

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 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phùng Tân 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 01
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

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.
- 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
- HĐKP: Yêu cầu hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- QPPL: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật
- MTCL: Mục tiêu chất lượng

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 01
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Nhận biết và xử lý sản phẩm/dịch vụ không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức, người lao động	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc nội bộ, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào không phù hợp với hệ thống văn bản QPPL và quy định hiện hành của Cơ quan 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 không phù hợp ghi báo cáo theo mẫu: BM.CTCL.01. - Lãnh đạo Phòng 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 không phù hợp được xử lý triệt để. 	BM.CTCL.01
5.1	Những thông tin sử dụng làm cơ sở xem xét hành động khắc phục, cải tiến	Mọi cán bộ, công chức, Trưởng các phòng Ban ISO	<p>Thông tin để làm cơ sở xem xét hành động khắc phục, gồm như không hạn chế, các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chức năng không phù hợp. - Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. - Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá. - 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 	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 01
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

			<p>động chức năng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. - Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng. - Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó. - Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến). - Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến). - Kết quả phân tích rủi ro. 	
5.2	Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục, cải tiến	Lãnh đạo phòng/ Chuyên gia đánh giá/ Cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các phòng, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại Ban Dân tộc tỉnh có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Trưởng phòng 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 phòng, chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục", ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.05.01 và báo cáo Lãnh đạo phòng. 	BM.CTCL.01
5.2.1	Xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, cải tiến	Lãnh đạo phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HĐKP gồm nhưng không hạn chế các dấu hiệu sau: - Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng. - Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. - Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả 	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 01
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

			<p>nặng, mức độ lớn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp 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 hệ thống QLCL -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 xuất giải pháp KP/ cải tiến	Cá nhân, đơn vị (phòng) 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 biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp. - 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. 	BM.CTCL.01
5.5	Thực hiện	Đơn vị	- Đơn vị, cá nhân được phân công	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

	theo dõi các biện pháp khắc phục:	(phòng), cá nhân được phân công	<p>tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”. - 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. 	
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 ủy quyền có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện. 	BM.CTCL.01
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 	BM.CTCL.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.CTCL
	CẢI TIẾN HỆ THỐNG	Lần ban hành 01
	QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

			Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo Ban xem xét cho ý kiến giải quyết.	
5.8	Họp xem xét của lãnh đạo	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO tiến hành các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL ít nhất 1 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ. - Ngoài ra, Cơ quan có thể tổ chức các buổi họp xem xét của lãnh đạo như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các hoạt động khác có liên quan như các cuộc họp, các báo cáo để xem xét một số nội dung liên quan hoặc xem xét đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo. 	
5.8.1	Đầu vào của cuộc họp	Ban ISO/ Thư ký cuộc họp	<p>Nội dung cần xem xét ít nhất 1 lần/năm, gồm nhưng không hạn chế 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; - Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống (mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng, sự không phù hợp và HĐKP, kết quả theo dõi đo lường, kết quả đánh giá, sự hài lòng của các cơ quan, đơn vị...); - Sự đầy đủ của nguồn lực; - Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội; - Các cơ hội cải tiến. 	
5.8.2	Đầu ra của cuộc họp	Ban ISO/ Thư ký cuộc họp	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi vào BM.CTCL.02-Biên bản cuộc họp xem xét của lãnh đạo (đối với các cuộc họp định kỳ 1 lần/năm) hoặc Biên bản họp giao ban của đơn vị (đối với các cuộc họp kết hợp, xem xét một số nội dung trong giao ban của đơn vị). - Ban ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/ cải tiến cần thiết sau cuộc họp- BM.CTCL.01 và cập 	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 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

