trình giải quyết công việc, quản lý tài liệu và lưu trữ hồ sơ.

6.1.4. Việc áp dụng các quy trình chuyên môn

Văn phòng HĐND và UBND xã đã tổ chức thực hiện các quy trình thuộc lĩnh vực tham mưu tổng hợp, văn thư, lưu trữ, tư pháp, hộ tịch, chứng thực và các nhiệm vụ được giao.

Phòng Văn hóa - Xã hội đã triển khai các quy trình chuyên môn thuộc lĩnh vực nội vụ, cải cách hành chính, giáo dục, y tế, văn hóa, thông tin, lao động, người có công, bảo trợ xã hội và các lĩnh vực được phân công.

Phòng Kinh tế đã triển khai các quy trình chuyên môn thuộc lĩnh vực tài chính, ngân sách, đầu tư, xây dựng, đất đai, nông nghiệp, môi trường và các nhiệm vụ được giao.

Trung tâm Phục vụ hành chính công đã tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển, theo dõi và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với các phòng chuyên môn trong quá trình giải quyết hồ sơ.

Các cơ quan, đơn vị đã quan tâm thực hiện việc kiểm soát hồ sơ, tài liệu và lưu trữ minh chứng phục vụ công tác quản lý, kiểm tra, đánh giá.

6.2. Những tồn tại, hạn chế

Qua đánh giá, cần tập trung xem xét, khắc phục những nội dung sau:

Nhận thức, mức độ hiểu biết và khả năng vận dụng các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của một số công chức, viên chức cần tiếp tục được nâng cao.

Việc rà soát, cập nhật các quy trình, biểu mẫu ISO cần được thực hiện thường xuyên hơn, bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và các quy định pháp luật hiện hành.

Công tác kiểm soát tài liệu, hồ sơ tại một số bộ phận cần tiếp tục được chuẩn hóa; việc lập danh mục, phân loại, sắp xếp, lưu trữ và tra cứu hồ sơ phải bảo đảm thống nhất.

Việc theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng cần gắn với chỉ tiêu cụ thể, có tài liệu kiểm chứng và xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong thực hiện các quy trình liên thông cần được duy trì chặt chẽ, bảo đảm đúng trách nhiệm, trình tự và thời gian giải quyết công việc.

Việc kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu lực của các biện pháp khắc phục cần được quan tâm, tránh tình trạng khắc phục mang tính hình thức, chưa xử lý được nguyên nhân phát sinh.

6.2.1. Về kiểm soát tài liệu, hồ sơ

Hệ thống tài liệu và hồ sơ chất lượng cần tiếp tục được rà soát, phân loại, sắp xếp khoa học; lập đầy đủ danh mục tài liệu, danh mục hồ sơ; xác định rõ trách nhiệm quản lý, thời hạn lưu trữ và phương thức khai thác, sử dụng. Đặc biệt, cần tăng cường kiểm soát hồ sơ điện tử, bảo đảm khả năng truy xuất và tính thống nhất giữa hồ sơ giấy với hồ sơ điện tử.

6.2.2. Về việc áp dụng quy trình chuyên môn

Các cơ quan, đơn vị cần tiếp tục quán triệt việc thực hiện đúng các quy trình, biểu mẫu đã được ban hành; bảo đảm công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ nắm rõ trình tự, trách nhiệm, thời hạn và các yêu cầu kiểm soát trong từng bước xử lý công việc.

6.2.3. Về thực hiện mục tiêu chất lượng

Cần tăng cường theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện từng chỉ tiêu mục tiêu chất lượng; xác định rõ đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, tiến độ thực hiện và hồ sơ minh chứng; kịp thời đề xuất giải pháp đối với những chỉ tiêu chưa đạt.

6.2.4. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị

Các cơ quan, đơn vị cần thường xuyên rà soát tình trạng trang thiết bị, máy tính, máy in, hệ thống mạng và các điều kiện bảo đảm an toàn thông tin; kịp thời đề xuất sửa chữa, nâng cấp, bổ sung khi cần thiết để bảo đảm hoạt động liên tục, hiệu quả.

6.2.5. Hành động khắc phục

Ban Chỉ đạo ISO đề nghị các cơ quan, đơn vị tập trung thực hiện các nội dung sau:

Rà soát, cập nhật và hoàn thiện hệ thống tài liệu, quy trình, biểu mẫu thuộc phạm vi nhiệm vụ được giao; trình cấp có thẩm quyền xem xét, phê duyệt theo quy định.

Kiểm tra, bổ sung danh mục tài liệu nội bộ, tài liệu bên ngoài; thực hiện kiểm soát phiên bản và phân phối tài liệu đến đúng đối tượng sử dụng.

Phân loại, sắp xếp hồ sơ chất lượng; lập danh mục hồ sơ, xác định thời hạn lưu trữ và trách nhiệm quản lý; bảo đảm thuận tiện trong tra cứu, khai thác.

Tổ chức phổ biến, hướng dẫn công chức, viên chức thực hiện đúng các quy trình, biểu mẫu ISO đã được ban hành.

