

# SỞ XÂY DỰNG

## CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Phương châm hoạt động:

**“CÔNG KHAI, MINH BẠCH – CÔNG TÂM, CHU ĐÁO  
- ĐÚNG LUẬT, ĐÚNG HẸN”**

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của *Sở Xây dựng* cam kết:

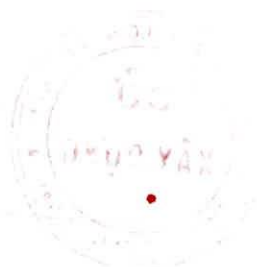
- Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Đảm bảo CBCCVC luôn tuân thủ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Đồng Nai., ngày 16 tháng 7. năm 2020  
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)



*Lê Mạnh Dũng*



## SỔ XÂY DỰNG

---

### SỔ TAY CHẤT LƯỢNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

Mã hiệu: STCL

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: /07/2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
<b>Chức vụ</b>	Chuyên viên	Chánh văn phòng	Phó Giám đốc
<b>Chữ ký</b>			
<b>Họ và tên</b>	Vũ Hòa Phương	Phạm Hoàng Ân	Lê Mạnh Dũng

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI			
Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

## PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Giám đốc	<input type="checkbox"/>	10. Quản lý Hạ tầng Đô thị	<input type="checkbox"/>
2. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	11. Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
3. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	12. Quản lý Quy hoạch Kiến trúc	<input type="checkbox"/>
4. Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	13. Quản lý Hoạt động xây dựng	<input type="checkbox"/>
5. Văn Phòng Sở	<input type="checkbox"/>	15. Quản lý Chất lượng xây dựng	<input type="checkbox"/>
6. Quản lý Nhà và Thị trường bất động sản	<input type="checkbox"/>	16. Ban chỉ đạo ISO	<input type="checkbox"/>



## PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); 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; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

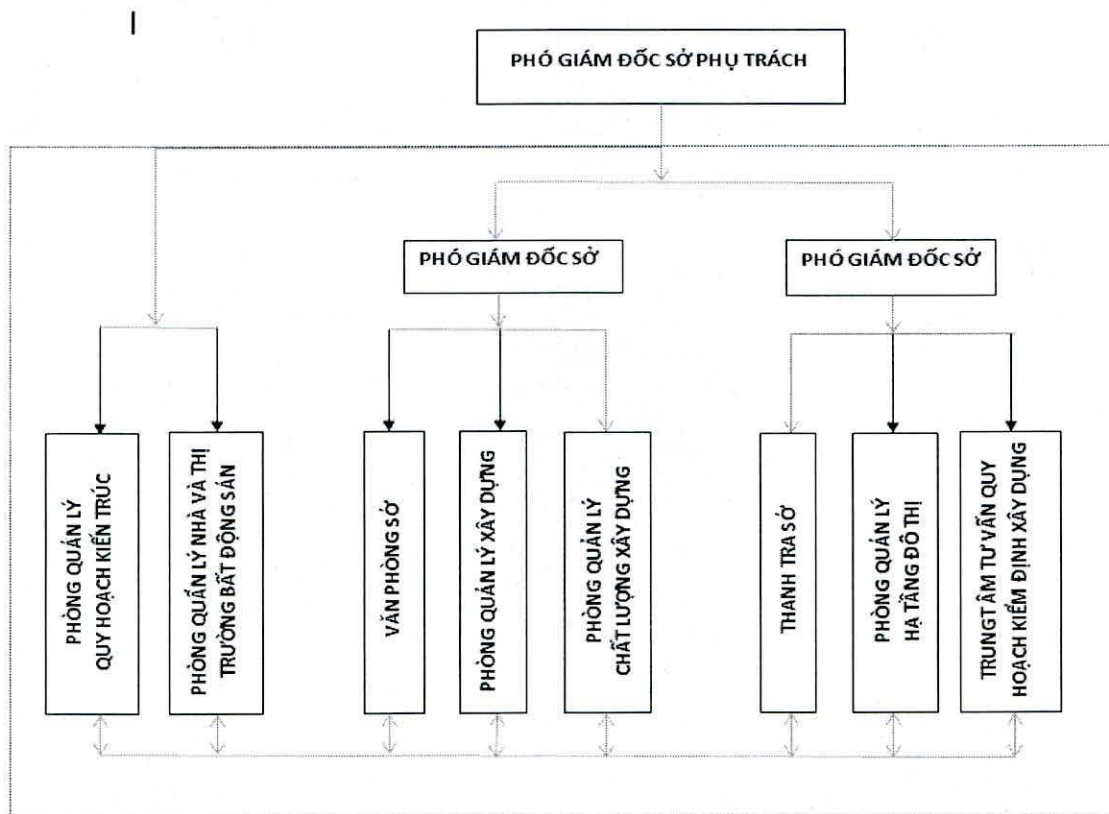
### 1.1. Lịch sử hình thành:

Tiền thân là Ty xây dựng Đồng Nai được thành lập vào đầu năm 1976 cùng năm tháng thành lập tỉnh Đồng Nai (Trên cơ sở Ty kiến thiết – Ty Công Chánh và các cơ sở kinh tế kỹ thuật quan trọng khác). Sau khi ra đời, Ty Xây dựng đã nhanh chóng khắc phục mọi khó khăn sau chiến tranh để hoàn thành nhiệm vụ mà Tỉnh ủy, UBND tỉnh Đồng Nai và Bộ Xây dựng giao.

