

Số: /BC-BQLKKT

Gia Lai, ngày 04 tháng 3 năm 2020

BÁO CÁO

Hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2020

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan: Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Gia Lai
- Địa chỉ: 50 Phan Bội Châu, TP Pleiku, tỉnh Gia Lai
- Điện thoại: 0269 3876838
- Fax: 0269 3821350
- Đại diện lãnh đạo: Nguyễn Đăng Khoa - Chức vụ: Phó Trưởng ban
- Điện thoại: 0945252999 - Email: khoand.bqlkkt@gialai.gov.vn
- Thư ký ISO: Lê Tiến Hải - Chuyên viên Văn phòng
- Điện thoại: 0908155755- Email: hailt.bqlkkt@gialai.gov.vn

II. Kết quả thực hiện

1. Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 (tiêu chuẩn ISO):

a) Phạm vi áp dụng

- Số thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng HTQLCL: 45 TTHC
- Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan: 45 TTHC
- Tổng số quy trình (thủ tục) được xây dựng: 45 TTHC

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

- Việc phân phối tài liệu HTQLCL đến phòng/đơn vị liên quan: Phân phối các tài liệu liên quan khi có tài liệu mới hoặc các tài liệu sau khi tập huấn bằng hình thức văn bản giấy, gửi qua hệ thống quản lý điều hành và trao đổi trực tiếp.

- Phương pháp hướng dẫn công chức áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc: Trên cơ sở quy trình đã thực hiện và từ các đề xuất đã rút kinh nghiệm qua các năm, Văn phòng phổ biến đến các phòng, đơn vị trong việc áp dụng tài liệu, quy trình giải quyết công việc.

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

- Ban hành và thực hiện chính sách chất lượng: Công chức được phổ biến và thấu hiểu chính sách chất lượng của cơ quan.

- Các phòng đã ban hành mục tiêu, kế hoạch thực hiện chất lượng năm 2019.

- Sổ quy trình bắt buộc được xây dựng: Xây dựng đủ 6 quy trình: kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá nội bộ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa.

- Sổ quy trình nội bộ được xây dựng.

- Công tác kiểm soát tài liệu tại đơn vị (tài liệu bên ngoài, tài liệu nội bộ)

- Công tác kiểm soát hồ sơ tại đơn vị.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm 2019: Cơ quan duy trì việc lấy ý kiến sự hài lòng của các tổ chức, công dân. Hình thức lấy ý kiến tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong HTQLCL:

- Thực tế các quá trình giải quyết công việc có tuân theo các quá trình được xác định trong HTQLCL: Tuân thủ (kết hợp thực hiện trong quy trình hệ thống QLVBDH)

- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính Ban Quản lý Khu kinh tế đã thực hiện giảm 30% thời gian giải quyết so với thời gian quy định được xác định trong HTQLCL gồm: 45 TTHC (trên tất cả các lĩnh vực)

đ) Hoạt động đánh giá nội bộ: 01 lần/năm vào bắt đầu cuối tháng 10/2019.

e) Hoạt động xem xét của lãnh đạo: 01 lần/năm vào tháng 11/2019.

f) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp: 03 điểm không phù hợp được phát hiện năm 2019, hiện tại đã khắc phục.

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Không có.

g) Hoạt động cải tiến: Sổ quy trình/ thủ tục được soát xét, sửa đổi, bổ sung: Không có.

h) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn/trễ hạn (Thống kê năm 2019 và 02 tháng đầu năm 2020): 94 hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn (Không có hồ sơ trễ hạn)

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước:

a) Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL: Đảm bảo, tuân thủ đúng quy định, đảm bảo sự tham gia từ Trưởng ban đến Phòng chuyên môn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (Quyết định ban hành tài liệu HTQLCL): Trưởng ban xác nhận hiệu lực của HTQLCL.

c) Việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO.

- Ngày, tháng, năm công bố: Ngày 08/11/2016 theo Quyết định số 163/QĐ-BQL của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế.

- Đã thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp.

- Có niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan: Đã niêm yết đầy đủ.

d) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL:

- Văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc được thay đổi, bổ sung (số lượng, danh mục văn bản pháp luật thay đổi, bổ sung): Không có

- Số quy trình/thủ tục được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan: Không có

- Số quy trình/thủ tục chưa được chỉnh sửa, bổ sung để phù hợp với thay đổi của văn bản pháp luật liên quan: Không có

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL: Không có

3. Tình hình triển khai Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của UBND tỉnh Gia Lai về việc chuyển đổi sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015.

