

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ TÀI CHÍNH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /BB-STC

Khánh Hòa, ngày 05 tháng 12 năm 2025

**BIÊN BẢN**  
**HỌP XEM XÉT LÃNH ĐẠO NĂM 2025**

Cuộc họp xem xét lãnh đạo HTQLCL được khai mạc vào hồi 08 giờ 00, ngày 05 tháng 12 năm 2025 tại Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa; gồm các nội dung cụ thể như sau:

**1. Thành phần tham dự:**

- Ông Châu Ngô Anh Nhân – Giám đốc: Trưởng Ban chỉ đạo ISO.
- Các thành viên Ban chỉ đạo ISO:
  - + Ông Nguyễn Hoàng Sơn - Phó Giám đốc: Phó Trưởng Ban chỉ đạo ISO.
  - + Ông Lê Quang Lâm - Chánh Văn phòng: Thành viên.
  - + Ông Phan Đăng Tấn Huy - Trưởng phòng Quản lý Giá và Công sản: Thành viên.
  - + Ông Hồ Quang Lanh - Trưởng phòng Pháp chế: Thành viên.
  - + Ông Ngô Bá Hưng - Trưởng phòng Quản lý Đầu tư ngoài ngân sách: Thành viên.
  - + Ông Phạm Minh Trí - Trưởng phòng Quản lý Đầu tư công: Thành viên.
  - + Ông Nguyễn Lê Kỳ Thịnh - Trưởng phòng Tài chính Hành chính sự nghiệp: Thành viên.
  - + Ông Trần Đức Thiên Phú - Trưởng phòng Kinh tế và Ngân sách: Thành viên.
  - + Bà Nguyễn Thị Như Thy - Trưởng phòng Quản lý Doanh nghiệp: Thành viên.
  - + Ông Nguyễn Đức Huy - Chuyên viên Văn phòng Sở: Thư ký.

**2. Chủ trì:**

Ông Châu Ngô Anh Nhân – Giám đốc: Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

**3. Thư ký cuộc họp:**

Ông Nguyễn Đức Huy - Chuyên viên - Văn phòng Sở.

**4. Nội dung cuộc họp:**

**4.1. Báo cáo**

Ông Nguyễn Đức Huy – Thư ký Ban chỉ đạo ISO đã báo cáo tóm tắt tình hình triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2025 (HTQLCL) tại Sở tài chính tỉnh Khánh Hòa từ tháng 7/2025 đến nay, bao gồm 6 nội dung tại khoản 4.2 của Mục 4 này.

#### 4.2. Phần thảo luận

TT	Nội dung thảo luận	Kết luận của Chủ trì
1	Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó	HTQLCL được xây dựng và áp dụng từ tháng 7/2025 nên không xem xét nội dung này
2	<p>Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.</p> <p><b>a) Vấn đề bên trong:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Thay đổi cơ cấu tổ chức, sáp nhập và tổ chức thành các phòng, ban mới theo việc hợp nhất 02 tỉnh Khánh Hòa (cũ) và Ninh Thuận (cũ);</li> <li>+ Biến động, thay đổi Lãnh đạo Sở, phân công lại nhiệm vụ, thực hiện nắm bắt công việc theo sự phân công mới;</li> <li>+ Công tác thay đổi, bố trí lại nhân sự cấp phòng và bộ phận theo cơ cấu mới; kết hợp phương thức hoạt động của các Sở ở 02 địa phương có sự khác biệt, nắm bắt phương thức hoạt động mới; trình độ nhân sự không đồng đều; bố trí nhân sự để thực hiện triển khai nhiệm vụ khoa học công nghệ (KH-CN), đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, định giá, thẩm định dự án đầu tư...</li> <li>+ Xây dựng lại các quy chế, thống nhất cách hoạt động chung trong Sở theo quy chế mới; tổ chức lại hệ thống thông tin, trao đổi thông tin nội bộ, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định;</li> <li>+ Thay đổi định hướng, mục tiêu, chiến lược theo tình hình tổ chức mới, nhiệm vụ mới và phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội trong và ngoài nước;</li> <li>+ Nhiệm vụ thực hiện có số lượng lớn, trên nhiều lĩnh vực, phức tạp, liên quan đến nhiều đối tượng;</li> <li>+ Công tác đảm bảo cơ sở hạ tầng, trang thiết bị làm việc phù hợp với lực lượng nhân sự mới;</li> <li>+ Đảm bảo hài hòa lợi ích cá nhân và tập thể, tạo điều kiện thuận lợi cho</li> </ul>	<p>Có sự thay đổi cơ cấu tổ chức bộ máy, phân công lại nhiệm vụ, bố trí CBCC theo mô hình mới đã có nhiều ảnh hưởng tác động đến việc xây dựng, duy trì HTQLCL; tuy nhiên đã có sự phân công kịp thời, rõ ràng, CCLĐ đã dần nắm bắt được công việc, không có sự chông chéo hay bỏ sót công việc; các CCLĐ cũng đã tự thân vận động, học tập nắm bắt văn bản để thực hiện công việc của mình. Tuy nhiên số lượng CCLĐ còn thiếu và trình độ chưa đáp ứng yêu cầu; cơ sở hạ tầng còn thiếu, chưa đồng bộ; chưa xây dựng kịp thời các quy chế đã ảnh hưởng đến chất lượng công việc. Vì vậy cần tiếp tục thực hiện trong thời gian tới các công việc trong nội bộ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nâng cao hơn nữa công tác học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;</li> <li>- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng các quy chế trên cơ sở đảm bảo hài hòa lợi ích cá nhân và tập thể, tạo điều kiện thuận lợi cho công chức ở các địa phương sau hợp nhất về đi lại, ăn ở... ;</li> <li>- Đẩy nhanh việc trang bị các phương tiện làm việc, nhất là các phương tiện về máy móc thiết bị công nghệ thông tin, tủ lưu trữ hồ sơ.</li> <li>- Tăng cường yêu cầu hỗ trợ chuyên môn từ Bộ Tài chính và các cơ quan chuyên ngành.</li> <li>- Nỗ lực trong việc tự học tập nâng cao trình độ, đọc và tiếp cận các văn bản QPPL, tài liệu chuyên môn nghiệp vụ để áp dụng đúng đắn, tránh sai sót trong công việc.</li> <li>- Các phòng tăng cường nhận dạng các vấn đề nội bộ phát sinh trong công việc có ảnh hưởng đến vận hành HTQLCL để có biện pháp tham mưu giải quyết những rủi ro có thể xảy ra.</li> </ul>

