




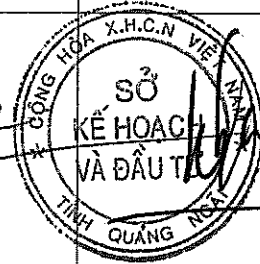
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trương Quang Bảo	Nguyễn Đăng Lộc	Trần Thị Mỹ Ai
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCĐ ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc



SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu:	BMT
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	27/11/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của Sở, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CBCC, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN: Tiêu chuẩn Việt nam

5. NỘI DUNG

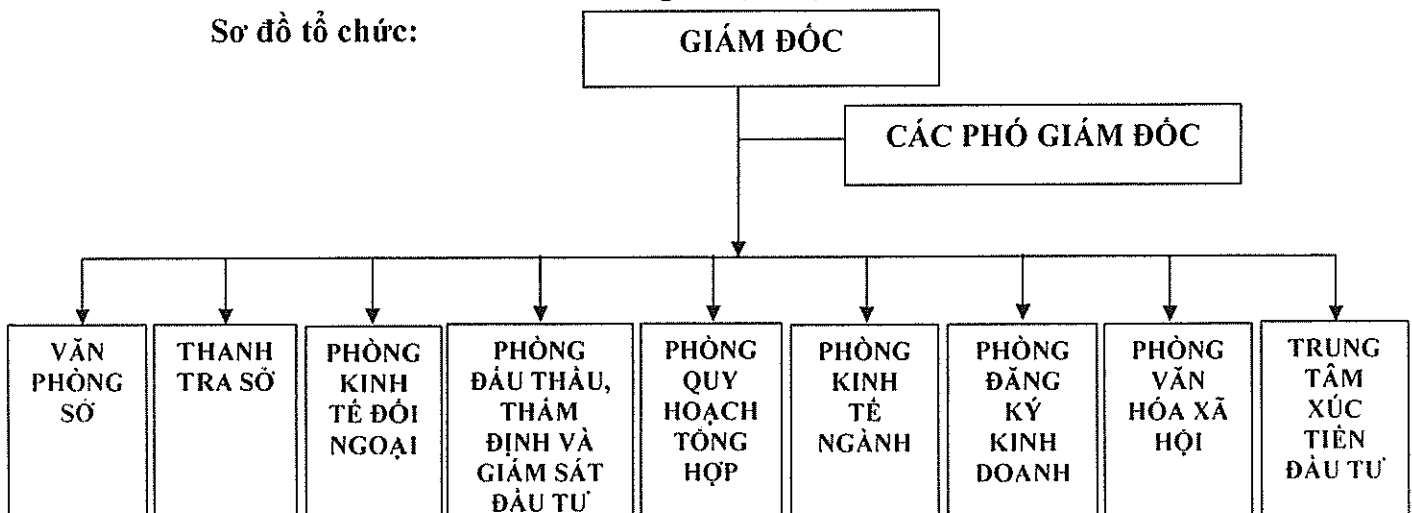
5.1 Giới thiệu chung Sở:

1. Sở Kế hoạch và Đầu tư là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kế hoạch và đầu tư gồm: Tổng hợp về quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; tổ chức thực hiện và đề xuất về cơ chế, chính sách quản lý kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh; đầu tư trong nước, đầu tư nước ngoài ở địa phương; quản lý nguồn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA), nguồn viện trợ phi Chính phủ; đấu thầu; đăng ký kinh doanh trong phạm vi địa phương; Tổng hợp và thống nhất quản lý các vấn đề về doanh nghiệp, kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân; tổ chức cung ứng các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật.

2. Sở Kế hoạch và Đầu tư có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

5.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ:

Sơ đồ tổ chức:



SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

Chức năng, nhiệm vụ:

Theo Quyết định số 10/2017/QĐ-UBND ngày 15/3/2017 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Ngãi.

