

Hải Hưng, ngày 10 tháng 11 năm 2025

BIÊN BẢN
Họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý
chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

A. MỤC ĐÍCH

Hôm nay, ngày 10 tháng 11 năm 2025, Ban lãnh đạo UBND xã tiến hành họp xem xét đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và hướng giải quyết khắc phục bằng các quyết định của Lãnh đạo Cơ quan.

B. THÀNH PHẦN THAM GIA

TT	Họ và tên	Chức danh công tác	Nhiệm vụ
1.	Phạm Văn Hạnh	Chủ tịch UBND xã	Trưởng ban chỉ đạo ISO
2.	Nguyễn Quang Tuấn	Phó Chủ tịch UBND xã	Phó trưởng ban Thường trực ban chỉ đạo ISO
3.	Bùi Văn Kiên	Phó Chủ tịch UBND xã	Phó trưởng ban chỉ đạo ISO
4.	Đoàn Xuân Thảo	Phó trưởng Phòng VH-XH	Thành viên ban chỉ đạo ISO
5.	Vũ Thế Sáng	Chánh Văn phòng HĐND&UBND	Thành viên ban chỉ đạo ISO
6.	Phạm Quốc Hùng	Trưởng phòng Kinh tế	Thành viên ban chỉ đạo ISO



7.	Đinh Văn Trọng	Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công	Thành viên ban chỉ đạo ISO
8.	Vũ Văn Thu	Chuyên viên Phòng VHXXH	Thư ký BCD ISO
9.	Nguyễn Văn Chính	Giám đốc Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã	Tổ trưởng tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO
10.	Hoàng Kim An	Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND	Tổ phó tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO
11.	Phạm Quốc Vượng	Phó trưởng Phòng Kinh tế	Tổ viên tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO
12.	Nguyễn Thị Thuỳ	Chuyên viên Phòng VHXXH	Tổ viên tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO
13.	Trần Thị Thảo	Chuyên viên Trung tâm phục vụ hành chính công	Tổ viên tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO
14.	Vũ Thị Thu	Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND	Tổ viên tổ giúp việc ban chỉ đạo ISO

C. NỘI DUNG XEM XÉT

I. Đầu vào của hoạt động xem xét.

a) Tình trạng của các hành động từ lần xem xét của lãnh đạo trước đó:

Thông qua việc phổ biến triển khai của Chủ tịch UBND xã và cuộc đánh giá nội bộ, các phòng, ban đã thực hiện hoàn thiện nội dung các văn bản và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Đến nay Hệ thống văn bản, tài liệu nói chung là phù hợp với hoạt động của UBND xã.

b) Thay đổi của các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến HTQLCL:

c) Thông tin về kết quả và hiệu lực của HTQLCL:

1. Xem xét sự thỏa mãn của của các tổ chức, công dân và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm đối với hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính của UBND xã

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo: Từ tháng 7 năm 2025 đến nay có 02 công dân nào có đơn, thư phản ánh hoặc khiếu nại đối với các dịch vụ hành chính công của UBND xã.

- Các phản hồi qua đường dây nóng: Hiện tại chưa ghi nhận được phản hồi nào của tổ chức, cá nhân liên quan.

- Các phản hồi qua hòm thư góp ý: Hòm thư góp ý đã được lập nhưng không nhận được phản ánh nào.

- Nguyên nhân: Công dân chưa quen với việc phản ánh qua hòm thư và họ chưa thực sự tin tưởng hiệu quả của kênh này.

- Ý kiến của lãnh đạo: Tổ chức tuyên truyền để người dân thực hiện quyền của mình.

- Các phản hồi qua đối thoại: Doanh nghiệp và công dân thường xuyên phản ánh các vấn đề về các chế độ chính sách xã hội - thuộc Phòng Văn hoá - Xã hội; mảng đất đai thuộc Phòng Kinh tế.

- Nguyên nhân: Người dân chưa nắm bắt được các quy định của pháp luật về các chế độ chính sách hiện hành khi thay đổi sắp nhập đơn vị hành chính.

Ý kiến của Lãnh đạo: Công chức một cửa và các công chức chuyên môn có trách nhiệm nghiên cứu, cập nhật các quy định chính sách mới để giải thích, hướng dẫn và giải quyết các yêu cầu của công dân.

- Các phản hồi qua giao dịch hàng ngày: Khi có vướng mắc về thời gian trả kết quả, quyền lợi khi giải quyết chế độ vv khách hàng thường tìm đến lãnh đạo chứ không phản ánh trực tiếp với cán bộ chuyên môn.