công chức chuyển từ Ninh Thuận đến làm việc tại Sở;

+ Đảm bảo công tác CCHC, thiết lập Quy trình nội bộ (QTNB) theo đúng quy định và phù hợp;

+ Các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành do Sở Tài chính xây dựng và áp dụng.

+ Nâng vững chuyên môn nghiệp vụ để hướng dẫn cho cấp xã thực hiện đúng các nội dung thuộc phạm vi quản lý.

+ Công tác học tập, đào tạo nâng cao trình độ của CCLĐ.

#### **b) Vấn đề bên ngoài:**

+ Các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) về đấu thầu, đầu tư, quản lý và hỗ trợ doanh nghiệp, tài chính, ngân sách, định giá... phức tạp, có nhiều điều chỉnh và thay đổi;

+ Các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn do trung ương ban hành chậm, chưa đầy đủ và kịp thời để thực hiện các nhiệm vụ;

+ Sự biến động các vấn đề kinh tế - xã hội trong và ngoài nước, nhiều thông tin và khái niệm mới cần nắm bắt và thực hiện;

+ Yêu cầu hỗ trợ cho cấp xã thực hiện các nhiệm vụ được phân công, phân cấp theo thẩm quyền;

+ Nguồn số liệu kinh tế - xã hội phục vụ công tác lập báo cáo, quy hoạch, kế hoạch;

+ Thời gian chuyển văn bản từ UBND tỉnh đến Sở Tài chính để thực hiện, thời gian để thực hiện các yêu cầu từ các cơ quan (Bộ TC, UBND tỉnh...); thời gian đáp ứng của các cơ quan chuyên môn trong việc phối hợp;

+ Phần mềm giải quyết TTHC, các phần mềm, cơ sở dữ liệu của các cơ quan bên ngoài phục vụ công tác của Sở Tài chính...;

Các văn bản QPPL cho hoạt động tại Sở Tài chính nhiều, phức tạp, thường xuyên điều chỉnh và thay đổi; văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn ban hành chậm, chưa đầy đủ và còn nhiều bất cập, sự biến động các vấn đề kinh tế - xã hội thay đổi nên phải điều chỉnh và xây dựng mới các đề án, quy hoạch, kế hoạch; nhiều thông tin và khái niệm mới đã tác động rất lớn đến hoạt động của Sở Tài chính, nên đôi khi chưa đảm bảo kịp thời việc đáp ứng yêu cầu của tổ chức công dân. Một số QTNB thiết lập chưa đảm bảo chất lượng; yêu cầu hỗ trợ chuyên môn, đào tạo nghiệp vụ đối với Bộ Tài chính, các cơ quan chuyên môn chưa kịp thời; nguồn số liệu kinh tế - xã hội chưa đầy đủ phục vụ cho công tác lập quy hoạch, kế hoạch. Thời gian chuyển văn bản đến Sở Tài chính, thời gian các cơ quan phối hợp còn chậm và trễ hạn; phần mềm giải quyết TTHC, phần mềm, cơ sở dữ liệu của các cơ quan bên ngoài chưa đáp ứng yêu cầu hoạt động; nhiệm vụ KHCN, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 mới và phức tạp. Do đó, cần thực hiện các công việc:

