

Số: 4490/BB-BCĐ ISO

Vạn Ninh, ngày 04 tháng 12 năm 2023

BIÊN BẢN
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Khai mạc vào lúc 08 giờ 00 phút, ngày 04 tháng 12 năm 2023 tại Phòng họp 3 - Văn phòng HĐND và UBND huyện Vạn Ninh.

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ

1. Ông Đàm Ngọc Quang - Chủ tịch UBND huyện
2. Ông Trần Ngọc Khiêm - Phó Chủ tịch UBND huyện
3. Ông Nguyễn Thanh Sơn – Phó Chủ tịch UBND huyện;
4. Các Ủy viên Ủy ban nhân dân huyện;
5. Ông Trần Đầu – Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện;
6. Chuyên viên phụ trách công tác ISO của 12 phòng chuyên môn.

II. CHỦ TRÌ

Ông Đàm Ngọc Quang - Chủ tịch UBND huyện

III. THƯ KÝ CUỘC HỌP

Ông Trần Đầu – Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện

IV. NỘI DUNG CUỘC HỌP

1. Các báo cáo:

1.1. Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó

* Ông Trần Đầu thông qua báo cáo:

Tại cuộc họp Xem xét lãnh đạo HTQLCL ISO 9001:2015 của UBND huyện năm 2022 vào ngày 02/12/2022 đã kết luận chỉ đạo, cụ thể:

- Đề nghị các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện thường xuyên cập nhật các Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính (TTHC) mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, các Quyết định phê duyệt QTNB giải quyết TTHC để rà soát, bổ sung, kịp thời điều chỉnh phạm vi áp dụng của Hệ thống đúng quy định.

- Đề nghị các phòng chuyên môn tiếp tục rà soát nguồn nhân lực hiện tại, để đăng ký thi tuyển trong thời gian tới.

- Theo lĩnh vực phụ trách, các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện tiến hành rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

Với chỉ đạo trên, Văn phòng HĐND và UBND huyện đã phối hợp với các phòng chuyên môn kịp thời tham mưu UBND huyện thường công bố danh mục thủ tục hành chính (TTHC) mới ban hành, sửa đổi, bổ sung để điều chỉnh phạm vi áp dụng của Hệ thống đúng quy định; tiếp tục theo dõi, hướng dẫn các phòng chuyên môn thực hiện việc duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Vạn Ninh.

1.2. Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng đến HTQLCL

* Ông Trần Đầu thông qua báo cáo:

Năm 2023, Huyện Vạn Ninh tiếp tục duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015, Tuy nhiên, đôi lúc vẫn chưa kịp thời rà soát, đánh giá nội bộ chất lượng hệ thống nên công tác vận hành Hệ thống chưa đảm bảo được tiến độ thực hiện.

Nguyên nhân:

- Nguồn nhân lực Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 địa phương thường xuyên thay đổi, chưa kiện toàn đầy đủ;

- Văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật ban hành mới nhiều lĩnh vực nên địa phương chưa kịp thời cập nhật;

- Lãnh đạo của một số phòng chuyên môn thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của huyện chưa quan tâm thường xuyên chỉ đạo công chức phụ trách thực hiện;

- Công tác phối hợp giữa các phòng chuyên môn với Văn phòng HĐND và UBND huyện trong việc rà soát các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được UBND tỉnh công bố chưa nhịp nhàng.

1.3. Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống

* Ông Trần Đầu thông qua báo cáo:

a) Về mức độ hài lòng của khách hàng:

UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 1095/KH-UBND ngày 05/4/2023 về việc triển khai các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót cải thiện chỉ số cải cách hành chính và nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2023. Trong năm không có phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại đối với các hành vi, quy định hành chính. Danh mục, quy trình giải quyết thủ tục hành chính được áp dụng tại 12/12 Phòng chuyên môn tuân thủ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện.

