

Số: 10/BB-BCĐ

Phú An, ngày 25 tháng 10 năm 2019

BIÊN BẢN

**Nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện
hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2019 tại UBND xã
Phú An, thị xã Bến Cát, tỉnh Bình Dương**

Hôm nay vào lúc 07 giờ 30 phút, ngày 25/10/2019 tại Hội trường UBND xã, ông Lê Nguyễn Thanh Bình - Chủ tịch UBND xã - Trưởng Ban chỉ đạo ISO 9001 xã chủ trì cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2019.

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ

1. Ông Lê Nguyễn Thanh Bình - Chủ tịch UBND xã - Trưởng Ban chỉ đạo ISO 9001 xã
2. Bà Võ Thị Cẩm Liên - PCT UBND xã
3. Ông Trần Hải Dương - CC. VPTK xã - Thư ký

Cùng các thành viên Ban chỉ đạo ISO 9001 xã theo Quyết định số 216/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND xã Phú An. Tổng số có mặt: 17/18 người. Vắng bà Huỳnh Thị Xuân Nương - PCT UBND có lý do.

II. NỘI DUNG XEM XÉT

1. Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng:

Dựa trên mục tiêu chất lượng đã đề ra, Lãnh đạo, cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân xã Phú An đã xác định và phấn đấu đạt được những mục tiêu chất lượng trong các thủ tục theo phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, từng bước chuyển đổi sang TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2019, kết quả đạt được như sau:

+ Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn: mục tiêu đề ra: 100%; kết quả đạt được: 100%, không có hồ sơ giải quyết trễ hạn.

+ Mức độ hài lòng của người dân: mục tiêu đề ra: $\geq 94\%$; kết quả đạt được: 100%. (10800/10800, hình thức: phiếu đánh giá, bằng máy đánh giá tự động, mô hình bi, đánh giá trên Cổng thông tin điện tử xã)

+ Công chức liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng: mục tiêu đề ra: 100%; kết quả đạt được: 100% các thành viên BCĐ ISO 9001 xã tham dự các lớp tập huấn về công tác ISO.

2. Việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính và sự phù hợp của dịch vụ:

- Tính đến tháng 10 năm 2019, UBND xã đã áp dụng là 129 thủ tục, 35 lĩnh



vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Tình hình giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2019 như sau: Tổng số hồ sơ nhận giải quyết: 18052 hồ sơ. Hồ sơ nhận và giải quyết hoàn thành sớm hơn hoặc đúng thời gian, không có hồ sơ trễ hạn.

- Các mục tiêu đề ra trong năm 2019, đều đạt được so với chỉ tiêu, kế hoạch đề ra.

3. Phản hồi của khách hàng:

Thực hiện phát phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa”. Kết quả khảo sát trong năm 2018 như sau:

Số phiếu nhận được: 10800 phiếu (10800 hình thức: phiếu đánh giá, bảng máy đánh giá tự động, mô hình bi, đánh giá trên Cổng thông tin điện tử xã). Trong đó:

- Phiếu hài lòng: 10800 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

- Phiếu không hài lòng: 00 phiếu, đạt tỷ lệ 0%.

Đánh giá: Nhìn chung qua khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa” hài lòng về mức độ phục vụ tại Bộ phận.

4. Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa đã được thực hiện: Các ban, ngành chuyên môn đã thực hiện các Phiếu hẹn hồ sơ, Phiếu hướng dẫn hồ sơ, Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

5. Các đề nghị cải tiến và nhu cầu về nguồn lực:

Các cơ quan cấp trên và lãnh đạo nên quan tâm nhiều hơn về công tác cải cách hành chính, ISO, có kế hoạch tổ chức thường xuyên các lớp tập huấn.

6. Các hành động tiếp theo từ cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước: Không phát sinh.

7. Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL: Không phát sinh.

III. KẾT QUẢ XEM XÉT

1. Việc nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến các quá trình của hệ thống và cải tiến các dịch vụ liên quan đến yêu cầu của khách hàng:

Việc xây dựng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Phú An đã được thực hiện thông qua việc ban hành các văn bản:

- Kế hoạch số 10/KH-UBND ngày 22 tháng 01 năm 2019 về việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2019.

- Kế hoạch số 01/KH-BCĐ ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban chỉ đạo ISO 9001 xã về tổ chức đánh giá nội bộ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng

TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Phú An năm 2019.

- Kế hoạch số 02/KH-BCĐ ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban chỉ đạo ISO 9001 xã về dự trù kinh phí áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Phú An năm 2019.

- Quyết định số 167/QĐ-UBND ngày 28 tháng 5 năm 2019 về ban hành lại Bộ tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. *(kèm chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng)*

- Quyết định số 217/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019 về công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. *(kèm theo bản công bố, thông báo về việc công bố lại)*

- Quyết định số 218/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019 về ban hành lại bộ quy trình kiểm soát TTHC theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 thuộc UBND xã Phú An.

