ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HÙNG THẮNG

MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Mã số : **MHHT**

Lần ban hành : **01**

Ngày ban hành : **04/8/2026**

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Thương	Phạm Thị Nhiên	Nguyễn Ngọc Huy
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng phòng VH-XH	Chủ tịch UBND xã Trưởng BCĐ ISO

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Hùng Thắng là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL) được xây dựng, áp dụng và vận hành tại UBND xã Hùng Thắng; xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ UBND xã Hùng Thắng điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

Thông tin về UBND xã Hùng Thắng:

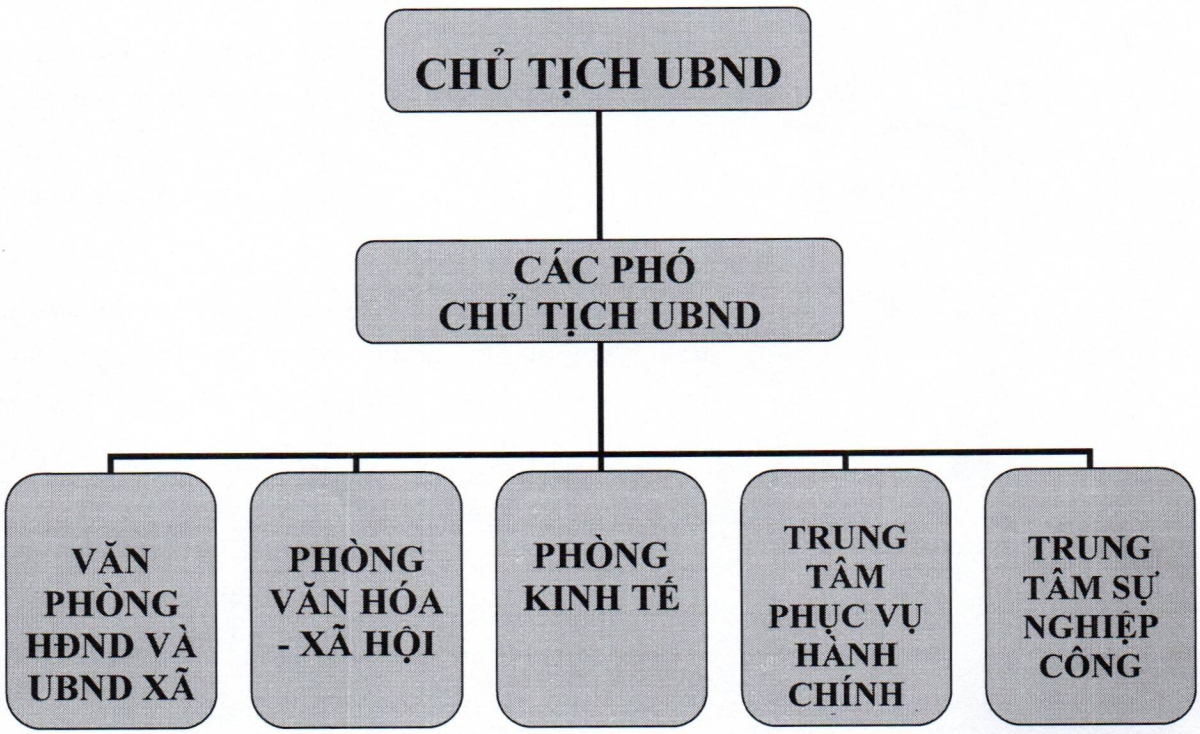
UBND xã Hùng Thắng được thành lập trên cơ sở sắp xếp toàn bộ diện tích tự nhiên, quy mô dân số của xã Hùng Thắng và xã Vinh Quang (huyện Tiên Lãng cũ) thành xã mới có tên gọi là xã Hùng Thắng; xã có tổng diện tích tự nhiên là 43,59 km^2, với dân số là 26.877 người, có 28 thôn.

(Theo Nghị quyết số 1669/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Hải Phòng năm 2025)

Địa chỉ/Add: Thôn Vấn Đông, xã Hùng Thắng, thành phố Hải Phòng.