Văn phòng HĐND và UBND huyện đã triển khai việc phát phiếu và lấy 50 phiếu ý kiến về khảo sát hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tham gia thực hiện các TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện, Kết quả: khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một

cửa huyện Vạn Ninh qua khảo sát là 78% hài lòng, được thể hiện chi tiết qua báo cáo số 203/VP ngày 30/11/2023 của Văn phòng HĐND và UBND huyện về thống kê phân tích và đề xuất sự hài lòng của tổ chức/ công dân năm 2023.

b) Về tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng đề ra:

- Chính sách chất lượng: bám sát Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 của UBND tỉnh, trong đó có tập trung đến nhiệm vụ chuyển đổi số, số hóa hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính, UBND huyện đã ban hành lại Chính sách chất lượng vào ngày 30/5/2023 trên Hệ thống Eoffice, Cổng thông tin điện tử huyện và Niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Mục tiêu chất lượng: bám sát Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của UBND tỉnh, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 146/KH-UBND ngày 16/01/2023 về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 của UBND huyện Vạn Ninh; Mục tiêu chất lượng bám sát Chính sách chất lượng qua đó đã đưa ra 05 mục tiêu trọng tâm: Kết quả đạt được 4/5 mục tiêu.

➤ Đảm bảo xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với tất cả 12/12 Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện: **ĐẠT**.

➤ Đảm bảo trên 98% hồ sơ được các đơn vị tiếp nhận và giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật: **ĐẠT**

➤ Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật: **ĐẠT**.

➤ Đảm bảo tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử đạt 100%: **CHƯA ĐẠT**.

➤ Đảm bảo 100% văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh được thực hiện theo đúng thời gian quy định: **ĐẠT**.

c) Kết quả các đợt đánh giá nội bộ:

Ngày 30/10 – 31/10/2023, UBND huyện đã thực hiện đánh giá nội bộ theo Kế hoạch đánh giá nội bộ ngày 29/7/2023, đã nêu ra điểm không phù hợp về việc giải quyết hồ sơ trễ hạn được phát hiện tại Phòng Tài nguyên và Môi trường (01 hồ sơ lĩnh vực đất đai); Phòng Tư pháp (01 hồ sơ lĩnh vực hộ tịch); Phòng Nội vụ (04 hồ sơ lĩnh vực Thi đua – Khen thưởng) và 02 hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai trong quy trình liên thông từ cấp xã chuyển lên cấp huyện thuộc quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cấp huyện, được thể hiện qua Báo cáo số 01/BC-BCĐ ngày 06/11/2023 của Ban Chỉ đạo ISO huyện về tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ năm 2023.

Để khắc phục tình trạng hồ sơ giải quyết trễ hạn, Đoàn đánh giá nội bộ đã yêu cầu Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Tư pháp và Phòng Nội vụ thực hiện Phiếu yêu cầu hành động khắc phục cải tiến, qua đó 03 đơn vị đã khắc phục được việc giải quyết hồ sơ trễ hạn thuộc lĩnh vực phụ trách theo thời gian đã yêu

cầu; đồng thời, UBND huyện đã ban hành Công văn số 3358/UBND-VP ngày 12/10/2022 về việc thực hiện các nội dung qua kết quả kiểm tra của Đoàn kiểm tra theo Quyết định số 102/QĐ-SKHCHN của Sở Khoa học và Công nghệ; Văn phòng HĐND và UBND huyện – Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo ISO huyện đã đôn đốc UBND xã Vạn Thọ khẩn trương giải quyết đối với 02 hồ sơ trễ hạn tại Công văn số 182/VP ngày 19/10/2023 về việc khẩn trương giải quyết hồ sơ TTHC trên Phần mềm Một cửa điện tử. Yêu cầu thủ trưởng các đơn vị tổ chức tiếp tục quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức tham gia giải quyết TTHC của đơn vị nghiên cứu, triển khai thực hiện theo Bộ tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ thao tác, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm MCĐT của Sở Thông tin và Truyền thông ban hành.

