

**MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2015**

Mã số: MH HTQLCL

(Ban hành lần 2)

	BIÊN SOẠN	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Vũ Trí Biên	Ngô Chí Vinh	Nguyễn Thanh Bình
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Trưởng BCD ISO	Giám đốc Sở - Trưởng BCD ISO



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

MỤC LỤC

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG

1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ BẮC GIANG

1.2. CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ

1.3. THÀNH TÍCH ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

PHỤ LỤC

PL.01 SƠ ĐỒ TƯƠNG TÁC CÁC QUÁ TRÌNH HTQLCL

PL.02 CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

PL.03 DANH MỤC TÀI LIỆU HTQLCL

CÁC TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

KH&CN: Khoa học và Công nghệ

UBND: Ủy ban nhân dân

MTCL: Mục tiêu chất lượng

CBCCVC: Cán bộ công chức, viên chức

TTHC: Thủ tục hành chính



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

Phần 1 GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở KH&CN Bắc Giang là tài liệu tổng quát, giới thiệu về 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 Sở KH&CN; nêu cách để Sở KH&CN đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của Sở làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình.

1.1. Lịch sử hình thành Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bắc Giang

Ngày 4/3/1959 Chủ tịch nước đã ký sắc lệnh 016 - SL thành lập Ủy ban khoa học và kỹ thuật nhà nước, tiền thân của Bộ KH&CN ngày nay.

Ngày 19/10/1961, Ủy ban Hành chính tỉnh Bắc Giang ra Quyết định số 361/QĐ-TCCB thành lập Ban Kỹ thuật tỉnh - là cơ quan quản lý tổng hợp về mặt kỹ thuật, có nhiệm vụ giúp Tỉnh ủy và UBHC lãnh đạo công tác khoa học kỹ thuật và lãnh đạo phong trào sáng kiến, phát minh của quần chúng nhằm phục vụ cho việc thực hiện kế hoạch Nhà nước.

Ngày 01/4/1963, Ban Kỹ thuật tỉnh Bắc Giang được đổi tên thành Ban Kỹ thuật tỉnh Hà Bắc (theo Nghị quyết của Quốc hội nước Việt Nam dân chủ cộng hoà, 2 tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh hợp nhất thành tỉnh Hà Bắc).

Ngày 13/5/1963, Ban Kỹ thuật tỉnh đổi thành ban Khoa học Kỹ thuật (theo Thông tư Liên bộ số 66/TTLB giữa UBKH Nhà nước và Bộ Nội vụ); thực hiện chức năng quản lý tổng hợp về khoa học kỹ thuật địa phương.

Ngày 09/8/1970, Hội Phổ biến Khoa học kỹ thuật hợp nhất vào Ban Khoa học Kỹ thuật tỉnh theo Nghị quyết số 114/NQ-TU của Tỉnh ủy Hà Bắc.

Ngày 23/4/1985, Ban Khoa học Kỹ thuật đổi tên thành Ủy ban Khoa học Kỹ thuật Hà Bắc theo Quyết định số 237/QĐ-UB của UBND tỉnh.

Ngày 10/6/1985, Ủy ban Khoa học Kỹ thuật là cơ quan thường trực của Hội đồng Khoa học Kỹ thuật tỉnh được thành lập theo Quyết định số 341/QĐ-UB của UBND tỉnh.

Ngày 25/10/1986, Ủy ban Khoa học Kỹ thuật tỉnh được đổi tên thành Ban Khoa học - Kỹ thuật theo Nghị quyết số 13/NQ-TU của Tỉnh ủy Hà Bắc.

Ngày 05/5/1994, UBND tỉnh Hà Bắc ra Quyết định số 62/QĐ-UB thành lập Sở Khoa học Công nghệ và Môi trường tỉnh Hà Bắc trên cơ sở Ban KH&KT tỉnh (căn cứ Thông tư Liên tịch số 1450/TT-LB - ra ngày 01/9/1993 giữa Bộ KH&CN&MT và Ban Tổ chức cán bộ Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức cơ quan quản lý KH-CN&MT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương), là cơ quan thuộc UBND tỉnh, chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, thực hiện các chức năng quản lý nhà nước về KH&CN&MT trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật và chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ KH&CN&MT.

