


ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
BAN DÂN TỘC

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
BAN HÀNH LẦN: 03
MÃ HIỆU: STCL-03

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phạm Duy Khánh	Võ Nam Thắng
Ký			
Chức danh	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban	Trưởng ban

MỤC LỤC

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG	4
1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH:.....	4
2. CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ:	4
2.1: Sơ đồ tổ chức:.....	4
2.2. Chức năng nhiệm vụ:.....	5
3. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC (nếu có):	7
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015.....	8
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	8
5. SỰ LÃNH ĐẠO.....	10
6. HOẠCH ĐỊNH.....	11
7. HỖ TRỢ	13
8. THỰC HIỆN.....	16
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	20
10. CẢI TIẾN.....	21
PHỤ LỤC	22
- PL01: Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	22
- PL02: Chính sách chất lượng	22
- PL03: Mẫu kế hoạch thực hiện MTCL, báo cáo thực hiện MTCL	22
- PL04: Bảng xác định và quản lý tri thức	22

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng (STCL) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là HTQLCL) của Ban Dân tộc tỉnh Khánh Hoà, nhằm xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra các cam kết đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ, công chức, người lao động (CBCCLĐ) được giao nhiệm vụ của Ban Dân tộc làm cơ sở điều hành, vận hành HTQLCL của mình.

Tên tổ chức: BAN DÂN TỘC TỈNH KHÁNH HOÀ

Địa chỉ: Khu liên cơ 2, số 4 Phan Chu Trinh, thành phố Nha Trang

Điện thoại: (0258)3813576

Email: bdt@khanhhoa.gov.vn

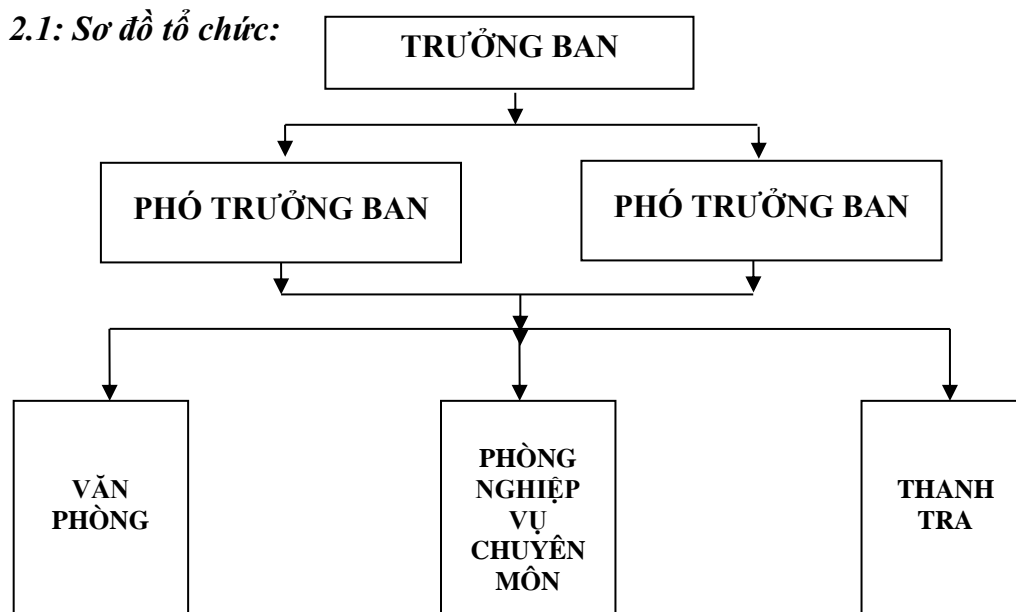
1. Lịch sử hình thành:

Ban Dân tộc là cơ quan chuyên môn ngang Sở thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hoà, được thành lập theo Quyết định số 41/2002/QĐ-UBND ngày 20/3/2002 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hoà trên cơ sở sát nhập 2 đơn vị "*Ban Xây dựng Miền núi và Hải đảo*" và "*Chi cục Định canh định cư và vùng Kinh tế mới*", với tên gọi là "*Ban Dân tộc Miền núi và Định canh định cư*".

