

BIÊN BẢN
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Khai mạc hồi 08 giờ 30 phút, ngày 14 thán 12 năm 2020 tại Sở Tư pháp Khánh hòa;

I. Thành phần tham dự:

1. Bà Nguyễn Thị Lan Phương, Giám đốc Sở, Trưởng ban Chỉ đạo ISO (BCĐ ISO), Đại diện Lãnh đạo của Hệ thống QLCL;
2. Ông Đặng Văn Khánh, Phó Giám đốc Sở, Phó Trưởng BCĐ ISO;
3. Ông Đào Đức Thắng, Chánh Văn phòng Sở, Thành viên BCĐ ISO;
4. Bà Hoàng Thị Mỹ Hạnh, Trưởng phòng Hành chính tư pháp, Thành viên BCĐ ISO;
5. Bà Lý Thụy Ý Uyên, Trưởng phòng Bổ trợ tư pháp, thành viên BCĐ ISO;
6. Bà Phan Ngọc Trúc Thi, Chuyên viên phòng Bổ trợ Tư pháp ;
7. Bà Võ Thị Ái Nhân, Chuyên viên phòng Hành chính Tư pháp ;
8. Bà Nguyễn Thị Vinh, Chuyên viên Văn phòng Sở, Thư ký ISO.

II. Chủ trì:

Bà Nguyễn Thị Lan Phương, 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.	Những thay đổi có ảnh hưởng đến HTQLCL	
1.1	<u>Sự thay đổi của HTQLCL:</u> <i>Trong năm 2020, Sở Tư pháp tiến hành kế hoạch chuyển đổi HTQLCL từ TCVN ISO 9001:2008 sang TCVN ISO 9001:2015. Đây là sự thay đổi có ảnh hưởng to lớn đến HTQLCL của Sở, 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, Bảng xác định và quản lý tri thức, Bảng nhận diện, đánh giá và hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; danh</i>	Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là cần thiết và phù hợp với tình hình và xu thế. 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

	<i>mục tài liệu; danh mục hồ sơ;...</i>	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.
1.2	<p><u>Áp dụng phần mềm Một cửa điện tử kiến trúc mới để giải quyết TTHC tại Sở:</u></p> <p><i>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 mềm,....</i></p>	<p>Thông nhất xác định vấn đề nảy sinh thường xuyên và cần tìm cách tháo gỡ, khắc phục trong thời gian tới để giải quyết tốt hơn nhiệm vụ.</p> <p>Yêu cầu các đơn vị chủ động nghiên cứu, đề xuất các giải pháp giúp cải thiện tình hình và cải thiện hiệu quả hoạt động.</p>
1.3	<p><u>Nhân sự có biến động:</u></p> <p><i>Trong năm 2020, Sở Tư pháp đã thực hiện điều động, luân chuyển vị trí công tác đối với 02 trường hợp.</i></p> <p><i>01 trường hợp chuyển công tác và 01 trường hợp thôi việc.</i></p> <p><i>Với tình hình nhân sự còn thiếu như hiện nay (có đơn vị chỉ có 02 người), chưa đáp ứng được so với khối lượng công việc đang ngày càng gia tăng.</i></p>	<p>Ghi nhận và đánh giá sự biến động về nhân sự đã tạo ra một số khó khăn nhất định trong hoạt động giải quyết nhiệm vụ chuyên môn của Sở tại một số đơn vị.</p> <p>Tuy nhiên với sự nỗ lực của công chức, viên chức trong năm 2020. Sở Tư pháp đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao. Công chức tham gia giải quyết TTHC cần nỗ lực hết sức để luôn hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ trong thời gian tới.</p>
1.4	<p><u>Vấn đề bên ngoài:</u></p> <p><i>- 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</i></p> <p><i>- Các yếu tố bất thường như: thiên tai, dịch bệnh Covid-19 trong năm 2020 đã gây ra áp lực về thời gian trong giải quyết hồ sơ TTHC.</i></p>	<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>