Ngày 10/11/2003, UBND tỉnh Bắc Giang ra Quyết định số 86/QĐ-UB đổi tên Sở KH&CN&MT thành Sở Khoa học và Công nghệ (căn cứ Quyết định số 45/2003/QĐ-TTg ngày 02/4/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc đổi tên Sở KH&CN&MT thành Sở KH&CN thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

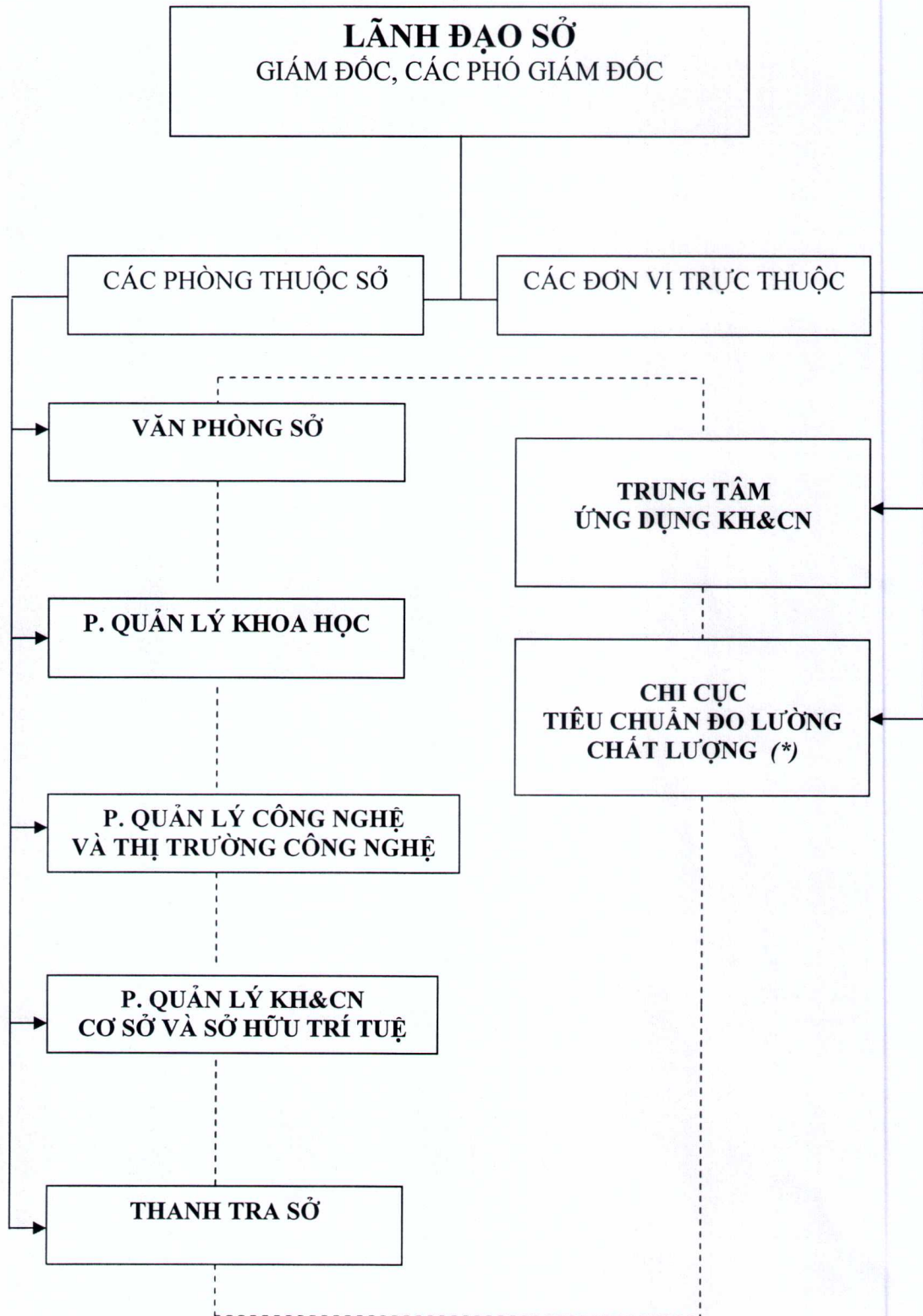
MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

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

1.2.1. Sơ đồ tổ chức



(*) Ghi chú: Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng có HTQLCL riêng.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ

Theo Quyết định số 31/2021/QĐ-UBND ngày 30/7/2021 của UBND tỉnh Bắc Giang ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bắc Giang như sau:

1.2.2.1. Vị trí, chức năng:

Sở KH&CN là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về KH&CN, bao gồm: hoạt động KH&CN; phát triển tiềm lực KH&CN; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, sở hữu trí tuệ, ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; an toàn bức xạ và hạt nhân; các dịch vụ công trong lĩnh vực thuộc Sở quản lý trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

Sở KH&CN 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 UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ KH&CN.