5.3 Giới thiệu chung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	Sở bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	Sở bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến HTQLCL để áp dụng
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 9000:2015
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định HTQLCL, Sở tập trung nhận diện các vấn đề bên trong các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL, ví dụ như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, Cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; ... - 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>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</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, Sở tập trung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	<p>nước có liên quan, các tổ chức/công dân...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. - Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</p>
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Sở bám sát Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ để xác định phạm vi áp dụng, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tập trung xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. - Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Sở nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của Sở. <p>Tài liệu liên quan: Danh mục tài liệu Hệ thống QLCL (BM-01-01 QT-01)</p>
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<p>Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở. Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính như cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4, ứng dụng CNTT trong xử lý văn bản ... Sở tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.</p> <p>Sở tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <p>Sở xác định và thiết lập các thủ tục, quy trình chuẩn (thông tin dạng văn bản) để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của Sở.</p> <p>Tài liệu liên quan: PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</p>
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	<p>*. Lãnh đạo Sở nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL.

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 qua từng giai đoạn của Sở. - Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Sở. - Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Sở khi phù hợp. - Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. - Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. - Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. - Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. - Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ mọi CBCC, người lao động tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. - Thúc đẩy cải tiến liên tục. - Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác trong Sở chứng minh năng lực, vai trò của lãnh đạo. <p>*. Hướng vào tổ chức/cá nhân</p> <p>Với phương châm “tận tụy, trách nhiệm, sáng tạo, hiệu quả”, tập thể lãnh đạo, CBCC, người lao động Sở luôn định hướng và nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân</p> <p>Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sở xác định rõ các yêu cầu của tổ chức/cá nhân, các yêu cầu của luật định và chế định. - Các rủi ro và các cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của dịch vụ hành chính công và ảnh hưởng đến khả năng Sở làm thỏa mãn tổ chức/cá nhân đều được xác định và giải quyết. - Thường xuyên duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn dịch vụ hành chính công.
5.2. Chính sách	<p>Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Sở nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của CBCC, được công bố nhằm tạo niềm tin cho tổ chức/cá nhân, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBCC bám sát thực thi. Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại.</p> <p>Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng (CSCL)</p>
5.3. Vai trò, trách	Lãnh đạo Sở phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<p>vị trí liên quan trong Sở. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc</p> <p>Lãnh đạo Sở xác định các 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 tổ chức/cá nhân 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.
---	--

6. HOẠCH ĐỊNH

6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<p>Căn cứ vào “bối cảnh tổ chức”, Sở xem xét các rủi ro và các cơ hội khi thực hiện các hành động trong phạm vi HTQLCL, cũng như khi thực hiện hoặc cải tiến HTQLCL, đồng thời được xem xét liên quan đến các hoạt động thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công, cũng như xuyên suốt tất cả các hoạt động khác của HTQLCL.</p> <p>Sở thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định cách thức quản lý các rủi ro nhằm giảm thiểu khả năng xảy ra và tác động mà nó gây ra, và cách thức quản lý các cơ hội nhằm thúc đẩy khả năng xảy ra và lợi ích đem lại.</p> <p>Thủ tục dạng văn bản nhằm xác định các rủi ro và cơ hội và đưa ra hành động xử lý để:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự định; 2. Tăng cường các tác động mong muốn từ việc nhận diện các cơ hội; 3. Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn từ việc nhận diện các rủi ro; 4. Đạt được sự cải tiến; <p>Các rủi ro của HTQLCL được xác định:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Từ việc nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ quan.
---	--

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ	Mã hiệu: BMT
	Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	<p>2. Từ việc nhận diện các bên quan tâm và các yêu cầu, mong đợi của họ bao gồm các yêu cầu luật định, chế định.</p> <p>3. Từ việc nhận diện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng;</p> <p>Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội:</p> <p>Sở hoạch định cách thức giải quyết các rủi ro và cơ hội liên quan đến HTQLCL bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ quan. 2. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ yêu cầu mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL. 3. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các quá trình của HTQLCL. 4. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các yêu cầu pháp luật. <p>Việc giải quyết các rủi ro và cơ hội được tích hợp vào các quá trình của HTQLCL hoặc các quá trình quản lý khác và hiệu lực của các hành động giải quyết này sẽ được đánh giá một cách thỏa đáng.</p> <p>Tài liệu liên quan: <i>QT-02 Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội</i></p>
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	<p>Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL Lãnh đạo Sở xác định và thiết lập các mục tiêu chất lượng của Sở và các phòng chuyên môn, đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhất quán với Chính sách chất lượng; - Đo lường được; - Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; - Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. <p>Định kỳ, các phòng tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...</p>
6.3. Hoạch định thay đổi	<p>Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi/ lĩnh vực/ mức độ áp dụng... đối với hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo Sở chủ động lập và thực hiện kế hoạch thay đổi có liên quan. Nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của hệ thống quản lý chất lượng.</p>
7. HỖ TRỢ	