2	<p>Kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức/công dân: <i>Sở Tư pháp đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân dựa trên kết quả đánh giá chỉ số hài lòng năm 2019 do UBND tỉnh tổ chức. Sở Tư pháp đã ban hành Kế hoạch tổ chức Hội nghị triển khai công tác CCHC năm 2020 (KH số 324/KH-STP ngày 13/3/2020), trong đó có nội dung công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp năm 2019. Trong năm 2019, Sở đạt chỉ số hài lòng là 82,67%, đứng thứ 2/18 các cơ quan trong khối Sở (tại Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 24/2/2020 của UBND tỉnh).</i></p> <p><i>Năm 2020, để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; Sở đã ban hành Kế hoạch thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (Kế hoạch số 753/KH-STP ngày 05/6/2020).</i></p> <p><i>Ngày 9/12/2020, Sở đã có báo cáo về tình hình thực hiện các biện pháp nâng cao mức độ hài lòng của năm 2020 gửi Sở Nội vụ tổng hợp.</i></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>
3	<p>Kết quả đánh giá nội bộ (ĐGNB): <i>Thực hiện Đánh giá nội bộ lần 1 tại Báo cáo số 01, đánh giá vào ngày 14/9/2020 về HTQLCL chuyển đổi theo TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Tư pháp.</i></p> <p><i>Thực hiện ĐGNB lần 02 theo Kế hoạch số 1489/KH-STP ngày 26/10/2020 của Sở Tư pháp.</i></p> <p><i>Kết quả đánh giá cho thấy:</i></p> <p><i>Phát hiện 01 điểm không phù hợp là còn tồn tại các hồ sơ bị thống kê trễ hạn trên phần mềm Một cửa.</i></p> <p><i>BCĐ ISO đã yêu cầu hành động khắc phục điểm không phù hợp và đã thực hiện khắc phục.</i></p>	<p>Thống nhất với kết quả ĐGNB, đồng thời yêu cầu 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>
4	<p>Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện.</p>	
4.1	<p><i>Hoàn thành thực hiện chuyển đổi hệ thống ISO TCVN 9001: 2008 sang ISO TCVN 9001: 2015 trước tháng 11/2020</i></p>	<p>Đã hoàn thành</p>
4.2	<p><i>Đảm bảo từ 99% hồ sơ trở lên được giải quyết sớm hạn và đúng hạn:</i></p> <p><i>Kết quả năm 2020:</i></p>	<p>Công chức, viên chức nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân; kịp thời cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một</p>

	<i>Sở đã tiếp nhận 7.220¹ hồ sơ (giảm 35,82% so với cùng kỳ năm 2019), trong đó tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt 98,34%, 120 hồ sơ trễ hạn trên phần mềm (thực tế chỉ trễ hạn 02 hồ sơ) (chiếm 1,66% tổng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết</i>	cửa chính xác, thống nhất với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế.
4.3	<i>Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp đạt tối thiểu 80%.</i>	Mục tiêu này sẽ đánh giá sau khi có kết quả công bố khảo sát mức độ hài lòng của người dân của Sở Nội vụ.
4.4	<i>Kết quả đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 75% xếp loại xuất sắc; ít nhất 50% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị.</i>	<i>Hiện nay Sở Tư pháp đang triển khai Kế hoạch đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, dự kiến hoàn thành vào cuối tháng 12/2020.</i>
4.5	<i>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.</i>	Năm 2020, Sở đã tham mưu UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính trong lĩnh vực: hộ tịch, hòa giải thương mại, trọng tài thương mại, đấu giá tài sản, quản tài viên và hành nghề quản lý thanh lý tài sản... Tất cả đều được xây dựng quy trình nội bộ kịp thời.
4.6	<i>100% cán bộ, công chức Sở Tư pháp sử dụng thành thạo phần mềm E-Office trong hoạt động giải quyết công việc.</i>	100% công chức sử dụng thành thạo phần mềm E-Office trong giải quyết các nhiệm vụ được giao.
5	Sự không phù hợp và các hành động khắc phục: <i>Đã phát hiện điểm không phù hợp: là 120 hồ sơ bị trễ hạn đã được báo cáo tại Báo cáo kết quả khắc phục hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001 của Sở Tư pháp (BC số</i>	Thống nhất.

¹ Tính đến ngày 15/11/2020.
BM.CTCL.02

	157/BC-SPT ngày 13/11/2020) Đã đưa ra các khuyến nghị trong Báo cáo đánh giá nội bộ, đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện	
6	<p>Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và cải tiến quá trình hệ thống</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. 	
7	<p>Các yêu cầu khác: Không có</p>	

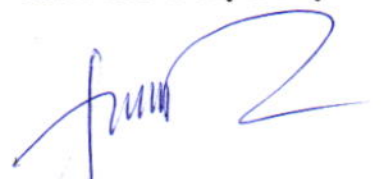
Biên bản này được đọc trước cuộc họp và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua.

Cuộc họp kết thúc hồi: 11 giờ 15 phút, ngày 14 tháng 12 năm 2020./.

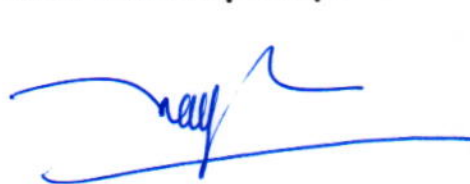
Nơi nhận:

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

THƯ KÝ CUỘC HỌP


Nguyễn Thị Vinh

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP


Nguyễn Thị Lan Phương