

Số : 01 /BB-BCĐ ISO

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 11 năm 2021

**BIÊN BẢN**  
**HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

Ban Chỉ đạo ISO tổ chức cuộc họp lúc 08 giờ 00, ngày 30 tháng 11 năm 2021 tại Sở Công Thương Khánh Hòa.

**I. Thành phần tham dự:**

1. Bà Phan Thị Thu Cúc – Phó Giám đốc Sở, Trưởng BCĐ ISO
2. Ông Trần Hồng Minh - Chánh Văn phòng, Phó Trưởng BCĐ ISO
3. Ông Nguyễn Hoàng Nguyên - Thư ký BCĐ ISO
4. Ông Trương Tam - Thành viên BCĐ ISO
5. Bà Phạm Hà Khánh - Thành viên BCĐ ISO
6. Ông Huỳnh Tấn Hải - Thành viên BCĐ ISO

**II. Chủ trì:** Phan Thị Thu Cúc - Phó Giám đốc Sở, Trưởng BCĐ ISO

- Thư ký cuộc họp: Ông Nguyễn Hoàng Nguyên - Thư ký BCĐ ISO

**III. Nội dung cuộc họp:**

**1. Các báo cáo**

Tại cuộc họp, ông Nguyễn Hoàng Nguyên, thư ký BCĐ ISO báo cáo tóm tắt tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương và kết quả đánh giá nội bộ đợt ngày 14/10/2021.

**2. Phần thảo luận**

STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
1.	Những thay đổi có ảnh hưởng đến HTQLCL (có sự thay đổi nhân sự, thay đổi các VB QPPL, thời gian thực hiện TTHC, áp dụng phần mềm một cửa mới...): - Nhân lực hiện không có biến động nhiều, tuy nhiên cơ cấu tổ chức có sự thay đổi theo Quyết định số 2184/QĐ-UBND ngày 29/7/2021. - Trong năm 2021, Ban ISO và các phòng/đơn vị đã rà soát để cập nhật các tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015,	Yêu cầu Thư ký ISO thường xuyên theo dõi và cập nhật các thay đổi có khả năng ảnh hưởng đến HTQLCL



STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
	gồm: Sổ tay chất lượng; Bảng xác định và quản lý tri thức; bảng nhận diện, đánh giá, hành động, giải quyết rủi ro và cơ hội; kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội; danh mục tài liệu; danh mục hồ sơ;...	
2.	<p>Kết quả đo lường sự hài lòng và phản hồi của tổ chức, công dân.</p> <p>Sở Công Thương tổ chức đo lường sự thỏa mãn khách hàng năm 2021. Kết quả khảo sát các chỉ tiêu được khảo sát đều đạt kết quả ở 2 mức: Rất tốt, Tốt. Tuy nhiên có 1 phiếu đánh dấu ở cột “Trung bình” của chỉ tiêu “Thành phần hồ sơ có phức tạp, khó hiểu cho Quý tổ chức/cá nhân không?”.</p>	<p>Nhằm tăng cường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân, yêu cầu Bộ phận Một cửa chú trọng hướng dẫn tổ chức, công dân về thành phần hồ sơ của TTHC.</p>
3.	<p>Kết quả cuộc đánh giá nội bộ (ĐGNB): Đoàn đánh giá đã tiến hành đánh giá tại các phòng của Sở Công Thương ngày 14/10/2021, qua kết quả đánh giá chưa phát hiện điểm không phù hợp.</p>	
4.	<p>Chất lượng mạng Wi-Fi chưa thỏa mãn nhu cầu sử dụng của một số công chức.</p>	<p>Sau khi phối hợp với Công ty P.H và VNPT Khánh Hòa kiểm tra lại hệ thống mạng Wi-Fi, đã tìm ra nguyên nhân là do gói cước thấp (440.000 đồng/tháng) dẫn đến tốc độ đường truyền không cao, dẫn đến việc truy cập và sử dụng một số ứng dụng trên môi trường mạng bị chậm. Do đó cần nâng gói cước lên sẽ cải thiện được chất lượng mạng Wi-Fi</p>
5.	<p>Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có 4/5 mục tiêu đạt chỉ tiêu.</li> <li>- Có 1/5 mục tiêu không đạt chỉ tiêu:</li> </ul> <p>Nguyên nhân do tình hình dịch bệnh Covid-19 kéo dài, nhiều doanh nghiệp giải thể hoặc ngưng hoạt động, các phòng chuyên môn chậm chuyển đổi do có các vấn đề phát sinh phải cần đơn vị tư vấn hướng dẫn thêm</p>	<p>Yêu cầu các phòng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rà soát lại và chỉ đăng ký TTHC mức độ 3,4 đối với các TTHC có điều kiện thuận lợi cho việc nộp hồ sơ trực tuyến trong tình hình hiện nay.</li> <li>- Yêu cầu các lãnh đạo phòng chuyên môn thường xuyên quán triệt, đốc thúc chuyên viên thực hiện cập nhật, bổ sung quy trình ISO kịp thời phù hợp với thực tế</li> </ul>

STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
		và TCVN ISO 9001:2015.
6.	Xây dựng hồ sơ, tài liệu ISO điện tử	Nhằm tăng cường công tác số hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu ISO tại các đơn vị, cần triển khai ứng dụng chữ ký số đến lãnh đạo các đơn vị để xây dựng, tạo lập và lưu trữ văn bản, tài liệu ISO điện tử, đặc biệt là các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh.
7.	Tình trạng của các hành động khắc phục:	Không có điểm không phù hợp nên không có hành động khắc phục.
8.	Các khuyến nghị về cải tiến HTQLCL:	Thực hiện cải tiến theo kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2020.
9.	Các hành động tiếp theo từ cuộc họp XXLĐ lần trước:	Không có.

#### IV. Kết luận:

a) Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và cải tiến quá trình hệ thống:

- 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 theo TCVN ISO 9001:2015 cho phù hợp với Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014.

- Ban ISO và các phòng/đơn vị thực hiện các nội dung có liên quan trong kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL được ban hành hằng năm.

- Ban ISO và các phòng/đơn vị 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.

b) Việc cải tiến các sản phẩm liên quan đến yêu cầu của tổ chức, công dân: Các phòng/đơn vị liên quan nghiên cứu đề xuất TTHC áp dụng trực tuyến mức độ 3, 4.

c) Nhu cầu về nguồn lực: Thường xuyên đào tạo nguồn lực vận hành HTQLCL của Sở Công Thương theo TCVN ISO 9001:2015.

d) Các yêu cầu khác: Các thành viên tham dự cuộc họp là lãnh đạo các phòng, cần đăng ký chứng thư số cá nhân do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp để triển khai xây dựng hồ sơ, tài liệu ISO điện tử tại đơn vị mình; đồng thời mở rộng công tác xây dựng, áp dụng, duy trì

và cải tiến HTQLCL, hướng tới các vấn đề công vụ khác ngoài các quy trình giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo tính toàn diện và hiệu quả.

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

*Cuộc họp kết thúc hồi: 9 giờ 00, ngày 30 tháng 11 năm 2021./.*

**Nơi nhận:**

- Các thành viên dự họp;
- Lưu: Ban Chỉ đạo ISO.

**THƯ KÝ**

**Nguyễn Hoàng Nguyên**

**CHỦ TRÌ**



**Phan Thị Thu Cúc**