

Số: 353/QĐ-UBND

Phường 12, ngày 02 tháng 8 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng  
phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015  
của Ủy ban nhân dân Phường 12, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG 12**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức  
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của  
Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Nghị định số 33/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của  
Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 131/2020/QH14  
ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại  
Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của  
Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu  
chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc  
hệ thống hành chính Nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của  
Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số  
19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của  
Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý  
chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ  
chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;*

*Căn cứ Quyết định 264/QĐ-UBND ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Chủ  
tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải  
tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia TCVN  
ISO 9001:2015 và triển khai thực hiện ISO điện tử vào hoạt động của các cơ  
quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2023;*

*Căn cứ Quyết định số 55/QĐ-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2023 của Chủ  
tịch Ủy ban nhân dân Phường 12 về ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng, duy  
trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo phiên bản Tiêu chuẩn quốc gia  
TCVN ISO 9001:2015 và triển khai thực hiện ISO điện tử vào hoạt động của  
Phường 12, quận Gò Vấp năm 2023;*

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê phường (Thư ký Ban Chỉ đạo ISO phường).

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 bao gồm: Chính sách chất lượng; Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, Ban Chỉ đạo ISO phường và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- TT. UBND quận;
- Phòng Nội vụ quận;
- TT. Đảng ủy-UBND phường;
- Như Điều 3;
- CB, CC phường;
- Lưu:VT.



**CHỦ TỊCH**

**Phạm Trung Kiên**



**Chính sách chất lượng**

(Ban hành kèm Quyết định số 353/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2023 của  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường 12)

Với phương châm:

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

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, người lao động Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp cam kết:

1. Thực hiện công việc với tinh thần trách nhiệm cao nhất và phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật, cung cấp cho mọi cá nhân và tổ chức dịch vụ hành chính công trên cơ sở đúng luật, đúng hẹn, công khai, minh bạch.
2. Công chức phường có tác phong làm việc nghiêm túc, có thái độ tôn trọng, hòa nhã khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; xây dựng môi trường công sở văn minh hiện đại.
3. Lắng nghe đầy đủ, thấu hiểu yêu cầu và hướng dẫn, giải thích tận tình, chu đáo mọi thắc mắc của cá nhân, tổ chức.
4. Xây dựng và thực hiện quy trình giải quyết thủ tục đơn giản, công khai, minh bạch, đúng luật và đúng thời gian quy định.

Chính sách chất lượng này được Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp xem xét mỗi năm một lần nhằm đảm bảo tính phù hợp trong điều kiện mới.

**QUY CHẾ**  
**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**  
**THEO MÔ HÌNH KHUNG CỦA BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**

**MỤC LỤC**

|             | Trang  |
|-------------|--|
| Chương I.   | NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG 1   |
| Chương II.  | PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ NGOẠI LỆ 4                        |
| Chương III. | SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 7              |
| Chương IV.  | DIỄN GIẢI CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 10           |
| Mục 1.      | QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO 10                      |
| Mục 2.      | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ) 20                  |
| Mục 3.      | QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC 27                   |
| Mục 4.      | QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ 30   |
| Chương V.   | DIỄN GIẢI NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 34 |
| Chương VI.  | TỔ CHỨC THỰC HIỆN 52   |
| Phụ lục.    | DANH MỤC BIỂU MẪU/ HỒ SƠ HỆ THỐNG  |



## QUY CHẾ

### Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành kèm theo Quyết định số 353/QĐ-UBND

ngày 02 tháng 8 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường 12)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về Hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tương đương với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 nhằm xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để thực hiện công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Quy chế này áp dụng đối với:

- Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Các công chức chuyên môn liên quan thuộc Ủy ban nhân dân phường.
- Các cán bộ, công chức liên quan.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *ISO 9001:2015* là tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tương đương với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015.

2. *UBND phường* là tổ chức xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng; là Ủy ban nhân dân Phường 12, quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh.

3. *Lãnh đạo cao nhất* là Chủ tịch UBND phường, quy định tại điều khoản 5 của ISO 9001:2015.

4. *Đại diện lãnh đạo* là chức danh được Lãnh đạo cao nhất của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của UBND phường phân công trách nhiệm và quyền hạn, quy định tại điều khoản 5.3 của ISO 9001:2015.

5. *Thủ tục trong phạm vi áp dụng* hoặc *thủ tục hành chính* hoặc *hoạt động hành chính công* là thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9001:2015 thuộc mỗi cơ quan chuyên môn.

6. *Khách hàng* là tổ chức, cá nhân có yêu cầu UBND phường thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng.



7. *Hệ thống quản lý chất lượng* hoặc *hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015* là hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát UBND phường về mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng.

8. *Quy chế hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015* là Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng quy định tại điều khoản 4.3 và 4.4 của ISO 9001:2015, xác định phạm vi và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường.

9. *Chính sách chất lượng* là định hướng chung của UBND phường có liên quan đến mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng được Lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

10. *Mục tiêu chất lượng* là những điều mong muốn được cụ thể hóa, định lượng và nhất quán với chính sách chất lượng, có liên quan đến mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng, được thiết lập tại các cấp và cơ quan chuyên môn trong UBND phường.

11. Quy định về từ viết tắt:

a) BCD: Ban chỉ đạo Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là Ban chỉ đạo ISO phường) - Đại diện lãnh đạo.

b) CCCM: Công chức chuyên môn.

c) CCCMHT: Các công chức chuyên môn hệ thống - các công chức chuyên môn thuộc Ban chỉ đạo ISO phường.

d) CCCMLV: Các công chức chuyên môn lĩnh vực - các công chức chuyên môn liên quan đến danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc UBND phường.

e) Văn phòng - Thống kê: Công chức chuyên môn Văn phòng - Thống kê.

### **Điều 3. Chính sách chất lượng**

Ủy ban nhân dân phường, cán bộ, công chức chuyên môn Ủy ban nhân dân phường cam kết thực hiện công việc với tinh thần trách nhiệm cao nhất và phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật, cung cấp cho mọi cá nhân và tổ chức dịch vụ hành chính công trên cơ sở đúng luật, đúng hẹn, công khai, minh bạch; Công chức phường có tác phong làm việc nghiêm túc, có thái độ tôn trọng, hòa nhã khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; xây dựng môi trường công sở văn minh hiện đại; Lắng nghe đầy đủ, thấu hiểu yêu cầu và hướng dẫn, giải thích tận tình, chu đáo mọi thắc mắc của cá nhân, tổ chức; Xây dựng và thực hiện quy trình giải quyết thủ tục đơn giản, công khai, minh bạch, đúng luật và đúng thời gian quy định.

