

**KẾ HOẠCH**  
**Tổ chức đánh giá nội bộ về việc thực hiện**  
**hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008**  
**tại UBND xã Phú An năm 2019**

Thực hiện Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 của Ủy ban nhân dân xã Phú An về việc ban hành lại Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND xã Phú An,

Ban chỉ đạo Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân xã Phú An (sau đây gọi là Ban chỉ đạo ISO xã) triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi là HTQLCL) năm 2019 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An năm như sau:

**I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng sau khi ban hành hệ thống tài liệu của HTQLCL, kiểm tra tiến độ các nội dung đã triển khai vận hành.

- Kiểm tra quá trình vận hành các thủ tục hành chính áp dụng HTQLCL; việc triển khai các văn bản chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân thị xã, Ủy ban nhân dân xã, Ban chỉ đạo ISO xã. Qua đó, Ban chỉ đạo ISO xã kịp thời phát hiện, nhân rộng những phương pháp vận hành hiệu quả; đồng thời đề ra các hành động khắc phục những hạn chế, thiếu sót để nâng cao chất lượng công tác này trong thời gian sắp tới.

- Kiểm tra tiến độ, rà soát toàn bộ tình hình thực hiện hệ thống tài liệu của HTQLCL tại Ủy ban nhân dân xã sau thời gian vận hành chính thức.

**2. Yêu cầu**

- Xác định sự phù hợp của HTQLCL, bao gồm phù hợp về quy định (những quy định của hệ thống tài liệu phù hợp với những quy định của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan), phù hợp về thực hiện (áp dụng, vận hành đầy đủ và chính xác quy định của hệ thống tài liệu).

- Phát hiện những điểm không phù hợp (NC) và những điểm nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở để kịp thời thực hiện hành động khắc phục, tiến tới việc công bố hoặc công bố lại HTQLCL (nếu cần thiết) theo Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo



tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Rà soát việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

- Rà soát việc thực hiện Quyết định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; cụ thể là xác định đầy đủ, chính xác thời gian giải quyết, thời gian phân chia công đoạn từ tiếp nhận hồ sơ đến trả kết quả; xác định thẩm quyền tiếp nhận hồ sơ và thẩm quyền phê duyệt kết quả của các thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của HTQLCL.

## **II. THỜI GIAN VÀ THÀNH PHẦN THAM DỰ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

### **1. Thời gian dự kiến**

+ Đợt 01: Tổ chức đánh giá nội bộ về việc thực hiện HTQLCL ISO 9001:2008 tại UBND xã, dự kiến tháng 07 năm 2019.

+ Đợt 02: Họp xem xét của Lãnh đạo về việc thực hiện HTQLCL ISO 9001:2008, dự kiến tháng 11 năm 2019.

**2. Thành phần tham dự:** Các thành viên Ban chỉ đạo ISO 9001 xã.

**3. Bên đánh giá và bên được đánh giá dự kiến:**

<b>STT</b>	<b>Bên đánh giá</b>	<b>Bên được đánh giá</b>
1	Ban Lãnh đạo và Văn phòng - Thống kê	Địa chính, nông nghiệp, xây dựng, môi trường
2	Địa chính, nông nghiệp, xây dựng, môi trường	Tư pháp – Hộ tịch
3	Văn hóa – Xã hội; Tài chính - Kế toán	Cán bộ phụ trách công tác giải quyết khiếu nại tố cáo, tiếp dân; Cán bộ phụ trách công tác nội vụ, thi đua, tôn giáo, dân tộc
4	Cán bộ phụ trách công tác giải quyết khiếu nại tố cáo, tiếp dân; Cán bộ phụ trách công tác nội vụ, thi đua, tôn giáo, dân tộc	Ban lãnh đạo và Văn phòng – Thống kê; Tài chính – kế toán

## **III. NỘI DUNG CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

### **1. Bên được đánh giá**

- Hệ thống tài liệu của HTQLCL (quy định):



+ Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 của Ủy ban nhân dân xã Phú An về việc ban hành lại Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND xã Phú An.

- Hồ sơ áp dụng HTQLCL (thực hiện):

+ Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan hiện hành và văn bản lưu trên máy tính; Danh mục biểu mẫu/ hồ sơ áp dụng hiện hành và biểu mẫu kèm theo.