1.2.2.2. Nhiệm vụ, quyền hạn:

1. Trình UBND tỉnh:

1.1. Dự thảo quyết định, chỉ thị; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 05 năm và hàng năm về KH&CN; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước và phân cấp quản lý trong lĩnh vực KH&CN trên địa bàn;

1.2. Các cơ chế, chính sách, biện pháp thúc đẩy hoạt động nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ, chuyển giao công nghệ, phát triển thị trường công nghệ, sử dụng hiệu quả tiềm lực và ứng dụng các thành tựu KH&CN;

1.3. Chủ trì, phối hợp với cơ quan chức năng cùng cấp dự thảo quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Chi cục trực thuộc; quyết định thành lập và quy định về tổ chức và hoạt động của Quỹ phát triển KH&CN của địa phương;

1.4. Phối hợp với cơ quan chức năng cùng cấp dự thảo quy định về tiêu chuẩn chức danh đối với trường, phó các tổ chức thuộc Sở; quy định tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ của chức danh lãnh đạo, quản lý về lĩnh vực KH&CN của Phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện;

1.5. Dự toán ngân sách nhà nước hàng năm dành cho lĩnh vực KH&CN của địa phương trên cơ sở tổng hợp dự toán của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và các cơ quan liên quan.

2. Trình Chủ tịch UBND tỉnh:

2.1. Dự thảo quyết định, chỉ thị thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh về lĩnh vực KH&CN;

2.2. Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, giải thể các đơn vị thuộc Sở theo quy định của pháp luật; thành lập Hội đồng KH&CN tỉnh theo quy định tại Luật KH&CN, hướng dẫn của Bộ KH&CN.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

3. Hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện các văn bản pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành, phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục pháp luật về KH&CN; hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, tổ chức KH&CN của địa phương về quản lý KH&CN.

4. Tổ chức kiểm tra, giám sát việc sử dụng ngân sách nhà nước cho lĩnh vực KH&CN của tỉnh theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

5. Quản lý việc cấp, điều chỉnh, thu hồi, gia hạn các loại giấy phép, giấy chứng nhận, giấy đăng ký trong phạm vi quản lý nhà nước về KH&CN theo quy định của pháp luật, sự phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của UBND tỉnh.

6. Về hoạt động KH&CN, phát triển tiềm lực KH&CN:

6.1. Tổ chức tuyển chọn, xét chọn, đánh giá, nghiệm thu các nhiệm vụ KH&CN; đẩy mạnh hoạt động ứng dụng, công bố, tuyên truyền kết quả nghiên cứu khoa học, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ và các hoạt động khác; quản lý các nhiệm vụ KH&CN trọng điểm của tỉnh; phối hợp triển khai thực hiện nhiệm vụ KH&CN cấp nhà nước tại tỉnh;

6.2. Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện chuyển đổi các tổ chức KH&CN công lập hoạt động theo cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm, việc thành lập và phát triển doanh nghiệp KH&CN; hướng dẫn các tổ chức, cá nhân ươm tạo công nghệ, ươm tạo doanh nghiệp KH&CN; hỗ trợ các tổ chức, cá nhân đổi mới công nghệ, phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật, hợp lý hóa sản xuất và các hoạt động khác áp dụng vào sản xuất, kinh doanh;

6.3. Hướng dẫn, quản lý hoạt động chuyển giao công nghệ trên địa bàn, bao gồm: chuyển giao công nghệ và đánh giá, định giá, giám định công nghệ, môi giới và tư vấn chuyển giao công nghệ; thẩm định công nghệ các dự án đầu tư và thẩm định nội dung KH&CN các quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh theo thẩm quyền;

6.4. Tổ chức thực hiện việc đăng ký và kiểm tra hoạt động của các tổ chức KH&CN; chứng nhận doanh nghiệp KH&CN trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

6.5. Tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách về sử dụng, trọng dụng cán bộ KH&CN; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng hàng năm cho cán bộ quản lý KH&CN của tỉnh;

6.6. Tổ chức thực hiện công tác thông tin, truyền thông, thư viện, thống kê KH&CN và phát triển thị trường công nghệ; hướng dẫn hoạt động cho các tổ chức dịch vụ thông tin KH&CN; xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho thông tin và thống kê KH&CN, tổ chức các chợ công nghệ và thiết bị, các trung tâm giao dịch công nghệ, triển lãm KH&CN, xây dựng CSDL về nhân lực và thành tựu KH&CN, đầu tư phát triển các mạng thông tin KH&CN tiên tiến kết nối với trung ương và các địa phương;

