

SỞ XÂY DỰNG

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

Mã hiệu: HD.06

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: /07/2020

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

**HƯỚNG DẪN
KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI**

Mã hiệu:	HD.07
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	/07/2020

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

<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI</p>	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích kiểm soát các sự thay đổi thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng khi có sự thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 6.3.
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự thay đổi**: là tất cả các hoạt động cải tổ nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ
- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

Những thay đổi cần quản lý:

- 1) Thay đổi từ khách hàng (tổ chức/công dân): Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ.
- 2) Thay đổi từ cơ quan: thay đổi quy trình xử lý thủ tục hành chính trên phần mềm, thay đổi phần mềm khác, thay đổi nhân sự thực hiện ...

5.1 Kiểm soát thay đổi từ khách hàng:

Đối với những trường hợp tiếp nhận hồ sơ chưa hợp lệ Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn để cá nhân, tổ chức sửa đổi, bổ sung hồ sơ và ghi nhận vào Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.

Hồ sơ chỉ được tiếp nhận và chuyển cho bộ phận chuyên môn xử lý khi đã kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

Đối với hồ sơ điện tử:

Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Cổng dịch vụ công cấp tỉnh;

Khai báo trực tiếp trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh.

Việc sửa đổi, bổ sung thông tin, hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

5.2 Kiểm soát thay đổi từ cơ quan:

Khi có sự thay đổi tại các văn bản quy phạm pháp luật liên quan trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cơ quan tiến hành thay đổi theo các bước sau:

- Xác định thủ tục hành chính có liên quan bị thay đổi và yếu tố thay đổi (ví dụ như yêu cầu hồ sơ đầu vào, thời gian giải quyết, ...)
- Xây dựng quy trình tổng thể việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính trong đó xác định rõ thời gian, các bước thực hiện, phân công nhân sự chịu trách nhiệm
- Trình UBND tỉnh phê duyệt và gửi tờ trình qua Sở Thông tin truyền thông để cấu hình lại trên hệ thống
- Chạy thử nghiệm và hoàn thiện quy trình..

5.3 Kiểm soát sau khi thay đổi:

- Sau khi sự thay đổi được phê duyệt cần kiểm soát những điểm liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp:

1. Các yêu cầu đối với tổ chức/công dân khi đến nộp hồ sơ thực hiện TTHC: cần kiểm soát thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định
2. Thời gian thực hiện TTHC: cần kiểm soát thời gian cho từng bước, thao tác thực hiện sao cho đảm bảo tổng thời gian không vượt quá quy định
3. Với sản phẩm (các văn bản cấp cho tổ chức/công dân): cần kiểm tra thể thức, các thông tin liên quan, ...

Việc theo dõi chất lượng sau thay đổi cần kiểm tra theo từng hồ sơ được xử lý.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1		
2		

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1		Ban ISO	3 năm
2			

SỞ XÂY DỰNG

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: HD.07

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: /07/2020

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

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

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"/>

<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG</p>	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Phân tích các yếu tố nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng
- Cải tiến các quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng/công dân
- Phân công trách nhiệm cho việc xác định và báo cáo sự thỏa mãn khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với dịch vụ cung cấp thủ tục hành chính của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng
- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 9.1.2.
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự thỏa mãn của khách hàng**: là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu.

- Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng là quá trình đo lường các “giá trị” cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu của họ

KH: khách hàng

KN: Khiếu nại

PHKH: Phản hồi của khách hàng

TMKH: Thỏa mãn khách hàng.

<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG</p>	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ:

Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu liên quan
VP và các phòng liên quan	<pre> graph TD A([Thu thập thông tin]) --> B[Tổng hợp thông tin] B --> C[Phân tích thông tin] C --> D[Nhận xét, đánh giá kết quả] D --> E[Báo cáo] E --> F[/Lưu hồ sơ/] </pre>	BM.HD.07.01 BM.HD.07.03
VP		BM.HD.07.02
VP		BM.HD.07.02
VP		BM.HD.07.02
VP		BM.HD.07.04
VP		Hồ sơ lưu

5.2 Diễn giải:

Bước 1: Thu thập thông tin

Thông tin và dữ liệu về thỏa mãn khách hàng có được từ những phản hồi, khiếu nại của khách hàng và qua việc điều tra, khảo sát, bao gồm:

- Những phản hồi và khiếu nại của khách hàng.
- Những điều tra, khảo sát qua hội nghị, hội thảo, hội chợ
- Những Điều tra, khảo sát qua quá trình cung cấp dịch vụ.
- Những Thông tin khách hàng thường xuyên

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

Mã hiệu:	HD.07
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	/07/2020

Phạm vi tổng quát, các phương pháp và chương trình thu thập các dữ liệu và thông tin thỏa mãn khách hàng được định kỳ điều chỉnh tùy vào tình trạng và tầm quan trọng của sự thỏa mãn khách hàng về những phương diện cụ thể; hoặc trong việc hưởng ứng một dịch vụ mới đưa vào thực hiện và việc thay đổi các thứ tự ưu tiên.

Các dữ liệu thu được sẽ do Văn phòng tổng hợp theo mẫu BM.HD.07.02 và phân tích định kỳ, và được trình bày cũng như thảo luận tại những cuộc xem xét lãnh đạo.

Khi có liên quan và thích hợp Văn phòng có trách nhiệm phát, thu hồi và tổng hợp phiếu điều tra đã phát cho công dân. Phiếu khảo sát được phát ra theo mẫu BM.HD.07.01

Các Phòng chuyên môn thực hiện khảo sát sự thỏa mãn khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ bằng cách gửi biểu mẫu khảo sát BM.HD.07.03 để thu thập ý kiến của khách hàng. Nếu khách hàng không phúc đáp trong vòng bốn tuần, một cuộc điện thoại sẽ được gọi tiếp theo và cuộc khảo sát bằng lời sẽ được thực hiện và ghi nhận vào biểu mẫu khảo sát.

