



CỘNG HÒA X. H. C. N VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ **SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG**

Công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Ngoại vụ
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

*(Theo Phụ lục ban hành kèm Quyết định số 126/QĐ-NV ngày 20/8/2025
của Giám đốc Sở Ngoại vụ)*

Bản Công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành./.

Hải Phòng, ngày 20 tháng 8 năm 2025



GIÁM ĐỐC

Trần Việt Tuấn



DANH MỤC QUY TRÌNH HỆ THỐNG QLCL TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành kèm theo Quyết định số 126/QĐ-NV ngày 20/8/2025
của Giám đốc Sở Ngoại vụ)

STT	TÊN QUY TRÌNH	Mã số
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, CHÍNH SÁCH, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG		
1.	Sổ tay chất lượng	STCL
2.	Chính sách chất lượng	CSCL
3.	Mục tiêu chất lượng năm 2025	MTCL
QUY TRÌNH CHUNG HỆ THỐNG		
4.	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.SNV.01
5.	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.SNV.02
6.	Quy trình kiểm soát hoạt động không phù hợp và hành động khắc phục và cải tiến	QT.SNV.03
7.	Quy trình quản lý rủi ro	QT.SNV.04
8.	Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng	QT.SNV.05
QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CỦA CÁC PHÒNG		
VĂN PHÒNG SỞ		
9.	Quy trình kiểm soát văn bản đến và văn bản đi	QT.VP.01
10.	Quy trình tổ chức họp giao ban	QT.VP.02
11.	Quy trình đánh giá công chức cán bộ	QT.VP.03
12.	Quy trình đăng và quản lý tin tức đối ngoại trên cổng thông tin điện tử của Sở.	QT.VP.04
13.	Quy trình xây dựng báo cáo kết quả công tác đối ngoại trong năm và phương hướng hoạt động đối ngoại năm tiếp theo	QT.VP.05
PHÒNG HỢP TÁC QUỐC TẾ		
14.	Quy trình tham mưu hợp tác quốc tế	QT.HTQT.01
15.	Quy trình tham mưu và quản lý hoạt động ký kết thỏa thuận quốc tế của cơ quan chuyên môn thuộc uỷ ban nhân dân thành phố và uỷ ban nhân dân cấp xã ở khu vực biên giới	QT.HTQT.02



Hải Phòng, ngày 20 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH**Công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015****GIÁM ĐỐC SỞ NGOẠI VỤ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

Căn cứ Quyết định số 62/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Trên cơ sở xác nhận của Giám đốc Sở Ngoại vụ về việc Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng có hiệu lực, xét đề nghị của Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

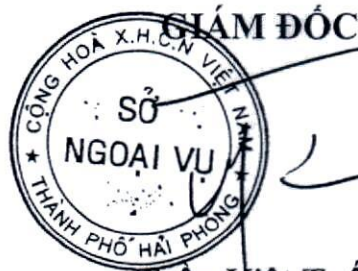
Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Ngoại vụ theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế các quyết định trước đây của Giám đốc Sở Ngoại vụ về Hệ thống quản lý chất lượng.

Điều 3. Lãnh đạo Sở, Chánh văn phòng, Trưởng các phòng thuộc Sở và các đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- GD, các PGĐ Sở;
- Công TTĐT Sở;
- Lưu: VT.

**Trần Việt Tuấn**



**BẢNG XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI VÀ ĐÓI SÁCH GIẢI QUYẾT
SỞ NGOẠI VỤ**

Năm 2025

BM.SNV.04.02

STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	Kế hoạch thực hiện			Hiện lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	
1	Yếu tố con người:					
	Trình độ, năng lực của cán bộ, công chức	Nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn cho cán bộ, công chức	- Kế hoạch đào tạo công chức hàng năm. - Công chức thường xuyên tự cập nhật kiến thức, nâng cao về kỹ năng trong công tác	Thường xuyên	- Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng - Công chức thuộc đơn vị	
	Văn hóa, thái độ ứng xử của cán bộ, công chức	Quy tắc ứng xử trong cơ quan	Xây dựng quy tắc ứng xử cơ quan; xây dựng môi trường làm việc văn minh, thân thiện.	Thường xuyên	Lãnh đạo Sở; Lãnh đạo các phòng	
2	Cơ cấu tổ chức	Ôn định tổ chức, cơ cấu bộ máy, nhân sự của cơ quan	- Thường xuyên rà soát, kiện toàn, sắp xếp tổ chức, bộ máy. - Có kế hoạch tuyển dụng, bổ sung nhân sự - Làm tốt công tác tư tưởng cho công chức trong trường hợp luân chuyển hoặc điều động.	Thường xuyên	- Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng	
3	Sự thay đổi của hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật	Tuân thủ chặt chẽ quy định của VBPL.	- Công chức thường xuyên cập nhật văn bản quy phạm	Thường xuyên	Các công chức, lãnh đạo các phòng	

STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	Kế hoạch thực hiện			
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	Hiện lực
	<i>quan, đơn vị, tổ chức, người dân và doanh nghiệp</i>	kip thời các vấn đề phát sinh trong quá trình phối hợp, làm việc với các bên liên quan.	- đồng liên hệ với các cơ quan, đơn vị phối hợp - Công chức am hiểu về Pháp luật. - Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến doanh nghiệp, người dân: Tổ chức Hội nghị phổ biến VBPL, Tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị; Tuyên truyền thông qua các cuộc họp giao ban, sinh hoạt dưới cờ...	xuân	phòng; công chức	
7	<i>Sự cố mất điện, lỗi mạng internet, Công dịch công trực tuyến quốc gia tạm ngừng hoạt động</i>	Xử lý kịp thời, hiệu quả	- Sẵn sàng máy tính xách tay với lượng pin đầy. - Thay đổi vị trí làm việc tại nhà hoặc tại nơi có điện, có mạng internet. - Chuyển sang xử lý hồ sơ giấy; Chuyển xử lý hồ sơ sang Công dịch vụ công của địa phương; Kịp thời bố trí công chức trong tiếp nhận hồ sơ giấy.	Theo thực tế	Cán bộ, công chức	



UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

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

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

Stt	Mục tiêu	Do lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian	Kết quả
1	Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015	100% các phòng áp dụng, duy trì có hiệu quả	- Rà soát, cập nhật các quy trình ISO. - Tổ chức đào tạo, tập huấn cho công chức về HTQLCL. - Duy trì đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo 02 lần/năm.	Cả năm 2025	- Báo cáo kết quả áp dụng, biên bản họp xem xét lãnh đạo - Báo cáo thực hiện được lồng ghép trong Báo cáo kết quả thực hiện TTHC theo quy định.
2	Thực hiện chương trình, nhiệm vụ công tác năm 2025	100% không để chậm tiến độ	- Xây dựng kế hoạch chi tiết cho từng đề án, nhiệm vụ. - Tổ chức giao ban định kỳ hàng quý để rà soát tiến độ. - Đơn đốc, báo cáo kết quả UBND thành phố.	Cả năm 2025	- Theo tiến độ giao của UBND TP và chương trình công tác năm. - Báo cáo tổng hợp quý, năm
3	Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)	100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn	- Rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. - Tăng cường ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, phần mềm quản lý hồ sơ. - Kiểm tra, giám sát định kỳ việc giải quyết TTHC.	Cả năm 2025	- Báo cáo thực hiện được lồng ghép trong Báo cáo kết quả thực hiện TTHC theo quy định. - Thống kê hồ sơ hằng tháng, báo cáo quý.



**BẢNG NHẬN DIỆN, PHÂN TÍCH BỐI CẢNH ĐỂ XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI
SỞ NGOẠI VỤ**

Năm 2025

Mã số	Vấn đề/quá trình/bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội Biện pháp
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
I	Yếu tố pháp luật							
1.1	Sự thay đổi của Luật	- Chính sách, Luật và các văn bản quy phạm pháp luật thay đổi đáp ứng yêu cầu thực tiễn.	- Chính sách, Luật và các văn bản quy phạm pháp luật thường xuyên thay đổi... dẫn đến khó khăn trong quá trình áp dụng, triển khai. - Văn bản chồng chéo giữa các bộ, ban, ngành dẫn đến khó thực thi	Có khả năng	Đáng kể	3	Tạo thói quen thường xuyên cập nhật văn bản pháp luật cho cán bộ, công chức; xây dựng mục đích văn bản	* Hành động: Cập nhật, rà soát, xây dựng Hệ thống văn bản pháp quy. * Biện pháp: Đảm bảo công việc được giải quyết đúng quy định của Pháp luật.
1.2.	Sự thay đổi về tổ chức bộ máy hành chính	- Sắp nhập địa phương cấp tỉnh; - Sắp nhập bộ, ban, ngành; - Thay đổi mô hình chính quyền địa phương;	- Chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị có sự thay đổi dẫn đến khó khăn trong triển khai nhiệm vụ; - Thẩm quyền, phân cấp có sự thay đổi dẫn đến sự lúng túng trong công tác chỉ đạo, phối hợp.	Có khả năng	Đáng kể	3		* Hành động: Cập nhật, rà soát hệ thống văn bản hướng dẫn triển khai chức năng nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, phân cấp, phân quyền. * Biện pháp: Đảm bảo công tác tham mưu,

