

Số: 01/BBXXLD

Khánh Hòa, ngày 17 tháng 12 năm 2025

BIÊN BẢN
Họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng
(Xem xét của Lãnh đạo)

PHẦN I: CHƯƠNG TRÌNH HỌP

- Địa điểm:** Phòng họp Hội trường Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa.
- Thời gian bắt đầu:** 14h00 đến 16h00 ngày 15 tháng 12 năm 2025
- Thành phần tham dự:**

Stt	Họ và tên	Chức vụ
1.	Huỳnh Tấn Hải	Phó Giám đốc – Trưởng Ban chỉ đạo ISO
2.	Trần Nguyên Vũ	Chánh Văn phòng – Phó Trưởng Ban chỉ đạo ISO
3.	Phạm Hà Khánh	Trưởng phòng QLCN – Thành viên
4.	Trần Thị Quỳnh Hương	Trưởng phòng QL TM-XNK – Thành viên
5.	Võ Nguyễn Phương Mai	Trưởng phòng QLNL – Thành viên
6.	Trần Hồng Minh	Trưởng phòng Pháp chế – Thành viên
7.	Ứng Hải Âu	Phó Chi cục trưởng CCQLTT – Thành viên
8.	Nguyễn Hoàng Nguyên	Chuyên viên Văn phòng – Thư ký

4. Nội dung:

5 Về kết quả các cuộc đánh giá (nội bộ và bên ngoài):

Thông qua các cuộc đánh giá nội bộ thì nhìn chung các phòng đã có sự chuẩn bị tốt, quá trình vận hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (Sau đây viết tắt là HTQLCL) được thực hiện đúng theo quy trình, các khâu trong quá trình đã có sự phân bổ hợp lý, một cách khoa học về thời gian, từ đó các Thủ tục hành chính (Sau đây viết tắt là TTHC) được thực hiện theo đúng quy định, các hồ sơ được giải quyết nhanh chóng, tạo niềm tin trong đông đảo nhân dân. Tuy nhiên, quá trình thực hiện các TTHC còn cần phải khắc phục một số hạn chế trong quá trình áp dụng HTQLCL. Kết quả cụ thể của các phòng đính kèm trong Báo cáo Đánh giá nội bộ.

5 Tình trạng của các hành động từ những lần xem xét của lãnh đạo trước đây:

Đây là lần Đánh giá nội bộ lần đầu của TCVN ISO 9001:2015 sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp và sau sáp nhập.

5 Các thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm bất kỳ rủi ro và cơ hội đã xác định:

- Chắc chắn trong thời gian tới, bộ TTHC của Sở do UBND tỉnh ban hành và những Nghị định, Thông tư sẽ có những thay đổi, điều chỉnh. Ngay từ thời điểm này, đã có khá nhiều văn bản quy phạm pháp luật đang và sẽ có hiệu lực, tác động đến bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở. Do đó, kiến nghị các Phòng chuyên môn chủ động điều chỉnh sao cho phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành, đồng thời thực hiện đúng theo trình tự xem xét cập nhật và niêm yết TTHC theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.
- Nếu có văn bản pháp luật thay đổi có ảnh hưởng đến bộ TTHC/ Quy trình hiện hành đang áp dụng thì các Phòng chuyên môn sẽ chủ động cập nhật, bổ sung trình UBND tỉnh để phê duyệt Danh mục các TTHC/ Quy trình nội bộ chậm nhất trước 5 ngày kể từ khi văn bản có hiệu lực theo quy định của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.
- Về tình hình Nhân sự: Trong thời gian tới CBCC của các Phòng sẽ có sự luân chuyển công tác, do đó các Phòng cần chú ý việc bàn giao cụ thể trách nhiệm có liên quan đến việc vận hành và áp dụng ISO tại Phòng, cập nhật lại văn bản phân công nhiệm vụ của các Phòng đầy đủ, đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ và liên tục duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

5 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

- Sau khi Đánh giá nội bộ thì đã phát hiện 0 điểm không phù hợp (NC), 12 điểm nhận xét (NX) như: Cần nắm thêm Nội dung Chính sách và mục tiêu chất lượng của Sở; Cần ký các tài liệu ISO của phòng đầy đủ;...
- Những nội dung Nhận xét thì Đoàn Đánh giá đã hướng dẫn khắc phục và ghi nhận trong báo cáo sau Đánh giá, đồng thời gửi các Phòng để theo dõi thực hiện.

5 Các kết quả theo dõi và đo lường

- Đang tiến hành phát phiếu khảo sát ý kiến đảm bảo số lượng hợp lý/ tổng hồ sơ phát sinh.
- Hàng tháng các Phòng chuyên môn có báo cáo Thống kê giải quyết TTHC tháng và thống kê Báo cáo khảo sát ý kiến hàng quý.

5 Các kết quả đánh giá; sự thỏa mãn của khách hàng

Qua quá trình phát phiếu khảo sát ý kiến của cá nhân, tổ chức thì phần lớn các ý kiến điều tỏ ra hài lòng với cách giải quyết TTHC, việc cách công khai TTHC, môi trường vật chất cũng như là thái độ hướng dẫn của các CBCC thuộc Sở. Điều này chúng ta cần tiếp tục phát huy.

5 Các vấn đề liên quan đến những nhà cung ứng bên ngoài và các bên hữu quan liên quan

Các vấn đề về nhà cung ứng bên ngoài được thực hiện theo các quy định về cung ứng hàng hóa từ bên ngoài của pháp luật. Cụ thể luôn tuân thủ theo quy định của Luật đấu thầu và các Nghị định hướng dẫn hiện hành...