1.4. Sự đầy đủ của nguồn lực

* Ông Nguyễn Công Bằng – Trưởng Phòng Nội vụ thông qua báo cáo:

Số biên chế hiện có tính đến ngày 30/11/2023 của các Phòng chuyên môn là 74 biên chế, có 11 biên chế hành chính chưa bố trí (trong đó, có 03 biên chế đang thực hiện quy trình tiếp nhận vào công chức và 08 biên chế đã đăng ký thi tuyển gửi Sở Nội vụ tổng hợp), cụ thể:

- Văn phòng HĐND và UBND huyện: 03 biên chế;
- Phòng Y tế: 02 biên chế;
- Phòng Kinh tế: 01 biên chế;
- Phòng Nội vụ: 01 biên chế
- Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội: 01 biên chế

Hiện nay, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong chỉ tiêu biên chế của các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc huyện đều có trình độ chuyên môn từ Đại học trở lên theo yêu cầu vị trí việc làm, còn 01 trường hợp thuộc biên chế Văn phòng HĐND và UBND huyện có trình độ Trung cấp Văn thư lưu trữ, hiện đang theo học chương trình Đại học chuyên ngành Lưu trữ.

* Ông Trần Đầu thông qua báo cáo:

Trong năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện đã đề xuất, tham mưu UBND huyện đầu tư nâng cấp hệ thống phần mềm văn bản điện tử Eoffice huyện, hệ thống giao ban trực tuyến từ cấp tỉnh xuống cơ sở, đảm bảo yêu cầu về trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác Cải cách hành chính; theo đó góp phần hỗ trợ thêm cơ quan Văn phòng HĐND và UBND huyện trong công tác theo dõi, đôn đốc nhắc việc trong thời gian đến, góp phần nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý điều hành của Thường trực HĐND, UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, các Phó Chủ tịch UBND huyện.

1.5. Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội

* Ông Trần Đầu thông qua báo cáo:

Bảng nhận diện rủi ro và Kế hoạch số 604/KH-UBND giải quyết rủi ro, cơ hội được ban hành vào ngày 27/02/2023 trên cơ sở tổng hợp ý kiến góp ý của

các phòng chuyên môn. Để đánh giá hiệu lực của các giải pháp, các cơ quan, đơn vị liên quan sẽ tiến hành rà soát thường xuyên, so sánh thực trạng trước và sau khi triển khai biện pháp, kịp thời báo cáo về Ban Chỉ đạo ISO để đánh giá, điều chỉnh phù hợp.

Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội cơ bản đáp ứng yêu cầu công tác, trong đó công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính và việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông. Từ Bảng nhận diện rủi ro và Kế hoạch giải quyết rủi ro, trong năm 2023 UBND huyện đã khắc phục, giải quyết được các rủi ro trong quá trình xây dựng và vận hành Hệ thống.

1.6. Các cơ hội cải tiến:

Thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023, ngay từ đầu năm, UBND huyện đã chỉ đạo các phòng chuyên môn, UBND các xã, thị trấn tiến hành rà soát, đơn giản hóa TTHC. UBND huyện đã ban hành Báo cáo số 349/BC-UBND ngày 28/7/2023 và Báo cáo số 372/BC-UBND ngày 15/8/2023 gửi UBND tỉnh, theo đó đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính đối với 01 lĩnh vực Kinh doanh khí (bao gồm 03 mã thủ tục 2.001283, 2.001261, 2.002344); 01 TTHC Đăng ký thành lập hộ kinh doanh (mã thủ tục: 1.001612) thuộc cấp huyện và 01 lĩnh vực Thi đua – Khen thưởng thuộc cấp xã.

2. Phần thảo luận

STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
1.	Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhận các chuyển biến tích cực trong việc hạn chế hồ sơ trễ hạn lĩnh vực đất đai trong năm 2023. - Kế hoạch thực hiện việc áp dụng, duy trì cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 đảm bảo đúng tiến độ.
2.	<p>Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.</p> <p>2.1: Vấn đề bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của UBND huyện và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn 	<p>Trên cơ sở tổng kết những khó khăn, thuận lợi, xác định những nhiệm vụ trọng tâm năm 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục triển khai thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm phát triển kinh tế - xã hội theo Nghị quyết Đại hội Đảng bộ huyện Vạn Ninh lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020 – 2025. - Đẩy mạnh phát triển kinh tế, khai thác có hiệu quả tiềm năng, lợi thế, tăng cường cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội của huyện.

