BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ
VÀ KHU CÔNG NGHIỆP
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số : 01 /BB - ISO

Khánh Hoà, ngày 08 tháng 12 năm 2025

BIÊN BẢN
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Khai mạc hồi 14 giờ 00, ngày 08 tháng 12 năm 2025 tại Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp;

I. Thành phần tham dự:

09/09 thành viên Ban Chỉ đạo ISO.

Chủ trì: Ông Trần Minh Chiến: Trưởng Ban Quản lý – Trưởng Ban Chỉ đạo ISO.

Thư ký cuộc họp: Bà Phùng Phan Phương Thảo: Chánh Văn phòng - Thường trực Ban Chỉ đạo ISO.

II. Nội dung cuộc họp:

1. Phần báo cáo:

- Bà Phùng Phan Phương Thảo – Thường trực Ban Chỉ đạo ISO trình bày bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.

- Bà Phạm Thị Hải Yến – Thư ký ISO báo cáo kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống; sự đầy đủ của nguồn lực.

- Ông Trần Minh Chiến – Trưởng Ban Chỉ đạo ISO trình bày về hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội và nhận xét về các cơ hội cải tiến.

2. Phần thảo luận:

STT	Nội dung thảo luận	Kết luận của chủ trì
1.	**Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.** Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp mới thành lập từ ngày 21/7/2025 theo Quyết định số 1570/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Đây là biên bản họp xem xét lãnh đạo lần đầu sau khi thành lập.	
2.	**Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.**	

	2.1. Vấn đề bên ngoài: *a) Môi trường pháp lý:* - Một số văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực liên quan đến các lĩnh vực, quy trình trong phạm vi áp dụng HTQLCL như: Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025; các Nghị định về phân cấp, phân quyền, phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 cấp trong các lĩnh vực đất đai, môi trường, xây dựng; Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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. Trên cơ sở đó, các Bộ cũng đã ban hành lại các quyết định công bố TTHC mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế và bãi bỏ thuộc phạm vi quản lý nhà nước. Các phòng chuyên môn đã phối hợp Văn phòng tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. - Đồng thời, theo chỉ đạo tại Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ, Ban Quản lý đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố 100% TTHC thuộc thẩm quyền không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh. *b) Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương:* Chủ trương sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp đã ảnh hưởng đến một số chức năng, nhiệm vụ của Ban Quản lý. Theo Nghị định số 140/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ, từ ngày 01/7/2025, toàn bộ thẩm quyền cấp giấy phép xây dựng đối với các công trình thuộc nhóm quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 103 Luật Xây dựng năm 2014 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2020) được thống nhất giao cho UBND cấp xã thực hiện. Tất cả các công trình xây dựng thuộc dự án đầu tư ngoài ngân sách trong địa giới hành chính của xã, phường sẽ do UBND cấp xã thực hiện thủ tục cấp Giấy phép xây dựng (bao gồm toàn bộ các công trình xây dựng trong các khu kinh tế, khu công nghiệp). *c) Các yếu tố bất thường như: thiên tai, dịch bệnh...*	- Các phòng chuyên môn tiếp tục rà soát danh mục các TTHC, các quy trình nội bộ đối chiếu với các VBQPPL hiện hành, nếu phát hiện sự không phù hợp phải tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh và công bố lại. - Phòng QHXDMT đã kiến nghị Sở Xây dựng Sở Xây dựng xem xét, tham mưu UBND tỉnh Khánh Hòa quyết định phân cấp cho Ban Quản lý được cấp Giấy phép xây dựng đối với các công trình thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh nằm trong Khu kinh tế và các Khu công nghiệp tỉnh.

	- Từ ngày 17/11/2025 đến ngày 21/11/2025, trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa xảy ra đợt mưa lũ, ngập lụt lịch sử, gây thiệt hại nghiêm trọng về người, nhà cửa, tài sản, hạ tầng trên địa bàn. *d) Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính* - Trang thông tin điện tử của Ban giúp việc phổ biến tài liệu HTQLCL ISO được dễ dàng, nhanh chóng đến từng CCVC; việc lưu trữ, cập nhật cũng thuận tiện hơn. - Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh giúp việc thực hiện quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC đúng quy định; đồng thời kiểm tra việc xử lý TTHC được chính xác và nhanh chóng. Tuy nhiên, phần mềm thường thường xảy ra lỗi không kết nối được với máy chủ, ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ TTHC. - *Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài:* Không có. ***2.2. Vấn đề bên trong:*** *- Kết quả hoạt động trong nội bộ của Ban Quản lý, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc:* + Ban Quản lý đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 611/QĐ-UBND ngày 06/8/2025 về cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa. Ngày 22/8/2025, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa. Trên cơ sở đó, Ban Quản lý ban hành các quyết định công bố công tác cán bộ thuộc thẩm quyền và tiếp nhận và điều động công chức thuộc các phòng theo cơ cấu tổ chức mới của Ban Quản lý theo quy định. Đồng thời, ban	- Khi phần mềm có lỗi, phòng chuyên môn giải quyết TTHC lập tức báo cho Quản trị mạng để có biện pháp khắc phục kịp thời. Chuyên viên được cử qua làm việc tại TTPVHCC chịu trách nhiệm rà soát trên phần mềm để nhắc nhở các phòng chuyên môn về hồ sơ sắp đến hạn.

