

Số: 01/BB-BCĐ,ISO

Đức Phú, ngày 22 tháng 8 năm 2022

### BIÊN BẢN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Hôm nay vào lúc 7 giờ 30 ngày 12 tháng 8 năm 2022 tại Hội trường UBND xã Đức Phú, Ban chỉ đạo ISO họp xem xét của lãnh đạo về đánh giá nội bộ các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính của các ban, ngành VP-TK, VH-XH, TP-HT, ĐC-XD-MT tại UBND xã Đức Phú.

#### 1. Thành phần tham dự:

TT	Họ và tên	Chức vụ	Bộ phận được đánh giá
1	Nguyễn Giáp Thìn	Lãnh đạo UBND xã	
2	Phạm Văn Từ	Đại diện ban chỉ đạo chất lượng	
3	Trần Đức Hòa	Thư ký ISO	
4	Đoàn Văn Khánh	CC Văn phòng-thống kê	Văn phòng - thống kê
5	Nguyễn Thị Kim Anh	CC Tư pháp – hộ tịch	Tư pháp- hộ tịch
6	Trần Thị Thúy Liễu	CB Văn hóa – xã hội	Văn hóa- xã hội
7	Trần Văn Bảy	CC Địa chính – Xây dựng	Địa chính- Xây dựng
8	Cao Văn Hiếu	CC Địa chính – Xây dựng	
9	Trần Thị Mỹ Lệ	CC Tài Chính – Kế toán	
10	Nguyễn Thanh Hiệp	Trưởng CA xã	

#### 2. Kết quả của đánh giá nội bộ:

TT	Tên đơn vị được đánh giá	Số điểm không phù hợp nặng	Số điểm không phù hợp nhẹ	Số điểm không phù hợp đã khắc phục
1.	Ban chỉ đạo ISO		Cần cải tiến phiếu đánh giá	
2.	Văn phòng thống kê		Cần thực hiện theo office	
3.	Tư pháp hộ tịch	Cần lập	Cấp phiếu đánh	

		quy trình khắc phục hậu quả	giá hài lòng của công dân	
4.	Văn hóa xã hội	Cần lập quy trình khắc phục hậu quả	Khắc phục hồ sơ lưu và thời gian giải quyết và Cấp phiếu đánh giá hài lòng của công dân	
5.	Địa chính xây dựng	Cần lập quy trình khắc phục hậu quả	Khắc phục hồ sơ lưu và thời gian giải quyết và Cấp phiếu đánh giá hài lòng của công dân	

**3. Phản hồi của tổ chức và công dân thông qua sự đo lường sự thỏa mãn khách hàng bằng phiếu thăm dò hoặc các hình thức khác( kể cả sự khiếu nại và tố cáo):**

*1.1 Phân tích đơn thư khiếu nại tố, cáo.*

Thông tin về sự hài lòng của tổ chức, công dân thường xuyên được cập nhật qua Bộ phận “Một cửa” và Lãnh đạo cơ quan thông qua các hình thức như trao đổi trực tiếp hoặc văn bản (phiếu góp ý).

Nhìn chung tổ chức, công dân hài lòng về hoạt động giải quyết công việc của cơ quan với việc đảm bảo đúng chất lượng kể cả khi khối lượng công việc phát sinh tăng thêm.

*1.2 Lập bảng đánh giá sự đo lường sự thỏa mãn của tổ chức và công dân*

UBND xã Đức Phú đã lập kế hoạch khảo sát sự hài lòng của công dân vào cuối năm. Mẫu phiếu khảo sát sẽ thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền cấp trên. Sau khi hoàn thành việc khảo sát sẽ tiến hành tổng hợp báo cáo.

TT	Số phiếu thăm dò phát ra cho từng ngành, lĩnh vực	Hài lòng	Không hài lòng
1	Tư pháp - hộ tịch		Không thực hiện được
2	Văn hóa - xã hội		Không thực hiện được
3	Địa chính - xây dựng		Không thực hiện được

#### **4. Đánh giá mục tiêu chất lượng (kế hoạch cần thực hiện) và kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng (kế hoạch) có đạt được như đề ra không.**

Mục tiêu chất lượng năm 2022 được ban hành từ ngày 24/01/2022 nên đang trong quá trình áp dụng. Khi kết thúc năm 2022, các bộ phận cũng như Ban chỉ đạo ISO sẽ tiến hành thực hiện báo cáo mục tiêu chất lượng để đánh giá mục tiêu chất lượng ban hành có đạt được kết quả như dự kiến hay không.