6.7. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành của địa phương và các cơ quan liên quan tổ chức thực hiện cơ cấu vốn đầu tư phát triển KH&CN, vốn sự nghiệp KH&CN được phân bổ;

6.8. Phối hợp với các sở, ban, ngành của địa phương và các cơ quan liên quan đề xuất danh mục các nhiệm vụ KH&CN cấp nhà nước có tính liên ngành, liên vùng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; đề xuất các dự án đầu tư phát triển tiềm lực KH&CN của địa phương và tổ chức thực hiện sau khi được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt;

6.9. Thường trực Hội đồng KH&CN của UBND tỉnh.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

7. Về sở hữu trí tuệ:

7.1. Tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm phát triển hoạt động SHCN và phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật, hợp lý hóa sản xuất và các hoạt động khác trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn nghiệp vụ SHCN đối với các tổ chức và cá nhân tại địa phương;

7.2. Tổ chức thực hiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhà nước, tổ chức, cá nhân trong lĩnh vực SHCN trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

7.3. Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành của địa phương xử lý các hành vi xâm phạm quyền SHCN trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

7.4. Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện quản lý nhà nước về sở hữu trí tuệ đối với các lĩnh vực liên quan theo phân cấp hoặc ủy quyền của UBND tỉnh.

8. Về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng:

8.1. Tổ chức việc xây dựng và tham gia xây dựng quy chuẩn kỹ thuật địa phương;

8.2. Tổ chức phổ biến áp dụng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật địa phương, tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực, tiêu chuẩn nước ngoài; hướng dẫn xây dựng tiêu chuẩn cơ sở đối với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn;

8.3. Tổ chức, quản lý, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh thực hiện việc công bố tiêu chuẩn áp dụng đối với các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, quá trình và môi trường theo phân công, phân cấp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

8.4. Tiếp nhận bản công bố hợp chuẩn của tổ chức, cá nhân đăng ký hoạt động sản xuất kinh doanh tại địa phương; tiếp nhận bản công bố hợp quy trong lĩnh vực được phân công và tổng hợp, báo cáo ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ KH&CN về hoạt động công bố hợp chuẩn, hợp quy trên địa bàn;

8.5. Thực hiện nhiệm vụ thông báo và hỏi đáp về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và hàng rào kỹ thuật trong thương mại trên địa bàn;

8.6. Tổ chức mạng lưới kiểm định, hiệu chuẩn về đo lường đáp ứng yêu cầu của địa phương; thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận;

8.7. Tổ chức thực hiện việc kiểm tra phép đo, hàng đóng gói sẵn theo định lượng; thực hiện các biện pháp để các tổ chức, cá nhân có thể kiểm tra phép đo, phương pháp đo;

8.8. Tổ chức thực hiện việc thử nghiệm phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước về chất lượng sản phẩm, hàng hóa trên địa bàn;

8.9. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức thực hiện kiểm tra về nhãn hàng hóa, chất lượng sản phẩm hàng hoá lưu thông trên địa bàn, hàng hoá xuất khẩu, hàng hoá nhập khẩu theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9. Về ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ, an toàn bức xạ và hạt nhân

9.1 Về ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ:

- Tổ chức thực hiện các chương trình, dự án và các biện pháp để thúc đẩy ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ phục vụ phát triển kinh tế - xã hội; tổ chức triển khai



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

hoạt động ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ trong các ngành kinh tế - kỹ thuật trên địa bàn;

- Quản lý các hoạt động quan trắc phóng xạ môi trường trên địa bàn;
- Tổ chức thực hiện các dịch vụ kỹ thuật liên quan đến ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ;
- Tổ chức đăng ký hoạt động dịch vụ hỗ trợ ứng dụng năng lượng nguyên tử trên địa bàn theo phân cấp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9.2. Về an toàn bức xạ và hạt nhân:

- Tổ chức thực hiện việc đăng ký về an toàn bức xạ và hạt nhân theo quy định của pháp luật hoặc phân công, phân cấp, ủy quyền của UBND tỉnh;
- Quản lý việc khai báo, thống kê các nguồn phóng xạ, thiết bị bức xạ, chất thải phóng xạ trên địa bàn theo quy định của pháp luật;
- Tổ chức thực hiện việc kiểm soát và xử lý sự cố bức xạ, sự cố hạt nhân trên địa bàn;
- Xây dựng và tích hợp với CSDL quốc gia về kiểm soát an toàn bức xạ và hạt nhân tại địa phương.