	hành Quyết định số 13/QĐ-KKTKCN quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các phòng thuộc Ban Quản lý. + Ban Quản lý đã phối hợp Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 945/QĐ-UBND ngày 30/8/2025 thành lập Ban Quản lý dự án, hạ tầng trực thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở hợp nhất Ban Quản lý dự án, hạ tầng Khu kinh tế và Khu công nghiệp trực thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong tỉnh Khánh Hòa (trước khi sáp nhập) và Trung tâm Khai thác hạ tầng và Hỗ trợ đầu tư trực thuộc Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Ninh Thuận (trước khi sáp nhập). Trên cơ sở đó, tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1113/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý dự án, hạ tầng. *- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực):* Nguồn lực dành cho HTQLCL được bảo đảm, đầy đủ về chất và lượng. *- Tình hình văn hóa công sở:* Thực hiện nghiêm túc theo Quy chế văn hóa công sở và chuẩn mực giao tiếp ứng xử và các quy định về đạo đức, văn hóa, giao tiếp của CCVC. Không có CCVC sử dụng thời giờ làm việc để làm việc riêng; thực hiện đúng quy định trong văn hóa hội họp; không hút thuốc lá trong cơ quan và không sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc, không được đánh bạc dưới mọi hình thức. Không xảy ra trường hợp CCVC lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây nhũng nhiễu, phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người dân và doanh nghiệp.. *- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động):* Bảo đảm tri thức của nguồn lực trong từng mảng công việc. Nhân lực nắm vững chuyên môn, thấu hiểu phương thức vận hành HTQLCL. Thường xuyên cử công chức tham gia các lớp đào tạo, tập huấn về chuyên môn do các Sở, ngành tổ chức. *- Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công):*	

	Các quá trình của HTQLCL được phân tích rõ ràng, vận hành hiệu quả, phù hợp với thực tế công việc và đúng theo quy định hiện hành.	
3.	**Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống:** *- Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm:* Trong năm 2025, Ban Quản lý đã gửi các Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đến các cơ quan, đơn vị phối hợp giải quyết công việc và các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công để lấy ý kiến đối với sự phục vụ của Ban Quản lý, nhằm rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ (kèm Công văn số 1382/KKTKCN-VP ngày 03/11/2025). Ban Quản lý đã nhận lại được 24 phiếu trả lời ý kiến (17 phiếu của doanh nghiệp và 07 phiếu của cơ quan, đơn vị) với 100% đơn vị phản hồi đều hài lòng với kết quả giải quyết công việc và sự phục vụ của Ban Quản lý. *- Mức độ thực hiện các mục tiêu chất lướng:* Ban Quản lý đã hoàn thành và đạt 100% các mục tiêu chất lượng đã đặt ra. *- Sự không phù hợp và HĐKP:* + Thực hiện Thông báo số 2330/TB-SKHCN ngày 16/10/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trực tiếp tại trụ sở cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2025. Sáng ngày 12/11/2025, Đoàn kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ đã thực hiện kiểm tra HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO tại trụ sở Ban Quản lý. Qua kiểm tra, Ban Quản lý không có điểm không phù hợp và 03 ý kiến lưu ý (sẽ thực hiện cải tiến trong năm 2026). + Tại đợt ĐGNB từ ngày 28/10/2025 đến ngày 30/10/2025, Đoàn ĐGNB của cơ quan chưa ghi nhận điểm không phù hợp, đồng thời đã đưa ra một số khuyến nghị cần cải tiến nhằm thực hiện tốt hơn việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL của cơ quan. Các khuyến nghị đã được các phòng, đơn vị trực thuộc hoàn thành việc khắc phục một cách đầy đủ, chính xác.	Lãnh đạo các phòng, đơn vị trực thuộc cần lưu ý, nhắc nhở CCVC không để lặp lại những khuyến nghị đã được khắc phục.