Sở Xây dựng Đồng Nai được thành lập theo quyết định số 586-QĐ/UBT ngày 03 tháng 5 năm 1989 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai trên cơ sở sáp nhập Ủy ban xây dựng cơ bản của tỉnh vào Ty Xây dựng và sau đó sáp nhập ty nhà đất và Ty Xây dựng thành Sở Xây dựng.

### 1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

#### 1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về các lĩnh vực: Quy hoạch xây dựng và kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao (bao gồm: cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; quản lý chất thải rắn thông thường tại đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị; công viên, cây xanh đô thị; quản lý nghĩa trang, trừ nghĩa trang liệt sĩ; kết cấu hạ tầng giao thông đô thị; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị); nhà sở; công sở; thị trường bất động sản; vật liệu xây dựng; về các dịch vụ công trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở; thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn khác theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

1.3. Thành tích đã đạt được: *(Nêu tóm tắt các thành tích mà cơ quan đã đạt được từ trước đến nay - Căn cứ vào các quyết định khen thưởng, Giấy khen, Bằng khen....)*

- Huân chương lao động hạng nhất
- Huân chương độc lập hạng ba
- Bằng khen UBND tỉnh Đồng Nai
- Bằng khen "đã có thành tích xuất sắc trong thực hiện các nội dung quy chế phối hợp giữa UBND tỉnh và Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy năm 2011
- Bằng khen "đã có thành tích trong công tác thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND năm 2004
- Bằng khen "đã có nhiều thành tích trong thực hiện hỗ trợ hộ nghèo về nhà ở theo Quyết định số 167/2008/QĐ-TTg ngày 12/12/2008 của Thủ tướng Chính phủ"
- Bằng khen "đã có thành tích xuất sắc tham gia chương trình hỗ trợ hộ nghèo về nhà ở theo Quyết định số 167/2008/QĐ-TTg ngày 12/12/2008 của Thủ tướng Chính phủ (giai đoạn 2009-2011)"
- Bằng khen UBND tỉnh Đồng Nai



## 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	Tài liệu viện dẫn
<b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>	
<b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>	<p>Định kỳ hàng năm, Lãnh đạo và các bộ phận thuộc Cơ quan xem xét, xác định các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình thực hiện các thủ tục hành chính của cơ quan bao gồm cả yếu tố tích cực và các yếu tố tiêu cực được phát sinh do các yếu tố bên ngoài tác động và các yếu tố nội bộ tác động.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các yếu tố bên ngoài được xem xét từ các khía cạnh như môi trường pháp luật, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.</li> <li>- Các yếu tố nội bộ được xem xét từ các khía cạnh như cơ cấu tổ chức, nhân sự, trang thiết bị, cơ sở vật chất, giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả hoạt động của cơ quan từ năm trước đó.</li> </ul> <p>Trên cơ sở các yếu tố ảnh hưởng được xác định, Cơ quan tiến hành xây dựng các giải pháp để giải quyết các yếu tố ảnh hưởng. Kết quả của việc theo dõi và xem xét các thông tin về những vấn đề nội bộ và bên ngoài được thể hiện trong các Biên bản họp giao ban của Lãnh đạo Cơ quan.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b> <b><i>PL.01 Bối cảnh tổ chức.</i></b></p>
<b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b>	<p>Cơ quan tiến hành xác định các bên có liên quan tới quá trình cải cách hành chính của Cơ quan. Với sự quan tâm của các bên liên quan hoặc trách nhiệm thực hiện của các bên liên quan sẽ ảnh hưởng tới việc thực hiện các thủ tục hành chính của Cơ quan đúng theo quy định của pháp luật và kết quả thực hiện của thủ tục hành chính đáp ứng theo yêu cầu của tổ chức, công dân khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính.</p> <p>Các bên liên quan của Cơ quan có thể là cơ quan cấp trên, tổ chức/công dân, các cơ quan cùng cấp, các cơ quan quản lý các phần mềm,...</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b> <b><i>PL.01 Bối cảnh tổ chức.</i></b></p>
<b>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</b>	<p>Cơ quan căn cứ trên chức năng, nhiệm vụ để tiến hành xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời căn cứ yêu cầu của cơ quan cấp trên và yêu cầu của tổ chức/công dân để xác định phạm vi áp dụng nhằm</p>