+ Hồ sơ đã được giải quyết hoàn tất hoặc đang giải quyết theo các thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của HTQLCL - thực hiện 04 biểu mẫu: Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Sổ theo dõi hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

+ Báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL: 04 biểu mẫu trên; Phiếu khảo sát ý kiến; Biên bản họp Ban chỉ đạo ISO.

+ Hồ sơ đánh giá nội bộ HTQLCL và xem xét HTQLCL của lãnh đạo.

+ Hồ sơ vận hành liên quan đến sự tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL (nếu có).

- Hồ sơ công bố hoặc công bố lại HTQLCL.

## **2. Bên đánh giá**

- Bộ tài liệu của HTQLCL.

- Biên bản đánh giá nội bộ.

- Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa.

## **IV. CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

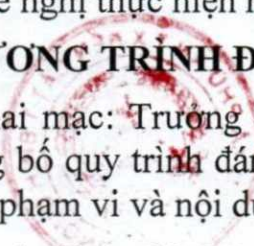
- Hợp khai mạc: Trưởng đoàn đánh giá tuyên bố khai mạc, giới thiệu đoàn đánh giá, công bố quy trình đánh giá nội bộ, trong đó nêu rõ chuẩn mực, kỹ thuật, phương pháp, phạm vi và nội dung đánh giá nội bộ.

- Tiến hành đánh giá: Bên đánh giá xem xét, kiểm chứng tài liệu, hồ sơ liên quan, phỏng vấn bên được đánh giá, quan sát khu vực được đánh giá, làm sáng tỏ mọi vấn đề để xác định sự phù hợp của việc vận hành HTQLCL so với những quy định liên quan; sau khi tiến hành đánh giá, trước cuộc họp bế mạc, đoàn đánh giá sẽ hội ý và tổng hợp các nhận xét/lưu ý/nhắc nhở hoặc các NC (nếu có), Trưởng đoàn đánh giá có thẩm quyền quyết định kết quả đánh giá sau cùng.

- Hợp bế mạc: Trưởng đoàn đánh giá công bố kết quả đánh giá và gửi lại cho bên được đánh giá Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa (nếu phát sinh NC). Nếu phát sinh tranh luận về kết quả đánh giá, sự việc được trình lên Đại diện lãnh đạo quyết định.

## **V. CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN SAU ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

- Đoàn đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá chuyển về Thư ký ISO xã.





- Tương ứng với kết quả đánh giá, các công việc được thực hiện như sau:

+ Đối với NC: Bên được đánh giá giải trình nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động khắc phục trong các Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa và thực hiện hành động khắc phục. Sau đó, bên được đánh giá thông báo trực tiếp với trưởng đoàn đánh giá để phân công việc kiểm chứng hành động khắc phục của bên được đánh giá. Sau khi kiểm chứng, đoàn đánh giá sao chụp Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa và chuyển bản sao cho bên được đánh giá, chuyển bản chính về Thư ký ISO xã.

- Đối với nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở: Bên được đánh giá tự xác định nguyên nhân gốc rễ, hành động khắc phục và thực hiện hành động khắc phục. Việc kiểm chứng hành động khắc phục của bên được đánh giá được thực hiện ở lần đánh giá kế tiếp.

- Thư ký ISO xã tổng hợp thống kê các NC của đánh giá nội bộ và bản chất của các NC quan trọng (nếu cần thiết) và phân tích điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL (nêu rõ nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở) của bên được đánh giá bằng Báo cáo đánh giá nội bộ trình Ban chỉ đạo ISO và phát hành không quá một tháng kể từ ngày đánh giá.

- Bên được đánh giá giải trình nguyên nhân gốc rễ, hành động khắc phục trong Báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL định kỳ của tháng phát sinh đánh giá và lưu trữ đầy đủ bằng chứng của việc thực hiện hành động khắc phục đối với NC cũng như nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở để giải trình trong quá trình kiểm chứng.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An năm 2019./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Kinh tế thị xã;
- Ban chỉ đạo ISO xã;
- Các CCCM liên quan;
- Lưu: VT.



**CHỦ TỊCH UBND XÃ**  
**Lê Nguyễn Thanh Bình**