Căn cứ Nghị định số 53/2004/NĐ-CP ngày 18/02/2004 của Chính phủ về kiện toàn tổ chức bộ máy làm công tác dân tộc thuộc Ủy ban nhân dân các cấp và Thông tư liên tịch số 246/2004/TTLT-UBND-BNV ngày 06/5/2004 của Ủy ban Dân tộc và Bộ Nội Vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức cơ quan chuyên môn giúp Ủy ban nhân dân quản lý nhà nước về công tác dân tộc ở địa phương; Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định số 208/2004/QĐ-UBND ngày 25/11/2004 kiện toàn tổ chức Ban Dân tộc Miền núi và Định canh định cư và đổi tên thành Ban Dân tộc.

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

2.1: Sơ đồ tổ chức:



2.2. Chức năng nhiệm vụ:

Thực hiện Quyết định số 2437/QĐ-UBND ngày 30/8/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Dân tộc và Quyết định số 2110/QĐ-UBND ngày 22/7/2021 của UBND tỉnh về việc sắp xếp tổ chức Bộ máy của Ban Dân tộc; Ban Dân tộc có chức năng, nhiệm vụ chính sau:

a) Vị trí, chức năng

- Ban Dân tộc là cơ quan chuyên môn ngang Sở thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác dân tộc.

- Ban Dân tộc có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản theo quy định của pháp luật; chịu sự chỉ đạo, quản lý và điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa; đồng thời chịu sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Ủy ban Dân tộc.

b) Nhiệm vụ chính

* Chủ trì xây dựng và trình Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa:

- Dự thảo các quyết định, chỉ thị, quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 05 năm và hàng năm; chương trình, đề án, dự án, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về công tác dân tộc và nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao;

- Dự thảo văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Dân tộc;

- Dự thảo văn bản quy định điều kiện, tiêu chuẩn, chức danh đối với Trưởng, Phó các đơn vị thuộc Ban; Trưởng, Phó phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

* Chủ trì xây dựng và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa:

- Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về công tác dân tộc;

- Dự thảo quyết định thành lập, sát nhập, chia tách, giải thể các tổ chức, đơn vị của Ban theo quy định pháp luật;

- Dự thảo các văn bản quy định về quan hệ, phối hợp công tác giữa Ban Dân tộc với các Sở, ngành có liên quan và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

* Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án, chính sách thuộc lĩnh vực công tác dân tộc sau khi được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao cho đồng bào dân tộc thiểu số; chủ trì, phối hợp vận động đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

* Tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình, đề án, dự án, mô hình thí điểm đầu tư phát triển kinh tế - xã hội đặc thù, hỗ trợ ổn định cuộc sống cho đồng bào dân tộc thiểu số vùng đặc biệt khó khăn, vùng biên giới, vùng sâu, vùng xa, vùng biển đảo, vùng căn cứ địa cách mạng và công tác định canh, định cư đối với đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh.

* Tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình, dự án do Ủy ban dân tộc chủ trì quản lý, chỉ đạo; theo dõi, tổng hợp, sơ kết, tổng kết và đánh giá việc thực hiện các chương trình, dự án, chính sách dân tộc ở địa phương; tham mưu, đề xuất các chủ trương, biện pháp để giải quyết các vấn đề xóa đói, giảm nghèo, định canh, định cư, di dân đối với đồng bào dân tộc thiểu số và

các vấn đề dân tộc khác liên quan đến chính sách dân tộc, đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh.

* Tổ chức tiếp đón, thăm hỏi, giải quyết các nguyện vọng của đồng bào dân tộc thiểu số theo chế độ chính sách và quy định của pháp luật; định kỳ tham mưu tổ chức Đại hội đại biểu các dân tộc thiểu số các cấp của tỉnh; lựa chọn đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng các tập thể và cá nhân tiêu biểu có thành tích xuất sắc ở vùng dân tộc thiểu số trong lao động, sản xuất, phát triển kinh tế - xã hội, xóa đói, giảm nghèo, giữ gìn an ninh, trật tự và gương mẫu thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

* Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ thuộc lĩnh vực công tác dân tộc đối với Phòng Dân tộc cấp huyện và công chức được bố trí làm công tác dân tộc đối với các huyện chưa đủ điều kiện thành lập Phòng Dân tộc và công chức giúp Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) quản lý nhà nước về công tác dân tộc.