+ Kịp thời phản ánh các bất cập về Bộ Tài chính, các cơ quan chuyên môn, các Sở chuyên ngành để hỗ trợ kịp thời.

+ Tìm nguồn số liệu kinh tế - xã hội, áp dụng cơ sở dữ liệu về các văn bản QPPL tốt hơn và có hiệu quả hơn.

+ Tăng cường công tác xây dựng QTNB giải quyết TTHC đảm bảo chất lượng.

+ Liên hệ Sở KHCN, Công an tỉnh để đẩy nhanh triển khai nhiệm vụ KHCN, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06.

	<p>+ Yêu cầu triển khai nhiệm vụ khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 của Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa.</p>
<p>3 Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL:</p> <p>- Thỏa mãn của người dân: Xem xét kết quả đo lường sự hài lòng của tỉnh; kết quả đánh giá của tổ chức công dân đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC.</p> <p>- Mức độ thực hiện các MTCL: Đánh giá kết quả thực hiện 8 MTCL năm 2025 đã đề ra</p> <p>- Sự không phù hợp và HĐKP: Trong giải quyết hồ sơ TTHC, chất lượng các văn bản tham mưu;</p> <p>- Các thông tin phản hồi của tổ chức, công dân</p>	<p>- Hiện nay chưa có kết quả đo lường sự hài lòng của Sở Nội vụ. Kết quả đánh giá của của tổ chức công dân đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC của Sở Tài chính tại Thông báo số 5975/TB-STC ngày 27/11/2025 là:</p> <p>+ Rất hài lòng: 55,6%;</p> <p>+ Hài lòng: 38,9%;</p> <p>+ Tổng mức độ hài lòng = 55,6% + 38,9% = 94,5%.</p> <p>Như vậy, tổng chỉ số mức độ hài lòng năm 2025 của Sở Tài chính đạt 94,5% đã vượt chỉ tiêu UBND tỉnh giao năm 2025 tại Quyết định số 1384/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 (80%).</p> <p>- Theo đánh giá, kết quả thực hiện MTCL năm 2025 cho đến thời điểm hiện nay:</p> <p>+ Mục tiêu số 1 đạt 100%.</p> <p>+ Mục tiêu số 2 đạt 100 %.</p> <p>+ Mục tiêu số 3 đạt 100 %.</p> <p>+ Mục tiêu số 4 đạt 100 %.</p> <p>+ Mục tiêu số 5 đạt 100%.</p> <p>+ Mục tiêu số 6 đạt 100 %.</p> <p>+ Mục tiêu số 7 đạt 100 %.</p> <p>+ Mục tiêu số 8 đạt 100 %.</p> <p>- Theo thống kê, số hồ sơ TTHC bị trễ hạn là: 233 hồ sơ bị trễ hạn tại Phòng Quản lý Doanh nghiệp, cụ thể:</p> <p>+ Tổng thời gian đúng hạn nhưng bị trễ hạn tại Bước liên thông của Cơ quan thuế; do Cục thuế tạm dừng các Hệ thống Thuế điện tử phục vụ việc nâng cấp cho phù hợp với việc thực hiện sắp xếp địa giới hành chính, theo mô hình CQĐP 2 cấp.</p> <p>+ Đã có gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đến khách hàng kịp thời; Cơ quan thuế đã khôi phục và vận hành các Hệ thống Thuế điện tử phục phù hợp với việc sắp xếp địa giới hành chính, theo mô hình CQĐP 2 cấp; Phòng Quản lý Doanh nghiệp sẽ phân công Công chức theo dõi thường xuyên hệ thống của Tổng cục Thuế để có giải pháp đôn đốc, xử lý phù hợp, kịp thời, không để xảy ra tình trạng trễ hạn.</p> <p>+ Hồ sơ đã được lập Phiếu hành động khắc phục cải tiến (BM.CTCL.01) số 01, ngày 22/10/2025.</p> <p>- Đã có 14 ý kiến góp ý, phản hồi của tổ chức, công dân trên Hệ thống Phản ánh kiến nghị Dịch vụ công quốc gia: <a href="https://pagn.dichvucong.gov.vn/">https://pagn.dichvucong.gov.vn/</a>; đã giải quyết 14 ý kiến, đạt 100%, không có giải quyết ý kiến</p>

