

Số: 117/TB-STP

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 12 năm 2023

THÔNG BÁO
Về việc triệu tập cuộc họp xem xét của lãnh đạo năm 2023

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Sở Tư pháp thông báo đến các cán bộ, công chức và bộ phận liên quan, tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia năm 2021 với nội dung cụ thể như sau:

1. Thời gian: 14 giờ 30 phút ngày 14/12/2023

2. Địa điểm: Phòng họp 1, Sở Tư pháp

3. Thành phần:

- Lãnh đạo Sở Tư pháp
- Văn phòng
- Phòng Hành chính tư pháp
- Thanh tra – Bộ trợ tư pháp
- Phòng Xây dựng văn bản QPPL và Theo dõi thi hành pháp luật
- Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật.

4. Nội dung:

- Xem xét tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét lãnh đạo trước đó;
- Các thay đổi có liên quan đến HT QLCL;
- Kết quả thực hiện từ cuộc họp xem xét lãnh đạo trước;
- Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện;
- Sự hài lòng của tổ chức/công dân;
- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- Sự không phù hợp và các hành động khắc phục;
- Đánh giá hiệu lực hành động giải quyết rủi ro, cơ hội;
- Kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL;
- Tính hiệu lực của các tài liệu đã ban hành;
- Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng cho năm sau.

Để cuộc họp đạt kết quả, đề nghị các cán bộ, công chức và bộ phận liên quan, chuẩn bị nội dung và tham gia đầy đủ.

Trân trọng thông báo./.

Nơi nhận:

- Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO (vbdt);
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở (vbdt);
- Lưu: VT, Thư ký ISO.



GIÁM ĐỐC

Lý Nguyễn Nguyên Vũ



SỞ TƯ PHÁP
BAN CHỈ ĐẠO ISO

Số: 01/BB - ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 12 năm 2023

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Khai mạc hồi 14 giờ 30 phút, ngày 14 tháng 12 năm 2023 tại Sở Tư pháp Khánh Hòa;

I. Thành phần tham dự:

- Ông Lý Nguyễn Nguyên Vũ, Giám đốc Sở, Trưởng ban Chỉ đạo ISO (BCĐ ISO), Đại diện Lãnh đạo của HTQLCL;
- Ông Đặng Văn Khánh, Phó Giám đốc Sở, Phó Trưởng BCĐ ISO;
- Bà Hoàng Thị Mỹ Hạnh, Phó Giám đốc Sở, Thành viên BCĐ ISO;
- Ông Đào Đức Thắng, Chánh Văn phòng, Thành viên BCĐ ISO;
- Ông Huỳnh Tấn Thức, Chánh Thanh tra – Bộ trợ tư pháp, thành viên BCĐ ISO;
- Bà Võ Thị Ái Nhân, Chuyên viên phòng Hành chính Tư pháp;
- Bà Nguyễn Thị Vinh, Chuyên viên Văn phòng Sở, Thư ký ISO.

II. Chủ trì:

Ông Lý Nguyễn Nguyên Vũ, Giám đốc Sở, Trưởng ban Chỉ đạo ISO (BCĐ ISO), Đại diện Lãnh đạo của HTQLCL;

III Thư ký cuộc họp:

Bà Nguyễn Thị Vinh, Chuyên viên Văn phòng Sở, Thư ký ISO

IV. Nội dung cuộc họp:

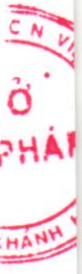
Xem xét Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

STT	Nội dung xem xét	Kết luận của chủ trì
1	Xem xét tình trạng các hành động từ cuộc họp xem xét lãnh đạo trước đó	
1.1	Rà soát, điều chỉnh và cập nhật kịp thời các TTHC vào danh mục TTHC được ban hành kèm theo QĐ công bố HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ	Trong năm các đơn vị đã thực hiện rà soát, điều chỉnh và cập nhật các TTHC vào danh mục TTHC được ban hành kèm theo QĐ công bố HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đáp ứng yêu cầu của Hệ thống
1.2	Yêu cầu các đơn vị chủ động nghiên cứu, đề xuất các	Các đơn vị đã triển khai