#### **5. Tình trạng khắc phục và phòng ngừa:**

Qua đánh giá nội bộ, hiện tại các ngành không thực hiện đánh giá điểm không phù hợp do vậy chưa thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa.

Với các điểm lưu ý, đề nghị các bộ phận liên quan chỉnh sửa phù hợp với đúng quy định.

#### **6. Các hành động còn tiếp tục từ các cuộc xem xét trước:**

Đây là cuộc họp đầu tiên của UBND xã Đức Phú trong năm 2022 để xem xét HTQLCL được ban hành áp dụng lần 01.

#### **7. Những thay đổi pháp luật và nhân sự ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng:**

Bộ tài liệu ISO được đơn vị ban hành áp dụng lần 01 từ ngày 27/5/2019 đã cập nhật tất cả các văn bản pháp quy hiện hành mới nhất vào bộ tài liệu do vậy đến thời điểm hiện tại, các quy trình vẫn được áp dụng vào thực tế và chưa cần thiết phải tiến hành cập nhật tài liệu.

Định kỳ hàng quý, Ban chỉ đạo ISO sẽ đôn đốc các bộ phận rà soát và cập nhật hệ thống tài liệu phù hợp văn bản hiện hành.

#### **8. Các cải tiến và nhu cầu nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng:**

<i>TT</i>	<i>Hành động liên quan</i>	<i>Nội dung quyết định</i>	<i>Trách nhiệm thực hiện</i>	<i>Thời gian hoàn thành</i>
1	Liên quan tới HTQLCL	KPHQ cần nhanh chóng khắc phục để tiếp tục duy trì có hiệu quả việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết công việc. Đại diện lãnh đạo về chất lượng tập hợp tất cả các phiếu yêu cầu khắc phục, tổng kết tình hình thực hiện, phân tích và thực hiện các biện pháp nhằm rút kinh nghiệm.	Các ngành liên quan	31/12/2022
2	Liên	Phân tích những sai lỗi nhằm xác định	Đại diện	31/12/

	quan đến quá trình thực hiện công việc	nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục tránh tái phạm các lỗi này. Đánh giá thực hiện các mục tiêu chất lượng của ngành.	lãnh đạo chất lượng/Thư ký tổ ISO/ các ngành	2022
3	Các nguồn lực cần thiết	Phân bổ nguồn lực cần thiết để đảm bảo các ngành thực hiện đầy đủ các quy trình, tài liệu đã ban hành. Đảm bảo hệ thống máy móc, phương tiện làm việc, phần mềm xử lý được ổn định.	Đại diện lãnh đạo chất lượng/Thư ký tổ ISO/ Các ngành	31/12/2022

### **KẾT LUẬN:**

\* Qua đánh giá nội bộ và họp xem xét HTQLCL của Ban chỉ đạo ISO xã Đức Phú, Chủ tịch UBND xã Đức Phú đưa ra các kết luận sau:

- Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Đức Phú phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Đức Phú phù hợp với văn bản pháp luật hiện hành.

- Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Đức Phú phù hợp với thực tế cơ quan và thực tiễn địa phương.

- Các ngành cần phải thực hiện quy trình khắc phục hậu quả và sắp xếp hồ sơ hợp lý, khoa học, thực hiện phải đúng theo quy trình.( Ngành phải có kế hoạch đầu năm thực hiện mục tiêu chất lượng để có cơ sở đánh giá, phải thực hiện Văn bản đi và đến của các ngành qua office, một cửa giải quyết thủ tục hành chính phải khoa học, cần vào sổ tiếp nhận, ghi phiếu hẹn cho công dân nếu giải quyết không trong ngày, phải phát phiếu đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức).

*Cuộc họp kết thúc vào lúc 11h cùng ngày./.*

**THƯ KÝ**



**Trần Đức Hòa**

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO ISO**



**Phạm Văn Từ**

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Giáp Thìn**

**Thành phần dự**