	<p>- Kết quả đánh giá nội bộ: Xem xét kết quả cuộc ĐGNB ngày 28/11/2025</p>	<p>trễ hạn (đính kèm file Báo cáo kết quả PAKN 4 quý năm 2025 của Sở Tài chính trên Hệ thống Phản ánh kiến nghị Dịch vụ công quốc gia)</p> <p>- Đã thực hiện cuộc ĐGNB ngày 28/11/2025 của Sở Tài chính theo Kế hoạch ĐGNB số 4565/KH-STC ngày 20/10/2025: đảm bảo đánh giá toàn bộ 08 phòng, bộ phận và Ban chỉ đạo ISO; đã có 03 điểm KPH, không có điểm khuyến nghị cải tiến; đã thực hiện khắc phục, có Báo cáo tổng hợp ĐGNB số 6361/BC-STC ngày 28/11/2025 (Phiếu hành động khắc phục cải tiến (BM.CTCL.01) số 01, ngày 22/10/2025 của phòng Quản lý doanh nghiệp).</p>
4	<p>Sự đầy đủ của nguồn lực: Nguồn nhân lực, phương tiện trang thiết bị cơ sở vật chất</p>	<p>Chưa đảm bảo nguồn nhân lực cho hoạt động giải quyết TTHC tại lĩnh vực thuộc phòng Quản lý doanh nghiệp (hồ sơ trễ hạn nhiều), chưa đảm bảo nguồn lực cho vận hành, duy trì, cải tiến HTQLCL tại các phòng, bộ phận (thiếu tủ hồ sơ, máy móc công nghệ thông tin chưa đầy đủ...)</p>
5	<p>Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội: Xem xét 04 nội dung trong Kế hoạch giải quyết RR ban hành ngày 20/10/2025.</p>	<p>- Đối với hành động giải quyết RR 1 “<i>Biến động tổ chức, chức năng, nhiệm vụ do thay đổi cơ cấu tổ chức, sáp nhập và tổ chức thành các phòng, ban mới theo việc hợp nhất 02 tỉnh Khánh Hòa (cũ) và Ninh Thuận; thay đổi sự phân công, bố trí lại nhân sự dẫn đến việc xáo trộn, chưa nắm bắt kịp công việc, ảnh hưởng đến sự phối hợp triển khai các nhiệm vụ giữa các cá nhân, đơn vị, ảnh hưởng đến chất lượng công việc được giao</i>”: Đã xảy ra RR, đã triển khai các biện pháp giải quyết RR đã đề ra có hiệu quả, RR này tiếp tục xuất hiện trong thời gian đến. Do đó, tiếp tục thực hiện các biện pháp giải quyết RR này.</p> <p>- Đối với hành động giải quyết RR 2 “<i>Việc hợp nhất Sở từ 02 tỉnh có phương thức làm việc, quy chế hoạt động nội bộ khác nhau, dễ xảy ra xung đột, không thống nhất</i>”: Đã xảy ra RR, đã thực hiện các biện pháp giải quyết RR nhưng chưa đầy đủ, RR này tiếp tục xuất hiện trong thời gian đến. Do đó, tiếp tục thực hiện các biện pháp giải quyết RR này để tiếp tục đánh giá trong năm tiếp theo, đồng thời bổ sung thêm các nội dung biện pháp trong kế hoạch thực hiện.</p> <p>- Đối với hành động giải quyết RR 3 “<i>Sự biến động các vấn đề kinh tế - xã hội sau khi sáp nhập tỉnh, biến động trong và ngoài nước; nhiều thông tin và khái niệm mới cần nắm bắt và thực hiện; ảnh hưởng đến việc lập lại và thực hiện các quy hoạch, kế hoạch...</i>”: Đã xảy ra RR, đã thực hiện các biện pháp giải quyết RR nhưng chưa đầy đủ, nên hiệu quả chưa rõ ràng, RR này tiếp tục xuất hiện trong thời gian đến. Do đó, tiếp tục thực hiện các biện pháp giải quyết RR này để</p>