	<p>mục đích kiểm soát việc thực hiện các yêu cầu của cơ quan cấp trên, yêu cầu của tổ chức/công dân. Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan được trình bày trong Sổ tay chất lượng này bao gồm các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở Xây dựng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lĩnh vực Hoạt động xây dựng</li> <li>- Lĩnh vực Giám định tư pháp</li> <li>- Lĩnh vực Quản lý chất lượng công trình xây dựng</li> <li>- Lĩnh vực Vật liệu xây dựng</li> <li>- Lĩnh vực Nhà ở</li> <li>- Lĩnh vực Kinh doanh bất động sản</li> <li>- Lĩnh vực Quy hoạch kiến trúc</li> <li>- Lĩnh vực Phát triển đô thị</li> </ul> <p>Nội dung phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan được nêu trong Sổ tay chất lượng cũng thể hiện các điều khoản trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tương ứng. Do đặc thù hoặc động, Cơ quan loại trừ không áp dụng một số điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều khoản 7.1.5.2 “Liên kết chuẩn đo lường”</li> <li>- Điều khoản 8.3 “Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ”</li> <li>- Điều khoản 8.4 “Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp”</li> <li>- Điều khoản 8.5.1f “Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ – xác nhận giá trị sử dụng”</li> </ul> <p>Lý giải ngoại lệ các điều khoản này sẽ được trình bày chi tiết tại từng điều khoản nêu trong Sổ tay chất lượng.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>PL.1 Danh mục tài liệu thuộc HTQLCL.</i></b></p>
<p><b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b></p>	<p>Hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan xác định và thiết lập các quá trình được vận hành trong hoạt động của Cơ quan. Cơ quan xác định các quá trình dựa trên các khía cạnh sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chức năng, nhiệm vụ của Cơ quan và các bộ phận trực thuộc để xác định mối tương tác giữa bộ phận trong việc xử lý các thủ tục hành chính;</li> <li>- Các thủ tục hành chính của Cơ quan;</li> <li>- Các nguồn lực như hệ thống thông tin, thiết bị, phần mềm, nhân sự;</li> <li>- Các phương pháp hiện có để theo dõi và đo lường kết quả thực hiện các thủ tục hành chính của Cơ quan.</li> <li>- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan tới việc</li> </ul>



	<p>thực hiện các thủ tục hành chính;</p> <p>Các quá trình được xác định sẽ được thể hiện trong Sổ tay chất lượng tương ứng với từng nội dung theo điều khoản của tiêu chuẩn, cùng với cách thức nhận diện các loại hồ sơ, tài liệu (thông tin dạng văn bản) để chứng minh kết quả thực hiện của các quá trình.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></b></p> <p><b><i>PL.1 Danh mục tài liệu thuộc HTQLCL.</i></b></p>
<b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b>	
<b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b>	
<b>5.1.1 Khái quát</b>	<p>Lãnh đạo cao nhất của Cơ quan thể hiện sự cam kết đối với hệ thống quản lý chất lượng với cách thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong công tác chỉ đạo, điều hành: hàng năm đều ban hành các kế hoạch về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, kiểm tra cải cách hành chính, thông tin tuyên truyền về kiểm soát thủ tục hành chính và triển khai tới các đơn vị trực thuộc để thực hiện.</li> <li>- Định kỳ thực hiện xem xét của lãnh đạo đối với việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc kiểm tra các báo cáo về kết quả thực hiện thủ tục hành chính của các bộ phận, việc ứng dụng các phần mềm trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cũng như xử lý các thông tin, các văn bản trao đổi giữa các bên liên quan với Cơ quan cũng như nội bộ Cơ quan với nhau.</li> <li>- Lãnh đạo cao nhất giao trách nhiệm cho các vị trí quản lý cấp dưới thực hiện vai trò lãnh đạo việc thực hiện của bộ phận được giao.</li> <li>- Ban hành Chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng (bao gồm mục tiêu của Cơ quan và mục tiêu của các bộ phận trực thuộc). Định kỳ hàng năm, Lãnh đạo cao nhất tiến hành thực hiện xem xét đối với Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của Cơ quan.</li> <li>- Khi xác định các nhiệm vụ thực hiện mới hoặc cần cải tiến các nhiệm vụ hiện tại, Lãnh đạo Cơ quan đề nghị các bộ phận thiết lập các quy trình cho việc thực hiện nhiệm vụ.</li> <li>- Yêu cầu các bộ phận niêm yết và báo cáo về kết quả thực hiện các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng cũng như quá trình xử lý các thủ tục hành chính lên hệ thống mạng nội bộ và trang thông tin điện tử của Cơ quan nhằm thể hiện sự trao đổi thông tin.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p>

	<p><i>Kế hoạch cải cách hành chính</i></p> <p><i>Kế hoạch về kiểm soát thủ tục hành chính</i></p> <p><i>Kế hoạch về kiểm tra cải các hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính</i></p> <p><i>Kế hoạch về thông tin tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính</i></p> <p><i>Biên bản họp giao ban</i></p> <p><i>Chính sách chất lượng</i></p> <p><i>Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính</i></p>
<b>5.1.2 Hướng vào khách hàng</b>	<p>Lãnh đạo Cơ quan đảm bảo rằng các yêu cầu và mong đợi chính đáng của tổ chức/công dân đều được xác định và thực hiện nhằm thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức/công dân và các yêu cầu của pháp luật quy định.</p> <p>Định kỳ hàng tuần lãnh đạo Cơ quan thực hiện công tác tiếp công dân thể hiện sự cam kết của Lãnh đạo đối với việc hướng vào khách hàng là tổ chức/công dân.</p> <p><u><i>Tài liệu liên quan:</i></u></p> <p><i>Kế hoạch tiếp dân</i></p> <p><i>Báo cáo kết quả thực hiện tiếp công dân</i></p>
<b>5.2. Chính sách</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Bản Chính sách chất lượng của Cơ quan được đưa lên trang thông tin điện tử của Cơ quan và phần mềm quản lý văn bản để tuyên truyền cho CBCCVC của Cơ quan cũng như cung cấp cho các bên quan tâm có liên quan.</li> <li>CBCCVC của Cơ quan hiểu được bản chất của Chính sách chất lượng và thực hiện nhiệm vụ theo định hướng của Chính sách chất lượng.</li> </ul> <p><u><i>Tài liệu liên quan:</i></u></p> <p><i>PL.02 Chính sách chất lượng.</i></p>
<b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b>	<p>Lãnh đạo cơ quan 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 các tài liệu và hồ sơ sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quy định chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận thuộc Cơ</li> </ul>