10. Về dịch vụ công:

10.1. Hướng dẫn các tổ chức sự nghiệp thực hiện dịch vụ công trong lĩnh vực KH&CN trên địa bàn;

10.2. Tổ chức thực hiện các quy trình, thủ tục, định mức kinh tế - kỹ thuật đối với các hoạt động cung ứng dịch vụ công thuộc lĩnh vực KH&CN;

10.3. Hướng dẫn, tạo điều kiện hỗ trợ cho các tổ chức thực hiện dịch vụ công về KH&CN theo quy định của pháp luật.

11. Giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước đối với doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân và hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của các hội, các tổ chức phi chính phủ hoạt động trong lĩnh vực KH&CN theo quy định của pháp luật.

12. Thực hiện hợp tác quốc tế về KH&CN theo quy định của pháp luật, sự phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của UBND tỉnh.

13. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiên bộ khoa học kỹ thuật; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước về KH&CN.

14. Thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm trong lĩnh vực KH&CN đối với các tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí theo quy định của pháp luật và phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của UBND tỉnh.

15. Phối hợp với cơ quan chức năng cùng cấp dự thảo Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục trực thuộc trình UBND tỉnh xem xét quyết định; ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Phòng, cơ quan chuyên môn, nghiệp vụ và các tổ chức sự nghiệp trực thuộc Sở theo thẩm quyền được phân cấp; quản lý biên chế, thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật và phân cấp của UBND tỉnh.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

16. Quản lý tài chính, tài sản của Sở theo quy định của pháp luật và phân công, phân cấp của UBND tỉnh.

17. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ sáu tháng một lần hoặc đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định của UBND tỉnh và Bộ KH&CN.

18. Thực hiện nhiệm vụ khác do UBND tỉnh giao hoặc theo quy định của pháp luật.

1.3. Thành tích đã đạt được

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 1995: Thành tích tham gia triển lãm hội chợ của tỉnh.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 1998: Thành tích xuất sắc trong 5 năm thực hiện pháp lệnh bảo vệ bí mật Nhà nước.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH-CN&MT năm 1998: Đơn vị xuất sắc đợt thanh tra diện rộng về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, hàng hóa.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH-CN&MT năm 1999: Đơn vị xuất sắc trong quản lý và hoạt động KH-CN&MT.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH-CN&MT năm 2000 về thành tích xuất sắc trong xử lý sự cố Y2K.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH-CN&MT năm 2000: Đơn vị xuất sắc trong hoạt động công tác thanh tra.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH-CN&MT năm 2000: Đơn vị xuất sắc trong công tác quản lý TCĐLCL.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2000: Thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua yêu nước trong thời kỳ đổi mới 1986-2000.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2000: Thành tích xuất sắc trong công tác bảo vệ môi trường giao đoạn 1994-2000.

- Huân chương Lao động hạng ba năm 2001.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2001: Thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua yêu nước năm 2001.

- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ năm 2003: Thành tích xuất sắc góp phần vào sự nghiệp xây dựng Chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc năm 2003.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2004: Đơn vị xuất sắc trong quản lý các hoạt động KH&CN.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2004: Thành tích xuất sắc trong 10 năm thực hiện Chỉ thị số 36/CT-TW của Bộ Chính trị về công tác bảo vệ môi trường.

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2004: Đơn vị xuất sắc trong quản lý các hoạt động KH&CN.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu MH HTQLCL

Ngày ban hành/...../20....

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2005: Thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua thực hiện chương trình phát triển công nghiệp-tiểu thủ công nghiệp và ngành nghề nông thôn.

- Huân chương Lao động hạng Nhì năm 2006: Thành tích xuất sắc trong công tác giai đoạn 2001-2005, góp phần vào sự nghiệp xây dựng CNXH và bảo vệ tổ quốc (Quyết định số 850/QĐ-CTN ngày 21/7/2006).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2009: Đã có đóng góp trong sự nghiệp phát triển KH&CN (Quyết định số 2739/QĐ-BKH&CN ngày 02/9/2009).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2006: Tham gia tích cực Chợ công nghệ và thiết bị (Techmart Hòa Bình).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2008: Tham gia tích cực Chợ công nghệ và thiết bị (Techmart Lạng Sơn).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2009: Tham gia tích cực Chợ công nghệ, thiết bị Việt Nam-ASEAN+3 (Quyết định số 2308/QĐ-BKH&CN ngày 18/9/2009).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh năm 2010: Thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua yêu nước giai đoạn 2006-2010 (Quyết định số 1544/QĐ-UBND).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2010: Tham gia tích cực Chợ công nghệ, thiết bị vùng đồng bằng sông Hồng (Quyết định số 1404/QĐ-BKH&CN ngày 30/7/2010).

