

Số: 3966 /BC-BQL

Hải Phòng, ngày 05 tháng 9 năm 2024

## BÁO CÁO

### Tình hình xây dựng và áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

#### I. KẾT QUẢ XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG, DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

##### 1. Tình hình xây dựng và áp dụng HTQLCL từ khi công bố đến nay:

- Ban Quản lý đã thực hiện công bố sự phù hợp HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 tại Ban Quản lý theo Quyết định số 1872/QĐ-BQL ngày 26/4/2024.

- Năm 2024, Ban Quản lý đã triển khai các công việc liên quan áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 tại Ban Quản lý, cụ thể như sau:

+ Thường xuyên rà soát, kiện toàn thành viên Ban Chỉ đạo xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 (Ban Chỉ đạo ISO) của Ban Quản lý. Hiện nay, Ban Chỉ đạo ISO của Ban Quản lý được kiện toàn theo Quyết định số 3426/QĐ-BQL ngày 12/7/2023.

+ Ban hành Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 của Ban Quản lý năm 2024 (Kế hoạch số 510/KH-BQL ngày 05/02/2024), theo đó đề ra các nhiệm vụ và tiến độ thực hiện cụ thể.

+ Tổ chức 01 lớp tập huấn cập nhật kiến thức TCVN ISO 9001:2015 do đồng chí Phó Ban chỉ đạo ISO Bùi Ngọc Hải trực tiếp trao đổi (kèm theo Công văn triệu tập cán bộ, công chức tham gia đào tạo; Danh sách học viên tham gia đào tạo; Tài liệu đào tạo).

+ Rà soát, sửa đổi, cập nhật hệ thống, ban hành mục tiêu chất lượng; bảng phân tích, đánh giá bối cảnh của Ban Quản lý; bảng nhận diện, đánh giá, xử lý rủi ro và cơ hội kèm theo kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội của Ban Quản lý trong năm 2024.

+ Rà soát các quy trình ISO gồm 05 quy trình chung và 61 quy trình giải quyết TTHC (Cụ thể các quy trình: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản, Quy trình kiểm soát quản lý rủi ro và cơ hội; Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục; Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng; Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình tiếp công dân, Quy trình kê khai tài sản thu nhập; Quy trình công khai bản kê khai tài sản thu nhập; Quy trình đăng ký nghỉ chế độ; Quy trình đề nghị cung cấp nội bộ và các quy trình giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực như: lĩnh

vực đầu tư, lĩnh vực lao động, lĩnh vực Tài nguyên - Môi trường, lĩnh vực Quy hoạch - Xây dựng, lĩnh vực Thương mại - Xuất, nhập khẩu).

- Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng; bổ sung các quy trình nội bộ tại Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

## **2. Tình hình giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình ISO**

- Tổng số TTHC được đưa vào HTQLCL/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý (theo quyết định số 4356/QĐ-UBND ngày 15/12/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố): 66/55 (trong đó có 5 quy trình chung và 6 quy trình của Văn phòng).

Số TTHC thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý theo quy trình ISO từ ngày 01/01/2024 đến ngày 01/9/2024 như sau:

(1) Tổng số hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: 578 Hồ sơ

Số hồ sơ mới tiếp nhận: 454 Hồ Sơ

Số hồ sơ kỳ trước chuyển qua: 124 Hồ sơ

(2) Số hồ sơ đã giải quyết: 439 Hồ sơ

Số hồ sơ giải quyết đúng hạn: 369 Hồ sơ

Số hồ sơ giải quyết quá hạn: 70 Hồ sơ

(3) Số hồ sơ đang giải quyết: 113 Hồ sơ

Số hồ sơ chưa đến hạn: 113 Hồ sơ

Số hồ sơ đã quá hạn: 0 Hồ sơ

## **II.ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT**

\* **Đánh giá chung:**Việc áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại hiệu quả tích cực cho Ban Quản lý trong việc kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc đối với một số công việc chung và toàn bộ việc giải quyết TTHC, thông qua đó lãnh đạo Ban đã có biện pháp kiểm tra giám sát và có hướng chỉ đạo, điều hành kịp thời khi có phát sinh vướng mắc; đội ngũ cán bộ, công chức triển khai công việc và quản lý hồ sơ công việc một cách khoa học, rút ngắn thời gian xử lý các văn bản, giải quyết các thủ tục hành chính nhanh chóng, đúng thời gian, giúp cải tiến phương thức làm việc, thuận lợi hóa việc giải quyết các thủ tục hành chính cho các nhà đầu tư và doanh nghiệp.

\* **Khó khăn, tồn tại:** Việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại Ban Quản lý còn gặp một số khó khăn, tồn tại như:

- Một số cán bộ làm công tác tham mưu, tổ chức thực hiện và theo dõi, kiểm soát HTQLCL của các cơ quan hành chính có sự thay đổi, luân chuyển vị trí công tác, cán bộ mới chưa có kinh nghiệm và chưa được đào tạo kiến thức về HTQLCL nên có phần ảnh hưởng đến công tác áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL.

- Các quy trình xử lý TTHC tồn tại 02 hệ thống kiểm soát (hệ thống điện tử và hệ thống sổ sách, giấy tờ viết tay, nên việc duy trì HTQLCL đôi khi còn trùng lặp, rườm rà.

- Một số văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý thường xuyên thay đổi, đặc biệt là các lĩnh vực tài nguyên - môi trường, quy hoạch - xây dựng... nên khó khăn trong việc cập nhật, sửa đổi quy trình của HTQLCL.

\* **Kiến nghị:** Đề nâng cao hiệu quả trong công tác xây dựng và áp dụng HTQLCL góp phần hiện đại hóa nền hành chính của Ban Quản lý trong thời gian tới, Ban Quản lý kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ:

- Hỗ trợ Ban Quản lý trong việc thực hiện áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015: Thông qua việc tổ chức tập huấn, hướng dẫn áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL cho cán bộ, công chức, người lao động trong Ban Quản lý.

- Tiếp tục quan tâm tổ chức đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ phụ trách công tác xây dựng và áp dụng, tăng cường các hoạt động trao đổi học tập kinh nghiệm, chuyên môn nghiệp vụ về HTQLCL với các cơ quan, đơn vị có liên quan, nhất là các cơ quan có HTQLCL được đánh giá có hiệu lực, hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ban Quản lý năm 2024, Ban Quản lý trân trọng báo cáo./.

**Nơi nhận:**

- Sở KH&CN;
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VP/BQL.

**KT. TRƯỞNG BAN  
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**Bùi Ngọc Hải**