

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**  
**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**  
**SỞ NGOẠI VỤ NĂM 2024**

**1. Ngày đánh giá:** Thứ Sáu, ngày 01/11/2024.

**2. Đoàn đánh giá:**

- Ông Nguyễn Văn Biên - Phó Giám đốc Sở - Trưởng đoàn;
- Ông Nguyễn Đình Ân - Phó Chánh Văn phòng - Tổ trưởng nhóm 1;
- Bà Hoàng Thị Phương Dung - Trưởng phòng Hợp tác quốc tế - Tổ trưởng nhóm 1;
- Bà Nguyễn Thị Đức Hạnh - Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ đối ngoại - Thành viên nhóm 2;
- Bà Nguyễn Thị Viên Phương - Chuyên viên Văn phòng Sở - Thành viên nhóm 1;

**3. Mục đích:**

- Thực hiện thống nhất cách thức tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo Quy trình HT 02- Đánh giá nội bộ.
- Xác định hiệu lực và đánh giá việc duy trì áp dụng, cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với thực tế hoạt động của Sở.

**4. Phạm vi đánh giá:**

**\* Tài liệu sử dụng để đánh giá:**

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Các văn bản pháp luật liên quan.

**\* Bộ phận được đánh giá:**

- Ban ISO;
  - Văn phòng Sở;
  - Phòng Biên giới - Lãnh sự.
- \* Loại hình đánh giá:** Đánh giá nội bộ.

**5. Kết quả đánh giá:**

**5.1. Các kết quả đạt được:**

1. Hoạch định hệ thống (Điều khoản 9.3):  
Đã tiến hành xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống, ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL của năm được phê duyệt từ đầu năm. Đã thực hiện việc chuyển đổi áp

dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thay thế tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Sở Ngoại vụ năm 2021.

Đã thực hiện cập nhật, công bố lại HTQLCL áp dụng phù hợp theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Hệ thống có đầy đủ tài liệu về: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, mô hình hệ thống, các quy trình giải quyết theo TTHC, quy trình chuyên môn, giải quyết nội bộ.

- Danh mục tài liệu nội bộ, phân phối tài liệu đã được cập nhật.
- Hồ sơ được cập nhật đầy đủ, thuận tiện trong việc tìm kiếm.

a) Trách nhiệm lãnh đạo (điều khoản 9.3):

Lãnh đạo Sở thường xuyên theo dõi, chỉ đạo điều hành để vận hành hệ thống QLCL theo đúng kế hoạch đặt ra và cam kết chất lượng các dịch vụ do đơn vị cung cấp; tăng cường thể hiện vai trò của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

b) Nguồn lực (điều khoản 7.1):

Bố trí nguồn lực đảm bảo việc duy trì, cải tiến thường xuyên, liên tục. Công chức thường xuyên được đào tạo, cơ sở vật chất tăng cường. Đã rà soát kiện toàn Ban ISO.

#### 5.2. Các vấn đề còn tồn tại:

- Số điểm không phù hợp: 0
- Số điểm lưu ý: 0
- Trong quá trình triển khai thực hiện vẫn còn một số trường hợp tài liệu quy định chưa rõ hoặc chưa quy định cụ thể nên trong quá trình triển khai gặp khó khăn.

#### 6. Kiến nghị của Đoàn đánh giá:

Đề nghị các bộ phận:

- Tiếp tục duy trì vận hành áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình đã được ban hành áp dụng.
- Thực hiện việc cập nhật, cải tiến thường xuyên hệ thống tài liệu, quy trình phù hợp với thực tiễn và quy định của pháp luật.

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

SỞ  
NGOẠI VỤ

TỈNH QUẢNG TRUNG

Nguyễn Văn Biên