- Bằng khen của Trung ương Hội Nông dân Việt Nam năm 2010: Thành tích trong việc phối hợp hoạt động giữa Hội Nông dân Việt Nam với Bộ KH&CN giai đoạn 2005-2010 (Quyết định số 78/KT-HND ngày 29/11/2010).

- Bộ trưởng Bộ KH&CN tặng Cờ thi đua đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua các tỉnh miền núi phía Bắc năm 2008-2009.

- Cờ thi đua của UBND năm 2010 (Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 25/01/2011 của UBND tỉnh Bắc Giang)

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2011: Tham gia tích cực Chợ công nghệ, thiết bị vùng Nam Trung bộ và Tây Nguyên (Quyết định số 2076/QĐ-BKH&CN ngày 15/7/2011).

- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ năm 2011: Thành tích trong công tác giai đoạn 2008-2010, góp phần xây dựng sự nghiệp CNXH và bảo vệ Tổ quốc (Quyết định 1723/QĐ-CP ngày 05/10/2011).

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2012: Tham gia tích cực Chợ Công nghệ và Thiết bị Quốc tế Việt Nam năm 2012 (Quyết định số 2551/QĐ-BKH&CN ngày 20/9/2012).

- Bằng khen của Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội năm 2013: Thành tích tham gia Chợ công nghệ, thiết bị Techmart Hà Nội năm 2013 Quyết định số 1404/QĐ-UBND ngày 27/9/2013).



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu	MH HTQLCL
Ngày ban hành/...../20....

- Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN năm 2014: Đã có nhiều đóng góp trong công tác tổ chức hoạt động “Trình diễn và kết nối cung - cầu công nghệ khu vực Bắc Bộ năm 2014” (Quyết định số 1296/QĐ-BKH&CN ngày 02/6/2014).

- Cờ thi đua hạng Ba của UBND tỉnh năm 2014 (Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 23/01/2015 của UBND tỉnh Bắc Giang)

- Năm 2015, Sở được Chủ tịch nước tặng Huân chương lao động hạng Nhất (Quyết định số 1384/QĐ-CTN ngày 14/7/2015).

- Năm 2016: Bằng khen của Bộ trưởng Bộ KH&CN: Thành tích tham gia tích cực chợ công nghệ, thiết bị Hà Nội năm 2016 (QĐ số 2788/QĐ-BKH&CN ngày 30/9/2016).

- Năm 2017: Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh: Thành tích xuất sắc trong công tác xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (QĐ số 1877/QĐ-UBND ngày 09/11/2017).

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
--	-------------------

4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none">- Một số 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;...- Một số 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;...
---	--



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:

1. 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 nước có liên quan, các tổ chức, công dân....
2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL.
3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.

4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng

Phạm vi áp dụng của HTQLCL của cơ quan theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:

1. Xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân.
2. Xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.
3. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: Phần mềm quản lý văn bản và điều hành công; phần mềm quản lý một cửa điện tử, một cửa điện tử liên thông; quản lý tài chính, kế toán; quản lý nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị..., 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.

Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.

Duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.

Tài liệu liên quan:

PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình HTQLCL.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:

1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

2. 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 của cơ quan.
3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan.
4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp.
5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình.
6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.
7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.
8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.
9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.
10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.
11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm.

* *Hướng vào khách hàng:* Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:

1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định.
2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết.
3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

5.2. Chính sách

Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất (Giám đốc Sở) ban hành phải 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.

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.

Tài liệu liên quan:

PL.02 Chính sách chất lượng.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Lãnh đạo cơ quan phải 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 Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy chế làm việc, mỗi quan hệ công tác của cơ quan; xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:

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 khách hàng 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

* Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan.

* Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét.

- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc cơ quan không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân.

- Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn.

* Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan cần tập trung vào việc:

- Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

- Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...);

- Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

- Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.

* Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích môi nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP).

Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung.

* Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...

* Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như:

- Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro;

- Loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan;

- Chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn.

- Chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết TTHC.

- Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.

Cơ quan có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với HTQLCL và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).

Tài liệu liên quan:

QT.BB.02 Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội.

6.2. Mục tiêu chất

* Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL,



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

lượng (MTCL) và
hoạch định để đạt
đục mục tiêu

Lãnh đạo cơ quan phải thiết lập các MTCL ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp (các phòng, đơn vị trực thuộc) và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng:

1. Nhất quán với Chính sách chất lượng;
2. Đo lường được;
3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;
4. Duy trì thông tin dạng văn bản về MTCL.

* MTCL của cơ quan có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ...

* Định kỳ, các cơ quan 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 ...