Thực hiện Quyết định 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh. Ban Quản lý đã triển khai các phòng, đơn vị chủ động nghiên cứu và giao Văn phòng Ban Quản lý chủ trì phối hợp các phòng tham mưu việc xây dựng, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

II. Đánh giá tình hình thực hiện:

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại Ban Quản lý Khu kinh tế.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan: Thực hiện đúng quy trình HTQLCL được xây dựng và ban hành, các TTHC được chuyển trên hệ thống QLVBDH để quản lý thời gian, quy trình, bộ phận xử lý.

- Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài.

- Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan: Phạm vi áp dụng theo quy trình hoạt động từ chuyên viên đến thủ trưởng cơ quan đều xử lý đúng quy trình đã được ban hành.

- Công việc quản lý, điều hành của lãnh đạo, các phòng chuyên môn: Lãnh đạo Ban đã chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; các tài liệu, hồ sơ được kiểm soát theo quy trình đã đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước của ngành và giải quyết các thủ tục đúng quy định cho các tổ chức, cá nhân. Đã xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, 06 quy trình bắt buộc, 45 quy trình tác nghiệp. Các thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan và công khai tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh theo quy định. Đã tổ chức đánh giá nội bộ và lập biên bản xem xét của lãnh đạo năm 2019 về Hệ thống quản lý Chất lượng. Đã công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia

TCVN ISO 9001:2008, niêm yết tại trụ sở cơ quan theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ; Hiện nay Ban Quản lý đang triển khai việc chuyển đổi sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015.

- Việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng được duy trì hàng năm, thực hiện tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh.

- Gắn kết với việc thực hiện quy chế “một cửa”, “một cửa liên thông”, “một cửa điện tử hiện đại”: Kết hợp cùng với công tác cải cách hành chính và Hệ thống quản lý văn bản điều hành đã hỗ trợ thực hiện công tác quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 được tốt hơn, nhất là trong công tác “một cửa”, “một cửa liên thông”, “một cửa điện tử hiện đại”, đã kiểm soát được thời gian và quy trình xử lý đúng quy định.

Những thuận lợi, khó khăn và vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO tại cơ quan:

- Thuận lợi: Được sự quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện của Lãnh đạo Ban các phòng đã tập trung thực hiện nghiêm các quy trình đã xây dựng; Do đó ngày càng hoàn thiện hơn trong công tác quản lý và công tác đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo định kỳ hàng năm. Duy trì việc áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo quy định tại Phụ lục I Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ. Các phòng trực thuộc đã tổ chức lập danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu theo quy trình đã ban hành.

- Hạn chế, tồn tại: Đa số công chức cơ quan chưa được tham gia các lớp tập huấn mà chỉ tự nghiên cứu tài liệu nên trong quá trình thực hiện gặp một số khó khăn nhất định.

- Nguyên nhân: việc tiếp cận các thông tin để thực hiện còn hạn chế.

III. Tình hình sử dụng kinh phí duy trì năm 2019

Kinh phí duy trì chủ yếu là nâng cấp trang thiết bị phục vụ, in ấn, tài liệu; việc đào tạo, tập huấn do Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức.

IV. Đề xuất, kiến nghị: Không

V. Thành phần hồ sơ, tài liệu kiểm chứng (đã được gửi qua địa chỉ email: tuanpt.skhn@gialai.gov.vn)

Stt	Thành phần hồ sơ, tài liệu	Bản scan	File word nén
01	Chính sách chất lượng	X	
02	Quyết định ban hành bộ tài liệu HTQLCL	X	
03	Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, Bản công bố và Thông báo công bố HTQLCL của cơ quan	X	
04	Báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019	X	
05	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của cơ quan (kể cả các phòng ban)	X	

06	Hồ sơ đánh giá nội bộ năm 2019 - Kế hoạch đánh giá nội bộ. - Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá - Báo cáo sự không phù hợp và báo cáo khắc phục (nếu có) - Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ.	X	
07	Hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo năm 2019 - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo	X	

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Lưu Văn thư BQLKKT.

**KT.TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

Nguyễn Đăng Khoa