

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.03.CTCL
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 20/7/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phùng Tấn Duy	Đặng Văn Tuấn
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng	Trưởng ban

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành	02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành:	20/7/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất cách thức nhận biết, xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, công dân tại Ban Dân tộc tỉnh. Thực hiện hành động khắc phục, kiểm soát rủi ro và xem xét của lãnh đạo về hệ thống QLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả và cải tiến liên tục.

2. PHẠM VIÁP DỤNG

Áp dụng với tất cả các phòng, ban thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của Ban Dân tộc tỉnh.

Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.
- Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHHCN
- Quy trình Quản lý rủi ro
- Quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định ngữ:

- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu
- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
- Thực hiện đề xuất cải tiến: là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.
- Sản phẩm: Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng.

- Dịch vụ: Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

4.2 Viết tắt:

- KPH: Không phù hợp
- HDKP: Yêu cầu hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- QPPL: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 20/7/2021

- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Ban Dân tộc được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;

- STCL: Sổ tay chất lượng của HTQLCL.

- MTCL: Mục tiêu chất lượng.

- CSCL: Chính sách chất lượng.

- CBCCLĐ: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Nhận biết và xử lý sản phẩm/ dịch vụ KPH			
5.1.1	Nhận biết và xác định công tác xử lý	CBCCLĐ, Trưởng đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc chuyên môn, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào KPH với hệ thống VBQPPL và quy định hiện hành tại Ban Dân tộc thì cần nhận biết, xem xét và xử lý theo thẩm quyền vị trí công việc. - Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì cần báo cáo Lãnh đạo trực tiếp để xác định hình thức xử lý phù hợp, như: Làm lại, sửa chữa/khắc phục, chấp nhận hoặc loại bỏ; nội dung KPH, ghi báo cáo theo mẫu BM.CTCL.01. - Lãnh đạo đơn vị xem xét và xác định hình thức xử lý, phân công người thực hiện và kiểm tra kết quả khắc phục (nếu có) để đảm bảo sự KPH được xử lý triệt để. 	BM.CTCL.01
5.1.2	Sử dụng thông tin làm cơ sở xem xét HĐKP, cải tiến	CBCCLĐ, Trưởng các đơn vị, Ban ISO	<p>Thông tin đầu vào để làm cơ sở xem xét HĐKP, yêu cầu cải tiến, gồm các nội dung sau (<i>không hạn chế thông tin đầu vào</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chức năng KPH. - Thông tin phản hồi từ các tổ chức/cá nhân/đơn vị khác; xử lý các ý kiến 	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG		Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Ngày ban hành: 20/7/2021

			<p>phản hồi của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, thể hiện qua hồ sơ sự KPH, báo cáo đánh giá. - Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa trước đó. - Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra. - Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. - Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL. - Kết quả phân tích rủi ro. - Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến. - Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến. 	
5.2	Mở phiếu yêu cầu thực hiện hoạt động khắc phục/ cải tiến			
5.2.1	Mở phiếu yêu cầu	Lãnh đạo đơn vị/ Chuyên gia đánh giá/ Cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại Ban Dân tộc có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục/cải tiến. - Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục, cải tiến: Trưởng các đơn vị, chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.CTCL.01 và báo cáo Lãnh đạo đơn vị. 	BM.CTCL.01
5.2.2	Xác định nhu cầu thực hiện	Lãnh đạo	Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG		Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Ngày ban hành: 20/7/2021

	HĐKP, cải tiến	đơn vị	<p>HĐKP gồm (không hạn chế) các dấu hiệu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, không đáp ứng CSCL của cơ quan. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. - Khi các hồ sơ sự KPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng đơn vị được đánh giá. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. - Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng. - Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL. - Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo Ban ISO. 	
5.3	Xem xét hành động khắc phục, cải tiến	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo ban ISO các phiếu yêu cầu HĐKP/Cải tiến của các phòng. - Lãnh đạo ban ISO xem xét, chỉ đạo và phân công cá nhân, đơn vị thực hiện HĐKP/cải tiến. 	BM.CTCL.01
5.4	Phân tích nguyên nhân và đề	CBCCLĐ, đơn vị được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân, đơn vị được phân công thực hiện HĐKP/ cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ, đề ra 	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 20/7/2021

	xuất giải pháp KP/cải tiến		<p>biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo lãnh đạo ban ISO về giải pháp KP/Cải tiến. - Lãnh đạo ban ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công cá nhân, đơn vị triển khai giải pháp, thời gian hoàn thành. 	
5.5	Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục	Đơn vị, CBCCLĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. - Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các phòng khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực. - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO. - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>”. - Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan. 	BM.CTCL.01
5.6	Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục	Lãnh đạo cơ quan (hoặc người được ủy quyền)	<ul style="list-style-type: none"> - Đúng thời hạn đã đề ra trong “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>” Lãnh đạo Ban hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận 	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG		Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Ngày ban hành: 20/7/2021

			kết quả thực hiện.	
5.7	Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục		<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba. - Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu, người kiểm tra có trách nhiệm mở mới “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” chuyển cho Lãnh đạo Ban xem xét cho ý kiến giải quyết. 	BM.CTCL.01
5.8	Họp xem xét của lãnh đạo	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO tiến hành hoạt động XXLĐ về HTQLCL ít nhất 01 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ. - Hoạt động XXLĐ có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: Thông qua các cuộc họp (5.8.1); hoặc thông qua báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo (5.8.2) như điều khoản 9.3 của STCL. - Về XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp: Ban Dân tộc có thể tổ chức các buổi họp XXLĐ như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo. 	
5.8.1	XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp			
5.8.1.1	<i>Đầu vào của cuộc họp</i>	Ban ISO, Thư ký cuộc họp, Lãnh đạo cao nhất CQHCCN	<p>Nội dung cần xem xét trong cuộc họp gồm các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó. - Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL. - Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu 	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 20/7/2021

