

## **THÔNG BÁO**

### **Nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015**

Ngày 31 tháng 12 năm 2021, tại Văn phòng HĐND – UBND thị xã, ông Nguyễn Trọng Ân – Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã chủ trì cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị xã về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là HTQLCL).

#### **I. THÀNH PHẦN DỰ HỌP**

- Ông Nguyễn Trọng Ân - Chủ tịch UBND thị xã.
- Thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính – Theo Quyết định số 527/QĐ-UBND ngày 07/4/2021 của UBND thị xã.

#### **II. NỘI DUNG XEM XÉT**

##### **1. Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó (theo điều khoản 9.3.2.a/ TCVN ISO 9001:2015)**

Kết quả thực hiện các quyết định và hành động của Hội nghị xem xét HTQLCL của lãnh đạo những lần trước và các thông báo kết của lãnh liên quan đến HTQLCL đã theo dõi và thực hiện đầy đủ.

##### **2. Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL (theo điều khoản 9.3.2.b/ TCVN ISO 9001:2015)**

Về thay đổi, bổ sung quy định của luật pháp: Các văn bản liên quan đến công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở ngành được chuẩn hóa tại tỉnh Bình Dương (danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND thị xã); liên quan đến phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của UBND thị xã; cụ thể dẫn đến việc ban hành văn bản của UBND thị xã công khai danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của HTQLCL thuộc phạm vi chức năng quản lý của UBND thị xã.

Về thay đổi, bổ sung yêu cầu của khách hàng: Nghiên cứu kết quả phân tích dữ liệu, đánh giá mức độ về phản hồi của khách hàng.

Về nhân sự Ban chỉ đạo ISO: Có thay đổi và đã kiện toàn Ban chỉ đạo cải cách hành chính (lồng ghép Ban chỉ đạo ISO vào Ban chỉ đạo CCHC) tại Quyết định số 527/QĐ-UBND ngày 07/4/2021 của UBND thị xã.

### **3. Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL (theo điều khoản 9.3.2.c/TCVN ISO 9001:2015)**

Lãnh đạo định kỳ xem xét HTQLCL để đảm bảo HTQLCL luôn thích hợp, thỏa đáng, có hiệu lực và phù hợp với định hướng chiến lược của UBND thị xã; ngoài thông báo này (mỗi năm tối thiểu được thực hiện một lần), tất cả thông tin dạng văn bản được lưu giữ (bằng chứng) của các hội nghị, cuộc họp của lãnh đạo UBND thị xã, Ban chỉ đạo cải cách hành chính với nội dung về công tác cải cách hành chính, quy chế thực hiện cơ chế một cửa và một cửa liên thông cũng như nội dung về HTQLCL đều thể hiện quy trình xem xét của lãnh đạo được thực hiện xuyên suốt, hiệu lực và hiệu quả như:

- Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 21/01/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 19/3/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát về việc ban hành Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 09/3/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát về việc triển khai mở rộng áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021.

- Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 29/3/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát về việc kiểm tra công tác cải cách hành chính gắn với công tác văn thư, lưu trữ năm 2021.

- Kế hoạch số 202/KH-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thị xã về đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, phòng ban thuộc Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát năm 2021.

#### **3.1. Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên quan tâm liên quan**

Về kết quả phản hồi của khách hàng từ phát ra, thu vào, tổng hợp và thống kê Phiếu khảo sát ý kiến/ phản mềm như sau:

Số phiếu đánh giá: 17.213/66.406 thủ tục đạt 25.92%, đạt so với mục tiêu đề ra là 15% theo Quyết định số 370/QĐ-UBND ngày 19/3/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát.

Mức độ hài lòng của người dân: 17.207/17.213 đạt 99,97%, đạt so với mục tiêu đề ra là 91% theo Quyết định số số 370/QĐ-UBND ngày 19/3/2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát.

Về kết quả phản hồi của khách hàng từ hộp thư góp ý và các nguồn thông tin khác: chưa phát sinh.

Về thông tin phản hồi của các bên quan tâm liên quan:

- Căn cứ đánh giá của tổ chức, công dân trên địa bàn thị xã: chưa phát sinh.

- Căn cứ đánh giá của cơ quan quản lý cấp trên hoặc cơ quan chuyên ngành: chưa phát sinh.

- Căn cứ kết quả kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ: chưa phát sinh.