		<p>tiếp tục đánh giá trong năm tiếp theo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với hành động giải quyết RR 4 “<i>Các phần mềm bên ngoài phục vụ cho công việc (Dịch vụ công quốc gia, đăng ký doanh nghiệp,...) bị sự cố ảnh hưởng đến công việc</i>”: Đã xảy ra RR, đã thực hiện các biện pháp giải quyết RR, tuy nhiên ngoài sự cố phần mềm, trong giải quyết TTHC vẫn còn tình trạng hồ sơ bị trễ hạn tại Bước liên thông của Cơ quan thuế. Do đó, tiếp tục thực hiện các biện pháp giải quyết RR này để tiếp tục đánh giá trong năm tiếp theo.</li> </ul>
6	Các cơ hội cải tiến	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cải tiến đối với MTCL: nâng lên MTCL số 4 “<i>Có tối thiểu 70% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến tuyển đối với các TTHC mức độ 3 trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Một cửa điện tử tỉnh</i>” lên 80%.</li> <li>- Cải tiến trong công tác ĐGNB: Đánh giá đối với công tác quản lý thông tin dạng văn bản của các Phòng; tăng số lượng hồ sơ TTHC được kiểm tra trong ĐGNB, chú ý các hồ sơ bị trễ hạn.</li> <li>- Xây dựng các QT cho công việc nội bộ của Sở Tài chính; chú trọng công tác khắc phục các điểm KPH, khuyến nghị cải tiến</li> <li>- Tăng cường công tác đào tạo nhận thức về ISO và hoạt động ĐGNB</li> </ul>

## 5. Kết luận

### - Các yêu cầu cải tiến cần thực hiện:

+ Cải tiến đối với việc đặt ra MTCL: nâng lên MTCL số 4 “*Có tối thiểu 70% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến tuyển đối với các TTHC mức độ 3 trên Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Một cửa điện tử tỉnh*” lên 80%, đặt thêm MTCL về đào tạo nhận thức về ISO và đánh giá viên nội bộ.

+ Cải tiến trong công tác ĐGNB: Đánh giá đối với công tác quản lý thông tin dạng văn bản tại các phòng, bộ phận; tăng số lượng hồ sơ TTHC được kiểm tra trong ĐGNB, chú ý các hồ sơ bị trễ hạn.

+ Cải tiến trong công tác quản lý RR: Nhận diện RR và đề xuất biện pháp giải quyết RR đối với việc giải quyết hồ sơ TTHC bị trễ hạn, tăng số lượng hồ sơ đúng hạn (giải quyết các RR khi phần mềm bị sự cố, lãnh đạo không giải quyết kịp thời).

+ Cải tiến trong việc kiểm soát các sản phẩm KPH kịp thời, nhất là các văn bản không phù hợp, hồ sơ TTHC không phù hợp (do CC phụ trách ISO đảm nhận kiểm soát) từ đó đề ra biện pháp khắc phục các điểm KPH/khuyến nghị cải tiến.

+ Tăng cường công tác đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức ISO.

+ Xây dựng các quy chế tích hợp, phục vụ cho công tác vận hành HTQLCL; Xây dựng các QT cho kiểm soát hoạt động nội bộ của Sở TC.

### - Nhu cầu thay đổi HTQLCL:

+ Thay đổi phạm vi áp dụng khi có sự sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ TTHC và lĩnh vực

giải quyết TTHC.

+ Bổ sung thiết lập một số QT cho kiểm soát hoạt động nội bộ của Sở TC: QT giải quyết hồ sơ TTHC bằng tay khi có sự cố về phần mềm; QT thanh toán nội bộ/chuyên kinh phí nội bộ trong Sở Tài chính....

+ Cải tiến QT cải tiến HTQLCL để kiểm soát chặt chẽ hơn sản phẩm KPH; từ đó đề xuất khuyết nghị cải tiến, tăng cường sự hài lòng của tổ chức, công dân.

**- Nhu cầu về nguồn lực:**

+ Đào tạo nguồn nhân lực giải quyết TTHC.

+ Đảm bảo Lãnh đạo Sở Tài chính, Trưởng phòng/bộ phận được đào tạo đầy đủ nhận thức về ISO, tăng cường trách nhiệm trong công tác quản lý và điều hành.

+ Mỗi phòng, bộ phận phân công 01 công chức phụ trách mảng ISO; công chức này phải nắm rõ về kiến thức ISO và ĐGNB.

+ Đảm bảo bố trí, đào tạo nhân lực phụ trách CCHC kiêm nhiệm công tác Thư ký ISO.

+ Đảm bảo đủ tủ đựng tài liệu, máy móc thiết bị về công nghệ thông tin, phần mềm thông tin nội bộ thông suốt.

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

Cuộc họp kết thúc vào hồi: 10 giờ 00, ngày 05 tháng 12 năm 2025./.

**Thư ký**

**Nguyễn Đức Huy**

**CHỦ TRÌ  
GIÁM ĐỐC**

**Châu Ngô Anh Nhân**