<p>hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các yếu tố bất thường như: thiên tai, dịch bệnh... - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình. - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. <p>2.2. Vấn đề bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động trong nội bộ của UBND huyện, bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc; - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực); - Tình hình văn hóa công sở; - Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động); - Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công). 	<ul style="list-style-type: none"> - Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền; tiếp tục thực hiện chương trình cải cách hành chính. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là công tác quản lý đất đai. - Thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về hành nghề y, dược tư nhân và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Triển khai quy hoạch sử dụng đất huyện thời kỳ 2021 – 2030, xây dựng kế hoạch sử dụng đất năm 2023 trên địa bàn huyện. Tăng cường công tác quản lý đất đai, tài nguyên, khoáng sản, trật tự xây dựng, trật tự đô thị, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm theo quy định; tập trung giải quyết các vấn đề bức xúc về nước sạch, vệ sinh môi trường. - Thực hiện tốt công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí, nhất là các biện pháp phòng ngừa để tránh tiêu cực trong việc thực thi công vụ. - Thực hiện hiệu quả kế hoạch đầu tư công năm 2024 trên cơ sở của kế hoạch đầu tư công trung hạn 05 năm giai đoạn 2021 – 2025. - Triển khai thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu nhiệm vụ quốc phòng, quân sự địa phương năm 2023. Tổ chức diễn tập chiến đấu phòng thủ cấp huyện và cho các địa phương theo kế hoạch. Giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. - Thực hiện có hiệu quả công tác dân vận chính quyền và nhà nước, phát huy sức mạnh đại đoàn kết trong nhân dân
---	--

3.	<p>Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ tại Bộ phận Một cửa huyện Vạn Ninh qua khảo sát là 78%. Trong năm không phát sinh phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hành vi, quy định TTHC. - Mức độ thực hiện các MTCL của năm trước (năm 2022): 5/5 MTCL đạt - Sự không phù hợp và HĐKP: 02 điểm không phù hợp qua đánh giá đã có chuyển biến tích cực, tuy nhiên chưa đạt được so với mục tiêu đề ra; - Kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ: không có pahn của người dân liên quan đến kết quả giải quyết TTHC, không có khiếu nại, tố cáo mang tính chất dây dưa, kéo dài. - Kết quả theo dõi đo lường: 4/5 MTCL đạt yêu cầu trong năm 2023. - Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp: Báo cáo số 01/BC-BCĐ ngày 06/11/2023 về tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ năm 2023 	<p>Đề nghị Thủ trưởng các Phòng chuyên môn trên cơ sở những kết quả đã đạt được, những mặt hạn chế, khó khăn thời gian qua, tiếp tục quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ để đạt được mục tiêu đã đề ra trong thời gian còn lại của năm 2023 và phương hướng thực hiện trong năm 2024.</p> <p>Đề nghị Thủ trưởng các phòng chuyên môn tiếp tục chỉ đạo cán bộ, công chức cơ quan tham gia vào quy trình giải quyết TTHC cho công dân trên Phần mềm Một cửa điện tử nghiêm túc chấn chỉnh tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn, khắc phục những mặt hạn chế, khó khăn để nâng cao chất lượng phục vụ công dân trong thời gian tới; đồng thời, tập trung thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân trên phần mềm một cửa điện tử đảm bảo đạt 100% theo chỉ đạo của UBND tỉnh, góp phần nâng cao cải cách hành chính huyện.</p>
4.	Sự đầy đủ của nguồn lực	Các Phòng chuyên môn tiếp tục duy trì việc cử công chức chuyên môn tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện trong thời gian tới.
5.	Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội cơ bản đáp ứng yêu cầu công tác, tuy nhiên cần liên tục rà soát,

		cập nhật, điều chỉnh để phù hợp với thực tiễn công tác.
6.	Các cơ hội cải tiến	Các Phòng chuyên môn căn cứ Báo cáo số 01/BC-BCĐ ngày 06/11/2023 của Ban Chỉ đạo ISO để thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa, đồng thời nghiên cứu, cải tiến trong công việc để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong thực thi công vụ.

3. Kết luận

Cuộc họp kết thúc lúc 16 giờ 00 phút cùng ngày. Biên bản được đọc lại cho các thành viên dự họp nghe, và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua./.

THƯ KÝ

Trần Đầu

CHỦ TRÌ

**CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Đàm Ngọc Quang**