

Số: *05* /BB-SNN

Ninh Bình, ngày *05* tháng *9* năm 2019

## **BIÊN BẢN**

### **Họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 năm 2019**

Hôm nay, vào hồi 16h ngày 05/9/2019 tại Phòng họp tầng 2 - Sở Nông nghiệp & PTNT, Ban chỉ đạo ISO đã họp thống nhất đánh giá việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO năm 2019 đối với các Phòng thuộc Sở.

#### **I. Thành phần:**

- |                            |                                       |
|----------------------------|---------------------------------------|
| - Ông Vũ Nam Tiến          | - Giám đốc Sở - Trưởng ban, Chủ trì;  |
| - Ông Bùi Xuân Diệu        | - Phó Giám đốc Sở - Phó Trưởng ban;   |
| - Ông Nguyễn Thanh Bình    | - Trưởng Phòng Tổ chức Cán bộ Sở;     |
| - Ông Bùi Xuân Thu         | - Chánh Văn Phòng Sở;                 |
| - Ông Đinh Vũ Trường Giang | - Trưởng Phòng Quản lý XDCT Sở;       |
| - Ông Đinh Văn Khiêm       | - Trưởng Phòng Nghiệp vụ tổng hợp Sở; |
| - Bà Nguyễn Thị Lan Anh    | - Trưởng Phòng Kế hoạch tài chính Sở; |
| - Ông Nguyễn Văn Tuyên     | - Chánh Thanh tra Sở                  |
| - Bà Nguyễn Thị Thu Hoài   | - Chuyên viên kiêm Thư ký             |

#### **II. Nội dung**

##### **1. Tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008**

Sở Nông nghiệp & PTNT Ninh Bình, xác định việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008 là một trong những nội dung quan trọng để chuẩn hóa các công việc thường xuyên của Sở.

ISO 9001: 2008 là phương pháp làm việc khoa học, được coi như là một quy trình công nghệ quản lý mới, giúp các tổ chức chủ động, sáng tạo, đạt hiệu quả cao trong hoạt động của mình:

- Góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính, nâng cao tính chất phục vụ của hệ thống quản lý nhà nước.
- Góp phần khắc phục những thiếu sót và nhược điểm trong dịch vụ hành chính từ trước đến nay.

- Tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN) ISO 9001:2008 là biện pháp hỗ trợ tích cực cho Cải cách Hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả Quản lý Nhà nước nâng cao chất lượng công việc (xem xét, giải quyết kịp thời, đầy đủ, không gây phiền hà, không để tồn đọng yêu cầu chính đáng, phù hợp với các chế định) và nâng cao tính chất phục vụ (có tinh thần trách nhiệm, quan tâm lợi ích của công dân, có văn hóa trong cư xử ...).

Do vậy các Phòng chuyên môn thường xuyên quán triệt 06 quy trình bắt buộc của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tới toàn thể cán bộ chuyên môn của phòng.

## **2. Kết quả của cuộc đánh giá**

Trước đánh giá, Ban Lãnh đạo Sở đã quán triệt Tổ chuyên gia phải đánh giá một cách bài bản, tìm kiếm phát hiện triệt để và chỉ rõ đối với các điểm không phù hợp phát sinh của hệ thống trong thời gian qua. Đoàn đánh giá đã ghi nhận các Phòng chuyên môn đã quán triệt và thực hiện theo đúng nội dung mục tiêu chất lượng chung của Sở đề ra. Tuy nhiên, Đoàn đánh giá lưu ý các phòng chuyên môn:

- Ban Lãnh đạo cần đánh giá thêm về sự hài lòng của khách hàng liên quan đến quá trình giải quyết các TTHC cũng như quá trình cung cấp các dịch vụ công cho tổ chức cá nhân hoặc các đơn vị phối hợp cần Lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị có liên quan;

- Công tác phân loại, đánh tên, mã số cho các hồ sơ theo QT-01 (kiểm soát hồ sơ), việc thiết lập danh mục theo BM-02-01 còn thiếu cần bổ sung thêm;

- Tài liệu bên ngoài của một số phòng chuyên môn chưa đảm bảo tính sẵn có cần cập nhật;

- Một số CBCCVC mới về làm việc tại phòng chưa nắm được nội dung cơ bản (lợi ích, cách thức xây dựng...) của việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại Cơ quan Sở, các Trưởng phòng cần phổ biến lại cho CBCCVC của phòng mình;

Ngay sau khi đánh giá, các điểm cần lưu ý này được báo cáo ngay Ban Lãnh đạo Sở chỉ đạo các Phòng đưa ra các biện pháp xử lý, hành động khắc phục thích hợp theo báo cáo của các chuyên gia đánh giá các điểm cần lưu ý đã được các phòng chuyên môn thực hiện.