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2.1. Sơ đồ tổ chức của UBND xã (các bộ phận thuộc Hệ thống QLCL):



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: Được quy định tại: Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025; Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhan dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

<table>
<tr><th>Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015</th><th colspan="3">Tài liệu viện dẫn</th></tr>
<tr><td colspan="4">4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</td></tr>
<tr><td rowspan="3">4.1.Bối cảnh của tổ chức</td><td colspan="3">UBND xã tiến hành xác định những yếu tố bên trong và bên ngoài có liên quan đến mục đích, chiến lược và những vấn đề có ảnh hưởng đến khả năng của UBND xã trong việc đạt được kết quả phục vụ tổ chức, công dân, chi tiết xem trong văn bản xác định bối cảnh:</td></tr>
<tr><td></td><td>Các vấn đề bên ngoài:
- Trong thời gian qua xã Hùng Thắng đã thực hiện khá toàn diện các chỉ tiêu kinh tế xã hội, quốc phòng an ninh.</td><td>Các vấn đề nội bộ:
Được sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy, UBND xã, 28 thôn và toàn thể cán bộ, công chức xã luôn đoàn kết, gắn bó, vượt qua khó khăn, thường xuyên hoàn thành và hoàn thành vượt mức các nhiệm vụ được giao.</td></tr>
<tr><td>Điểm mạnh</td><td>- Xã Hùng Thắng; xã có tổng diện tích tự nhiên là 43,59 km2, với dân số là 26.877 người.
- Địa bàn xã được chia làm 28 thôn.</td><td>- Là địa phương có địa bàn rộng, có nhiều cơ sở kinh doanh có điều kiện về an ninh trật tự, nhà nghỉ, nhà trọ và các dịch vụ khác. Trên địa bàn xã có 07 đơn vị trường học (gồm 02 trường mầm non, 02 trương tiểu học, 02 trường THCS, 01 trường</td></tr>
</table>

			THPT)
	Điểm yếu	- Sự thay đổi về môi trường pháp lý: bảo vệ, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, người tiêu dùng, người lao động và cộng đồng xã hội và cơ quan quản lý nhà nước. - Nguồn đầu tư từ bên ngoài: Dự kiến sẽ có nhiều nhà đầu tư triển khai thực hiện các dự án lớn trên địa bàn xã Hùng Thắng, tạo điều kiện nâng cấp, cải thiện, đô thị hóa phường.	- UBND xã có 39 lãnh đạo, công chức. - Cơ sở hạ tầng: Trụ sở HĐND-UBND-UBMTTQVN xã Hùng Thắng đang sử dụng (từ ngày 01/7/2025, đến nay) trên cơ sở tiếp quản nguyên hiện trạng của Trụ sở Đảng ủy - UBND - UBMTTQVN xã Hùng Thắng (cũ); cơ sở vật chất hiện nay đã xuống cấp; chưa được xây dựng, cải tạo mới. - Trình độ và kỹ năng của cán bộ công chức: 100% cán bộ, công chức phường đều có trình độ từ Đại học trở lên.
	Cơ hội	Việc áp dụng, duy trì, cải tiến toàn diện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là giải pháp thúc đẩy việc thực hiện công tác chuyên môn được hiệu quả hơn, đặc biệt là trong công tác cải cách hành chính	Việc triển khai mô hình chính quyền địa phương 2 cấp đã góp phần tinh gọn bộ máy, giảm đầu mối trung gian, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn, đơn vị được phân định rõ hơn, hạn chế tình trạng chồng chéo, trùng lặp trong thực hiện nhiệm vụ. Đội ngũ cán bộ, công chức cơ bản đã được sắp xếp, bố trí phù hợp với vị trí việc làm, bước đầu đáp ứng yêu cầu công tác trong tình hình