Mã số	Vấn đề/quá trình/bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội Biện pháp
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
	nhân		khản cho cán bộ, công chức trong quá trình làm việc				dân và doanh nghiệp	- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến công chức, doanh nghiệp, người dân. * Biện pháp: Giải quyết công việc thuận lợi, đạt yêu cầu Kế hoạch
4	Sức cổ mắt điện, lối mạng internet; Công dịch công trực tuyến quốc gia tạm ngừng hoạt động	- Đảm bảo duy trì tốt hạ tầng kỹ thuật.	Quá trình giải quyết công việc trên máy tính bị gián đoạn: Không giải quyết được hồ sơ trên hệ thống điện tử; Không tra cứu được các thông tin trên mạng; Văn bản xử lý chậm thời gian yêu cầu....	Ít khả năng	Nhẹ	2	Thúc đẩy đổi mới chuyển số, làm việc online	* Hành động: - Sẵn sàng laptop với lượng pin đầy. - Thay đổi làm việc tại nhà; - Chuyển xử lý hồ sơ giấy; Chuyển xử lý hồ sơ sang Công dịch vụ công của thành phố; Kịp thời bố trí công chức trong tiếp nhận hồ sơ giấy. * Biện pháp: Giải quyết công việc một cách tốt nhất, hạn chế phiền hà cho cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết công việc
5	Dịch bệnh, thiên tai	- Dịch bệnh, thiên tai trong khả năng kiểm soát.	- Ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của công chức; thiếu công chức làm việc; chậm tiến độ công việc	Hiếm khi	Không đáng kể	1	Linh hoạt xử lý công việc	* Hành động: - Bố trí nhân sự hợp lý - Tuân thủ chặt chẽ các văn bản chỉ đạo của cấp trên trong việc đối phó với dịch bệnh,

Mã số	Vấn đề/quá trình/bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		Biện pháp
2	Hạ tầng công nghệ thông tin	Hạ tầng công nghệ thông tin đảm bảo an toàn, an ninh thông tin và việc duy trì vận hành các hệ thống dữ liệu.	Hạ tầng công nghệ thông tin chưa hoàn thiện dẫn đến: - Dữ liệu, thông tin có yêu cầu bảo mật bị tiết lộ ra bên ngoài. - Hệ thống máy tính, máy chủ bị nhiễm virus, mất dữ liệu. - Giải quyết TTHC trên môi trường mạng bị gián đoạn	Hiếm khi	Không đáng kể	1	Năng cấp hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, an toàn, bảo mật	làm việc văn minh, thân thiện. * Biện pháp: Các công chức hiểu và vận dụng tốt Quy tắc ứng xử của cơ quan * Hành động: - Có kế hoạch nâng cấp hạ tầng CNTT của đơn vị. - Kịp thời đề xuất cải tiến, sửa đổi hệ thống các phần mềm xử lý công việc. - Có phương án xử lý kịp thời, hướng dẫn cả nhân/doanh nghiệp nộp hồ sơ giấy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. * Biện pháp: - Đảm bảo tiến độ giải quyết công việc, đặc biệt là giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường mạng cho người dân, doanh nghiệp - Nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc trên môi trường mạng cho công chức

Mã số	Vấn đề/quá trình/bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	Rủi ro			Cơ hội	Hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội Biện pháp
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		
								năng. * Biện pháp: Đảm bảo đáp ứng tốt nhất yêu cầu của người dân, doanh nghiệp; không có khiếu kiện trong quá trình giải quyết công việc

Trưởng ban Ban Chỉ đạo ISO



Giám đốc Sở Ngoại vụ

Hải Phòng, ngày 20 tháng 8 năm 2025

Thư ký ISO

Đỗ Quang Minh