Hệ thống quản lý chất lượng được tuân thủ phù hợp với những yêu cầu nghiêm ngặt của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, được cải tiến liên tục, được công khai và công bố nhằm thực hiện có chất lượng các hoạt động hành

chính công đối với nhân dân đảm bảo đúng trình tự thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật với phương châm:

**"CÔNG KHAI, MINH BẠCH-CÔNG TÂM,  
CHU ĐÁO-ĐÚNG LUẬT, ĐÚNG HẸN"**



## Chương II

### PHẠM VI ÁP DỤNG, NGOẠI LỆ VÀ VIỆN DẪN CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

#### **Điều 4. Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng**

1. UBND phường xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng để đạt được các mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng của UBND phường. Việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng được theo dõi và đánh giá bởi Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh đồng thời được Chủ tịch UBND phường công bố phù hợp và được kiểm tra, đánh giá việc công bố bởi Sở Khoa học và Công nghệ để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của quy định pháp luật hiện hành và ISO 9001:2015.

2. Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của UBND phường là tất cả thủ tục hành chính được chuẩn hóa và công bố trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh thuộc phạm vi chức năng quản lý của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường.

#### **Điều 5. Ngoại lệ của hệ thống quản lý chất lượng**

1. UBND phường cam kết áp dụng tất cả các yêu cầu của ISO 9001:2015, loại trừ các yêu cầu của các điều khoản sau đây (xem như là ngoại lệ của hệ thống quản lý chất lượng):

a) Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ

- Tất cả quy định của các thủ tục trong phạm vi áp dụng của UBND phường trong hệ thống này đều được tuân thủ và thực hiện theo quy định (yêu cầu) của các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;

- Nếu quy định của UBND phường có điểm khác biệt với các quy định của pháp luật hiện hành thì đó là quy định thuận lợi hơn cho khách hàng (Ví dụ như quy định tổng thời gian tối đa thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng thấp hơn thời gian quy định của văn bản quy phạm pháp luật), hoàn toàn không có các hoạt động thiết kế, ví dụ trên có thể được hiểu là hoạt động phát triển nhưng hoạt động này tương đối đơn giản;

- UBND phường không áp dụng các yêu cầu của điều khoản này trong hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

b) Điều khoản 8.5.5 – Hoạt động sau giao hàng

- UBND phường không áp dụng yêu cầu “sau giao hàng” của điều khoản này trong hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015;

- Các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng được kiểm soát, theo dõi và đo lường đến khi trả kết quả cho khách hàng, các hoạt động tiếp theo sau khi trả kết quả cho khách hàng – hoạt động “hậu kiểm” – là hoạt động quản lý nhà nước hiện chưa được áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng;

- Các hoạt động tác nghiệp cũng được kiểm soát, theo dõi và đo lường đến công đoạn cuối cùng của mỗi quy trình liên quan, những hoạt động tiếp theo cũng chưa được áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng.



c) Điều khoản 8.5.1.f – Xác nhận giá trị sử dụng và xác nhận lại giá trị sử dụng định kỳ của khả năng đạt được kết quả hoạch định của quá trình đối với việc sản xuất và cung cấp dịch vụ, khi kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận được bằng việc theo dõi và đo lường sau đó:

- Tất cả quy định của các thủ tục trong phạm vi áp dụng của UBND phường trong hệ thống này đều tuân thủ theo quy định của pháp luật hiện hành; các công đoạn của các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng và các quy trình tác nghiệp đều được thông qua, xem xét và kiểm tra xác nhận căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;

- Việc hồ sơ nộp vào của khách hàng đầy đủ (về số lượng và nội dung) hay không để ra văn bản yêu cầu bổ túc, đủ điều kiện hay không đủ điều kiện để ra văn bản chấp thuận hoặc kết quả tương đương, văn bản không chấp thuận hoặc kết quả tương đương đều căn cứ vào các chuẩn mực theo dõi và đo lường sản phẩm (chuẩn mực chấp nhận) – các quy định của pháp luật hiện hành và quy định cụ thể hóa của UBND phường; không có công đoạn nào cần phải thực hiện việc xác nhận giá trị sử dụng của các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, kết quả thực hiện các quy định trên trong việc thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng đều rõ ràng và có căn cứ;

- UBND phường không áp dụng các yêu cầu của điều khoản này trong hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

2. Tuy hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường có các ngoại lệ như trên nhưng UBND phường vẫn cam kết đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu luật định và chế định hiện hành. Các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của UBND phường trong việc cung cấp các hoạt động hành chính công đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu thích hợp.

## **Điều 6. Viện dẫn các tài liệu dạng văn bản của hệ thống quản lý chất lượng**

Căn cứ vào bối cảnh của tổ chức (context of the organization) phân chia thành năm quá trình chủ yếu của hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015 là: sự lãnh đạo (leadership), hoạch định (planning), hỗ trợ (support) và thực hiện (operation), đánh giá kết quả thực hiện (performance evaluation), cải tiến (improvement), UBND phường thiết lập bốn quá trình chính (quy định tại Điều 7) bao gồm tám loại thông tin dạng văn bản được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục như sau:

1. Quy chế hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 – điều khoản 4.3 và 4.4: bao gồm hạng mục 3, 5, 6, 7
2. Chính sách chất lượng – điều khoản 5.2
3. Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo (quy định tại Mục 1, Chương IV) – điều khoản 6.1 và 9.3
4. Mục tiêu chất lượng – điều khoản 6.2
5. Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ) (quy định tại Mục 2, Chương IV) – điều khoản 7.5

6. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (quy định tại Mục 3, Chương IV) – điều khoản 8.7 và 10.2
7. Quy trình đánh giá nội bộ (quy định tại Mục 4, Chương IV) – điều khoản 9.2
8. Quy định vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của các chức danh, các văn bản về hỗ trợ nguồn lực, năng lực, nhận thức và trao đổi thông tin và các văn bản liên quan theo quy định của pháp luật – điều khoản 5.3, 7.1, 7.2, 7.3 và 7.4

**Chương III**  
**SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH**  
**TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**Điều 7. Sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng**

