

Thị trấn A Lưới, ngày 15 tháng 8 năm 2023

BIÊN BẢN

Họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại UBND thị trấn A Lưới

Hôm nay, vào lúc 15 giờ 00 phút ngày 15 tháng 8 năm 2023, tại Hội trường UBND thị trấn A Lưới, lãnh đạo UBND thị trấn A Lưới tiến hành họp xem xét về hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đang áp dụng tại UBND thị trấn.

I. Thành phần tham dự

1. Bà Hồ Thị Hiền – HUV, PBTĐU, CT UBND thị trấn - QMR - Chủ trì cuộc họp;
2. Ông Hồ Văn Tuấn – ĐUV, PCT UBND thị trấn.
3. Bà Nguyễn Thị Thu Sang – công chức VP-TK - Thư ký cuộc họp;

Cùng các ông (bà) là thành viên Ban chỉ đạo ISO, đại diện lãnh đạo về chất lượng, đại diện đơn vị/cá nhân có liên quan.

II. Nội dung cuộc họp

1. Lãnh đạo UBND thị trấn Đánh giá tình hình triển khai ISO theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn.

- Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn A Lưới đã mang lại hiệu quả thiết thực, hỗ trợ đắc lực mục tiêu cải cách hành chính của UBND thị trấn A Lưới. Có thể nhận thấy hiệu quả đạt được của việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng như sau:

+ Đã xây dựng và áp dụng các quy trình giải quyết TTHC một cách khoa học để cấu hình vào quy trình giải quyết thủ tục hành chính trong phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, từng bước cải tiến phương pháp làm việc, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức, các bộ phận giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; đơn giản hóa các quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

+ Các bộ phận/lĩnh vực đã có ý thức hơn trong việc tổ chức thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên để tham chiếu khi cần; hồ sơ, tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực, công việc.

+ Góp phần giúp cán bộ, công chức tổ chức thực hiện khoa học hơn; tạo sự chuyên biến trong nhận thức về vai trò của người cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ, có thái độ ân cần, cởi mở khi giao tiếp với các tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả của cuộc đánh giá nội bộ năm 2023 tại UBND thị trấn

- HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thị trấn A Lưới đã vận hành và áp dụng đang duy trì tính hiệu lực và có những kết quả tích cực.

- Các bộ phận, lĩnh vực đã có những nỗ lực trong việc duy trì, áp dụng, cải tiến HTQLCL theo từng lĩnh vực chuyên môn của mình.

- Trong việc tiến hành đánh giá nội bộ, các bộ phận/lĩnh vực đã có tinh thần hợp tác, xây dựng, có mong muốn ngày càng hoàn thiện và áp dụng hiệu quả hơn nữa các quy trình trong việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan cũng như kiểm soát tốt các hồ sơ, tài liệu.

- Cuộc đánh giá đã phát hiện 05 điểm không phù hợp. Do thời gian tiến hành đánh giá không nhiều cùng với một số nguyên nhân khách quan khác nên có thể chưa phát hiện được tất cả các vấn đề liên quan đến HTQLCL cần cải tiến. Tuy nhiên, thông qua những phát hiện đã nêu trên, đề nghị tất cả các bộ phận/lĩnh vực liên quan kiểm tra, rà soát lại và khắc phục báo cáo sự không phù hợp đã nêu nếu có xảy ra tại bộ phận/lĩnh vực mình.

3. Các báo cáo sự không phù hợp, hành động khắc phục và phòng ngừa

3.1. Quá trình đánh giá nội bộ đã phát hiện 06 sự không phù hợp, cụ thể:

a. Bộ phận Văn hóa - Xã hội

*** Hồ Thị Nguyên**

- Hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực Bảo trợ xã hội (cấp huyện) thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Một số quy trình ISO thiếu biểu mẫu theo quy định, chưa kịp thời cập nhật mã định danh điện tử.

b. Bộ phận Địa chính - NN-XD&MT

*** Hồ Giang Biên – Hồ Thị Hoa**

- Xây dựng quy trình ISO giải quyết TTHC lĩnh vực phụ trách chưa đảm bảo, một số quy trình thiếu căn cứ pháp lý.

*** Nguyễn Ngọc Duy**

- Hồ sơ giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai (cấp huyện) thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

c. Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch

*** Pi Riu Don**

- Hồ sơ chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản quyền sử dụng đất và nhà ở thực hiện đúng quy trình giải quyết, sử dụng đầy đủ các loại phiếu, biểu mẫu theo quy định. Tuy nhiên, một số hồ sơ còn bị trễ hạn do nguyên nhân chủ quan.