	<p>quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản mô tả công việc của cán bộ, chuyên viên có liên quan đến việc thực hiện các thủ tục hành chính theo đề án vị trí việc làm đã được duyệt.</li> <li>- Bảng phân công nhiệm vụ do từng bộ phận thiết lập cho từng CBCC của bộ phận.</li> <li>- Quyết định phân công nhiệm vụ.</li> </ul> <p>Các tài liệu này phải được đưa lên phần mềm quản lý văn bản, đồng thời được lưu trữ tại các bộ phận có liên quan</p>
<b>6. HOẠCH ĐỊNH</b>	
<b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b>	<p>Trong quá trình thiết lập hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng tới việc vận hành các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng trong đó chủ yếu tập trung vào việc xác định các rủi ro và cơ hội đối với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính cho các tổ chức/công dân (đưa trên việc xem xét các nguồn lực như thiết bị, nhân sự, hệ thống thông tin, phần mềm,... và các bước xử lý công việc dự kiến). Trên cơ sở các rủi ro và cơ hội được xác định thì tiến hành thiết lập các giải pháp hoặc các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được xác định. Các hành động hoặc các giải pháp để giải quyết các rủi ro và cơ hội được đưa vào trong các quy trình xử lý thủ tục hành chính.</p> <p>Định kỳ hàng năm, Cơ quan tiến hành xem xét, đánh giá lại các hành động hoặc các giải pháp này có giải quyết được các rủi ro và cơ hội được xác định thông qua việc đánh giá kết quả thực hiện các thủ tục hành chính cho tổ chức/công dân (hồ sơ trễ hạn, kết quả xử lý không đáp ứng đúng yêu cầu của tổ chức/công dân,...)</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính).</i></b></p> <p><b><i>Biên bản họp giao ban</i></b></p> <p><b><i>Báo cáo kết quả thực hiện Cải cách hành chính</i></b></p>
<b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>2. Đo lường được;</li> <li>3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ol> <p>Hàng năm căn cứ trên Kế hoạch cải cách hành chính do</p>



	<p>UBND tỉnh ban hành, Lãnh đạo cơ quan xây dựng và ban hành các kế hoạch: Kế hoạch cải cách hành chính năm, Kế hoạch về kiểm soát thủ tục hành chính. Trong đó thể hiện định hướng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể, các nội dung cần thực hiện, phân bổ nguồn lực, thời gian hoàn thành, cách thức đánh giá kết quả. Các kế hoạch này được triển khai tới các phòng, chi cục, đơn vị trực thuộc của cơ quan để thực hiện và làm căn cứ xây dựng các kế hoạch thực hiện cụ thể của từng đơn vị.</p> <p>Định kỳ, cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, kết quả thực hiện thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm.</p> <p>Các bản kế hoạch này được đưa lên trang thông tin điện tử của cơ quan và phần mềm quản lý văn bản để mọi CBCCVC đều có thể truy cập được và thực hiện. Đồng thời giúp cho Cơ quan cấp trên có thể theo dõi.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>Kế hoạch cải cách hành chính</i></b></p> <p><b><i>Kế hoạch về kiểm soát thủ tục hành chính</i></b></p> <p><b><i>Kế hoạch về kiểm tra cải các hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính</i></b></p> <p><b><i>Kế hoạch về thông tin tuyên truyền kiểm soát thủ tục hành chính</i></b></p> <p><b><i>Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính (quý, 6 tháng, sơ kết, tổng kết năm)</i></b></p>
<p><b>6.3. Hoạch định thay đổi</b></p>	<p>Khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng thì Lãnh đạo cao nhất và phụ trách các bộ phận của Cơ quan tiến hành xem xét những nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mục đích của sự thay đổi và những hệ quả khi thay đổi;</li> <li>- Các kết quả đã thực hiện theo hệ thống các quy trình đã được thiết lập trong thời gian qua phải đảm bảo tính toàn vẹn;</li> <li>- Các nguồn lực phải luôn sẵn có khi có sự thay đổi;</li> <li>- Phân công lại trách nhiệm và quyền hạn của CBCCVC khi thực hiện.</li> </ul> <p>Để chứng minh kết quả thực hiện này, khi có nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (sửa đổi quy trình xử lý thủ tục hành chính trên phần mềm, thay đổi phần mềm khác,...) cán bộ phụ trách ISO tiến hành xây dựng báo cáo và gửi cho Lãnh đạo Cơ quan và phụ trách các bộ phận để xem xét.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.06 Hướng dẫn kiểm soát sự thay đổi</i></b></p>
<p><b>7. HỖ TRỢ</b></p>	