| ST<br>T | Quá trình chính   | Điều<br>khoả<br>n | BCĐ | CCCMHT | CCCMLV                       | Thông tin dạng văn bản<br>(viện dẫn)  |   |
|---------|---|-------------------|-----|--------|------------------------------|---|---|
| 1       | Quá trình lãnh<br>đạo, hoạch định<br>và cải tiến hệ<br>thống quản lý<br>chất lượng  | 4.1               | C   | P      | P                            | Quy chế hệ thống quản lý chất<br>lượng TCVN ISO 9001:2015<br>(4.3 và 4.4)*                              |   |
|         |   | 4.2               |     |        |                              |   |   |
|         |   | 4.3*              |     |        |                              |   |   |
|         |   | 4.4*              |     |        |                              |   |   |
|         | 5.1   |                   |     |        | Chính sách chất lượng (5.2)* |   |   |
|         | 5.2*  |                   |     |        |                              |   |   |
|         | 6.1   |                   |     |        |                              | Mục tiêu chất lượng (6.2)*  |   |
|         | 6.2*  |                   |     |        |                              |   |   |
|         | 6.3   |                   |     |        |                              |   |   |
|         | 9.3   |                   |     |        |                              | Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội<br>và xem xét của lãnh đạo (6.1 và<br>9.3)                             |   |
|         | 10.1  |                   |     |        |                              |   |   |
|         | 10.3  |                   |     |        |                              |   |   |
| 2       | Quá trình hỗ trợ<br>và đánh giá kết<br>quả thực hiện hệ<br>thống quản lý<br>chất lượng  | 7.5*              | P   | C      | P                            | Quy trình kiểm soát thông tin<br>dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ)<br>(7.5)*                             |   |
|         |   | 9.2               |     |        |                              | Quy trình đánh giá nội bộ (9.2)   |   |
| 3       | Quá trình xác<br>định vai trò, trách<br>nhiệm và quyền<br>hạn; hỗ trợ nguồn<br>lực, năng lực,<br>nhận thức và trao<br>đổi thông tin | 5.3               | P   | C      | P                            | Quy định vai trò, trách nhiệm<br>và quyền hạn của các chức<br>danh                                      |   |
|         |   | 7.1               |     |        |                              |   |   |
|         |   | 7.2               |     |        |                              |   | Các văn bản về hỗ trợ nguồn<br>lực, năng lực, nhận thức và trao<br>đổi thông tin và các văn bản<br>liên quan theo quy định của<br>pháp luật |
|         |   | 7.3               |     |        |                              |   |   |
|         | 7.4   |                   |     |        |                              |   |   |
| 4       | Quá trình thực<br>hiện thủ tục trong<br>phạm vi áp dụng;<br>theo dõi, đo  | 8.1*              | P   | P      | C                            | Quy định nội dung công việc<br>thực hiện của thủ tục trong<br>phạm vi áp dụng (quy định tại<br>Điều 8)* |   |
|         |   | 8.2               |     |        |                              |   |   |
|         |   | 8.4               |     |        |                              |   |   |

| ST<br>T | Quá trình chính                 | Điều<br>khoả<br>n                | BCĐ | CCCMHT | CCCMLV | Thông tin dạng văn bản<br>(viện dẫn)  |
|---------|---------------------------------|----------------------------------|-----|--------|--------|---|
|         | lường, phân tích<br>và đánh giá | 8.5<br>8.6<br>8.7<br>9.1<br>10.2 |     |        |        | Quy trình kiểm soát sự không<br>phù hợp và hành động khắc<br>phục (8.7 và 10.2) |

Ghi chú : C: trách nhiệm chính

P: trách nhiệm phụ

\* : thông tin dạng văn bản được duy trì theo yêu cầu của ISO 9001:2015

Bảng trên không những thể hiện sự tương tác giữa các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 mà còn thể hiện sự tương tác giữa trách nhiệm của các CCCM, thể hiện được mối quan hệ giữa các CCCM thông qua từng quá trình chính – từng hoạt động tác nghiệp chính của hệ thống quản lý chất lượng. Đó là phương pháp mô tả sự tương tác giữa các quá trình và viện dẫn hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng mà UBND phường xác định là phù hợp đến thời điểm này.

#### **Điều 8. Quy định nội dung công việc thực hiện của thủ tục trong phạm vi áp dụng**

| STT | Nội dung công việc   | Các thông tin dạng văn bản liên quan (viện dẫn)  |
|-----|--|--|
| 1   | Xác định căn cứ pháp lý của thủ tục trong phạm vi áp dụng                  | Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan   |
| 2   | Xác định biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ của thủ tục trong phạm vi áp dụng | Danh mục hồ sơ cần nộp<br>Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ   |
| 3   | Thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng                                    | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả<br>Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ<br>Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ<br>Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả<br>Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ<br>Sổ theo dõi hồ sơ |

| STT | Nội dung công việc   | Các thông tin dạng văn bản liên quan (viện dẫn)       |
|-----|--|---|
| 4   | Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá - Sự thỏa mãn của khách hàng                 | Phiếu khảo sát ý kiến (phần mềm)                      |
| 5   | Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá - Phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng |



**Chương IV**  
**DIỄN GIẢI CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN**  
**CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**Mục 1**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ RỦI RO, CƠ HỘI VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

**Điều 9. Quy trình hành động giải quyết rủi ro và cơ hội**

| STT | Công việc  | Đối tượng thực hiện  | Biểu mẫu/ hồ sơ   |
|-----|--|--|---|
| 1   | Phân tích bối cảnh   | Lãnh đạo cao nhất/<br>Đại diện lãnh đạo<br>Ban chỉ đạo ISO         | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác)  |
| 2   | Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội                           | Lãnh đạo cao nhất/<br>Đại diện lãnh đạo<br>Ban chỉ đạo ISO<br>CCCM | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác)  |
| 3   | Đánh giá rủi ro và cơ hội                                      | Lãnh đạo cao nhất/<br>Đại diện lãnh đạo<br>Ban chỉ đạo ISO<br>CCCM | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác)  |
| 4   | Thực hiện hành động giải quyết rủi ro và cơ hội                | Lãnh đạo cao nhất/<br>Đại diện lãnh đạo<br>Ban chỉ đạo ISO<br>CCCM | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác)<br>Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo |
| 5   | Đánh giá hiệu lực của hành động đã giải quyết rủi ro và cơ hội | Ban chỉ đạo ISO  | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo   |

**Điều 10. Nội dung chi tiết của quy trình hành động giải quyết rủi ro và cơ hội**

1. Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm:

- Bối cảnh bên ngoài:
    - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của UBND phường và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.
    - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố khác hoặc địa phương.
    - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, thành phố địa phương khác hoặc trong thành phố, địa phương mình.
    - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.
  - Bối cảnh bên trong (nội bộ):
    - Kết quả hoạt động trong nội bộ UBND phường, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.
    - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).
    - Tình hình văn hóa công sở.
    - Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).
    - Các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).
  - Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:
    - Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.
    - Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.
    - Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.
    - Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.
2. Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội:
- Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến hệ thống quản lý chất lượng và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, các CCCM tham mưu của UBND phường có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:
    - Định hướng chiến lược;
    - Mục đích của hệ thống quản lý chất lượng;
    - Các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng;
    - Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;
    - Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

- Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ, dịch vụ hành chính công, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng của UBND phường.

- Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của UBND phường (bên trong và bên ngoài) và mức độ của các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.

- Kết quả nhận diện và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

- Bản chất của rủi ro;
- Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục cơ hội;
- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

### 3. Đánh giá rủi ro và cơ hội:

- Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro có hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.

- Căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào UBND phường, trong đó xác định ba mức độ rủi ro:

- Thấp: mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến CCCM. Kết luận: Không phải là rủi ro hoặc cơ hội.

- Cao: có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến CCCM. Kết luận: Trường hợp tích cực là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro.

- Rất cao: có xuất hiện tác động không tích cực đáng kể, gây ảnh hưởng diện sâu, rộng và thường xuyên, tác động vào việc tuân thủ quy định pháp luật, uy tín, hình ảnh... của CCCM. Kết luận: Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời.