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<p>Sở 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 tổ chức/cá nhân 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 Sở đảm bảo 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 Sở.</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"> a) Chính sách chất lượng; b) Các mục tiêu chất lượng liên quan; c) Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<p>Sở cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC 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"> a) Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan; b) Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm; c) 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>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ	Mã hiệu: BMT
	Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Sở 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 tổ chức/cá nhân.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Kết quả của dịch vụ hành chính công là các văn bản hành chính và Sở 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/cá nhân, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân công những CBCC có năng lực để kiểm tra tiếp nhận tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. - Phân công các CBCC có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức/cá nhân. - Kiểm soát chặt chẽ kết quả hành chính trước khi phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức/cá nhân.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>Sở 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> <ul style="list-style-type: none"> a) Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ. b) Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc 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 cá nhu cầu và các xu hướng, Sở 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>
7.2. Năng lực	<p>Sở 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 sẽ:</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 CBCC.
7.3. Nhận thức	Sở đảm bảo rằng CBCC sẽ nhận thức được:

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của Sở. 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 sẽ:</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 tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Sở đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng 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 Hệ thống quản lý chất lượng. 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 CBCC. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản...
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu yêu cầu đối với Hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng CBCC 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 thủ tục, quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. - 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. - 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

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

	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. Tài liệu liên quan: QT-01 Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sở thường xuyên 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 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 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 6.1.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân	Sở thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức/cá nhân bao gồm: <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 dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Sở sẽ nắm bắt: <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	Khi các yêu cầu được xác định, Sở sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định; 2. Sở 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.

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức/cá nhân), Sở sẽ có văn bản để thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó, tổ chức/cá nhân, 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 đào tạo có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Sở không áp dụng điều này với lý do: Là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện theo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Sở xác định 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 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. Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Sở trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với cái 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>Sở đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của Sở. 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 đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng.</p> <p>Sở 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. Sở 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 và/hoặc 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 Sở không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của Sở có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.</p>
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<p>Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp; 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường; 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp; 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào; 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của CBCC; <p>Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p> <p>Tài liệu liên quan: PL 02 Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Theo thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ; Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính)</p>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Sở đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu hệ thống quản lý chất lượng). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, Sở đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Sở sẽ phải thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

8.5.4. Bảo toàn	Sở sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra quá trình khác trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ, và bảo vệ.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của tổ chức/cá nhân thì Sở có trách nhiệm: <ul style="list-style-type: none"> - Khắc phục hậu quả. - Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức/cá nhân.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Sở xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	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 trong các tài liệu sau đây: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích, hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng chuyên môn. - Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	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. Sở phát hiện, cập nhật và xử lý kịp thời. Từng phòng chuyên môn khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp 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. Tài liệu liên quan: QT-04. Quy trình kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

9.1.1. Khái quát	<p>Sở sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của tổ chức/cá nhân 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 và dịch vụ hành chính công; 2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân; 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.
9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	<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 tổ chức/cá nhân để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức/cá nhân không.</p> <p>Sở xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân (thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân ...)</p> <p>Tài liệu liên quan: PL.03 Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, Sở tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của tổ chức/cá nhân, 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>Tài liệu liên quan: QT-03 Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng</p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Sở tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, tổng kết định kỳ, đột xuất... để đảm bảo rằng nó 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 Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.</p> <p>Tài liệu liên quan: QT-06 Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng</p>

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TU'	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 27/11/2020

5.4 Phạm vi áp dụng

Phạm vi về tổ chức: Các Phòng, đơn vị thuộc Sở.

Phạm vi về hoạt động: Theo danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng BM-01-01 (QT-01).

Điểm loại trừ không áp dụng: 8.3. Thiết kế và phát triển (được diễn giải tại mục 5.3 nêu trên)

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL 01	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng
2	PL 02	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
3	PL 03	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Theo quy định hiện hành
2	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân		3 năm