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"> <li>1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.</li> </ol> <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>Cơ quan xác định rõ số lượng, năng lực của CBCCVC tham gia vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính và năng lực của CBCCVC hỗ trợ cho quá trình thực hiện thủ tục hành chính.</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"> <li>1. Chính sách chất lượng.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến.</li> <li>4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.</li> </ol> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>Quyết định phân công nhân sự thực hiện thủ tục hành chính</i></b></p> <p><b><i>Bảng phân công nhiệm vụ tại từng phòng, đơn vị, chi cục</i></b></p> <p><b><i>Đề án vị trí việc làm</i></b></p> <p><b><i>Hồ sơ nhân sự</i></b></p> <p><b><i>Kế hoạch cử cán bộ đào tạo</i></b></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</p>



	<p>cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan.</li> <li>2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm.</li> <li>3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.</li> </ol> <p>Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận 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>
<b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b>	<p>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 của tổ chức/công dân. Các điều kiện môi trường làm việc ảnh hưởng tới quá trình thực hiện thủ tục hành chính (điều kiện vật lý: độ ẩm, nhiệt độ,...; điều kiện tâm lý: tiến độ, áp lực,...).</p>
<b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b>	<p>Ngoại lệ</p> <p>Cơ quan không sử dụng các phương tiện đo lường để phục vụ cho quá trình xử lý các thủ tục hành chính cho các tổ chức/công dân.</p>
<b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b>	<p>Cơ quan xác định các tri thức giúp cho CBCCVC có thể thực hiện được việc xử lý các thủ tục hành chính thể hiện dưới dạng các tài liệu bằng văn bản như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản quy phạm pháp luật;</li> <li>- Các tài liệu tham dự các hội nghị, hội thảo triển khai các văn bản pháp luật hoặc các kiến thức chuyên môn;</li> <li>- Các tài liệu hướng dẫn cho việc sử dụng thiết bị, phần mềm;</li> </ul> <p>Tùy vào chức năng của từng phòng, đơn vị sẽ tiến hành lưu giữ và quản lý các văn bản này tại đơn vị mình, tuân thủ theo đúng quy trình quản lý thông tin dạng văn bản.</p>
<b>7.2. Năng lực</b>	<p>Cơ quan đảm bảo rằng CBCCVC làm việc có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của công việc. Đối với chuẩn mực từng vị trí công việc được quy định trong các văn bản của Cơ quan cấp trên.</li> <li>- Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu.</li> <li>- Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. Định kỳ hàng năm, Cơ</li> </ul>

	<p>quan tiến hành đánh giá (đánh giá theo các yêu cầu cụ thể như đề đào tạo, đề bạt, nâng lương, khen thưởng, kỷ luật...) để xem xét năng lực của CBCCVC. Kết quả xem xét được cập nhật trong báo cáo kết quả đào tạo hàng năm của Cơ quan.</p> <p>Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. Cơ quan cập nhật về văn bằng, chứng chỉ trên phần mềm ngành nội vụ để chứng minh năng lực của CBCCVC.</p>
<b>7.3. Nhận thức</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách chất lượng của cơ quan.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>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.</li> </ol> </li> <li>• Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng.</li> <li>2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện.</li> <li>3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.</li> </ol> <p>Báo cáo đánh giá công vụ sẽ là một trong những tài liệu chứng minh kết quả thực hiện đối với việc nhận thức của CBCCVC đối với việc thực hiện Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của Cơ quan.</p> </li> </ul>
<b>7.4. Trao đổi thông tin</b>	<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"> <li>1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến.</li> <li>2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu.</li> <li>3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL.</li> <li>4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2).</li> <li>5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.</li> <li>6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...</li> </ol> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p>



	<b><i>Quy định trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài</i></b>
<b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b>	<p>Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu của việc vận hành hiệu quả HTQLCL</p> <p>Cơ quan vận hành các hệ thống phần mềm công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện công việc như xử lý văn bản đi đến, trao đổi thông tin nội bộ, xử lý các thủ tục hành chính do đó các thông tin dạng văn bản đều được lưu trữ dưới dạng điện tử.</p> <p>Các thông tin dạng văn bản (bản giấy, bản điện tử) được xác định Cách thức phê duyệt, định dạng, lưu trữ, thời gian lưu trữ, trách nhiệm quản lý, hủy bỏ, sửa đổi đối với các thông tin dạng văn bản được quy định trong hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản.</p> <p>Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài như các văn bản pháp luật, các tài liệu hội nghị, đào tạo, tập huấn được các bộ phận chuyên môn xác định và lưu trữ để thực hiện. Một số tài liệu được lưu trữ trên phần mềm quản lý văn bản hoặc trên máy tính của từng cá nhân.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></b></p>
<b>8. THỰC HIỆN</b>	
<b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b>	<p>Cơ quan 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. Trong quá trình hoạch định cơ quan tiến hành xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan 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 xác định.</p> <p>Cơ quan xác định cụ thể các quy trình xử lý thủ tục hành chính cho tổ chức/công dân theo quy định. Thiết lập các văn bản mô tả từng bước xử lý các quy trình xử lý thủ tục</p>

