

Số: 25 /BB-BCĐ

Phú An, ngày 29 tháng 11 năm 2018

## 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 2018 tại UBND xã  
Phú An, thị xã Bến Cát, tỉnh Bình Dương

### I. 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 trong năm 2018, 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:  $\geq 92\%$ ; kết quả đạt được: 100%. (2000/2000 phiếu khảo sát, trong đó 80 phiếu khảo sát bằng máy khảo sát sự hài lòng của người dân)

+ 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 11 năm 2018, UBND xã đã áp dụng là 130 thủ tục, 36 lĩnh vực. Số thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa là 116 thủ tục, 30 lĩnh vực; cơ chế một cửa liên thông là 14 thủ tục, 06 lĩnh vực.

- Tình hình giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2018 như sau: Tổng số hồ sơ nhận giải quyết: 22791 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 2018, 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: 2000 phiếu (80 phiếu đánh giá bằng máy đánh giá tự động). Trong đó:



- Phiếu hài lòng: 2000 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.

## **II. 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: Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 16/01/2018 của UBND xã Phú An về việc ban hành Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 kèm theo Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Sổ tay chất lượng; Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 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.

**2. Nhu cầu về nguồn lực:**

Các thành viên trong BCD 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.

## **III. 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:

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; đẩy mạnh việc lấy phiếu khảo sát bằng máy khảo sát sự hài lòng của người dân; chuẩn bị hồ sơ công tác chấm điểm CCHC năm 2018.

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

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

Thông nhất Mục tiêu chất lượng năm 2019 gửi về Phòng Kinh tế thị xã Bến Cát (thực hiện theo Thông báo số 601/TB-UBND ngày 21/11/2018 của UBND thị xã Bến Cát) như sau: phương châm đề ra “Công khai, minh bạch, đúng pháp luật, vì nhân dân phục vụ”; Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn (mục tiêu đề ra 100%); mức độ hài lòng của người dân (mục tiêu đề ra năm 2019 tăng lên 93%); công tác đạo tạo, bồi dưỡng (100%); đăng ký năm 2019 mục tiêu giải quyết rút ngắn thời gian cải cách thủ tục hành chính trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 lĩnh vực hộ tịch (thủ tục đăng ký kết hôn lưu động thời gian giải quyết rút ngắn từ 05 ngày xuống còn 03 ngày)

Giao Thư ký ISO tham mưu Lãnh đạo đăng ký mục tiêu chất lượng năm 2019 gửi về Phòng Kinh tế thị xã đúng thời gian quy định; xây dựng bộ tài liệu ISO, kế hoạch ISO năm 2019, quy trình kiểm soát TTHC (ban hành lại nếu thay đổi).

Trên đây là Nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2018 tại UBND xã Phú An, thị xã Bến Cát, tỉnh Bình Dương, yêu cầu các công chức chuyên môn có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Kinh tế thị xã Bến Cát;
- Ban chỉ đạo ISO 9001 xã;
- Lưu: VT.

*BT*



**Lê Nguyễn Thanh Bình**  
Chủ tịch UBND xã