Tài liệu liên quan:

- **PL.03a Mẫu MTCL và kế hoạch thực hiện của Sở.**
- **PL.03b Mẫu MTCL và kế hoạch thực hiện của phòng, đơn vị.**
- **PL.03c Mẫu Báo cáo thực hiện MTCL của Sở.**
- **PL.03d Mẫu Báo cáo thực hiện MTCL của phòng, đơn vị.**

6.3. Hoạch định thay
đổi

Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này.

Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL.

7. HỖ TRỢ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. Khái quát

Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm:

1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.
2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.

Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.

Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.

7.1.2. Con người

Lãnh đạo cao nhất (Giám đốc Sở) 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



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	<p>thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan.</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">1. Chính sách chất lượng.2. Các MTCL liên quan.3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến.4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
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 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">1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan.2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm.3. 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>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	<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 khách hàng.</p>
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Mục đích của điều này là đảm bảo rằng cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <p>* Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan 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, công dân, bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào.2. Phân công các CBCC có năng lực và chuyên môn để thẩm



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	<p>định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Trưởng các Phòng ban, đơn vị có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân.4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. <p>....</p> <p>* Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, cơ quan cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các cơ quan không sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì không phải thực hiện việc liên kết chuẩn đo lường.</p>
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>* Cơ quan cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ.</p> <p>Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ.2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, 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 các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan 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>Cơ quan 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 những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	<p>Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Chính sách chất lượng của cơ quan.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.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	<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 MTCL và phổ biến kế hoạch thực hiện.3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<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">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 HTQLCL.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 cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p><u>Chú thích:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát HTQLCL.- Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL. <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. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho</p>



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.

Tài liệu liên quan:

QT.BB.01 Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).

8. THỰC HIỆN

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện

Cơ quan sẽ 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. 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 khách hàng

Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:

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, cơ quan sẽ nắm bắt:

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, 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:

1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định.
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.
3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.

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 khách hàng), cơ quan phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó;



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	khách hàng, 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 có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	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 (QPPL) nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<p>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 của cơ quan 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.</p> <p>Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.2. Mức độ đối với nội dung 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> <ul style="list-style-type: none">- Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu. 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 của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng.- Cơ quan 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. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.- Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, 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 cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây:



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

vụ	<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 CBCCV, NLĐ. <p>Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Cơ quan 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...) 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 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 nội bộ).5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<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 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><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.5.4. Bảo toàn	<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>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<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">1. Khắc phục hậu quả.2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	<p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</p>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<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><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</p>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<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 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">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.2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn.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.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<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 có quy định, cơ chế xử lý.</p> <p>Từng phòng, đơn vị, 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><u>Tài liệu liên quan:</u> QT.BB.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	<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>Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan.</p>



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

	<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 khách hàng.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 khách hàng	<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 khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <p>Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng ...).</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<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> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <u>QT.BB.03 Quy trình đánh giá nội bộ.</u></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc 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>Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <u>QT.VP.04 Hộp xem xét của lãnh đạo.</u></p>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Cơ quan phải 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.</p>



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng, đơn vị, bộ phận liên quan phải:

1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó.

2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ:

- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp;
- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;
- Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra;
- Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết;
- Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;
- Cập nhật nguyên nhân này như là một môi rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);
- Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết).
- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.

Tài liệu liên quan:

QT.BB.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

10.3. Cải tiến liên tục

Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Tài liệu liên quan:

- ***QT.BB.03 Quy trình đánh giá nội bộ;***
- ***QT.BB.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.***