### 4. Thực hiện hành động giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Sau khi đánh giá rủi ro và cơ hội, Văn phòng - Thống kê tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ:

- Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội.

- Trách nhiệm cho từng hành động.

- Thời gian thực hiện.

- Kết quả dự kiến sẽ đạt được.

- Lãnh đạo cao nhất phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo việc thực hiện. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế



hoạch. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

5. Đánh giá hiệu lực của hành động đã giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Lãnh đạo cao nhất phân công Văn phòng - Thống kê thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

- Định kỳ theo Quy trình xem xét của lãnh đạo, Đại diện lãnh đạo xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội theo Quy trình xem xét của lãnh đạo.

### **Điều 11. Quy định quản lý rủi ro và cơ hội**

1. Mục đích của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, UBND phường 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 UBND phường.

2. Khi nhận diện, xác định các rủi ro và cơ hội đối với hệ thống quản lý chất lượng, các vấn đề nội bộ và bên ngoài cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đều được UBND phường xem xét.

- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc UBND phường 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.

3. Chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro, UBND phường xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với hệ thống quản lý chất lượng. Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, UBND phường tập trung vào việc:

- Mang lại sự tin cậy về việc hệ thống quản lý chất lượng 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.

4. Hành động mà UBND phường có thể đề giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro:

- 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 bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong UBND phường;
- 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 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 thủ tục hành chính.
- Không hành động, khi UBND phường tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.

5. Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro giúp UBND phường 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...

#### **Điều 12. Quy trình xem xét của lãnh đạo**

| <b>STT</b> | <b>Công việc</b>   | <b>Đối tượng thực hiện</b>                                | <b>Biểu mẫu/ hồ sơ</b>  |
|------------|--|---|---|
| 1          | Báo cáo tình hình hoạt động của hệ thống   | CCCM liên quan  | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng               |
| 2          | Chuẩn bị họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo                            | Lãnh đạo cao nhất/<br>Đại diện lãnh đạo<br>CCCM liên quan | --  |
| 3          | Tiến hành họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo                           | Đại diện lãnh đạo<br>CCCM liên quan                       | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo |
| 4          | Thực hiện quyết định và hành động theo kết luận của cuộc họp                                 | CCCM liên quan  | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo |
| 5          | Theo dõi kết quả thực hiện của cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo | Đại diện lãnh đạo<br>hoặc người được ủy quyền             | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo |

#### **Điều 13. Quy định xem xét của lãnh đạo**

1. Lãnh đạo cao nhất tổ chức xem xét hệ thống quản lý chất lượng 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 và phù hợp với định hướng chiến lược của UBND phường. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả việc xem xét chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng.

2. UBND phường lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.

3. Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng từng thời kỳ là đầu vào của cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất.

4. Mỗi năm một lần (thông thường sau đánh giá nội bộ định kỳ), Lãnh đạo cao nhất tiến hành định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo sự thích hợp, đầy đủ, hiệu lực và cải tiến (nếu có) của hệ thống.

5. Theo yêu cầu đột xuất của Lãnh đạo cao nhất, bất cứ lúc nào cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất cũng có thể được tiến hành.

6. Thư ký cuộc họp hoàn chỉnh Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo để mô tả nội dung cuộc họp dưới dạng văn bản chuyển đến CCCM liên quan sau cuộc họp để theo dõi và thực hiện quyết định của Lãnh đạo cao nhất (nếu có) một cách chính thức. Đây chính là đầu ra của cuộc họp xem xét của lãnh đạo. Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện các quyết định của mình (đầu ra của cuộc họp).

7. Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo, và các báo cáo, biên bản khác được luân chuyển giữa Lãnh đạo cao nhất và các CCCM liên quan thể hiện việc trao đổi thông tin nội bộ về hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng ngoài các phương pháp trao đổi thông tin khác.

8. Đầu vào và đầu ra của cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất thể hiện sự cam kết của lãnh đạo, hướng vào khách hàng, hoạch định hệ thống quản lý chất lượng, theo dõi, đo lường các quá trình và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng.

9. Các cuộc họp giao ban và bất kỳ cuộc họp nào khác (định kỳ và đột xuất) của Lãnh đạo cao nhất với nội dung liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng vẫn được xem là cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất và biên bản của các cuộc họp này (nếu có) là bằng chứng lãnh đạo xem xét hệ thống quản lý chất lượng.

10. Nội dung (đầu vào) của cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất bao gồm các nội dung như sau:

| STT | Nội dung   | Diễn giải   |
|-----|--|---|
| 1   | Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh | 1. Kết quả thực hiện của những công việc được giao theo quyết định, hành động cụ thể trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo lần trước. |

| STT | Nội dung   | Diễn giải   |
|-----|--|---|
|     | đạo lần trước  | 2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).  |
| 2   | Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thay đổi, bổ sung quy định của luật pháp.</li> <li>2. Thay đổi, bổ sung yêu cầu của khách hàng.</li> <li>3. Thay đổi, bổ sung nhân sự.</li> <li>4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</li> </ol>   |
| 3   | Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng bao gồm bảy nội dung cụ thể.</li> <li>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</li> </ol>  |
| 3.1 | Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên quan tâm liên quan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phản hồi của khách hàng: số lượng, phản hồi “quan trọng” và “thường xảy ra”, cách giải quyết.</li> <li>2. Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng (nếu có).</li> <li>3. Kết quả theo dõi, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, phân tích dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng, sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ và nhận xét.</li> <li>4. Thông tin phản hồi của các bên quan tâm liên quan.</li> <li>5. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</li> </ol>                  |
| 3.2 | Mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng.</li> <li>2. Việc xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động khắc phục và thực hiện hành động khắc phục nếu kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng không đạt so với mục tiêu đề ra.</li> <li>3. Việc xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định rủi ro và thực hiện hành động nếu kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng đạt so với mục tiêu đề ra nhưng kết quả quá thấp hoặc không ổn định (nếu có).</li> <li>4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).</li> </ol> |
| 3.3 | Kết quả thực hiện quy trình cung cấp thủ tục trong phạm vi áp dụng và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Việc vận hành hệ thống tài liệu (khó khăn và thuận lợi).</li> <li>2. Dữ liệu thống kê.</li> <li>3. Những lỗi “quan trọng” khi phát sinh đầu ra không phù hợp, cách xử lý.</li> <li>4. Những lỗi “thường xảy ra” khi phát sinh đầu ra không phù hợp, cách xử lý.</li> <li>5. Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã xử lý những lỗi “quan trọng” và “thường xảy ra” đó (nếu có).</li> </ol>  |

| STT | Nội dung  | Diễn giải  |
|-----|---|--|
|     |   | 6. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).   |
| 3.4 | Sự không phù hợp và hành động khắc phục                         | 1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục phát sinh từ công việc hàng ngày.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).   |
| 3.5 | Kết quả theo dõi và đo lường                                    | 1. Kết quả theo dõi và đo lường từ công việc hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).  |
| 3.6 | Kết quả đánh giá  | 1. Sự không phù hợp và hành động khắc phục phát sinh từ đánh giá (nội bộ và bên ngoài).<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).  |
| 3.7 | Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài                    | 1. Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).   |
| 4   | Sự đầy đủ của nguồn lực   | 1. Nhu cầu về con người.<br>2. Nhu cầu về cơ sở hạ tầng.<br>3. Nhu cầu về môi trường cho việc thực hiện quá trình.<br>4. Nhu cầu về nguồn lực theo dõi và đo lường.<br>5. Nhu cầu về tri thức.<br>6. Những vấn đề khác liên quan (nếu có). |
| 5   | Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội | 1. Hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).  |
| 6   | Các cơ hội cải tiến   | 1. Đề nghị cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và thủ tục trong phạm vi áp dụng.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).  |