			mới. Công tác giải quyết thủ tục hành chính có chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân, doanh nghiệp. Vai trò giám sát của HĐND các cấp được phát huy, góp phần thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở.
	Thách thức	- Khối lượng nhiệm vụ ngày càng nhiều. - Yêu cầu của tổ chức/công dân ngày càng cao. - Sự phát triển mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đặt ra yêu cầu thay đổi phương thức quản lý hiệu quả hơn và yêu cầu về đáp ứng thực hiện thủ tục hành chính nhanh hơn, hiệu quả hơn	- Trình độ, kỹ năng của cán bộ công chức phải được nâng lên…. Phong cách làm việc vẫn chưa kịp đổi mới đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, công dân… - Lượng nhân lực đáp ứng công việc còn nhiều thiếu hụt… - Trang thiết bị được đầu tư đã xuống cấp, ảnh hưởng lớn tới năng suất và chất lượng công việc của cán bộ, công chức phường.
Giải pháp	- Tận dụng nhiều nguồn lực khác nhau để phát triển nguồn lực của UBND xã Hùng Thắng đã chủ động, vận dụng nhiều cơ chế giúp công chức học tập nâng cao trình độ chuyên môn. Đào tạo kỹ năng mềm cho công chức. - Chủ động, tích cực tham mưu cho Đảng ủy, HĐND phường...các văn bản để định hướng, phát triển cho địa phương. - Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản khác có liên quan. - Áp dụng công cụ quản lý: hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015, nâng cao hiệu quả sử dụng trang thiết bị sẵn có, quản lý thông tin bằng hạ tầng công nghệ thông tin phù hợp.		

	- Thường xuyên đánh giá, xem xét cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Đánh giá hiệu quả công việc tới từng công chức, sắp xếp các vị trí đáp ứng đúng theo yêu cầu đặt ra trong đó tập trung dành nguồn nhân lực cho việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; có hình thức khuyến khích kịp thời; phát động các chương trình thi đua…. - Tăng cường hợp tác, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với các tổ chức, đơn vị, liên quan.		
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
	Tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính	- Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật, công khai, chính xác, minh bạch. - Thời gian đáp ứng nhanh - Thái độ phục vụ tốt	- Giải quyết thủ tục hành chính theo đúng trình tự đã được các cấp có thẩm quyền ban hành. Cập nhật thường xuyên các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản khác liên quan. - Thường xuyên kiểm tra giám sát việc quyết thủ tục hành chính tránh phát sinh tiêu cực. - Cải tiến hệ thống quy trình nội bộ, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả.
	HĐND xã, cơ quan quản lý nhà nước cấp trên và cơ quan quản lý của Sở Khoa học và Công	- Đáp ứng yêu cầu của HĐND xã, của cơ quan quản lý nhà nước cấp trên , các cơ quan quản lý của thành phố, thực hiện đúng quy định pháp luật có liên quan.	- Cung cấp nguồn lực đáp ứng các yêu cầu công việc - Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.

do bên ngoài cung cấp	bên ngoài của UBND xã Hùng Thắng và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. • Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của UBND xã Hùng Thắng trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. **Mua hàng:** • UBND xã Hùng Thắng đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của UBND xã Hùng Thắng và theo quy định pháp luật. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. • UBND xã Hùng Thắng cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. UBND xã Hùng Thắng cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. • Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	- Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, giải quyết TTHC, UBND xã Hùng Thắng xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp.

	3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức. - Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	UBND xã Hùng Thắng đảm bảo các yêu cầu sau: 1.Khi cần thiết, có thể nhận biết thông tin dạng văn bản trong suốt quá trình thực hiện. 2.Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3.Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4.Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, UBND xã Hùng Thắng đảm bảo các bộ phận phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì UBND xã Hùng Thắng sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	UBND xã Hùng Thắng sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, UBND xã Hùng Thắng có trách nhiệm: 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc

	phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	UBND xã Hùng Thắng xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây: 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ phận chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	• Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. UBND xã Hùng Thắng phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng phòng, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. ***Tài liệu liên quan:*** ***HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.***
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	• UBND xã Hùng Thắng sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.

	• Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	• Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, UBND xã Hùng Thắng thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. • UBND xã Hùng Thắng xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, lấy phiếu góp ý, tiếp nhận trực tiếp ý kiến của khách hàng tại bộ phận một cửa (nếu có) ...).
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ một năm một lần UBND xã Hùng Thắng tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì. ***Tài liệu liên quan:*** ***HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.***
9.3. Xem xét của lãnh đạo	• Lãnh đạo UBND xã Hùng Thắng tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. UBND xã Hùng Thắng lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng

	chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo. ***<u>Tài liệu liên quan:</u>*** ***- HD.05 Hướng dẫn xem xét lãnh đạo;***
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	UBND xã Hùng Thắng luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng, bộ phận liên quan phải: 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
10.3. Cải tiến liên tục	UBND xã Hùng Thắng thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc

	phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. ***<u>Tài liệu liên quan:</u>*** ***- HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ;*** ***- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.***

PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.