Thời gian tới, Ban Lãnh đạo yêu cầu các chuyên gia đánh giá thuộc Sở phải tham dự các khoá đào tạo nhằm nâng cao nghiệp vụ, chất lượng cho đánh giá.

### **3. Tố cáo, khiếu nại, phản hồi của tổ chức, công dân:**

Trong năm 2019, tính đến thời điểm xem xét các nội dung tố cáo, khiếu nại của tổ chức, công dân được Sở tiếp nhận, phân loại và tổ chức xử lý bài bản, chặt chẽ theo đúng văn bản pháp quy nhà nước, thoả mãn nhu cầu của tổ chức, công dân.

Ngoài việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại tố cáo của tổ chức, công dân, Ban Lãnh đạo Sở cũng yêu cầu Thanh tra Sở đẩy mạnh công tác đo lường sự thoả mãn tổ chức/công dân, theo nhận định mức độ thoả mãn được đánh giá như sau:

- + Chất lượng dịch vụ luôn ổn định, đạt kết quả cao
- + Tiến độ thụ lý và giải quyết công việc: Đáp ứng tốt yêu cầu của tổ chức, công dân

- + Thái độ phục vụ: Nhiệt tình, không sách nhiễu, phiền hà, chu đáo, công tâm.

- + Về thủ tục hành chính: Đơn giản, không rườm rà, phức tạp

Với kết quả trên, Ban Lãnh đạo cũng nhắc nhở toàn thể cán bộ công chức cần nỗ lực hơn nữa nhằm đáp ứng tối đa, thoả mãn khách hàng.

### **4. Chất lượng dịch vụ hành chính:**

Chất lượng dịch vụ hành chính của Sở trong thời gian qua ổn định, không có bất kỳ biến động hoặc phát sinh đặc biệt nghiêm trọng nào xảy ra. Các văn bản pháp quy nhà nước, thủ tục theo ISO 9001:2008 (các bước triển khai quy trình, tiến độ thụ lý, các văn bản chi tiết yêu cầu) đều được tuân thủ và thực hiện hoàn chỉnh.

### **5. Hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến:**

Toàn bộ các sự cố phát sinh đều được đáp ứng đúng theo quy trình, không có sự cố nghiêm trọng xảy ra, do vậy đến nay, hoạt động này chưa có. Ban lãnh đạo Sở yêu cầu các Phòng chuyên môn thuộc Sở nghiên cứu các điểm hạn chế tại đơn vị mình, tập trung sáng tạo và cải tiến theo đúng QT-05, QT-06.

### **6. Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng:**

Đến nay, tình hình về nguồn nhân lực không biến động, không thay đổi lớn ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Hàng năm, Sở đã kiện toàn lại Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 khi có sự thay đổi về nhân sự. Các quy trình chuyên môn luôn được thay đổi theo văn bản quy phạm pháp luật cho phù hợp.

### III. Kết luận

STT	Nội dung công việc	Bộ phận/ Cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra
1	Thường xuyên nghiên cứu, cải tiến và mở rộng kịp thời, phù hợp HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong toàn bộ các lĩnh vực.	- Ban Lãnh đạo Sở; - Ban chỉ đạo ISO của Sở	Thường xuyên	Lãnh đạo Sở
2	Tạo môi trường làm việc đoàn kết, dân chủ. Nâng cao phẩm chất, đạo đức cán bộ, công chức thoả mãn tổ chức, công dân.	- Ban Lãnh đạo Sở; - Các Phòng chuyên môn thuộc Sở	Thường xuyên	Lãnh đạo Sở
3	Thường xuyên đánh giá năng lực cán bộ, công chức, hoạch định phù hợp các hoạt động đào tạo nhằm không ngừng nâng cao năng lực, nhận thức.	Trưởng các Phòng chuyên môn	Thường xuyên	Lãnh đạo Sở

**THƯ KÝ CUỘC HỌP**

**Nguyễn Thị Thu Hoài**

**CHỦ TRÌ CUỘC HỌP  
GIÁM ĐỐC**



**Vũ Nam Tiến**