- Quyết định số 219/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019 về công khai danh mục TTHC theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 thuộc UBND xã Phú An.

- Quyết định số 216/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 của UBND xã Phú An về việc củng cố, kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; chuyển đổi và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thông báo số 60/TB-UBND ngày 28/6/2016 của UBND xã về việc tiếp nhận Phiếu khảo sát ý kiến.

2. Nhu cầu về nguồn lực:

Các thành viên trong BCĐ ISO xã, các cán bộ, công chức có liên quan tiếp tục tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng về công tác ISO.

IV. QUYẾT ĐỊNH VÀ HÀNH ĐỘNG CỤ THỂ:

Đồng chí Lê Nguyễn Thanh Bình – Chủ tịch UBND xã - Trưởng Ban Chỉ đạo ISO 9001 xã, chỉ đạo như sau:

- Đánh giá cao trong năm 2019, UBND xã Phú An đã triển khai được một số mô hình mới góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận chính quyền, xây dựng “Chính quyền thân thiện của dân, do dân và vì dân” và “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”, trong công tác cải cách hành chính tại đơn vị như sau:

+ Triển khai mô hình đánh giá sự hài lòng bằng viên bi đối với sự phục vụ của CBCC tại Bộ phận “Một cửa” xã, với 500 lượt đánh giá bi màu xanh (đánh giá tốt), 0 bi màu vàng (đánh giá không tốt). *(Kế hoạch số 52/KH-UBND ngày 09/7/2019 của UBND xã Phú An về việc triển khai mô hình đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận “Một cửa” xã;*

Thông báo số 110/TB-UBND ngày 15/7/2019 của UBND xã Phú An về việc triển khai mô hình đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận "Một cửa" xã Phú An).

+ Tổ chức hội thi trực tuyến "Tìm hiểu pháp luật về cải cách hành chính xã Phú An năm 2019" từ ngày 19/8/2019 đến ngày 19/9/2019, kết quả có 422 lượt người tham dự, 05 thí sinh đã đạt giải nhất, nhì, ba, khuyến khích.

+ Triển khai mô hình thành lập tổ hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính của Đoàn viên Chi Đoàn Cơ quan - Công an - Quân sự xã để hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình giải quyết TTHC.

+ Triển khai mô hình Tổ tư vấn thủ tục hành chính xã Phú An thông qua số điện thoại đường dây nóng xã, đã nhận và tư vấn 15 cuộc gọi liên quan đến phản ánh về môi trường, hướng dẫn thủ tục hành chính khai sinh, kết hôn, khai tử, giấy phép xây dựng, cắt, nhập hộ khẩu. (Kế hoạch số 76/KH-UBND ngày 17/10/2019 của UBND xã Phú An về triển khai mô hình Tổ tư vấn thủ tục hành chính xã Phú An thông qua số điện thoại đường dây nóng xã 0274.3568.234; Quyết định số 278/QĐ-UBND ngày 17/10/2019 của UBND xã Phú An về thành lập Tổ tư vấn thủ tục hành chính xã Phú An thông qua số điện thoại đường dây nóng xã)

+ Triển khai máy Kiosk tra cứu thông tin thủ tục hành chính xã (tích hợp đánh giá sự hài lòng của từng cán bộ, công chức xã).

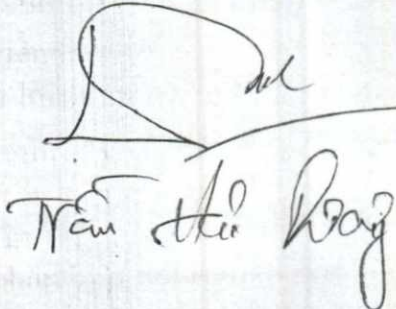
Đề nghị các đồng chí trong Ban Chỉ đạo ISO 9001 xã, đặc biệt là các cán bộ, chuyên môn phụ trách tại Bộ phận "Một cửa" tiếp tục thực hiện mô hình chính quyền thân thiện, của dân, do dân và vì dân, luôn có thái độ niềm nở trong giao tiếp với nhân dân, chấp hành nghiêm túc nề nếp, tác phong, giờ giấc làm việc theo quy định

Thực hiện nghiêm túc các biểu, mẫu theo ISO 9001:2008 trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, từng bước chuyển đổi sang ISO 9001:2015.

Tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng ISO theo quy định.

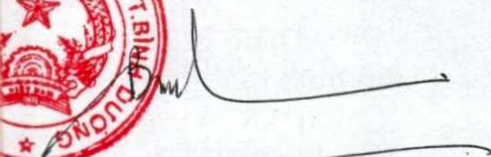
Biên bản kết thúc vào lúc 11 giờ 00 phút cùng ngày và có thông qua cho các thành viên dự họp cùng nghe./.

THƯ KÝ


Trần Thị Hằng



CHỦ TRÌ


Lê Nguyễn Thanh Bình