11. Kết quả (đầu ra) của cuộc họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất bao gồm các nội dung như sau:

| STT | Nội dung   | Diễn giải  |
|-----|--|--|
| 1   | Các cơ hội cải tiến                              | 1. Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và thủ tục trong phạm vi áp dụng liên quan đến yêu cầu của khách hàng.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).       |
| 2   | Mọi nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng | 1. Quyết định những vấn đề liên quan đến mọi nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả cải tiến chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có). |
| 3   | Nhu cầu về nguồn lực                             | 1. Quyết định những vấn đề liên quan đến nguồn lực theo đề xuất của CCCM liên quan hoặc từ chính   |

| STT | Nội dung | Diễn giải   |
|-----|----------|---|
|     |          | Lãnh đạo cao nhất để đạt được những yêu cầu trên.<br>2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có). |

12. Tất cả các nội dung và kết quả xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất nêu trên được xem xét ít nhất mỗi năm một lần.

13. Căn cứ Mục tiêu chất lượng, Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng có nội dung cơ bản dưới đây (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác).

14. Nội dung cơ bản của việc báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng như sau (những chữ in nghiêng là nội dung của báo cáo, những chữ in thường là hướng dẫn phương pháp báo cáo, nếu mục nào không phát sinh thì ghi rõ là “không phát sinh”):

*I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG* (cột “nội dung” và “mục tiêu đề ra” sao chép từ Mục tiêu chất lượng, cột “kết quả đạt được” ghi rõ kết quả thực tế)

| STT | Nội dung | Mục tiêu đề ra | Kết quả đạt được |
|-----|----------|----------------|------------------|
|     |          |                |                  |

## *II. VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ PHÙ HỢP CỦA DỊCH VỤ*

Tất cả các nội dung và kết quả xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất nêu trên được xem xét ít nhất mỗi năm một lần.

Báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm được thực hiện chung với báo cáo tháng 3, tháng 6, tháng 9 và tháng 12.

Căn cứ Mục tiêu chất lượng, Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng có nội dung cơ bản dưới đây (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác).

Nội dung của việc báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo quy định

*III. PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG* (việc này được thực hiện từ việc phát, thu thập, tổng hợp – thống kê, phân tích kết quả các Phiếu câu hỏi ý kiến khách hàng)

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về sự hài lòng của khách hàng của các thủ tục trong phạm vi áp dụng (kết quả thống kê, tổng hợp và phân tích theo từng lĩnh vực, theo từng bộ phận chuyên môn)

2. Đề xuất, kiến nghị (nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu về sự thỏa mãn của khách hàng)

## *IV. TÌNH TRẠNG CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC*

1. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá nội bộ* (những điểm không phù hợp phát sinh, giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với những điểm không phù hợp trong đánh giá nội bộ)

2. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá của các bộ phận* (những điểm không phù hợp phát sinh, giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với những điểm không phù hợp trong đánh giá chứng nhận/ đánh giá giám sát)

3. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt* (giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt)

4. *Hành động khắc phục phát sinh từ công việc* (những vấn đề trực tiếp liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng, đến công việc phát sinh đã, đang và sẽ được giải quyết)

V. *CÁC ĐỀ NGHỊ CẢI TIẾN VÀ NHU CẦU VỀ NGUỒN LỰC (NHÂN LỰC, CƠ SỞ VẬT CHẤT, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC)* (nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu của việc đào tạo nguồn nhân lực về hệ thống quản lý chất lượng; đề xuất cải tiến và nhu cầu về nguồn lực để phục vụ khách hàng tốt hơn)**Biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ**

| STT | Tên biểu mẫu/ hồ sơ   | Trách nhiệm lưu   | Thời gian lưu tối đa |
|-----|---|---|----------------------|
| 1   | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng               | Đại diện lãnh đạo<br>Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |
| 2   | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo | Đại diện lãnh đạo<br>Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |

**Mục 2**  
**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SO)**

**Điều 14. Quy trình**

| STT | Công việc   | Đối tượng thực hiện                    | Biểu mẫu/ hồ sơ                       |
|-----|---|--|---------------------------------------|
| 1   | Phát sinh nhu cầu soạn thảo mới hoặc điều chỉnh nội dung tài liệu   | Người có nhu cầu (CCCM liên quan)      | Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu  |
| 2   | Xem xét sự phù hợp của tài liệu so với yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật, yêu cầu của ISO 9001:2015 và yêu cầu thực tế | Văn phòng - Thống kê                   | Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu  |
| 3   | Xem xét và phê duyệt nội dung đề nghị soạn thảo mới hoặc điều chỉnh   | Đại diện lãnh đạo                      | Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu  |
| 4   | Ban hành tài liệu mới và thu hồi tài liệu cũ (nếu có)   | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | Sổ công văn<br>Bản hiệu đính tài liệu |

**Điều 15. Quy định về thông tin dạng văn bản được duy trì (tài liệu)**

1. Phê duyệt tài liệu về sự đầy đủ trước khi ban hành
  - a) Hệ thống tài liệu nội bộ là các tài liệu do UBND phường ban hành được sử dụng cho hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015. Hệ thống tài liệu nội bộ do các CCCM liên quan đóng góp ý kiến, Văn phòng - Thống kê biên soạn (tổng hợp), Đại diện lãnh đạo xem xét (tham mưu) bao gồm:
    - Chính sách chất lượng.
    - Mục tiêu chất lượng.
    - Quy chế hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 (bao gồm cả nội dung chi tiết của thông tin dạng văn bản thiết lập theo yêu cầu của ISO 9001:2015 được quy định từ Mục 2 đến Mục 4, Chương IV).
    - Tất cả biểu mẫu/ hồ sơ áp dụng thuộc hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:
      - Tất cả biểu mẫu/ hồ sơ của các tài liệu hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống ban hành kèm theo Quy chế này.
      - Tất cả biểu mẫu/ hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng và biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống còn lại được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ được các CCCM biên soạn (tổng hợp) và xem xét (tham mưu).



b) Quy chế hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng được Lãnh đạo cao nhất phê duyệt; Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ được Đại diện lãnh đạo phê duyệt.

2. Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu

a) Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện lãnh đạo có thẩm quyền kiểm soát và yêu cầu trực tiếp Văn phòng - Thống kê điều chỉnh hệ thống tài liệu nội bộ.

b) Khi nhận được Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu đã được Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện lãnh đạo phê duyệt, nếu không chỉnh sửa trực tiếp hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại thì Bản hiệu đính tài liệu được Văn phòng - Thống kê cập nhật, trình Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện lãnh đạo phê duyệt và phân phối đến CCCM liên quan. Bản hiệu đính tài liệu được xem là một phần của hệ thống tài liệu nội bộ.

c) Sau một khoảng thời gian nào đó, nếu cần thiết, căn cứ vào Bản hiệu đính tài liệu, Văn phòng - Thống kê chỉnh sửa trực tiếp hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại. Bản hiệu đính tài liệu được xóa bỏ phần nội dung đã được cập nhật và quay trở lại điểm xuất phát ban đầu.

3. Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu

a) Tình trạng thay đổi và sửa đổi hiện hành của hệ thống tài liệu nội bộ được nhận biết và thể hiện thông qua ngày ký văn bản/ hồ sơ ban hành của tài liệu đó.

b) Tất cả các tài liệu có hiệu lực thi hành sau năm ngày làm việc kể từ ngày ký văn bản/ hồ sơ ban hành, nếu không có quy định nào khác trong văn bản/ hồ sơ ban hành.

4. Đảm bảo các bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng

a) Văn phòng - Thống kê giữ bản gốc và một bản chính của hệ thống tài liệu nội bộ.

b) Văn phòng - Thống kê ban hành (các) bản chính của hệ thống tài liệu nội bộ đến CCCM liên quan.

c) Bản chính của hệ thống tài liệu nội bộ phải luôn có sẵn tại nơi làm việc của các CCCM liên quan.

5. Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng, dễ nhận biết

a) Bản gốc của hệ thống tài liệu nội bộ chỉ có chữ ký của người có thẩm quyền và chỉ có bản duy nhất tại Văn phòng - Thống kê.

b) Các bản chính của hệ thống tài liệu nội bộ có chữ ký của người có thẩm quyền và được đóng dấu.

c) Bản sao chụp cả dấu và chữ ký của hệ thống tài liệu nội bộ không được thực hiện theo đúng thể thức bản sao chỉ có giá trị thông tin, tham khảo.

6. Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát

a) Hệ thống tài liệu có nguồn gốc bên ngoài - hệ thống tài liệu bên ngoài - là tất cả văn bản quy phạm pháp luật (Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị, v.v...) và các văn bản áp dụng pháp luật do các cơ quan nhà nước ban hành thể hiện dưới dạng văn bản mà UBND phường phải chịu sự điều chỉnh và bắt buộc áp dụng, những tài liệu kỹ thuật chuyên môn bắt buộc hoặc khuyến khích áp dụng (nếu có).

b) Ngoài ra, các văn bản quy phạm pháp luật đăng trên Công báo cũng được xem là một phần của hệ thống tài liệu bên ngoài. Việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành được UBND phường nhận biết trong những trường hợp sau:

- Nếu các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật chưa/ không chính thức được ban hành đến UBND phường thì sử dụng mọi phương thức để có được văn bản đó (từ mạng internet, từ các cuộc họp tập huấn triển khai, từ các sách tổng hợp văn bản, v.v...). Các văn bản này không có đầy đủ các dấu hiệu kiểm soát như văn bản được ban hành chính thức đến UBND phường.

- Nếu các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật được ban hành chính thức đến UBND phường thì được thực hiện theo quy định về công tác văn thư (có thể được kiểm soát thông qua phần mềm tin học).

c) Các CCCM liên quan lập Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan và kèm theo tất cả các văn bản được cập nhật trong Danh mục (tối thiểu là dạng file trên máy tính) để kiểm soát hệ thống tài liệu bên ngoài.

d) Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan do Đại diện lãnh đạo phê duyệt, đảm bảo bao gồm tất cả các loại văn bản sau:

- Các văn bản quy định thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp, quy định thời hạn giải quyết (tổng thời gian chuẩn).

- Các văn bản quy định phí và lệ phí mà khách hàng phải nộp (nếu có).

- Các văn bản quy định những điều kiện cụ thể để thụ lý hồ sơ, căn cứ để phát hành kết quả đến khách hàng.

e) Nếu cần thiết, Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan và văn bản kèm theo được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ để khách hàng tra cứu.

f) Khuyến khích CCCM liên quan nên lập Sổ công văn có ký giao nhận nhằm mục đích kiểm soát được sự luân chuyển của các văn bản nội bộ và bên ngoài.

7. Ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì mục đích nào đó

a) Nếu Văn phòng - Thống kê ban hành hệ thống tài liệu nội bộ mới được chỉnh sửa từ hệ thống tài liệu cũ thì các CCCM liên quan có trách nhiệm thu hồi hệ thống tài liệu cũ để loại bỏ bằng cách gạch chéo (sử dụng mặt sau làm giấy nháp) hoặc xé bỏ hoặc hủy bằng máy hủy giấy.

b) Khi văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật được ban hành mà có ảnh hưởng đến quy trình liên quan đến các thủ tục trong phạm vi áp

dụng, các CCCM phải áp dụng và thông báo cho Văn phòng - Thống kê tối đa trong thời hạn ba ngày kể từ ngày văn bản có hiệu lực thi hành để Văn phòng - Thống kê kịp thời lập Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu. Các việc tiếp theo được thực hiện như sau:

- Nếu văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan được thay thế một phần bằng một văn bản mới thì cập nhật bổ sung văn bản mới vào Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

- Nếu văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan được thay thế toàn phần bằng một văn bản mới thì cập nhật thay thế văn bản mới vào Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan (xóa văn bản cũ, thêm văn bản mới).

c) Nếu hệ thống tài liệu nội bộ và bên ngoài không còn hiệu lực nhưng cần lưu trữ để tham khảo thì Văn phòng - Thống kê và CCCM liên quan có nhu cầu lưu lại tham khảo phải sử dụng những dấu hiệu nhận biết phù hợp, tránh việc sử dụng vô tình. Hệ thống tài liệu lỗi thời này phải được tách biệt và nhận biết khác với hệ thống tài liệu hiện hành đang có hiệu lực.

#### **Điều 16. Quy định về thông tin dạng văn bản được lưu trữ (hồ sơ)**

##### 1. Phân loại hồ sơ

a) Hồ sơ là bằng chứng khách quan phát sinh từ phiếu, bảng, biểu, sổ được sao chụp từ biểu mẫu định trước và được điền đầy đủ thông tin (viết tay hoặc đánh máy vi tính) khi vận hành các hoạt động tác nghiệp liên quan, cũng có thể phát sinh mà không theo hình thức của một biểu mẫu định trước và các hồ sơ xuất phát từ bên ngoài.

b) Hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng được quy định tại Điều 13 như sau:

- Tất cả biểu mẫu/ hồ sơ của các tài liệu hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống ban hành kèm theo Quy chế này.