	giải pháp giúp cải thiện tình hình và cải thiện hiệu quả hoạt động	các biện pháp nhằm cải thiện tình hình và hiệu quả hoạt động, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ trễ hạn năm 2023 thấp (chỉ 2,2%).
1.3	Đề nghị các công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, cập nhật các thay đổi của hệ thống văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Sở để kịp thời tham mưu áp dụng, triển khai phù hợp	Trong năm 2023, Công chức Sở Tư pháp đã tham mưu kịp thời Quyết định ban hành danh mục TTHC, Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC. Đề nghị công chức, viên chức tiếp tục tiến hành cập nhật các thay đổi của hệ thống văn bản quy phạm pháp luật kịp thời, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
2.	Những thay đổi có ảnh hưởng đến HTQLCL	
2.1	<p><u>Sự thay đổi của HTQLCL:</u></p> <p>Trong năm 2023, Sở Tư pháp thực hiện áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 đạt hiệu quả và chất lượng. Ban chỉ đạo ISO (BCĐ) và các phòng chuyên môn đã xây dựng các tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, gồm: Sổ tay chất lượng, xây dựng mục tiêu và kế hoạch thực hiện MTCL 2023, Bảng xác định và quản lý tri thức, Bảng nhận diện, đánh giá và hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; danh mục tài liệu; danh mục hồ sơ;...</p>	<p>Việc cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là cần thiết và phù hợp với tình hình và xu thế.</p> <p>Giám đốc Sở đề nghị các đơn vị thường xuyên rà soát, điều chỉnh và cập nhật kịp thời các TTHC vào danh mục TTHC được ban hành kèm theo QĐ công bố HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phù hợp với Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.</p>
2.2	<p><u>Áp dụng phần mềm Một cửa điện tử kiến trúc mới để giải quyết TTHC tại Sở:</u></p> <p>Phần mềm Một cửa điện tử đã đi vào hoạt động được một thời gian, ngoài những hiệu quả tích cực đã đạt được, còn bộc lộ nhiều điểm hạn chế trong quá trình sử dụng giải quyết TTHC. Đó là việc thường xuyên bị lỗi, sự cố kỹ thuật, đường truyền chậm, hoặc một số quy trình TTHC phức tạp chưa thể chuẩn hóa trên phần</p>	<p>Đã có báo cáo cụ thể đối với vấn đề này trong Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, gửi UBND tỉnh.</p>

	<p>mềm,....</p> <p>Quá nhiều thao tác khi thực hiện xử lý hồ sơ đã tạo nên áp lực rất lớn về thời gian xử lý của công chức trực tiếp được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</p>	<p>Trong quá trình hoàn thiện phần mềm, Lãnh đạo Sở chỉ đạo công chức, viên chức nghiên cứu thực hiện các giải pháp phù hợp với tình hình để xử lý hồ sơ đảm bảo quy định.</p>
2.3	<p><u>Nhân sự:</u></p> <p>Biên chế được giao của Sở tương đối hạn chế so với khối lượng công việc, nhiệm vụ được giao.</p> <p>Tuy nhiên với sự nỗ lực của công chức, viên chức trong năm 2023, Sở Tư pháp đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao. 100% các nhiệm vụ UBND tỉnh giao đều được hoàn thành đúng hạn. Công chức tham gia giải quyết TTHC đã nỗ lực lớn để luôn hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ.</p>	<p>Thống nhất.</p>
2.4	<p><u>Vấn đề bên ngoài:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Sở Tư pháp và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống thường xuyên có thay đổi. - Sự hoạt động chưa ổn định của môi trường mạng, hệ thống các phần mềm chưa hoàn thiện đã gây ra áp lực về thời gian trong giải quyết hồ sơ TTHC. 	<p>Đề nghị các công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, cập nhật các thay đổi của hệ thống văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Sở để kịp thời tham mưu áp dụng, triển khai phù hợp.</p> <p>Chủ động ứng phó và triển khai các biện pháp phù hợp với tình hình thực tế và tùy theo giai đoạn, tuân thủ chỉ đạo của cấp trên.</p>
3	<p>Kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức/công dân:</p> <p>Trong năm 2023, Sở Tư pháp đã thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở tại Văn bản số 1271/STP-VP ngày 07/11/2023; Văn bản số 1272/STP-VP ngày 07/11/2023, kết quả được thể hiện tại Báo cáo số 313/BC-STP ngày 12/12/2023.</p> <p>Tổng số phiếu thu được: 86 phiếu, trong đó mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ cao đạt 96,0% (102/106 phiếu), mức độ bình thường chiếm tỷ lệ 4,0% (4/106 phiếu); không có cá nhân, tổ chức không hài lòng (0/106 phiếu – 0%).</p>	<p>Tiếp tục phát huy ưu thế và niềm tin của tổ chức, công dân để ngày càng đạt được sự hài lòng cao nhất của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp.</p>
4	<p>Kết quả đánh giá nội bộ (ĐGNB):</p> <p>Thực hiện Đánh giá nội bộ lần 1 tại Báo cáo số 01, đánh</p>	<p>Thống nhất với kết quả ĐGNB, đồng thời yêu cầu</p>



