

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, năm 2022

Theo văn bản số 946/SKHCN-TĐC ngày 17/11/2022 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc báo cáo kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, Ban Quản lý Khu kinh tế báo cáo như sau:

I. THÔNG TIN CƠ QUAN

1. Tên cơ quan: Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Bình Định

- Địa chỉ: số 65 Tây Sơn, thành phố Quy Nhơn

- Điện thoại: 056 3846793

2. Người liên lạc: Võ Thị Hà Giang, Phó Chánh Văn phòng

- Điện thoại: 0905802607

- Email: giangvth@kkt.binhdinhh.gov.vn

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN

1. Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của TCVN ISO 9001

1.1 Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan

- Số TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ban Quản lý KKT: 66 TTHC;

- Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: 66 TTHC

- Số quy trình nội bộ được xây dựng và áp dụng: 69 quy trình (bao gồm quy trình nội bộ giải quyết các TTHC thuộc phạm vi chức năng quản lý và một số hoạt động quản lý nội bộ như Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; Thi đua, khen thưởng; Quản lý văn bản đi; Quản lý văn bản đến; Giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan và lưu trữ lịch sử; Mua sắm tài sản; Thanh toán công tác phí.

1.2 Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL

Toàn bộ các tài liệu, quy trình xử lý công việc trong HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được ban hành và gửi đến các phòng, ban chuyên môn liên quan thông qua Hệ thống văn phòng điện tử. Thường xuyên đôn đốc nhắc nhở các phòng chuyên môn theo chức năng, nhiệm vụ được giao thực hiện giải quyết các

TTHC cho nhà đầu tư kịp thời, đúng quy trình, thời gian quy định, tránh tình trạng gây khó khăn cho nhà đầu tư. Giao Văn phòng Ban theo dõi, thống kê, báo cáo Lãnh đạo Ban định kỳ hàng quý tình hình giải quyết thủ tục hành chính của từng phòng, ban, đơn vị để kịp thời chấn chỉnh, xử lý những trường hợp giải quyết công việc chậm, không đảm bảo tiến độ quy định; đồng thời làm cơ sở để theo dõi, đánh giá phân loại CBCC và xét thi đua, khen thưởng vào cuối năm.

1.3 Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan

HTQLCL tại Ban Quản lý KKT đã được công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn. Hệ thống các quy trình, thủ tục đã được ban hành theo yêu cầu của tiêu chuẩn gồm có:

- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (MHHT-BQL)

- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KSTTVB.BQL)

- Quy trình đánh giá nội bộ (QT.ĐGNB.BQL)

- Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (QT.XXLĐ.BQL)

- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT.SKPH&HĐKP.BQL)

- Quy trình quản lý quá trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Quản lý đầu tư (QT.QLĐT); Quản lý doanh nghiệp (QT.QLDN), Quản lý quy hoạch và xây dựng (QT.QHXD), Quản lý tài nguyên và môi trường (QT.TNMT)

- Quy trình quản lý các hoạt động nội bộ thuộc phạm vi chức năng của Văn phòng Ban (QT.VP).

- Chính sách chất lượng được ban hành kèm theo Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; được phổ biến, niêm yết tại từng phòng, ban chuyên môn.

- Mục tiêu chất lượng của Ban Quản lý và các phòng chuyên môn được ban hành từng năm, đảm bảo đo lường được và phù hợp với chính sách chất lượng của Ban Quản lý đã ban hành.

1.4 Thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL

Các phòng chuyên môn căn cứ chức năng nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đảm bảo tuân thủ đúng quy trình xử lý công việc HTQLCL đã được ban hành. Qua theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và các nhiệm vụ theo chức năng, tất cả các hồ sơ thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL đều đảm bảo giải quyết đúng quy trình; hoàn thành và trả kết quả đúng, trước hạn; không có hồ sơ trễ hạn.

1.5 Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp

Ban hành kế hoạch đánh giá nội bộ (số 15/KH-BQL ngày 06/04/2022); Hoạt động đánh giá nội bộ thực hiện theo kế hoạch (Tháng 12/2022). Dự kiến nội dung

đánh giá tập trung chủ yếu vào kết quả thực hiện hồ sơ TTHC tại các phòng chuyên môn và kết quả thực hiện các quy trình quản lý nội bộ tại Văn phòng Ban.

Đã tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo lồng ghép trong kỳ họp sơ kết nhiệm vụ 09 tháng đầu năm (ngày 03.10.2022). Tại cuộc họp này đã tiến hành xem xét tính hiệu quả của các quy trình xử lý công việc trong các lĩnh vực đã được ban hành sửa đổi, bổ sung; đồng thời yêu cầu các bộ phận tăng cường hoạt động giám sát, đánh giá quá trình thực hiện quy trình, định kỳ hàng tháng có báo cáo đánh giá theo quy định.

1.6 Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có) Không có

2. Tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg

2.1 Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL

Thành lập Ban điều hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại Ban Quản lý KKT, phân công 01 đồng chí Phó Trưởng ban thường trực làm Trưởng ban điều hành; bộ phận thường trực là Văn phòng Ban và Trưởng các phòng chuyên môn thành viên Ban Điều hành.

Ban Điều hành HTQLCL có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra các phòng chuyên môn trong việc triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo đúng quy định hiện hành của nhà nước.

2.2 Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001

HTQLCL theo TCVN 9001:2015 được Trưởng ban Ban Quản lý KKT xác nhận hiệu lực tại Quyết định số 442/QĐ-BQL ngày 26/12/2019 và công bố điều chỉnh phạm vi áp dụng tại Quyết định số 395/QĐ-BQL ngày 10/11/2021.

2.3 Cập nhật các thay đổi của văn bản QPPL liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL

Tất cả các căn bản QPPL liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi chức năng quản lý của Ban Quản lý KKT đã được các phòng chuyên môn cập nhật đầy đủ vào danh mục các tài liệu được kiểm soát và thực hiện quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản. Đối với các quy định TTHC ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ được công bố kịp thời theo quy định và làm cơ sở cải tiến, sửa đổi các quy trình áp dụng HTQLCL tại Ban Quản lý.

2.4 Công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL Không có

3. Kiến nghị, đề xuất

Theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg yêu cầu phải xây dựng các quy trình xử lý công việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên, hiện nay tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đều được UBND tỉnh quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính và cấu hình trên phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh.

Như vậy, việc các cơ quan thuộc UBND tỉnh xây dựng và công bố Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các thủ tục hành chính liên quan là không cần thiết, do đó cần điều chỉnh cách thức thực hiện nhằm đảm bảo tính hiệu quả và không chồng chéo, trùng lặp với yêu cầu của công tác cải cách hành chính hiện nay.

Trên đây là báo cáo về tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ban Quản lý Khu kinh tế, kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Lưu: VT, ISO.

TRƯỞNG BAN

Đặng Vĩnh Sơn