- Tất cả biểu mẫu/ hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng và biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống còn lại được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ.

c) Biểu mẫu/ hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng được phân loại như sau:

- Hồ sơ đầu vào: thành phần hồ sơ khách hàng nộp.

- Hồ sơ giải quyết: hồ sơ phát sinh từ công đoạn tiếp nhận, công đoạn thụ lý và công đoạn phê duyệt kết quả theo thẩm quyền.

- Hồ sơ đầu ra: kết quả phát hành đến khách hàng; bao gồm kết quả đủ điều kiện, không đủ điều kiện và chưa đủ điều kiện.

d) Tùy thuộc vào tình hình thực tế của mỗi thủ tục trong phạm vi áp dụng, Danh mục hồ sơ cần nộp đảm bảo nội dung sau (không bắt buộc phải đầy đủ nội dung này, yêu cầu cơ bản là xác định rõ thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp):



- Quy định thành phần hồ sơ cần nộp thông thường và các trường hợp phát sinh (tình huống), thành phần hồ sơ này phải căn cứ vào các văn bản được cập nhật trong Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;

- Mỗi loại hồ sơ cần nộp được xác định tên, số lượng bản chính để nộp/ đối chiếu, số lượng bản sao (công chứng, chứng thực hoặc chỉ cần sao chụp), cơ quan liên hệ và địa chỉ cụ thể (nếu có) để thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan đó trước khi tập hợp đủ hồ sơ nộp cho UBND phường.

e) Danh mục hồ sơ cần nộp được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ. Tên của Danh mục hồ sơ cần nộp có thể được đặt khác tùy thuộc vào tình hình thực tế của mỗi thủ tục trong phạm vi áp dụng; kết hợp với công khai bộ thủ tục hành chính chung.

f) Các CCCM liên quan lập Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ và kèm theo tất cả các biểu mẫu/ hồ sơ được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ để kiểm soát tất cả biểu mẫu/ hồ sơ áp dụng thuộc hệ thống quản lý chất lượng; Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ đảm bảo nội dung sau:

- Biểu mẫu/ hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng: hồ sơ đầu vào, hồ sơ giải quyết và hồ sơ đầu ra.

- Biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống còn lại (ngoại trừ biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống kèm theo Quy chế này).

- Bao gồm tất cả biểu mẫu/ hồ sơ được quy định theo các văn bản được cập nhật trong Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan (yêu cầu tối thiểu); tất cả biểu mẫu/ hồ sơ do CCCM liên quan tự quy định (để tạo điều kiện thuận lợi cho công việc, nếu cần thiết).

- Biểu mẫu/ hồ sơ là văn bản hành chính được ghi rõ là “dạng văn bản” sau tên biểu mẫu/ hồ sơ.

g) Căn cứ danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9001:2015 thuộc mỗi CCCM, các CCCM đảm bảo tổng thời gian chuẩn và thời gian chuẩn của từng công đoạn thông qua các biểu mẫu/ hồ sơ thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng (các biểu mẫu/ hồ sơ này được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ). Sáu biểu mẫu cần áp dụng khi thực hiện mỗi thủ tục hành chính bao gồm:

- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
- Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
- Sổ theo dõi hồ sơ

h) Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là phương pháp để kiểm soát thời gian chuẩn của từng công đoạn, được xem như quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đảm bảo các yêu cầu sau (nếu cần thiết):

- Thực hiện sau khi tiếp nhận thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp, luân chuyển và luôn được lưu kèm theo hồ sơ lưu của thủ tục trong phạm vi áp dụng.

- Tổng thời gian chuẩn được quy định trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là tổng thời gian tối đa, không được vượt quá quy định của văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

- Một thủ tục trong phạm vi áp dụng có thể được thể hiện thông qua một hoặc nhiều Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, một Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ có thể bao gồm một hoặc nhiều thủ tục trong phạm vi áp dụng; việc phân chia này tùy thuộc vào tổng thời gian chuẩn, sự phân chia công đoạn của quy trình.

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ phân chia tổng thời gian chuẩn thành thời gian chuẩn của từng công đoạn – mỗi công đoạn được đánh số thứ tự.

- Trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, việc ký giao nhận là yêu cầu bắt buộc phải quy định khi xác nhận sự chuyển giao từ công đoạn này sang công đoạn sau.

i) Quy định về thời hạn giải quyết (tổng thời gian chuẩn):

- Ngày được hiểu là ngày làm việc; các ngày nghỉ theo quy định của nhà nước không phải là ngày làm việc (ngoại trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định cụ thể là tính tất cả mọi ngày).

- Thời hạn bắt đầu tại thời điểm phát sinh sự kiện của ngày đầu tiên của thời hạn – nghĩa là ngày nhận hồ sơ của khách hàng được tính là ngày thứ nhất, trường hợp nhận hồ sơ sau 15 giờ thì ngày hôm sau được tính là ngày thứ nhất.

- Thời hạn kết thúc tại thời điểm kết thúc ngày cuối cùng của thời hạn – nghĩa là ngày hoàn tất kết quả là ngày cuối cùng, ngày hẹn trả kết quả là ngày hôm sau của ngày cuối cùng; nếu ngày hẹn trả kết quả là ngày cuối cùng thì giờ hoàn tất kết quả phải trước giờ hẹn trả kết quả.

2. Quy định về kiểm soát hồ sơ

a) Tất cả hồ sơ được nhận biết, truy cập theo phần Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ.

b) Tất cả hồ sơ do CCCM liên quan lưu trữ được xác định thời gian lưu tối đa cũng theo Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ.

c) Thời gian lưu tối đa là thời gian lưu trữ tối đa trước khi chuyển khu vực lưu trữ (kho lưu trữ - nếu có), thời gian lưu trữ tại khu vực lưu trữ tuân theo quy định của các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

d) Sau khi hết thời gian lưu tối đa, các CCCM liên quan chuyển toàn bộ hồ sơ đến khu vực lưu trữ hồ sơ (nếu có khu vực lưu trữ) để lưu trữ theo quy định của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan đối với từng loại hồ sơ. Nếu không xác định được thời gian lưu trữ thì tùy theo tính chất quan trọng và giá trị hiệu lực của hồ sơ mà ấn định thời gian lưu hoặc lưu vô thời hạn cho đến khi có văn bản chính thức quy định về lưu trữ của cấp có thẩm quyền.

e) Khu vực lưu trữ hồ sơ luôn sạch sẽ, ngăn nắp, thông thoáng và không bị ẩm mốc để không xảy ra tình trạng thiếu kiểm soát, hư hỏng, nhàu nát, ảnh hưởng đến chất lượng hồ sơ, tài liệu.

f) Tất cả các hồ sơ khi hết hạn lưu trữ đều được tập hợp ở khu vực riêng biệt, dễ nhận biết để chờ hủy bỏ và tiến hành thủ tục hủy hồ sơ theo quy định của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

g) Các hồ sơ được lưu trữ để phục vụ cho việc kiểm soát các hoạt động tác nghiệp của các CCCM liên quan và cũng là bằng chứng của việc vận hành các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, cần rõ ràng, dễ nhận biết và dễ truy cập.

