

Số: /BB-BCĐ ISO Đại Lãnh, ngày tháng 5 năm 2024

**BIÊN BẢN**  
**HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

Cuộc họp được khai mạc vào hồi 8 giờ 00 phút, ngày 10 tháng 5 năm 2024 tại UBND xã Đại Lãnh; gồm các nội dung cụ thể như sau:

**1. Thành phần tham dự:**

- Ông Nguyễn Lê Ngọc Toàn: Chủ tịch UBND - Trưởng Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015
- Bà Đoàn Thị Kim Săn: Phó Chủ tịch UBND - Phó Trưởng Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015
- Bà Trần Thị Thu Thảo: Công chức Văn phòng – Thống kê, Thư ký ISO
- Ông Trần Văn Phước CC Tư pháp – Hộ tịch
- Bà Lê Thị Tuyết Mai Công chức VHXXH
- Ông Trần Xuân Tây Trưởng Công an xã
- Bà Đỗ Thị Huỳnh Triết Công chức Địa chính

**2. Chủ trì:** Ông Nguyễn Lê Ngọc Toàn: Chủ tịch UBND - Trưởng Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015

**3. Thư ký cuộc họp:** Bà Trần Thị Thu Thảo: Công chức Văn phòng – Thống kê

**4. Nội dung cuộc họp:**

**4.1. Các báo cáo**

- Bà Trần Thị Thu Thảo: Công chức Văn phòng – Thống kê báo cáo tóm tắt nội dung cuộc họp đánh giá.
- Họp xem xét việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các đơn vị thuộc UBND sau khi đánh giá nội bộ tiến hành đánh giá nội bộ năm 2024.
- Thảo luận về những kết quả đạt được trong năm 2024, trên cơ sở đó thiết lập Mục tiêu chất lượng cho năm sau.

**4.2. Phần thảo luận**

**a. Các vấn đề đã xem xét, thảo luận:**

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Diễn giải ý kiến
1	Kết quả thực hiện chính sách chất	1. Tính phù hợp của thực trạng UBND xã với các chính	- Các chính sách đã đề ra là phù hợp đến thời điểm hiện

	lượng	<p>sách đã đề ra.</p> <p>2. Việc phổ biến và sự thấu hiểu về chính sách chất lượng.</p> <p>3. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</p>	<p>tại và phù hợp với định hướng của Lãnh đạo UBND .</p> <p>- Tiếp tục duy trì chính sách chất lượng, định kỳ phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức của UBND thông qua các cuộc họp và niêm yết tại UBND. Yêu cầu các ngành có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra để đảm bảo sự thấu hiểu về chính sách chất lượng.</p>
2	Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng	<p>1. Xem xét tính phù hợp của mục tiêu chất lượng được thiết lập.</p> <p>2. Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng năm <b>2023</b></p> <p>3. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</p>	<p>* Trong năm 2024, UBND xã Đại Lãnh đã xây dựng Mục tiêu chất lượng chung cho toàn UBND với các mục tiêu cụ thể như sau:</p> <p>1. Tối thiểu 45 % hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4.</p> <p>2. Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>3. Có 100 % các thủ tục hành chính được giải quyết đúng thời gian theo quy định.</p> <p>4. Chỉ số mức độ hài lòng (SIPS) trên 87%.</p> <p>* Kết quả thực hiện so với mục tiêu:</p> <p>- Đảm bảo các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được xây dựng quy trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>- Phân đầu xây dựng và triển khai hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;</p>
3	Kết quả đánh giá nội bộ năm 2022	<p>1. Quá trình thực hiện đánh giá nội bộ vào ngày <b>17/4/2024</b></p> <p>2. Kết quả đánh giá nội bộ: tổng số các điểm không phù hợp, hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.</p>	<p>- Hoạt động đánh giá nội bộ thời gian đánh giá từ 8h00 - 16h30 ngày <b>17/4/2024</b></p> <p>Nội dung đánh giá: đánh giá theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, theo quy định của các tài liệu trong</p>

			<p>Hệ thống quản lý chất lượng và xem xét các hồ sơ liên quan để làm bằng chứng về hoạt động duy trì và cải tiến hệ thống.</p> <p>- Đoàn đánh giá nội bộ đã tiến hành rà soát dựa trên phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên, phỏng vấn và quan sát các bộ phận trong UBND.</p> <p>- Kết quả: Về cơ bản việc thực hiện các quy trình chất lượng tại các đơn vị thuộc UBND là nghiêm túc và hiệu lực, tuy nhiên một số nội dung chưa tuân thủ quy định tại quy trình, đoàn đánh giá có ghi nhận 02 điểm khuyến nghị</p>
4	Việc thực hiện quy trình chuyên môn, cung cấp thủ tục hành chính và sự phù hợp của sản phẩm, quá trình.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Việc vận hành các hệ thống tài liệu liên quan đến các đơn vị (khó khăn và thuận lợi).</li> <li>Dữ liệu thống kê.</li> <li>Những lỗi “quan trọng” khi phát sinh dịch vụ/ sản phẩm/ văn bản không phù hợp, cách xử lý.</li> <li>Những lỗi “thường xảy ra” khi phát sinh dịch vụ/ sản phẩm/ văn bản không phù hợp, cách xử lý.</li> <li>Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã xử lý những lỗi “quan trọng” và “thường xảy ra”</li> </ol>	<p>- Việc áp dụng các tài liệu tại các bộ phận về cơ bản được duy trì tốt, các bộ phận thụ lý hồ sơ nghiêm túc thực hiện quy trình và thực hiện việc chỉnh sửa, cập nhật quy trình khi hệ thống có sự thay đổi. Tuy nhiên, hiện tại khâu tiếp nhận hồ sơ gặp một số khó khăn do số lượng hồ sơ nhiều, thêm hoạt động thu phí do mới áp dụng thông tư, bộ phận tiếp nhận đã cải tiến cách thức tiếp nhận.</p>
5	Phản hồi của khách hàng	<ol style="list-style-type: none"> <li>Phản hồi của khách hàng, bao gồm cả khiếu nại: số lượng, khiếu nại “quan trọng” và “thường xảy ra”, cách giải quyết.</li> <li>Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng</li> <li>Kết quả theo dõi, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, phân tích dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng, sự phù hợp với các yêu cầu về dịch</li> </ol>	<p>- Kể từ khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO không phát sinh bất cứ phản hồi (chủ động) nào từ phía khách hàng đến thời điểm hiện tại.</p>