	- Kết quả theo dõi đo lường: Qua kết quả đo lường sự hài lòng khách hàng, 100% tổ chức, công dân được lấy ý kiến góp ý đều hài lòng với sự phục vụ của Ban Quản lý. *- Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp...):* Không có.	
4.	**Sự đầy đủ của nguồn lực** Trưởng Ban Quản lý đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL: - Nguồn nhân lực: Tất cả CCVC của cơ quan đáp ứng yêu cầu chuyên môn, nghiệp vụ và có kỹ năng giao tiếp với công dân. - Cơ sở vật chất cần thiết phù hợp với yêu cầu công việc, trang bị đầy đủ máy móc để cung cấp dịch vụ công. - Đã cử công chức tham gia các lớp đào tạo, tập huấn về chuyên môn do các Sở, ngành tổ chức.	CCVC cần phải thấu hiểu hơn nữa HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 mới được áp dụng, bảo đảm thực hiện đúng các quy trình hệ thống để phát huy hết lợi ích của HTQLCL trong công tác CCHC và giải quyết TTHC của Ban Quản lý. Trưởng Ban Quản lý sẽ tạo điều kiện để CCVC thường xuyên tham gia các khóa đào tạo nhằm nâng cao nhận thức, nghiệp vụ, năng lực để áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.
5.	**Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội** Hàng năm, Ban Quản lý thực hiện phân tích các rủi ro, cơ hội có thể xảy ra gây ảnh hưởng xấu hoặc có lợi đến HTQLCL của cơ quan theo Bảng nhận diện rủi ro (Biểu mẫu BM.QLRR.01), từ đó xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội theo thực tiễn phát sinh.	CCVC của Ban Quản lý phải nhận biết và phân tích các rủi ro có thể ảnh hưởng đến công việc chuyên môn, việc giải quyết TTHC cũng chính là ảnh hưởng đến HTQLCL của cơ quan.
6.	**Các cơ hội cải tiến** Việc thường xuyên cập nhật lại Hệ thống tài liệu, hồ sơ TCVN ISO 9001:2015 theo tình hình thực tế triển khai tại cơ quan và theo hướng dẫn tại Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 sẽ tạo ra nhiều cơ hội cải tiến để HTQLCL hoạt động có hiệu quả hơn.	Tổ Thư ký ISO cần thường xuyên rà soát cập nhật lại Hệ thống tài liệu, hồ sơ và tổ chức vận hành HTQLCL cho phù hợp theo hướng dẫn tại Quyết định số

		1402/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 và tình hình thực tế tại cơ quan.

III. Kết luận:

1. HTQLCL của Ban Quản lý trong năm 2025 đã tuân thủ đầy đủ các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Ban Quản lý đáp ứng đầy đủ yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3. Năm 2025, Ban Quản lý đã xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 để phục vụ công tác lãnh đạo, điều hành; công tác CCHC và thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Các yêu cầu cải tiến cần thực hiện:

+ Các phòng, đơn vị trực thuộc cần thực hiện cải tiến các ý kiến lưu ý theo Đoàn kiểm tra ISO của Sở Khoa học Công nghệ và các khuyến nghị đã được nêu ra trong cuộc đánh giá nội bộ.

+ Chuyên viên được cử qua làm việc tại TTPVHCC thường xuyên kiểm tra, có động thái nhắc nhở các phòng sắp đến hạn trả kết quả, không để xảy ra tình trạng giải quyết trễ hồ sơ TTHC, đồng thời nghiêm túc thực hiện thời gian bàn giao hồ sơ từ TTPVHCC về phòng chuyên môn theo đúng quy định, tránh giao hồ sơ trễ dẫn đến tình trạng thiếu thời gian giải quyết của chuyên viên thụ lý hồ sơ.

+ Các phòng chuyên môn nghiêm túc thực hiện các bước tác nghiệp giải quyết hồ sơ trên TTDVHCC theo đúng thời gian đã thiết lập tại quy trình nội bộ được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Đồng thời, hàng tháng Văn phòng có trách nhiệm theo dõi, đánh giá việc giải quyết hồ sơ của từng công chức tham gia giải quyết TTHC (kể cả lãnh đạo Ban Quản lý).

+ Trong năm 2026, các phòng, đơn vị trực thuộc cần tập trung phân tích các rủi ro, cơ hội theo Bảng nhận diện rủi ro, từ đó xây dựng kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội theo thực tiễn phát sinh. Đồng thời, tiếp tục áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước của Ban Quản lý.

+ Giao Tổ thư ký ISO thường xuyên rà soát cập nhật lại Hệ thống tài liệu, hồ sơ và tổ chức vận hành HTQLCL cho phù hợp theo hướng dẫn tại Quyết định số 1402/QĐ-UBND ngày 01/10/2025 và tình hình thực tế của cơ quan.

- ***Nhu cầu thay đổi HTQLCL:*** không có.

- ***Nhu cầu về nguồn lực:*** không có.

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

Cuộc họp kết thúc hồi: 15 giờ 30, ngày 08 tháng 12 năm 2025.

THƯ KÝ	CHỦ TRÌ
Phùng Phan Phương Thảo	**Trần Minh Chiến**