- Nguyên nhân: Do thói quen của người dân cộng với việc chưa thật sự tin tưởng rằng các phản ánh của họ được giải quyết nếu trao đổi với công chức chuyên môn và qua một cửa.

- Ý kiến của Lãnh đạo: Thực hiện tiếp dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định, trình tự của pháp luật và chuyên nghiệp hơn ...

2. Mức độ thực hiện Mục tiêu chất lượng:

- UBND xã đã hoạch định MTCL của cơ quan nhưng chưa thiết lập mục tiêu chất lượng cho từng phòng ban.

- Nguyên nhân: Chưa hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và bản chất của việc hoạch định Mục tiêu chất lượng trong áp dụng theo ISO.

- Ý kiến lãnh đạo: Ban chỉ đạo ISO phối hợp với bên tư vấn giải thích cụ thể hơn nữa về ý nghĩa, mục đích và cách thức thiết lập mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện.

+ Các Bộ phận chuyên môn căn cứ vào tình hình thực tiễn quản lý để tham mưu cho Lãnh đạo đặt ra các mục tiêu chất lượng bám sát yêu cầu thực tiễn để đạt được hiệu quả quản lý của HTQLCL đã được xây dựng.

+ Khi có mục tiêu chất lượng, Lãnh đạo UBND xã chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các mục tiêu được phổ biến, tổ chức triển khai, theo dõi giám sát, đánh giá kết quả thực hiện.

3. Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của các dịch vụ hành chính công.

- Thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm hành chính công xã:

+ Niêm yết các thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công.

+ Chưa sẵn sàng các quy trình giải quyết mới, cho nên khi phát sinh thủ tục hành chính mới công chức chưa chủ động giải quyết được mà phải gọi điện xin hướng dẫn của cấp trên, gây ra sự bất tiện và thiếu chuyên nghiệp.

Ý kiến của lãnh đạo:

+ Sắp xếp lại không gian nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp và chuyên nghiệp hơn.

- Công tác quản lý văn thư:

Thực hiện đúng theo quy định

- Công tác Quản lý dữ liệu:

Còn nhiều rủi ro nảy sinh nguy cơ mất dữ liệu, xóa dữ liệu, không tìm thấy dữ liệu do quá trình cài đặt lại, vi-rút, Máy chủ phải được kiểm tra 1 tuần / lần tránh bị sự cố.

Ý kiến lãnh đạo: Yêu cầu nghiên cứu backup các dữ liệu quan trọng.

- Công tác quản lý tin học:

Công chức chuyên môn còn yếu năng lực về sử dụng công nghệ thông tin cũng như xử lý các sự cố liên quan đến máy tính, phải thuê dịch vụ bên ngoài gây mất thời gian và công dân phải chờ đợi nhiều.

Ý kiến lãnh đạo: Các công chức chủ động nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ bao gồm việc sử dụng thành thạo các ứng dụng văn phòng và phần mềm quản lý chuyên dụng, biết cách xử lý các sự cố như virus, treo máy, chậm máy, vv.

4. Xem xét sự không phù hợp và tình trạng khắc phục:

- Tất cả các nội dung cần khắc phục sau đánh giá nội bộ, thông qua chỉ đạo của lãnh đạo đều được khắc phục hiệu quả.

- Các Bộ phận chuyên môn tiếp tục duy trì và cải tiến Quy trình của mình. Cố gắng hoàn thành nhiệm vụ được giao.

5. Các kết quả theo dõi và đo lường:

* Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Văn hoá – Xã hội

- Giải quyết 100% đúng quy định và đúng thời gian.

5. Các kết quả theo dõi và đo lường.

- * Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Văn hoá – Xã hội
 - Giải quyết 100% đúng quy định và đúng thời gian.
- * Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực kinh tế
 - Giải quyết 100% đúng quy định và đúng thời gian.
- * Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực văn phòng
 - Giải quyết 100% đúng quy định và đúng thời gian.
- * Giải quyết thủ tục hành chính Trung tâm Phục vụ Hành chính công
 - Giải quyết 100% đúng quy định và đúng thời gian.