5 Tình trạng đầy đủ của các nguồn lực cho việc duy trì hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực

- Hiện tại các CBCC đã được đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đầy đủ về kiến thức chung và kỹ năng Đánh giá nội bộ.
- Các CBCC ít biến động, luân chuyển.
- Được sự quan tâm của Lãnh đạo Sở.

5 Hiệu suất quá trình và sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ

- Trong quá trình giải quyết TTHC tại Sở, các TTHC được giải quyết theo đúng luật và đúng hẹn, các giấy tờ, sổ sách, phần mềm một cửa theo dõi về cơ bản đã được lập sẵn để kiểm soát thời gian thực hiện, xác định rõ trách nhiệm của các CBCC trong quá trình thực hiện TTHC đảm bảo đúng theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia.
- Chúng ta cần tiếp tục duy trì đầy đủ các biên nhận hồ sơ khi nhận hồ sơ của công dân, phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc/ phần mềm điện tử, phiếu chuyển hồ sơ, thư xin lỗi... và khắc phục các điểm lưu ý, chưa phù hợp trong Đợt Đánh giá nội bộ vừa qua.
- Tiếp tục định kỳ hàng tháng báo cáo tổng kê tình hình giải quyết TTHC trong các báo cáo của các Phòng gửi Lãnh đạo Sở. Nếu có hồ sơ bị trễ hạn thì giải trình nguyên nhân và kiến nghị, đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến và ra thư xin lỗi gửi cá nhân, tổ chức.
- Tiếp tục duy trì cuộc họp giao ban hàng tuần, tháng và phải đưa nội dung ISO vào cuộc họp; mỗi tháng một lần, ra thông báo chỉ đạo của Lãnh đạo Sở trong cuộc họp giao ban và trong đó có những kết luận liên quan đến ISO.

5 Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm xử lý các rủi ro và cơ hội

Dựa trên Bảng kiểm soát rủi ro và cơ hội, các hành động nhằm phòng ngừa và xử lý các rủi ro nếu xảy ra được thực hiện khá hiệu quả. Các rủi ro mới có thể phát sinh được định kỳ nhận dạng và đưa vào mục kiểm soát để loại trừ và theo dõi.

5 Các cơ hội tiềm năng mới cho sự cải tiến liên tục

Được sự quan tâm ngày càng nhiều của các cấp lãnh đạo đến việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Sở, các CBCC được thường xuyên đào tạo về ISO, việc áp dụng và cải tiến các Quy trình làm việc.

Các vấn đề phát sinh khác: Không có.

PHẦN II: QUYẾT ĐỊNH CỦA LÃNH ĐẠO

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO đánh giá cao sự nỗ lực của các Phòng chuyên môn trong việc triển khai mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 tại các Phòng chuyên môn. Tuy nhiên qua đợt đánh giá nội bộ, Đồng chí Giám đốc Sở cũng yêu cầu các Phòng chuyên môn nhanh chóng khắc phục các điểm không phù hợp hay điểm lưu ý mà Đoàn Đánh giá nội bộ đã nêu và không để lặp lại các lỗi này.

- Cũng trong cuộc họp này Lãnh đạo Sở cũng yêu cầu các Phòng chuyên môn cần quan tâm, chủ động nhiều hơn nữa trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 sau khi công bố, không làm theo phong trào, nội dung này sẽ được đưa vào xét thi đua cuối năm của các Phòng chuyên môn. Do đó các Phòng chuyên môn cần nghiêm túc thực hiện.
- Lãnh đạo Sở cũng nêu rõ việc áp dụng TCVN ISO 9001:2015 là không phải làm thêm việc, mà đó là trách nhiệm của tất cả các CBCC trong việc thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của pháp luật, đặc biệt là tuân thủ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ và Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia. Đây là chủ trương của UBND tỉnh và Lãnh đạo Sở yêu cầu phải thực hiện và được kiểm tra đánh giá hằng năm. Trong năm Lãnh đạo Sở đã nhiều lần ban hành các văn bản đôn đốc các Phòng của Sở thực hiện nghiêm túc việc áp dụng ISO.
- Trong quá trình thực hiện việc triển khai, áp dụng, duy trì HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 tại các Phòng chuyên môn, nếu có khó khăn trở ngại thì các Phòng chuyên môn cần chủ động đề xuất lên Lãnh đạo Sở để có phương án hỗ trợ các Phòng chuyên môn kịp thời.
- Lãnh đạo Sở cũng đề nghị Ban chỉ đạo ISO mà nòng cốt là Văn phòng Sở phải thường xuyên hỗ trợ các Phòng chuyên môn trong việc áp dụng ISO, thường xuyên theo dõi, kiểm tra và đề xuất các phương án để triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001 ngày càng hiệu quả và thực chất hơn. Đồng thời đề xuất xử lý các trường hợp không thực hiện hoặc thực hiện không hiệu quả các yêu cầu của việc áp dụng ISO.

Cuộc họp kết thúc vào lúc 16h00 ngày 15 tháng 12 năm 2025.

Thư ký cuộc họp
THƯ KÝ BCĐ ISO



Nguyễn Hoàng Nguyên

PHÓ GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO



Huyền Tấn Hải

Nơi nhận:

- Như thành phần họp;
- Lưu: Thư ký ISO.