* Kiểm tra, thanh tra và xử lý vi phạm, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong lĩnh vực công tác dân tộc theo quy định của pháp luật và phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

* Tiếp nhận những kiến nghị của công dân liên quan đến dân tộc, thành phần dân tộc, tên gọi, phong tục, tập quán các dân tộc thiểu số và những vấn đề khác về dân tộc, xem xét trình và chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

* Tham gia, phối hợp với các Sở, ban, ngành có liên quan thẩm định các dự án, đề án do các Sở, ban, ngành và các cơ quan, tổ chức xây dựng có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước về công tác dân tộc và đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh.

* Phối hợp với Sở Nội vụ trong việc bố trí công chức, viên chức là người dân tộc thiểu số làm việc tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, Ủy ban nhân dân cấp huyện và công chức là người dân tộc thiểu số làm việc tại Ủy ban nhân dân cấp xã, bảo đảm cơ cấu thành phần dân tộc trên địa bàn; xây dựng và tổ chức thực hiện đề án ưu tiên tuyển dụng sinh viên dân tộc thiểu số đã tốt nghiệp các trường đại học, cao đẳng vào làm việc tại cơ quan nhà nước ở địa phương.

* Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trong việc cử tuyển học sinh dân tộc thiểu số vào học các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp, dân tộc nội trú theo quy định của pháp luật; biểu dương, tuyên dương học sinh, sinh viên tiêu biểu, xuất sắc là người dân tộc thiểu số đạt kết quả cao trong các kỳ thi.

* Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác của văn phòng, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ban, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban theo hướng dẫn chung của Ủy ban Dân tộc và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

* Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

* Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, Ủy ban Dân tộc.

* Quản lý tài chính, tài sản được giao và tổ chức thực hiện ngân sách được phân bổ theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

* Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa giao và theo quy định của pháp luật.

3. Thành tích đã đạt được (nếu có):

- Cờ Thi đua của Ủy ban Dân tộc thành tích tiêu biểu xuất sắc trong công tác dân tộc năm 2014 (*Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 12/01/2015 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc*).

- Bằng khen của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc về thành tích xuất sắc trong thực hiện công tác dân tộc và chính sách dân tộc nhân dịp Đại hội đại biểu các dân tộc thiểu số lần thứ I, năm 2009 và lần thứ III, năm 2019 (*Quyết định số 556/QĐ-UBND ngày 14/8/2019 và Quyết định số 440/QĐ-UBND ngày 24/10/2014*)

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích đóng góp vào kết quả hoạt động của Chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội tỉnh Khánh Hòa (*Quyết định số 612/QĐ-UBND ngày 02/3/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa*);

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc đóng góp trong 15 năm thực hiện tín dụng chính sách giai đoạn 2002-2017 (*Quyết định số 2862/QĐ-UBND ngày 26/9/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa*).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong 05 năm triển khai, thực hiện Ngày Pháp luật và đợt thi đua hưởng ứng Ngày Pháp luật Việt Nam năm 2018 (*Quyết định số 3395/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa*);

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong 03 năm tham gia công tác giúp đỡ các xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2016-2018 (*Quyết định số 3758/QĐ-UBND ngày 06/12/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa*);

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính năm 2018, 2019, 2020 (*Quyết định số 704/QĐ-UBND ngày 12/3/2019; Quyết định số 415/QĐ-UBND ngày 24/02/2020 và Quyết định số 563/QĐ-UBND ngày 09/3/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa*).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua năm 2018, 2019, 2020 (*Quyết định số 615/QĐ-UBND ngày 06/3/2019; Quyết định số 408/QĐ-UBND ngày 21/02/2019 và Quyết định số 417/QĐ-UBND ngày 19/02/2021 của UBND tỉnh*).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong 15 năm thực hiện Chỉ thị số 32-CT/TW ngày 09/12/2003 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật cho cán bộ, nhân dân (*Quyết định số 3180/QĐ-UBND ngày 15/10/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa*).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua năm 2019, 2020 của các cụm, khối thi đua thuộc tỉnh Khánh Hòa (*Quyết định số 521/QĐ-UBND ngày 13/3/2020 và Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 17/02/2021 của UBND tỉnh*).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về khen thưởng tổng kết phong trào thi đua yêu nước 5 năm giai đoạn 2016-2020 của Ban Dân tộc (*Quyết định số 710/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa*).