6. Về kết quả khắc phục sau đánh giá nội bộ.

- Về phổ biến Chính sách chất lượng:
 - + Chính sách chất lượng được thiết lập theo tình thần chỉ đạo của UBND xã, Lãnh đạo xét thấy hoàn toàn phù hợp với giai đoạn hiện nay nên chưa có sự thay đổi nào.
 - + Chính sách chất lượng đã được phê duyệt và niêm yết công khai, tuy nhiên việc thấu hiểu thông qua các hình thức phổ biến phù hợp chưa được thực hiện.
 - + Lãnh đạo UBND và ban chỉ đạo ISO chịu trách nhiệm thực hiện lựa chọn các cách phổ biến phù hợp sao cho mọi cán bộ, viên chức trong cơ quan thấu hiểu ý nghĩa của Chính sách chất lượng, hiểu được cam kết của lãnh đạo nhằm đặt các mục tiêu phù hợp, vận dụng trong thực tiễn và tuyên truyền, giải thích cho tổ chức, cá nhân liên quan bên ngoài.
- Việc phân phối tài liệu HTQLCL
 - + Thư ký ISO thực hiện phân phối tài liệu bằng bản Scan gửi qua E-mail cho từng phòng để đảm bảo mọi người được tiếp cận đầy đủ bộ tài liệu HTQLCL, tiết kiệm kinh phí cho việc in ấn và thời gian phân phối, đồng thời cập nhật nhanh nhất việc thay đổi tài liệu.
- Về việc thiết lập Mục tiêu chất lượng
 - + Đã yêu cầu các Phòng chuyên môn tham mưu đề xuất từ 01 đến 02 mục tiêu chất lượng liên quan đến hoạt động quản lý.
 - + Ban chỉ đạo ISO xem xét, lựa chọn các mục tiêu cần ưu tiên trước để đề xuất các nguồn lực cần thiết và cách thức thực hiện sau đó trình Chủ tịch phê duyệt.
- Về việc quản lý tài liệu, hồ sơ (thông tin dạng văn bản)
 - + Hiện nay hồ sơ được lưu giữ tại các Bộ phận Chuyên môn, tuy nhiên nhiều hồ sơ của thời kỳ trước còn tồn đọng. Văn phòng đề xuất cần có một phòng lưu trữ hồ sơ.
 - + Các Bộ phận lập kế hoạch tự chỉnh lý và sắp xếp hồ sơ ngăn nắp gọn gàng, có nhãn, có danh mục để kiểm soát. Xong trước tháng 12 năm 2025.
 - + Bộ phận Một cửa sẽ thực hiện làm mẫu việc phân loại, sắp xếp và đánh số tra cứu, lập danh mục hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định, sau đó hướng dẫn các

PHÒNG

Bộ phận khác thực hiện theo mẫu đã làm để đảm bảo tính thống nhất trong toàn cơ quan.

d) Sự đầy đủ của các nguồn lực:

UBND xã đã được tỉnh phân bổ kinh phí và kế hoạch thực hiện cho hoạt động của xã từ đầu năm nên nguồn lực (tài chính, nhân lực, vật chất ...) luôn đảm bảo thích ứng với yêu cầu của các chương trình triển khai

e) Hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm giải quyết rủi ro và cơ hội:

Vấn đề rủi ro và cơ hội là một tư duy cần được các Bộ phận nhận thức đầy đủ và thường xuyên đưa ra với Ban lãnh đạo để có các hành động thực hiện ngay.

Căn cứ việc hoạch định rủi ro và cơ hội, các bộ phận trong UBND cần hiểu rõ và thực hiện để đảm bảo giảm thiểu các rủi ro bất lợi (nguy cơ) và phát huy các rủi ro có lợi (cơ hội).

f) Các cơ hội cải tiến:

Theo kết luận của Trưởng Ban chỉ đạo ISO, Chủ tịch UBND xã dưới đây

II. Kết luận cuộc họp (đầu ra của xem xét)

Trưởng Ban chỉ đạo ISO, Chủ tịch UBND xã quyết định:

1. Các biện pháp khắc phục và phòng ngừa.

Ban chỉ đạo ISO phân công cán bộ nghiên cứu đầy đủ yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 để tham mưu cho Lãnh đạo nhận diện bối cảnh của tổ chức cùng với các rủi ro và cơ hội để cùng phân tích, đánh giá và đưa ra biện pháp giải quyết thỏa đáng.

2. Các mục tiêu mới.

Ban chỉ đạo ISO chuẩn bị họp thảo luận để thiết lập mục tiêu chất lượng năm tiếp theo.

3. Những đề xuất cải tiến.

Không có đề xuất mới, tuy nhiên vẫn yêu cầu các bộ phận khi thực hiện công việc của mình phải đảm bảo nguyên tắc P-D-C-A.

4. Nguồn lực.

Phòng Kinh tế nghiên cứu và tham mưu LĐ UBND xã nguồn ngân sách phục vụ cho việc duy trì và cải tiến HTQLCL trong thời gian tới tại đơn vị./.

**NGƯỜI LẬP
THƯ KÝ BAN ISO**

Vũ Văn Thu

**PHÊ DUYỆT
TM. BAN CHỈ ĐẠO ISO
TRƯỞNG BAN**



**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN
Phạm Văn Hạnh**