	<p>giá vào ngày 30/09/2023 theo Kế hoạch số 1298/KH-STP ngày 19/7/2023 của Sở Tư pháp.</p> <p>Kết quả đánh giá cho thấy:</p> <p>Phát hiện 01 điểm không phù hợp là còn tồn tại 11 hồ sơ bị thống kê trễ hạn trên phần mềm Một cửa.</p> <p>BCĐ ISO đã yêu cầu hành động khắc phục điểm không phù hợp và đã thực hiện khắc phục.</p> <p>Đồng thời khuyến nghị một số nội dung cần lưu ý để triển khai thực hiện tốt trong thời gian tới.</p>	<p>các đơn vị, các công chức tham gia giải quyết TTHC cần rà soát kỹ từng hồ sơ, từng bước thể hiện trên phần mềm để kịp thời thao tác, tránh để xảy ra tình trạng hồ sơ bị trễ hạn.</p>
5	Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện.	
5.1	Đảm bảo 100% hồ sơ được giải quyết sớm hạn, đúng hạn quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	<p>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn rất cao, đạt 97,8%, tỷ lệ trễ hạn chiếm tỷ lệ thấp 2,2%.</p> <p><u>Nguyên nhân:</u> Do các xác minh các cơ quan liên quan và do lỗi sự cố phần mềm.</p> <p><u>Hướng khắc phục:</u> yêu cầu công chức được giao trực tiếp xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử tiến hành rà soát kỹ các hồ sơ và thực hiện giải quyết hồ sơ sớm hạn, bám chuyên trong khoảng thời gian hợp lý để hạn chế các hồ sơ bị trễ hạn do lỗi sự cố phần mềm.</p>
5.2	Trên 99% nhiệm vụ, công việc do UBND tỉnh giao được triển khai thực hiện đúng thời hạn và đảm bảo chất lượng:	<p>Căn cứ kết quả thống kê trên phần mềm nhắc việc của UBND tỉnh cho thấy, Sở Tư pháp đã xử lý 100% các nhiệm vụ được giao đảm bảo kịp thời, đúng thời hạn</p>
5.3	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp đạt trên 83%.	<p>Kết quả đánh giá thông qua Kế hoạch tự khảo sát của Sở đạt: 96%</p>
5.4	Đảm bảo tối thiểu 95% TTHC được bổ sung, thiết lập quy trình ISO cho giải quyết các TTHC chậm nhất 30 ngày, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố TTHC có hiệu lực thi hành và đảm bảo thống nhất với các bước trên phần mềm một cửa.	<p>Năm 2023, Sở đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính, phê duyệt quy trình nội bộ kịp thời trong các lĩnh vực:</p>