Bước 2: Tổng hợp thông tin

Các bảng khảo sát được chuyển về Văn phòng để tổng hợp theo mẫu BM.HD.07.02 và phân tích các khảo sát sự thỏa mãn khách hàng và kết hợp các kết quả với các dữ liệu thỏa mãn khách hàng khác cho các mặt thích hợp của các loại hình sản phẩm của công an tỉnh. Những kết luận sẽ được trình bày và thảo luận tại các cuộc họp xem xét lãnh đạo.

Bước 3: Phân tích thông tin

Văn phòng thu thập, tổng hợp và phân tích tất cả các dữ liệu thỏa mãn khách hàng từ các nguồn khác nhau và thuộc về các mặt khác nhau của những dịch vụ do công an tỉnh cung cấp.

Những hồ sơ dịch vụ được phân tích định kỳ để nhận dạng các khách hàng thường xuyên và theo dõi tính thường xuyên. Tỷ lệ các khách hàng thường xuyên là những chỉ số quan trọng nhất của việc thỏa mãn khách hàng

Việc thống kê về tính thường xuyên và xu hướng các khách hàng thường xuyên được trình bày và thảo luận tại các cuộc xem xét của lãnh đạo.

Bước 4: Nhận xét đánh giá và báo cáo kết quả

<p style="text-align: center;">HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG</p>	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

Các kết quả của việc phân tích được trình bày đến Ban giám đốc tại các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, mẫu báo cáo BM.HD.07.04 các cấp độ thỏa mãn khách hàng đạt được trong các mặt được so sánh với các kết quả của những năm trước để dự báo cho năm nay. Khi thích hợp, và khi những dữ liệu như thế có sẵn, các mức thỏa mãn khách hàng đạt được cũng sẽ được so sánh với các cơ quan đơn vị khác.

Khi cần thiết, các báo cáo về đo lường sự thỏa mãn của khách hàng có thể được thực hiện trong các cuộc họp giao ban hay đột xuất

Các trưởng phòng tham gia vào trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo thảo luận các lý do cho sự thành công và thất bại trong việc đạt tới các mục tiêu thỏa mãn khách hàng, và cung cấp đầu vào cho các mục tiêu mới đặt ra cho năm mới.

Bước 5: Lưu hồ sơ

Kết thúc quá trình các hồ sơ được lưu theo mục 6.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.07.01	Phiếu khảo sát
2	BM.HD.07.02	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch triển khai đo lường thỏa mãn khách hàng	Ban ISO	3 năm
2	Phiếu khảo sát		
3	Bảng tổng hợp kết quả khảo sát		
4	Báo cáo kết quả đo lường thỏa mãn khách hàng		

**HƯỚNG DẪN
ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG**

Mã hiệu:	HD.07
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	/07/2020

**UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ XÂY DỰNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Đồng Nai, ngày tháng năm 202

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

(đo lường sự thỏa mãn của công dân, tổ chức)

1. Mục tiêu khảo sát:

Nhằm giúp cơ quan có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị liên quan tới việc thực hiện thủ tục hành chính, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Dịch vụ/ Công việc

-

3. Phương pháp thu thập:

☐ Fax

☐ Gửi thư:

☐ Điện thoại

☐ Khác:

4. Các đơn vị cần thăm dò:

STT	TÊN ĐƠN VỊ	NGƯỜI LIÊN HỆ	ĐỊA CHỈ	ĐIỆN THOẠI	FAX

5. Thời gian tiến hành khảo sát:

6. Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát:

Ngày tháng năm 20...

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

Người đề nghị

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

PHIẾU KHẢO SÁT
(đo lường sự thoả mãn của công dân, tổ chức)

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ XÂY DỰNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đồng Nai, ngày tháng năm 202

Kính gửi :

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

-
-

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

- (1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

1. Thái độ của CBNV Sở Xây dựng đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

.....
.....
..

2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

.....
.....
..

3. Chất lượng xử lý hồ sơ của Sở Xây dựng đối với các hồ sơ của Đơn vị/Ông/Bà nộp

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

.....
.....
..

**HƯỚNG DẪN
ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG**

Mã hiệu:	HD.07
Lần ban hành:	01
Ngày ban hành:	/07/2020

4. Thời gian *Sở Xây dựng* xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

.....
.....

5. Góp ý chung:

.....

.....

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để *Sở Xây dựng* luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn.

Ngày tháng năm 20...

Lãnh đạo đơn vị

HƯỚNG DẪN ĐO LƯỜNG THỎA MÃN KHÁCH HÀNG	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/07/2020

BM.HD.07.01

BẢNG TỔNG HỢP THÔNG TIN VÀ PHÂN TÍCH
SỰ THỎA CỦA MÃN KHÁCH HÀNG
(Tổng hợp từ BM.HD.07.01)

Năm:

TT	Đối tượng		Loại (a)	SX/DV	LV quan tâm	Ghi chú	Tổng hợp	
	CN	DN						

PHKNKH			Lặp lại	Giải quyết	Phát sinh	Tổng hợp	
PH/ KN	Ngày	HS				Số lượng	
						% lặp lại	
						% Giải quyết	
						% Giải quyết tốt	
						% tồn đọng	

(a): Loại hình DN : NN (nhà nước), TN (Tư nhân), LD (Liên doanh), 100 (100% vốn nước ngoài)

LV quan tâm; ghi theo BM.HD.07.01; Lặp lại, phát sinh: 1 (có), 0 (không); giải quyết: 1 (thỏa mãn), 0 (ko thỏa mãn)