- Bằng khen của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc về thành tích xuất sắc trong Điều tra, thu thập thông tin về thực trạng kinh tế - xã hội của 53 dân tộc thiểu số năm 2019. (*Quyết định số 797/QĐ-UBND ngày 17/12/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc*).

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Ban Dân tộc
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về công tác dân tộc và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu tổ chức; vai trò, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm; + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Môi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan; + Văn hóa của cơ quan; + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng; - Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; <p><i>Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/ Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý; Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân.... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. <p><i>Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>

<p>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</p>	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan được xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho các hoạt động của Ban Dân tộc, gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các phòng thuộc Ban Dân tộc áp dụng HTQLCL: <ul style="list-style-type: none"> + Văn phòng Ban; + Phòng Nghiệp vụ chuyên môn; + Thanh tra Ban. - Thủ tục hành chính (TTHC) hiện hành được Ủy ban Dân tộc ban hành, UBND tỉnh công bố danh mục TTHC gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số + Đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số - TTHC hiện hành thuộc lĩnh vực Thanh tra, gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh + Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh + Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh + Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh + Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh - Các thủ tục hành chính lĩnh vực bồi thường <ul style="list-style-type: none"> + Thủ tục phục hồi danh dự + Thủ tục giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu cần thiết. <p><i>Tài liệu liên quan:</i> - <i>Danh mục TTHC ban hành hàng năm.</i> - <i>Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015</i></p>
<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</p>	<ul style="list-style-type: none"> - HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: <ul style="list-style-type: none"> + <i>Cổng Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa</i> (https://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn); + <i>Phần mềm một cửa điện tử</i> (https://motcua.hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn); + Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; + Các phần mềm quản lý khác (quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị,...) sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. - Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, để giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao; thực hiện thiết lập các Quy trình (QT) ISO cho việc giải quyết TTHC, áp dụng QT trên phần mềm một cửa, quy

	<p>trình nội bộ (QTNB) do Chủ tịch UBND tỉnh/Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh phê duyệt.</p> <p>- CQHCCN phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; các QT ISO, QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.</i></p>
<p>5. SỰ LÃNH ĐẠO</p>	
<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<p>- Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; 3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp; 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình; 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý; 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</p> <p>- Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</p> <p>- Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

<p>5.2. Chính sách chất lượng</p>	<p>- Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</p> <p>- Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: PL.02: Chính sách chất lượng.</i></p>
<p>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</p>	<p>- Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành.</p> <p>- Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan. 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện. <p><i>Tài liệu liên quan: Bản Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc.</i></p>
<p>6. HOẠCH ĐỊNH</p>	
<p>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</p>	<p>- Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan.</p> <p>- Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đều cần được xem xét.</p> <p>- Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan tập trung vào việc:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; b) Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...); c) Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

	<p>d) Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</p> <p>Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.</p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công... - Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: <ul style="list-style-type: none"> a) Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; b) Loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan; c) Chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn. d) Chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính. e) Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội</i></p>
<p>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. - Hằng năm, cơ quan tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại các cấp và bộ phận. <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục 3. Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL.</i></p>
<p>6.3. Hoạch định thay đổi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan đảm bảo lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này.

	<p>- Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ họp xem xét lãnh đạo về HTQLCL</i></p>
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<p>- Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. <p>- Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</p> <p>- Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.</p>
7.1.2. Con người	<p>- Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan</p> <p>- Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p> <p>- Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CBCCLĐ hàng năm</i></p>
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<p>- Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. <p>- Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.</p> <p>- Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.</p>

	<i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ kiểm soát các thiết bị đo lường; hồ sơ các máy móc, thiết bị liên quan.</i>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <p>- Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>- Cơ quan cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. <p>- Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết.</p> <p>- Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn liên quan đến hoạt động của CQHCCNN được cập nhật, chia sẻ lưu trữ, các hoạt động tuyên truyền, đào tạo tập huấn; Hệ thống các quy trình thủ tục hành chính được xây dựng, phê duyệt và công khai.</i></p>

<p>7.2. Năng lực</p>	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.</p> <p>- Để thực hiện được điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CBCCVC của CQHCNN</i></p>
<p>7.3. Nhận thức</p>	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. <p>- Để thực hiện điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL. 4. Phổ biến văn bản QPPL liên quan và hệ thống các quy trình thủ tục hành chính.
<p>7.4. Trao đổi thông tin</p>	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như: E-mail, điện thoại, cổng thông tin điện tử, E-Office...; truyền đạt bằng văn bản
<p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p>	<p>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p>