Rà soát kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026; bổ sung đầy đủ hồ sơ, tài liệu minh chứng đối với từng chỉ tiêu.

Xây dựng biện pháp khắc phục cụ thể đối với từng điểm chưa phù hợp; xác định nguyên nhân, trách nhiệm, thời hạn hoàn thành và tài liệu chứng minh kết quả khắc phục.

Báo cáo kết quả thực hiện về Ban Chỉ đạo ISO để tổng hợp, theo dõi và kiểm tra, xác nhận kết quả khắc phục.

6.3. Khuyến nghị cải tiến

6.3.1. Đối với Ban Chỉ đạo ISO

Tăng cường tuyên truyền, phổ biến và hướng dẫn thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đến toàn thể công chức, viên chức; bảo đảm mọi cá nhân nhận thức rõ trách nhiệm của mình trong quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Thường xuyên rà soát, theo dõi và đánh giá việc thực hiện Mục tiêu chất lượng; kịp thời chỉ đạo xử lý những chỉ tiêu chưa đạt yêu cầu.

Tăng cường kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện quy trình ISO, kiểm soát tài liệu, hồ sơ và khắc phục các điểm chưa phù hợp.

Quan tâm bố trí các điều kiện cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ việc duy trì Hệ thống quản lý chất lượng.

Tổ chức xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng; đánh giá kết quả thực hiện, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp.

6.3.2. Đối với Văn phòng HĐND và UBND xã

Thường xuyên rà soát, cập nhật các quy trình, biểu mẫu thuộc lĩnh vực phụ trách, bảo đảm phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế.

Tăng cường kiểm soát văn bản, tài liệu, hồ sơ công việc; thực hiện nghiêm quy định về văn thư, lưu trữ và bảo đảm khả năng tra cứu, khai thác hồ sơ.

6.3.3. Đối với Phòng Văn hóa - Xã hội

Tăng cường tham mưu Ban Chỉ đạo ISO theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nội dung liên quan đến duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

Thường xuyên rà soát các quy trình chuyên môn thuộc lĩnh vực phụ trách; bảo đảm thống nhất với chức năng, nhiệm vụ và các quy định hiện hành.

Gắn việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng với nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và trách nhiệm thực thi công vụ của công chức, viên chức.

6.3.4. Đối với Phòng Kinh tế

Rà soát, cập nhật và thực hiện đầy đủ các quy trình chuyên môn thuộc lĩnh vực phụ trách; tăng cường kiểm soát hồ sơ, tài liệu và các bước xử lý công việc.

Chủ động đề xuất sửa đổi, bổ sung quy trình khi có thay đổi về quy định pháp luật, nhiệm vụ hoặc thẩm quyền giải quyết công việc.

6.3.5. Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công

Tiếp tục nâng cao chất lượng tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Tăng cường kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ; phối hợp chặt chẽ với các phòng chuyên môn trong xử lý hồ sơ, hạn chế phát sinh hồ sơ quá hạn.

Thực hiện nghiêm việc công khai thủ tục hành chính, kiểm soát thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và các yêu cầu liên quan; tăng cường ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và số hóa hồ sơ.

Thường xuyên theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; kịp thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

6.3.6. Đối với các cơ quan, đơn vị có liên quan

Nghiêm túc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã được UBND xã ban hành.

Chủ động kiểm tra, rà soát việc thực hiện các quy trình thuộc phạm vi quản lý; kịp thời phát hiện những bất cập để đề xuất điều chỉnh, cải tiến.

Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và công chức, viên chức trong việc kiểm soát chất lượng công việc, quản lý hồ sơ và thực hiện các biện pháp khắc phục sau đánh giá.

6.4. Kết luận, đầu ra của cuộc đánh giá

Đánh giá nội bộ năm 2026 đã tập trung kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã Kim Thành theo phạm vi, nội dung và chương trình đã được phê duyệt.

Kết quả đánh giá là cơ sở để Ban Chỉ đạo ISO và lãnh đạo UBND xã xem xét mức độ phù hợp, hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng; đồng thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị khắc phục những tồn tại, hạn chế và thực hiện các khuyến nghị cải tiến.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai các biện pháp khắc phục; báo cáo kết quả về Ban Chỉ đạo ISO để tổng hợp, kiểm tra và xác nhận việc hoàn thành.

Ban Chỉ đạo ISO tham mưu lãnh đạo UBND xã tổ chức xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm hệ thống được duy trì, cập nhật và cải tiến thường xuyên, phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước và tình hình thực tế của địa phương.

Trên đây là Báo cáo đánh giá nội bộ tổng hợp Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 của UBND xã Kim Thành. Kính đề nghị lãnh đạo UBND xã xem xét, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung kiến nghị, khắc phục và cải tiến nêu trên./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, BCĐ ISO.

TM. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
TRƯỞNG ĐOÀN

PHÓ CHỦ TỊCH UBND

Nguyễn Văn Tình