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

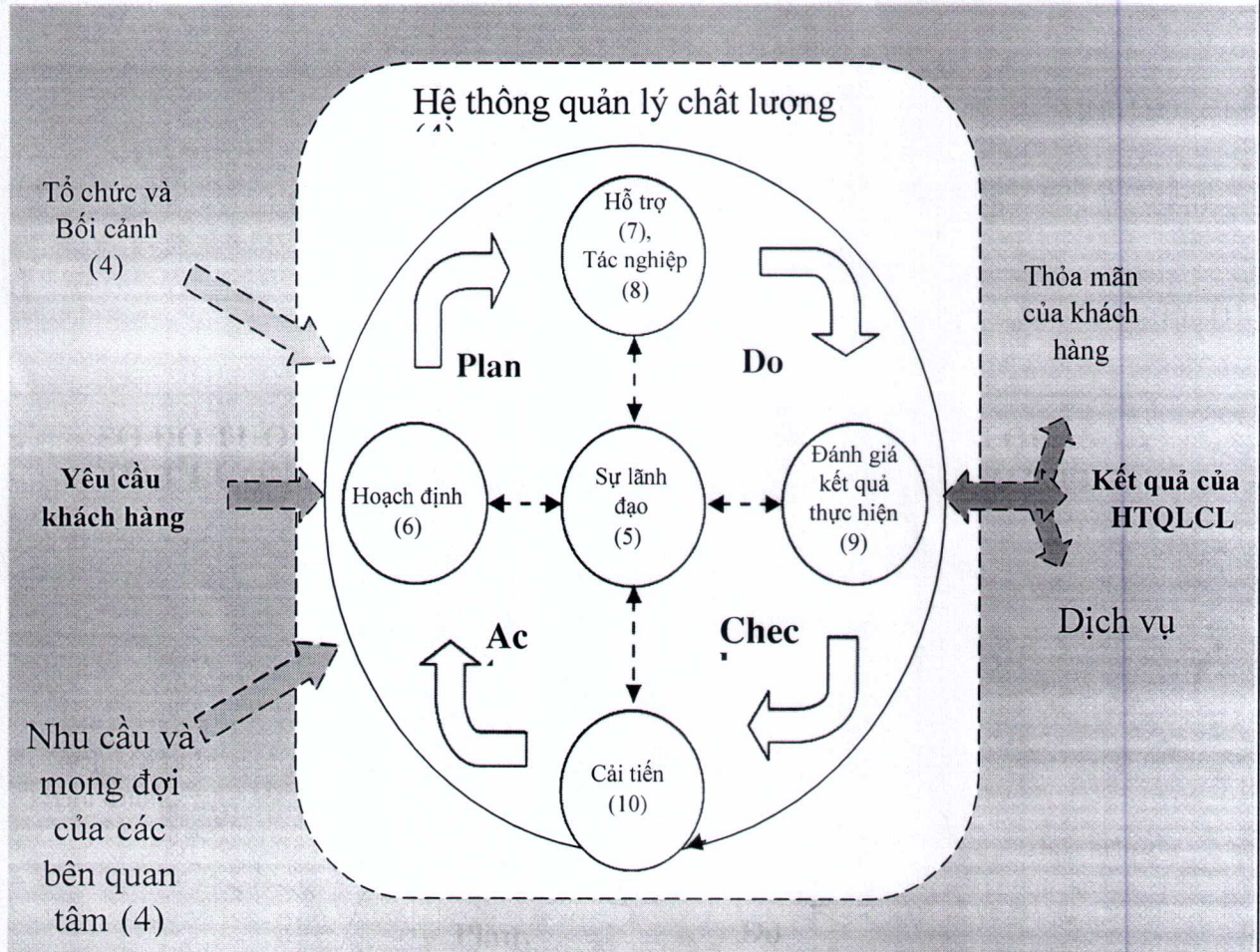
MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.01

SƠ ĐỒ TƯƠNG TÁC CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015





MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.02

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

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

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

**“CÔNG KHAI, MINH BẠCH - CÔNG TÂM, CHÍNH XÁC
- ĐÚNG PHÁP LUẬT, ĐÚNG HẸN”**

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bắc Giang cam kết:

- Thường xuyên duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động. Nhận diện các rủi ro, cơ hội và đưa ra đối sách giải quyết kịp thời.

- Thực hiện quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai, đúng pháp luật, có hiệu quả cao trong thực thi công vụ.

- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan.

- Thường xuyên thực hiện cải cách hành chính; xác lập phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả; không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ, thúc đẩy hoạt động KH&CN trên địa bàn tỉnh ngày càng phát triển.

Bắc Giang, ngày tháng năm

GIÁM ĐỐC

(đã ký)



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.03a

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

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

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN Năm ...

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Trách nhiệm thực hiện	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

Ngày tháng năm 20...

GIÁM ĐỐC



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.03b

SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
PHÒNG/ĐƠN VỊCỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN Năm ...

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

Ngày tháng năm 20...
TRƯỞNG PHÒNG/ĐƠN VỊ



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.03c

UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG Tháng/Năm ...

Stt	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian dự kiến hoàn thành	Thực tế đạt được (tại thời điểm BC)	Giải trình	Hướng giải quyết trong thời gian tới

Ngày tháng năm 20...

GIÁM ĐỐC



MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu

MH HTQLCL

Ngày ban hành

...../...../20....

PL.03d

SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
PHÒNG/ĐƠN VỊ

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG Tháng/Năm ...

Stt	Mục tiêu chất lượng	Mức đo lường	Thời gian bắt đầu	Thời gian dự kiến hoàn thành	Thực tế đạt được (tại thời điểm BC)	Giải trình	Hướng giải quyết trong thời gian tới

Ngày tháng năm 20...
TRƯỞNG PHÒNG/ĐƠN VỊ.....