	<p>hành chính, từ đó làm cơ sở cho Cơ quan thực hiện cấu hình hệ thống phần mềm một cửa điện tử để thiết lập quy trình xử lý trên hệ thống phần một cửa điện tử. Nội dung của văn bản mô tả quy trình xử lý thủ tục hành chính có đầy đủ các nội dung về các bước thực hiện, các nội dung tiếp nhận yêu cầu của thủ tục hành chính, trách nhiệm của người thực hiện, chuẩn mực chấp nhận cho từng bước thực hiện, các loại văn bản cần có cho từng bước công việc.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><u>Quyết định số:179/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh Đồng Nai về công bố danh mục thủ tục hành chính và lưu đồ bộ thủ tục hành chính của ngành xây dựng</u></b></p>
<b>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	
<b>8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng</b>	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng là tổ chức/công dân bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công.</li> <li>2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi.</li> <li>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.</li> <li>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</li> </ol> <p>Cơ quan thực hiện tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ của tổ chức/công dân khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính thông qua hình thức nộp trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua trang <a href="http://dichvucong.dongnai.gov.vn">dichvucong.dongnai.gov.vn</a></p>
<b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ công, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả.</li> <li>2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng.</li> <li>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ.</li> <li>4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.</li> </ol> <p>Các yêu cầu đối với tổ chức/công dân khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính được mô tả trong văn bản về quy trình xử lý thủ tục hành chính và được cấu hình trên</p>



	<p>phần mềm một cửa điện tử. Do đó việc thực hiện xác định và xem xét các yêu cầu của tổ chức/công dân được nhận biết thông qua phiếu Biên nhận hồ sơ được in ra từ phần mềm.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>Phiếu Biên nhận hồ sơ</i></b></p>
<b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<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"> <li>1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định.</li> <li>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.</li> <li>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</li> </ol> <p>Trong quá trình trao đổi thông tin với tổ chức/công dân thì cán bộ tiếp nhận hồ sơ một cửa sẽ ghi nhận các nội dung vào phiếu Biên nhận hồ sơ.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>Phiếu Biên nhận hồ sơ</i></b></p>
<b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<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 có văn bản đề thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan 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>
<b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b>	<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 cần thiết thực hiện áp dụng điều khoản liên quan tới hoạt động thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</p>
<b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b>	<p>Cơ quan thực hiện các thủ tục hành chính đều dựa trên các nguồn lực sẵn có và theo các văn bản quy</p>



	phạm pháp luật, không tiến hành mua các dịch vụ hoặc các hàng hóa để thực hiện nhiệm vụ do đó không cần có sự kiểm soát đối với các nhà cung ứng bên ngoài, chính vì thế không áp dụng điều khoản này.
<b>8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ</b>	
<b>8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ</b>	<p>Hiện tại, Cơ quan đang sử dụng phần mềm một cửa điện tử, phần mềm Cổng thông tin một cửa quốc gia. Các yêu cầu của điều khoản này đã được cụ thể bằng các bước xử lý trên phần mềm.</p> <p>Các hồ sơ sau khi bộ phận một cửa tiếp nhận được chuyển đến các bộ phận chuyên môn thông qua đường bưu điện hoặc trực tiếp cùng với Phiếu chuyển hồ sơ, Sổ ký giao nhận hồ sơ. Do đó trong quá trình giao nhận, CBCCVC phải kiểm tra kỹ về số lượng, chủng loại hồ sơ khi tiến hành giao nhận để đảm bảo tính toàn vẹn của hồ sơ.</p> <p>Cơ quan khi thực hiện các thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức/công dân thì các kết quả của việc thực hiện các thủ tục hành chính đều có thể kiểm tra, xác định được tính phù hợp với các yêu cầu của pháp luật cũng như yêu cầu của tổ chức/công dân do đó cơ quan không áp dụng điều khoản 8.5.1f “Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ – xác nhận giá trị sử dụng” của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</p>
<b>8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc</b>	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.</li> <li>2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.</li> <li>3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ</li> </ol>

	<p>sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.</p> <p>4. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p> <p>Lãnh đạo của Cơ quan và phụ trách các bộ phận có thể theo dõi và xử lý các hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử hoặc phần mềm Cổng thông tin một cửa quốc gia. Từ đó có thể theo dõi được tình trạng cũng như nhận biết và truy xuất nguồn gốc hồ sơ.</p>
<b>8.5.3. Tài sản của khách hàng</b>	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo bằng văn bản 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.</p> <p>Việc lưu trữ hồ sơ của tổ chức/công dân tuân theo quy định về quản lý tài liệu hồ sơ sao cho đảm bảo tránh việc mất mát, hư hỏng.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></b></p>
<b>8.5.4. Bảo toàn</b>	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra 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.</p>
<b>8.5.5. Hoạt động sau giao hàng</b>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khắc phục hậu quả.</li> <li>2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.</li> </ol> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></b></p>
<b>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</b>	<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><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.06 Hướng dẫn kiểm soát sự thay đổi.</i></b></p>
<b>8.6. Thông qua sản</b>	<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</p>