			<p>lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên liên quan: Tổ chức, công dân, các Cơ quan ban, ngành phối hợp,... + Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL: Mức độ thực hiện các MTCL; sự KPH và HĐKP; kết quả theo dõi đo lường sự hài lòng của khách hàng; kết quả các cuộc đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp. - Sự đầy đủ của nguồn lực. - Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội. - Các cơ hội cải tiến. 	
5.8.1.2	<i>Đầu ra của cuộc họp</i>	Ban ISO/ Thư ký cuộc họp, Lãnh đạo cao nhất CQHCCN	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi vào Biên bản cuộc họp XXLĐ - BM.CTCL.02 (đối với các cuộc họp độc lập định kỳ 01 lần/năm); hoặc Biên bản họp kết hợp của cơ quan (đối với các cuộc họp kết hợp, xem xét một số nội dung trong cuộc họp kết hợp giao ban của cơ quan, có đầy đủ nội dung như BM.CTCL.02). - Đầu ra của việc XXLĐ phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> + Các cơ hội cải tiến. + Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL. + Nhu cầu về nguồn lực. - Ban ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/cải tiến cần thiết sau cuộc họp theo BM.CTCL.01 và cập nhật bảng phân tích rủi ro của đơn vị (nếu cần thiết). 	BM.CTCL. 02 (hoặc biên bản họp của đơn vị)

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG		Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Ngày ban hành: 20/7/2021

5.8.2	XXLD theo hình thức báo cáo và thông báo chỉ đạo của lãnh đạo		
5.8.2.1	<i>Lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL</i>	Thư ký ISO, Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL. Báo cáo gồm đầy đủ các nội dung đầu vào XXLĐ tại 5.8.1.1. Gửi Báo cáo cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO phê duyệt. - Báo cáo sau khi được phê duyệt gửi đến Lãnh đạo cao nhất của CQHCCN và các thành viên Ban ISO để có ý kiến.
5.8.2.2	<i>Thông báo kết quả XXLĐ</i>	Thư ký ISO, Ban ISO, Trưởng Ban Dân tộc	<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO tổng hợp các ý kiến và lập Thông báo kết quả XXLĐ. Thông báo kết quả XXLĐ bao gồm đầy đủ các đầu ra của XXLĐ tại 5.8.1.2 - Gửi Thông báo XXLĐ cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO trình Trưởng Ban Dân tộc phê duyệt. - Thông báo XXLĐ sau khi được phê duyệt được gửi các đơn vị để thực hiện.
5.9	Đánh giá và xác định MTCL để cải tiến liên tục	Ban ISO, Trưởng các đơn vị, CBCCLĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Trước 31/12 hàng năm, Trưởng các đơn vị và Ban Dân tộc tổ chức đánh giá thực hiện MTCL của năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL). - Căn cứ trên định hướng phát triển chung, CSCL của Ban Dân tộc, kết quả đánh giá thực hiện MTCL năm trước và yêu cầu thực hiện của năm sau, kết quả XXLĐ..; trước ngày 30/01, Ban ISO xây dựng và trình Lãnh đạo cao nhất của cơ phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Ban Dân tộc (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL). - Trước ngày 30/01 hằng năm, căn cứ trên CSCL, MTCL của cơ quan, chức năng nhiệm vụ của đơn vị và kết quả thực hiện MTCL năm trước, các yêu

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 02
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 20/7/2021

			<p>cầu cần đáp ứng, Trưởng đơn vị phân công người dự thảo và phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của đơn vị hàng năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</p> <p>- MTCL của cơ quan và đơn vị phải đảm bảo yêu cầu: Nhất quán với CSCL, đảm bảo đo lường được, liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng; được theo dõi; truyền đạt và cập nhật.</p>	
--	--	--	---	--

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.CTCL.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục
2	BM.CTCL.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
3	Phụ lục 3 của STCL	Kế hoạch thực hiện MTCL, Báo cáo thực hiện MTCL

7. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến và các hồ sơ thực hiện HDKP, cải tiến (BM.CTCL.01)	Đơn vị thực hiện, Thư ký ISO	03 năm
2	Biên bản họp XXLĐ độc lập (BM.CTCL.02); hoặc Biên bản cuộc họp có lồng ghép hoạt động XXLĐ; hoặc Báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và Thông báo kết quả XXLĐ		
3	Báo cáo thực hiện MTCL năm nay, Kế hoạch thực hiện MTCL năm sau (Phụ lục 3 của STCL) của đơn vị và Ban Dân tộc		