		luật sư, nuôi con nuôi.
5.5	Đảm bảo 100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có chữ ký số; 100% văn bản hành chính được gửi, nhận, xử lý hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản và điều hành liên thông ba cấp, không gửi kèm văn bản giấy (trừ văn bản mật và văn bản kèm dự thảo văn bản QPPL không áp dụng gửi, nhận văn bản điện tử theo quy định của Luật Ban hành văn bản QPPL) theo Danh mục do Văn phòng Chính phủ công bố tại văn bản số 775/VPCP-KSTT ngày 04/02/2020 và Danh mục văn bản quy định tại Điều 4, Điều 5 Quyết định số 22/2017/QĐ-UBND ngày 27/11/2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Khánh Hòa.	100% văn bản điện tử do Sở Tư pháp phát hành có chữ ký số; 100% văn bản hành chính được gửi, nhận, xử lý hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản và điều hành liên thông ba cấp, không gửi kèm văn bản giấy (trừ văn bản mật và văn bản không áp dụng gửi, nhận văn bản điện tử)
5.6	Kết quả đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 20% xếp loại xuất sắc; thực hiện cử công chức, viên chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng phù hợp vị trí việc làm và sự phát triển của nguồn nhân lực.	Sở đã triển khai đánh giá, xếp loại công chức, viên chức và người lao động năm 2023 và dự kiến hoàn thành trong tháng 01/2024. Theo Quyết định phê duyệt kết quả đánh giá, xếp loại công chức, viên chức, người lao động các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Tư pháp năm 2022, cho thấy: - 43% công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; - 57% công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. - 17% viên chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; - 83% viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ; Đạt mục tiêu.
5.7	Đảm bảo 100% cán bộ, công chức Sở Tư pháp thực hiện tốt Quy chế văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức trong cơ quan và khi thi hành công vụ	100% thực hiện tốt, không có trường hợp vi phạm.
6	Sự không phù hợp và các hành động khắc phục: Đã phát hiện điểm không phù hợp: là 11 hồ sơ bị trễ hạn được thống kê trên phần mềm một cửa điện tử Đã đưa ra các khuyến nghị trong Báo cáo đánh giá nội bộ, đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện	Đã yêu cầu khắc phục điểm không phù hợp. Đồng thời chỉ đạo rà soát kỹ càng hồ sơ trong thời gian tới.

7	<p>Việc cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên rà soát, điều chỉnh và cập nhật các TTHC mới trong danh mục TTHC được ban hành kèm theo Quyết định công bố HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 cho phù hợp với Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ. - Ban chỉ đạo ISO và các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thực hiện các nội dung có liên quan trong Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL được ban hành hàng năm - Ban chỉ đạo ISO và các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thường xuyên rà soát danh mục tài liệu, danh mục hồ sơ theo quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản để đảm bảo tài liệu, hồ sơ luôn được cập nhật theo các văn bản QPPL mới nhất và còn hiệu lực. 	<p>Thống nhất triển khai thực hiện nghiêm túc</p>
8	<p>Đánh giá hiệu lực hành động giải quyết rủi ro, cơ hội</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành xem xét các rủi ro và cơ hội, đánh giá cụ thể các biện pháp nhằm loại bỏ rủi ro và tăng cơ hội giải quyết. - Nhận diện rủi ro có thể gặp phải trong năm tiếp theo và đề xuất kế hoạch giải quyết rủi ro. 	<p>Các đơn vị triển khai đánh giá rủi ro và đề xuất kế hoạch giải quyết rủi ro chậm nhất ngày 20/01/2024.</p>
9	<p>Các yêu cầu khác: Không có</p>	

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

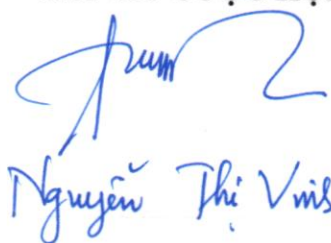
Cuộc họp kết thúc hồi: 16 giờ 15 phút, ngày 14 tháng 12 năm 2023./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở (vbd);
- Ban chỉ đạo ISO (vbd);
- Các phòng, TT thuộc Sở (vbd);
- Lưu: Ban ISO (Vinh).

THƯ KÝ CUỘC HỌP

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP


Nguyễn Thị Vinh