<p><b>phẩm và dịch vụ</b></p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến.</li> <li>2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn.</li> <li>3. 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 khách hàng.</li> </ol> <p>Các thủ tục hành chính được xử lý theo quy trình trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử hoặc Cổng thông tin một cửa quốc gia, đồng thời quá trình xử lý của từng công đoạn được ghi nhận trên Phiếu chuyển hồ sơ. Quá trình xử lý qua các bước có xác nhận của cán bộ phụ trách của từng công đoạn trên phần mềm và phiếu chuyển hồ sơ. Do đó các thông tin về việc phê duyệt chấp nhận hồ sơ của tổ chức/công dân đều được ghi nhận rõ ràng.</p>
<p><b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</b></p>	<p>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.</p> <p>Khi phát hiện đầu ra không phù hợp với yêu cầu (ví dụ: giấy chứng nhận cấp cho tổ chức/công dân có thông tin không đúng yêu cầu khi tiếp nhận hồ sơ từ tổ chức/công dân) thì cán bộ tiếp nhận tại bộ phận một cửa sẽ xử lý trên phần mềm một cửa điện tử để dừng hồ sơ và cán bộ của bộ phận chuyên môn sẽ phải kiểm tra trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử và ghi nhận sự không phù hợp, chuyển thông qua phần mềm quản lý văn bản để báo cáo cán bộ phụ trách bộ phận có liên quan và Lãnh đạo Cơ quan.</p> <p>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> <p>Cách thức để xử lý đầu ra không phù hợp phải bao gồm một hoặc các hành động như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện khắc phục: Bộ phận chuyên môn của Cơ quan phải tiến hành sửa chữa lại kết quả đầu ra và bàn giao lại cho khách hàng, đồng thời đi tìm nguyên nhân gây ra sự không phù hợp này để đề xuất hành động khắc phục;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện tách riêng, ngăn chặn, thu hồi kết quả của hồ sơ đăng ký của tổ chức/công dân, tạm dừng việc thực hiện xử lý hồ sơ này;</li> <li>- Thực hiện thông báo cho tổ chức/công dân thông qua các hệ thống như zalo, tin nhắn SMS;</li> <li>- Trong trường hợp không có sự nghiêm trọng ảnh hưởng tới tổ chức/công dân thì Lãnh đạo Cơ quan xem xét chấp nhận có nhân nhượng đối với hồ sơ không phù hợp này.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></b></p>
<b>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</b>	
<b>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</b>	
<b>9.1.1. Khái quát</b>	<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>Cơ quan xác định các nội dung và cách thức theo dõi và đo lường để đánh giá về hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Nội dung cần theo dõi và đo lường chủ yếu tập trung vào việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tổ chức/công dân và những cải tiến trong việc xem xét cải cách các thủ tục hành chính của Cơ quan. Nội dung theo dõi và đánh giá cần phải đưa ra được các thông tin sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng hồ sơ sai lỗi khi chuẩn bị bàn giao hoặc sau khi bàn giao cho tổ chức/công dân;</li> <li>- Mức độ thỏa mãn của tổ chức/công dân;</li> <li>- Sự tuân thủ các yêu cầu của CBCCVC đối với các quy định trong Sổ tay chất lượng, các yêu cầu của pháp luật;</li> <li>- Kết quả giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được xác định;</li> <li>- Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài;</li> <li>- Nhu cầu cần thiết để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (cải tiến các thủ tục hành chính).</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>Báo cáo kết quả thực hiện thủ tục hành chính</i></b></p> <p><b><i>Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.</i></b></p>
<b>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</b>	<p>Định kỳ hàng năm, Cơ quan thực hiện khảo sát sự thỏa mãn của tổ chức/công dân, cũng như tổng hợp các khiếu nại, phản nản của tổ chức/ công dân để làm cơ sở cho việc đánh giá sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính của Cơ quan.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan thực hiện việc theo dõi, ghi chép những thông tin về sự thỏa mãn hay không thỏa mãn khách hàng vì nó là thước đo quan trọng nhất của Hệ thống quản lý chất lượng.</li> <li>- Việc đánh giá thỏa mãn khách hàng kết hợp giữa việc tự đánh giá của Cơ quan (so sánh kết quả công việc với yêu cầu của khách hàng được chấp nhận ở Đầu vào) với việc cảm nhận của khách hàng khi tiếp nhận và sử dụng kết quả công việc đó (ở Đầu ra).</li> <li>- Các phương pháp thu thập thông tin để phân tích, đánh giá thỏa mãn của khách hàng được xác định và hướng dẫn thực hiện cho những Cán bộ được phân công làm nhiệm vụ này (như tiếp Dân; qua các Khiếu nại, tố cáo; qua báo chí; qua điều tra mẫu...). Các dữ liệu về sự phản hồi của khách hàng có thể được thu thập trên Phân hệ phần mềm khảo sát ý kiến người dân thuộc Cổng thông tin hành chính một cửa, cũng như thu thập từ Kế hoạch/Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan trên địa bàn tỉnh Đồng Nai hàng năm do Sở Nội vụ tổ chức.</li> <li>- Các kết quả phân tích về thỏa mãn khách hàng do cán bộ phụ trách ISO thực hiện phải được báo cáo cho Lãnh đạo Cơ quan để xem xét, xử lý.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>HD. 07 Hướng dẫn đo lường thỏa mãn khách hàng (tổ chức/công dân)</i></b></p>
<p><b>9.2. Đánh giá nội bộ</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ (thường 6 tháng một lần kết hợp hoạt động đánh giá công vụ, trừ trường hợp đặc biệt có thể có những đánh giá đột xuất) để xác định xem tình hình thực hiện có phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn, yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng không (yêu cầu được mô tả trong Sổ tay chất lượng và các quy định có liên quan do Lãnh đạo Cơ quan ban hành và chỉ đạo).</li> <li>- Đánh giá phải căn cứ vào thực trạng tình hình, vào những vấn đề quan trọng hoặc đang có sự không phù hợp cần được giải quyết, vào các kết quả đánh giá lần trước. Kế hoạch đánh giá nội bộ xác định các nội dung cần đánh giá.</li> <li>- Lãnh đạo Cơ quan xem xét kết quả đánh giá và kịp thời đưa ra biện pháp điều chỉnh, khắc phục các sai sót đã phát hiện và kết luận trong Đánh giá. Đồng thời, Lãnh đạo cũng có thể đưa ra những đánh giá về cơ hội cải tiến công việc</li> </ul>