### 3.2. Mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng

Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2021, kết quả đạt được của những mục tiêu chất lượng liên quan như sau:

STT	Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Mục tiêu chất lượng	Tỉ lệ đúng hạn (tổng hồ sơ hoàn tất trước hạn và đúng hạn/ tổng hồ sơ hoàn tất)
1	Phòng Nội vụ	99%	100% (75/75)
	Phòng Tư pháp	99%	100% (4.595/4.595)
	Phòng Tài chính - Kế hoạch	99%	100% (1.971/1.971)
	Phòng Tài nguyên và Môi trường	97%	99.2% (1.686/1.700)
	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	99%	100% (706/706)
	Phòng Văn hóa và Thông tin	99%	100% (06/06)
	Phòng Giáo dục và Đào tạo	99%	100% (458/458)
	Trung tâm Y tế	99%	100% (1.662/1.662)
	Thanh Tra thị xã	99%	100% (07/07)
	Phòng Kinh tế	99%	100% (08/08)
	Phòng Quản lý đô thị	95%	94.3% (2.895/3.071)
	<b>TỔNG SỐ</b>	<b>98,45%</b>	<b>14.069/14.259</b>
2	Mức độ hài lòng của người dân	91%	100%
3	CBCC liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	100%

Về hành động khắc phục phát sinh từ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt: chưa phát sinh.

### 3.3. Kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của thủ tục hành chính

Kết quả giải quyết hồ sơ:

TT	Đơn vị	HS đã tiếp nhận (Kể cả số kỳ trước chuyển sang)	HS đã giải quyết		HS đang giải quyết		% giải quyết quá hạn
			Đúng thời hạn	Quá thời hạn	Chưa đến hạn	Quá Thời hạn	
1	Phòng Kinh tế	9	8	0	1	0	0

2	Phòng Nội vụ	75	75	0	0	0	0
3	Phòng Tài nguyên & Môi trường	1.706	1.686	14	6	0	0,8%
4	Phòng Tư pháp	4.595	4.595	0	0	0	0
5	Phòng Lao động - Thương binh & Xã hội	711	706	0	5	0	0
6	Phòng Văn hóa và Thông tin	6	6	0	0	0	0
7	Phòng Giáo dục và Đào tạo	458	458	0	0	0	0
8	Phòng Tài chính - Kế hoạch	1.971	1.971	0	0	0	0
9	Phòng Quản lý đô thị	3.225	2.895	176	154	0	5,4 %
10	Thanh tra thị xã	07	07	0	0	0	0
11	Trung tâm Y tế	1.662	1.662	0	0	0	0

### 3.4. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Về sự không phù hợp và hành động khắc phục phát sinh từ công việc hàng ngày: các phòng, bộ phận chuyên môn chủ động thực hiện nhưng chưa đến mức độ sử dụng Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc.

### 3.5. Kết quả theo dõi và đo lường

Về kết quả theo dõi và đo lường từ báo cáo hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm: các phòng, bộ phận chuyên môn chủ động thực hiện nhưng chưa đến mức độ sử dụng Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc.

### 3.6. Kết quả đánh giá

Về kết quả đánh giá nội bộ năm 2021, đến nay đã tổ chức đánh giá nội bộ (các phòng, bộ phận chuyên môn đã tự hoàn tất việc thực hiện hành động khắc phục đối với những điểm tìm thấy liên quan) như sau:

- Kế hoạch số 202/KH-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thị xã về đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, phòng ban thuộc Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát năm 2021

- Ngày 23/11/2021, Phòng Kinh tế cùng các cơ quan, phòng ban tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch đề ra, buổi đánh giá đã chỉ ra các hạn chế, ưu điểm của các cơ quan và đề nghị có hành động khắc phục trong thời gian tới; Các Biên bản đánh giá nội bộ ngày 23/11/2021 và các Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục.

- Báo cáo số 138/BC-PKT ngày 03 tháng 12 năm 2021 về kết quả đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại các cơ quan, phòng ban thuộc UBND thị xã Bến Cát năm 2021.

**3.7. Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài:** Chưa phát sinh

#### **4. Sự đầy đủ của nguồn lực (theo điều khoản 9.3.2.d/TCVN ISO 9001:2015)**

Nhu cầu về con người: UBND thị xã đã ban hành Quyết định số 527/QĐ-UBND ngày 07/4/2021 của UBND thị xã về kiện toàn nhân sự Ban Chỉ đạo cải cách hành chính (lồng ghép Ban Chỉ đạo ISO) để xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND thị xã.

**Nhu cầu về cơ sở hạ tầng:** Tiếp tục thực hiện việc niêm yết, công khai.

- Đăng tải các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của UBND thị xã; Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thị xã.

- Thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng qua phần mềm.

**Nhu cầu về môi trường cho việc thực hiện quá trình:** chưa phát sinh.

**Nhu cầu về nguồn lực theo dõi và đo lường:** chưa phát sinh.

**Nhu cầu về tri thức:** phòng, bộ phận chuyên môn có sự thay đổi nên phải được tập huấn, hướng dẫn lại.

#### **5. Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội (theo điều khoản 9.3.2.e/TCVN ISO 9001:2015)**

Về hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội: nội dung này thông qua các kết quả nhận diện, đánh giá và xử lý rủi ro và cơ hội kèm theo kế hoạch này, chưa phát sinh.

#### **6. Các cơ hội cải tiến (theo điều khoản 9.3.2.f/TCVN ISO 9001:2015)**

Về đề nghị cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và thủ tục hành chính trong phạm vi áp dụng HTQLCL:

- Đề nghị tiếp tục duy trì việc thực hiện các biểu mẫu của cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Thực hiện theo Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 09/3/2021 của UBND thị xã về việc triển khai mở rộng áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thị xã Bến Cát.

## II. KẾT QUẢ XEM XÉT

### 1. Các cơ hội cải tiến (theo điều khoản 9.3.3.a/TCVN ISO 9001:2015)

Về đề nghị cải tiến:

- Thống nhất đề nghị nghiên cứu bổ sung trong Mục tiêu chất lượng các nội dung: giảm thời gian xử lý giải quyết TTHC theo quy định.
- Tiếp tục triển khai tập huấn về xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Đề nghị tiếp tục thực hiện các thủ tục hành chính trước/đúng hạn.

### 2. Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL (theo điều khoản 9.3.3.b/TCVN ISO 9001:2015)

Về Chính sách chất lượng, tiếp tục giữ nguyên nội dung, chưa thay đổi.

Về hành động khắc phục phát sinh từ công việc, chưa quyết định về vấn đề này.

Về phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin thích hợp từ theo dõi và đo lường: kết quả phân tích dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng sắp tới cần thống kê, phân tích chi tiết từng tiêu chí liên quan đến thời gian giải quyết, tinh thần phục vụ của phòng, bộ phận chuyên môn, những lỗi cơ bản/ quan trọng được góp ý và các biện pháp/ kế hoạch triển khai tiếp theo.

Các phòng, bộ phận chuyên môn tự rà soát lại việc thực hiện và duy trì HTQLCL theo danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc phạm vi chức năng quản lý của UBND thị xã.

### 3. Nhu cầu về nguồn lực (theo điều khoản 9.3.3.c/TCVN ISO 9001:2015)

Nhu cầu về con người, môi trường, nguồn lực theo dõi và đo lường, tri thức: chưa quyết định về vấn đề này.

Nhu cầu về cơ sở hạ tầng: tiếp tục thực hiện việc niêm yết, công khai:

- Đăng tải các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của UBND thị xã; kios tra cứu thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thị xã.

- Thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng qua phần mềm.

## III. QUYẾT ĐỊNH VÀ HÀNH ĐỘNG CỤ THỂ

### Giao các cơ quan chuyên môn:

1. Tiếp tục áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL và triển khai có hiệu quả theo Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.



2. Thường xuyên rà soát, cập nhật, cải tiến các quy trình ISO, quy trình xử lý công việc giải quyết thủ tục hành chính, tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị.

3. Tiếp tục triển khai tập huấn về xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. Xây dựng kế hoạch triển khai mở rộng áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 năm 2022.

5. Cập nhật, công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có thay đổi về thủ tục hành chính.

6. Tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL TCVN ISO 9001:2015.

7. Cập nhật và công khai kịp thời, đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản có liên quan về thủ tục hành chính, các quy trình xử lý công việc để làm cơ sở giải quyết thủ tục hành chính và tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức tiếp cận và giám sát việc thực hiện các thủ tục hành chính.

8. Kiểm soát TTHC, đề xuất các giải pháp đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của thị xã, nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận một cửa, tạo sự hài lòng cho người dân khi đến giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính.

Trên đây là ý kiến kết luận và chỉ đạo của Ông Nguyễn Trọng Ân – Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã tại cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị xã về xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. /.

*Nơi nhận:*

- CT, các PCT;
- Ban chỉ đạo CCHC thị xã;
- Các cơ quan có liên quan;
- Lưu: VT



**TRƯỞNG BAN**

**CHỦ TỊCH UBND THỊ XÃ  
Nguyễn Trọng Ân**