	<p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i> - <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i> - <i>Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.</i> - <i>Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.</i> - <i>Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.</i> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i></p>
<p>8. THỰC HIỆN</p>	
<p>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</p>	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan (<i>Xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu tại mục 6.1</i>).</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro; các QT ISO, QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.</i></p>
<p>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</p>	
<p>8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng</p>	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng, bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công; 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến các hoạt động của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại;

	<p>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</p> <p><i>Tài liệu, công cụ liên quan: Cổng Trung tâm DVHCCTT; E-Office; Phần mềm một cửa điện tử; Website; e-mail, điện thoại; các loại văn bản hành chính...</i></p>
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp. 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan sẽ có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.</p>
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	<p>Cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn.</p> <p>Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.</p>

<p>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</p>	<p>- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài.</p> <p>- Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <p>Mua hàng:</p> <p>- Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng.</p> <p>- Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</p> <p>-Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy định/Quy chế mua sắm và quy chế đấu thầu của nhà nước hiện hành.</i></p>
<p>8.5. Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</p>	
<p>8.5 Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</p>	<p>- Trưởng các đơn vị/bộ phận liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có) đã được phê duyệt. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho cán bộ, công chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường; 3. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công;

4. Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào;

5. Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của CBCCLĐ;

6. Thực hiện các hoạt động thông qua chuyên giao và sau khi chuyên giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

- Cơ quan đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do cơ quan cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyên giao.

- Mọi sản phẩm/dịch vụ do cơ quan tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ.

- Hồ sơ nhận biết được ngày nhận, ngày và người giải quyết tại các khâu, ngày hoàn thành, trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức, công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ (như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ,...).

- Cơ quan đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức, công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét.

- Mọi yêu cầu bổ sung hồ sơ, phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung theo quy định.

- Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét, theo quy định.

- Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

- Hồ sơ giải quyết TTHC được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, quy định khi đưa vào giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân. Đơn vị, bộ phận, CBCCLĐ giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này.

- Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm:

1. Khắc phục hậu quả;

2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.

	<p>- Cơ quan có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ công do cơ quan cung cấp.</p> <p>- Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p><i>Tài liệu, công cụ liên quan: Cổng Trung tâm DVHCCTT; Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; Phần mềm một cửa điện tử; Các QT ISO và QTNB giải quyết TTHC; hồ sơ giải quyết TTHC; các văn bản liên quan đến giải quyết TTHC.</i></p>
<p>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ TTHC mà khách hàng nộp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (TN&TKQ) của cơ quan hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn. - Xem xét thể thức và nội dung văn bản của lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn đối với các dự thảo kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng. - Xem xét, duyệt các kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để chuyển giao cho khách hàng. <p><i>Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC (QTNB, QT ISO, QT trên phần mềm một cửa).</i></p>
<p>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. - Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL</i></p>
<p>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</p>	
<p>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</p>	

<p>9.1.1. Khái quát</p>	<p>- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</p> <p>- Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p>- Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
<p>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</p>	<p>- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <p>- Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng ...).</p>
<p>9.2. Đánh giá nội bộ</p>	<p>Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ</i></p>
<p>9.3. Xem xét của lãnh đạo</p>	<p>Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất hoặc cuộc họp riêng cho hoạt động XXLĐ; hoặc thông qua báo cáo hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo... để đảm bảo rằng HTQLCL luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét các CSCL, MTCL.</p> <p>- Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả XXLĐ.</p> <p>- Hoạt động XXLĐ phải đảm bảo đầy đủ đầu vào và đầu ra theo yêu cầu của 9.3.2 và 9.3.3 của TCVN ISO 9001:2015.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.</i></p>
<p>10. CẢI TIẾN</p>	
<p>10.1. Khái quát</p>	<p>Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi</p>

	<p>quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
<p>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</p>	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
<p>10.3. Cải tiến liên tục</p>	<p>Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ; Quy trình Cải tiến chất lượng; Quy trình Quản lý Rủi ro</i></p>

PHỤ LỤC

- PL01: Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL của Ban Dân tộc theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- PL02: Chính sách chất lượng
- PL03: Mẫu Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng, Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng
- PL04: Bảng xác định và quản ý tri thức