	<p>của Cơ quan. Hồ sơ đánh giá nội bộ định kỳ phải được lưu trữ trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản hoặc có thể được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Cơ quan để CBCCVC có thể theo dõi và thực hiện.</p> <p>- Tiêu chí, phạm vi, phương pháp đánh giá được xác định và phổ biến cho những người tham gia đánh giá. Các đánh giá viên được lựa chọn từ các Đơn vị liên quan và được đào tạo về đánh giá nội bộ HTQLCL. Đánh giá viên chỉ được tham gia đánh giá những công việc không thuộc nhiệm vụ, trách nhiệm của mình.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b>  <b><u>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.</u></b></p>
<p><b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b></p>	<p>Lãnh đạo cao nhất Cơ quan định kỳ xem xét việc thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo nó luôn thích hợp và có hiệu quả.</p> <p>Cơ quan tổ chức họp xem xét của lãnh đạo theo hình thức thông qua các cuộc họp giao ban định kỳ hàng tuần/hàng tháng hoặc thông qua cuộc họp đánh giá công vụ định kỳ 6 tháng/lần, hoặc sơ kết và tổng kết năm.</p> <p>Biên bản họp hoặc Thông báo kết luận cuộc họp xem xét của lãnh đạo được đăng tải trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản để CBCCVC theo dõi và thực hiện các kết luận của Lãnh đạo Cơ quan.</p> <p>Nội dung xem xét của lãnh đạo trong 01 chu kỳ đảm bảo đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm liên quan;</li> <li>- Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng;</li> <li>- Kết quả thực hiện của các quá trình đã được xác định trong Sổ tay chất lượng (ví dụ: quá trình xử lý thủ tục hành chính, quá trình quản lý và nâng cao năng lực của CBCCVC,...) và sự phù hợp của các kết quả thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức/công dân;</li> <li>- Sự không phù hợp được phát hiện và hành động khắc phục đối với sự không phù hợp;</li> <li>- Kết quả về theo dõi và đo lường;</li> <li>- Kết quả đánh giá nội bộ hoặc kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ;</li> <li>- Tình trạng của các nguồn lực như nhân sự, thiết bị, hệ thống phần mềm, hệ thống thông tin,...;</li> <li>- Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;</li> <li>- Các đề xuất cải tiến về thủ tục hành chính hoặc các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p>

	<b>- HD.05 Hướng dẫn họp xem xét của lãnh đạo;</b>
<b>10. CẢI TIẾN</b>	
<b>10.1. Khái quát</b>	Cơ quan 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 quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.
<b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	<p>Quá trình tiếp nhận, nhận biết, báo cáo và xử lý các sự không phù hợp đều được báo cáo trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản để làm cơ sở cho việc theo dõi và lưu trữ đối với các bằng chứng xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p> <p>Khi xảy ra sự không phù hợp thì Cán bộ có liên quan phải kịp thời khắc phục. Trong trường hợp, sự không phù hợp có cùng bản chất xảy ra nhiều lần thì cần tiến hành phân tích nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp để tránh tái diễn trong lần tới.</p> <p>Trong trường hợp hành động khắc phục yêu cầu phải xem xét tới việc cập nhật lại các rủi và cơ hội cũng như làm thay đổi hệ thống quản lý chất lượng thì Lãnh đạo Cơ quan cùng với các bộ phận trực thuộc tiến hành xem xét và điều chỉnh kịp thời.</p> <p>Kết quả xử lý sự không phù hợp được đăng tải trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản cho CBCCVC có liên quan để thực hiện.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b>- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</b></p>
<b>10.3. Cải tiến liên tục</b>	<p>Các hoạt động cải tiến được đề xuất thông qua quá trình đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo cũng như được xem xét từ hoạt động xem xét các sáng kiến thi đua của CBCCVC vào cuối năm. Lãnh đạo Cơ quan hàng năm đều phát động trong CBCCVC về việc tham gia các sáng kiến đối với hoạt động cải cách hành chính của Cơ quan.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b>- HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ;</b></p> <p><b>- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</b></p> <p><b>- Kế hoạch phát động sáng kiến cải cách hành chính</b></p>