			nhật bảng phân tích rủi ro của đơn vị (nếu cần thiết).	
5.9	Xác định mục tiêu chất lượng và cải tiến liên tục	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Trước 31/12 hàng năm, căn cứ trên định hướng phát triển chung, chính sách chất lượng của Cơ quan, kết quả thực hiện MTCL năm và yêu cầu thực hiện của năm sau, Ban ISO xây dựng và trình Trưởng Ban phê duyệt Mục tiêu chất lượng của năm sau, kế hoạch thực hiện MTCL (theo BM.CTCL.03). - Căn cứ trên Chính sách chất lượng, MTCL của cơ quan, chức năng nhiệm vụ của các phòng và kết quả thực hiện MTCL năm trước, các yêu cầu cần đáp ứng, Trưởng phòng phân công người dự thảo và phê duyệt MTCL của phòng hàng năm, trước ngày 10/01. - Mục tiêu chất lượng phải đảm bảo yêu cầu: nhất quán với chính sách chất lượng, đo 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. 	BM.CTCL.03

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	BM.CTCL.03	Kế hoạch thực hiện MTCL

7. HỒ SƠ

STT	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 HĐKP, cải tiến.	Đơn vị thực hiện, Thư ký ISO	3 năm
2.	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo và các hồ sơ thực hiện HĐKP, cải tiến (nếu có)		

..., ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/CẢI TIẾN

Số phiếu:.....

Đơn vị đề nghị:		
Hành động khắc phục <input type="checkbox"/>	Hành động phòng ngừa/cải tiến <input type="checkbox"/>	
Tài liệu liên quan (nếu có):		
1. Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày: Người đề nghị:		
2. Xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp:		
Đơn vị thực hiện:	Ngày tháng.....năm 20...	
Ngày hoàn thành:	Phê duyệt	
Người thực hiện:		
Trưởng đơn vị thực hiện:		
3. Kiểm tra – Xác nhận thực hiện biện pháp khắc phục/ phòng ngừa/cải tiến		
Đạt <input type="checkbox"/>	Không đạt <input type="checkbox"/>	Biện pháp KP/ PN mới <input type="checkbox"/>
		Ngày... tháng ... năm 20...
		Người kiểm tra

Số : /BB - ISO

Khánh Hoà, ngàytháng.....năm.....

BIÊN BẢN
HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Khai mạc hồi.... giờ, ngày... tháng....năm.... tại Ban Dân tộc tỉnh Khánh hòa;

I. Thành phần tham dự:

1. *Họ tên, chức danh*
2. *Họ tên, chức danh*
3. ...

II. Chủ trì:

Ghi họ tên chức danh người chủ trì cuộc họp

III. Thư ký cuộc họp:

Ghi họ tên, chức danh người làm thư ký cuộc họp

IV. Nội dung cuộc họp:

1. Các báo cáo

(Ghi tên người báo cáo, tóm tắt nội dung báo cáo theo 6 nội dung dưới đây)

2. Phân thảo luận

(Ghi cụ thể nội dung và vấn đề nêu ra để thảo luận, các ý kiến thảo luận, kết luận của cuộc họp về từng vấn đề):

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.	
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: - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Ban Dân tộc và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương. - Các yếu tố bất thường như: thiên tai, dịch bệnh... - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.	

	<p>2.2. Vấn đề bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động trong nội bộ của Ban Dân tộc, 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; - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực); - Tình hình văn hóa công sở; - Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, người lao động); - 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). 	
3.	<p>Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm;</i> - <i>Mức độ thực hiện các mục tiêu CL;</i> - <i>Sự không phù hợp và HĐKP;</i> - <i>Kết quả theo dõi đo lường;</i> - <i>Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp...</i> 	
4.	Sự đầy đủ của nguồn lực	
5.	Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội	
6.	Các cơ hội cải tiến	
7.	Các nội dung khác	

3. Kết luận

Ghi kết luận chung về cuộc họp, các hành động KP, PN, cải tiến cần thực hiện, đơn vị đầu mối và thời gian cần hoàn thành.

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

Cuộc họp kết thúc hồi: ...giờ, ngày.. tháng... năm...

Nơi nhận:

- Như thành phần họp;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

THƯ KÝ CUỘC HỌP

CHỦ TOẠ CUỘC HỌP

**MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 202....**

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết

Ngày tháng năm 2020

PHÊ DUYỆT