		vụ và nhận xét.	
6	Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa đã được thực hiện tại các đơn vị	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hành động khắc phục phát sinh từ đánh giá (nội bộ và bên ngoài).</li> <li>Hành động khắc phục hoặc phòng ngừa do chính các đơn vị đề nghị và thực hiện.</li> <li>Hành động khắc phục hoặc phòng ngừa phát sinh giữa các đơn vị.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Để tiếp tục duy trì và cải tiến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng, các đơn vị thuộc UBND cần thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp do đoàn đánh giá nội bộ nêu.</li> <li>Ban chỉ đạo ISO cần phối hợp với các phòng thực hiện và tổ chức kiểm tra khi hành động khắc phục/phòng ngừa được thực hiện xong.</li> </ul>
7	Các cải tiến và nhu cầu về nguồn lực	<ol style="list-style-type: none"> <li>Đề nghị cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và cải cách thủ tục hành chính.</li> <li>Nhu cầu về nguồn nhân lực.</li> <li>Nhu cầu về cơ sở vật chất.</li> </ol>	- Tiến hành cập nhật các QT ở các lĩnh vực có sự thay đổi của văn bản pháp luật
8	Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước	1. Kết quả thực hiện của những công việc được giao theo quyết định, hành động cụ thể trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo lần trước.	- Không
9	Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng	<ol style="list-style-type: none"> <li>Thay đổi, bổ sung quy định của luật pháp.</li> <li>Thay đổi, bổ sung yêu cầu của khách hàng.</li> <li>Thay đổi, bổ sung cơ cấu tổ chức và nhân sự.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Một số tài liệu của Hệ thống Quản lý chất lượng cần thay đổi do các văn bản pháp luật liên quan thay đổi, cụ thể ghi nhận trong báo cáo đánh giá.</li> <li>Các phòng khi sửa đổi/viết mới tài liệu cần xem xét theo Quy trình về kiểm soát tài liệu để thực hiện cho đúng</li> <li>Ban chỉ đạo ISO phối hợp với các đơn vị để phê duyệt lại, phân phối, phổ biến đến tất cả các cán bộ, công chức liên quan.</li> </ul>

### b. Kết quả xem xét:

STT	Nội dung	Nội dung chi tiết	Diễn giải ý kiến chính
1	Việc nâng cao hiệu lực của hệ	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến các quy	- Các ngành UBND cần nắm bắt và phổ biến nội dung quy

	thống quản lý chất lượng và cải tiến các quá trình của hệ thống	trình (hệ thống tài liệu) và hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả cải tiến chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.	trình liên quan thực hiện cho đúng yêu cầu. - Trường hợp có đề xuất điều chỉnh cần thông báo tới Tổ công tác Iso và thực hiện đúng trình tự quy định.
2	Việc cải tiến các dịch vụ liên quan đến yêu cầu của khách hàng	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến dịch vụ hành chính công liên quan đến yêu cầu của khách hàng.	- Bộ phận một cửa và các đơn vị liên quan cần xem xét và cải tiến theo góp ý của khách hàng trong bảng thu thập đánh giá hài lòng khách hàng.
3	Nhu cầu về nguồn lực	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến nguồn lực (nguồn nhân lực, cơ sở vật chất) theo đề nghị của các đơn vị hoặc từ chính Ban Lãnh đạo để đạt được những yêu cầu trên.	- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính có kiến nghị cụ thể về nhân sự cũng như phương pháp tiếp nhận hồ sơ cho phù hợp.

### c. Quyết định, hành động cụ thể:

STT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời hạn yêu cầu hoàn thành
1	Khắc phục các điểm khuyến nghị	Các bộ phận liên quan	Trong tháng 6/2024
2	Triển khai sửa đổi/viết mới/phổ biến lại các tài liệu.	Các ngành chuyên môn	Trong năm 2024

## 5. Kết luận

Việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Đại Lãnh đã đạt được những kết quả ban đầu đáng khích lệ. Tuy nhiên, để tính hiệu lực của hệ thống ngày càng cao và ngày càng đáp ứng được yêu cầu của Hệ thống, Lãnh đạo UBND, Ban chỉ đạo ISO và toàn thể cán bộ, công chức của UBND sẽ thực hiện mọi biện pháp và huy động mọi nguồn lực để hoàn thành mục tiêu đề ra.

Biên bản này được đọc trước cuộc họp và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua

Cuộc họp kết thúc hồi: 11 giờ, ngày 10 tháng 5 năm 2024

**THƯ KÝ**

**CHỦ TRÌ**

**Trần Thị Thu Thảo**

**Nguyễn Lê Ngọc Toàn**