- Một số quy trình ISO thiếu biểu mẫu theo quy định, chưa kịp thời cập nhật mã định danh điện tử.

d) Một số lĩnh vực, bộ phận khác:

Chưa tìm thấy điểm không phù hợp. Do thời gian tiến hành đánh giá không nhiều, nên có thể tạm thời chưa phát hiện được tất cả các vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng cần cải tiến. Tuy nhiên, thông qua những vấn đề đã nêu trên, lãnh đạo UBND thị trấn sẽ tiến hành họp xem xét lãnh đạo chất lượng để tất cả các bộ phận/lĩnh vực liên quan được kiểm tra, rà soát lại và khắc phục sự không phù hợp đã nêu để HTQLCL tại Ủy ban nhân dân thị trấn vận hành có hiệu lực và hiệu quả hơn trong thời gian tới.

3.2. Hướng giải quyết

- Các cán bộ phụ trách các bộ phận/lĩnh vực nơi xảy ra sự không phù hợp phải tiến hành khắc phục ngay sự không phù hợp đã nêu.
- Ban chỉ đạo ISO, QMR sẽ theo dõi, kiểm tra và xác nhận vào báo cáo sự không phù hợp khi đã tiến hành khắc phục xong.

4. Thông tin phản hồi và đánh giá sự thỏa mãn của công dân, tổ chức

- Hiện tại việc lấy ý kiến của công dân, tổ chức thông qua khảo sát mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trên kiosk thông tin được thực hiện đúng quy định, đảm bảo hiệu quả. Tổ chức công bố khảo sát mức độ hài lòng theo từng quý trong năm.
- Hoạt động theo dõi, phản hồi khách hàng (công dân, tổ chức, cơ quan cấp trên, tổ chức liên quan) nên được thực hiện thường xuyên thông qua các biện pháp phù hợp tại các bộ phận. Qua đó nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động tác nghiệp.

5. Các kiến nghị cải tiến chất lượng và hệ thống chất lượng

- Việc kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ: Các cán bộ phụ trách các bộ phận/lĩnh vực phải dành thời gian tiến hành tổ chức, sắp xếp, phân loại quản lý hồ sơ theo yêu cầu của quy trình kiểm soát hồ sơ, tài liệu, đảm bảo thuận tiện trong việc truy cập hồ sơ khi cần. Trong đó, mẫu bìa hồ sơ phải đồng bộ về kích thước giữa các bộ phận; danh mục hồ sơ phải đảm bảo đúng theo yêu cầu.
- Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Nên được sắp xếp theo đúng thứ tự danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài, để giảm thiểu số lượng văn bản lưu trữ cũng như tiện truy cập thì khuyến khích các bộ phận lưu tài liệu bên ngoài vào một folder trong ổ đĩa D của máy tính bảo đảm thuận tiện, dễ tìm khi cần.
- Tuân thủ các quy trình: Ban chỉ đạo ISO, QMR nên đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền về tầm quan trọng nắm bắt đầy đủ các yêu cầu của hệ thống cũng như việc tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu của các quy trình đã công bố trong hệ thống quản lý chất lượng tới các đơn vị/bộ phận liên quan.
- Các bộ phận/lĩnh vực cần tiếp tục rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy trình phù hợp với yêu cầu thay đổi, bổ sung của các văn bản quy phạm pháp luật nếu thấy cần thiết.
- Các bộ phận/lĩnh vực phải thường xuyên cải tiến phương pháp làm việc để nâng cao hiệu quả thực hiện công việc của mình.
- Thường xuyên cập nhật các căn cứ pháp lý mới ban hành để giải quyết các

thủ tục hành chính, tiến hành rà soát và thực hiện chỉnh sửa, bổ sung những thay đổi vào HTQLCL đúng quy định.

- Ban chỉ đạo ISO, QMR đôn đốc các đơn vị/bộ phận khắc phục những điểm chưa phù hợp đã nêu trên. Thường xuyên rà soát, cập nhật danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã/thị trấn do bộ phận/lĩnh vực mình phụ trách theo quy định./.

THƯ KÝ CUỘC HỌP
(Đã ký)

CHỦ TRÌ

Nguyễn Thị Thu Sang