h) Bên cạnh đó, các hồ sơ cũng phải được nhận biết, bảo quản, bảo vệ, truy cập, lưu trữ và hủy bỏ sao cho đảm bảo được tính bảo mật của các hoạt động tác nghiệp liên quan.

i) Chỉ có người có thẩm quyền liên quan mới được phép tiếp cận hoặc sử dụng các dữ liệu trên các hồ sơ; những người khác, đặc biệt là người ngoài cơ quan muốn tiếp cận hoặc sử dụng phải được sự đồng ý của Lãnh đạo cao nhất bằng văn bản.

j) Các chuyên gia đánh giá (nội bộ và bên ngoài) có thẩm quyền tiếp cận các hồ sơ trong khi tiến hành đánh giá khi được phân công theo Kế hoạch đánh giá nội bộ của Quy trình đánh giá nội bộ và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ hoặc chương trình đánh giá của bên ngoài và cam kết bảo mật đối với việc tiếp cận hồ sơ này (chỉ xem xét hồ sơ trong lúc đánh giá, không sao chụp hồ sơ).

#### **Điều 17. Biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ**

| STT | Tên biểu mẫu/ hồ sơ                                      | Trách nhiệm lưu                        | Thời gian lưu tối đa                             |
|-----|--|--|--|
| 1   | Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu                     | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm   |
| 2   | Bản hiệu đính tài liệu                                   | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |
| 3   | Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |
| 4   | Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ                 | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |

**Mục 3**  
**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**  
**VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

**Điều 18. Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp**

| STT | Công việc   | Đối tượng thực hiện | Biểu mẫu/ hồ sơ                            |
|-----|---|---------------------|--|
| 1   | Phát hiện đầu ra không phù hợp  | Người phát hiện     | --   |
| 2   | Ghi nhận đầu ra không phù hợp   | Người phát hiện     | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ |
| 3   | Xác định sự khắc phục cần thiết để xử lý đầu ra không phù hợp, loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện | CCCM liên quan      | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ |
| 4   | Thực hiện sự khắc phục  | CCCM liên quan      | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ |

**Điều 19. Quy định kiểm soát đầu ra không phù hợp**

1. Đối với thủ tục trong phạm vi áp dụng của UBND phường, không có sự phân biệt rõ ràng giữa sản phẩm/ dịch vụ không phù hợp (đầu ra không phù hợp) và những sự không phù hợp phát sinh từ việc theo dõi, đo lường quá trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng.

2. Như vậy, dịch vụ không phù hợp là những sự không phù hợp (lỗi) phát sinh từ việc theo dõi, đo lường quá trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, từ đánh giá nội bộ, từ kiểm tra nội bộ hoặc từ phản hồi của khách hàng; được phân loại như sau:

a) Lỗi trễ hạn: trễ hạn công đoạn so với thời gian công đoạn (nếu có quy định) hoặc trễ hạn so với tổng thời gian chuẩn (tối đa) quy định trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ hoặc trong quy trình tương đương.

b) Lỗi thất lạc/ hư hỏng hồ sơ: thất lạc/ hư hỏng hồ sơ mà không khắc phục được, bao gồm hồ sơ đầu vào (thành phần hồ sơ khách hàng nộp), hồ sơ giải quyết (hồ sơ phát sinh từ công đoạn tiếp nhận, công đoạn thụ lý và công đoạn phê duyệt kết quả theo thẩm quyền) và hồ sơ đầu ra (kết quả phát hành đến khách hàng).

c) Lỗi nghiệp vụ: soạn thảo các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, không chính xác, có thiếu sót, có sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: những lỗi không phải là các lỗi trên và các lỗi phát sinh từ việc khách hàng nhận và phát hiện (kết quả) có sai sót (nếu có), nghĩa là sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi trả kết quả hoặc đã bắt đầu sử dụng.

3. Khi ghi nhận những lỗi phát sinh như trên vào phần Ghi chú của Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, CCCM liên quan ghi nhận bản chất sự không phù hợp, nghĩa là ghi cụ thể thực tế phát sinh lỗi như thế nào.

4. Việc xử lý những lỗi phát sinh như trên được ghi nhận vào phần Ghi chú của Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, nghĩa là ghi nhận cụ thể hành động thực tế theo một trong những cách như sau (sự khắc phục – correction):

a) Lỗi trễ hạn: công việc của công đoạn sau được thực hiện để đáp ứng quy định về thời gian công đoạn và tổng thời gian chuẩn cho công đoạn trễ hạn trước đó.

b) Lỗi thất lạc/ hư hỏng hồ sơ: tìm hoặc khôi phục hồ sơ, nếu hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ/ hồ sơ (kết quả) không tìm thấy hoặc khôi phục được thì làm lại, nếu hồ sơ nộp vào của khách hàng không tìm thấy hoặc khôi phục được thì ra văn bản thông báo về việc thất lạc/ hư hỏng hồ sơ chuyển đến khách hàng và Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng bắt buộc phải đề cập nội dung này.

c) Lỗi nghiệp vụ: chỉnh sửa/ bổ sung/ làm lại đối với các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, chính xác, có thiếu sót, sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: xử lý bản chất của sự không phù hợp đối với từng trường hợp cụ thể.

5. Trường hợp Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được sử dụng cùng với việc áp dụng công nghệ thông tin hoặc áp dụng các phương pháp khác để kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, việc xác định bản chất và xử lý sự không phù hợp (lỗi) do CCCM chứng minh bằng các văn bản/ hồ sơ liên quan.

6. Khi những sự không phù hợp như trên phát sinh từ đánh giá nội bộ, từ kiểm tra nội bộ thì việc xử lý được thực hiện theo Quy trình đánh giá nội bộ.

7. Sau đó, nếu cần thiết thì người xử lý đề nghị thực hiện hành động khắc phục (corrective action) để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp đã được phát hiện và tránh tái diễn sự không phù hợp theo Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và thành động khắc phục, ghi nhận vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục (chọn ô dịch vụ không phù hợp). Hành động khắc phục thông thường nhất là cấp trên tiến hành nhắc nhở, chấn chỉnh, tập huấn, đào tạo lại hoặc phê bình người gây ra sự không phù hợp hoặc người gây ra sự không phù hợp tự phê bình, rút kinh nghiệm trong công việc.

8. Việc tổng hợp về sự phù hợp của dịch vụ được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo.

#### **Điều 20. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục**

| STT | Công việc | Đối tượng thực hiện | Biểu mẫu/ hồ sơ |
|-----|-----------|---------------------|-----------------|
|-----|-----------|---------------------|-----------------|



| STT | Công việc   | Đối tượng thực hiện   | Biểu mẫu/ hồ sơ  |
|-----|---|---|--|
| 1   | Phát hiện sự không phù hợp  | Người phát hiện   | --   |
| 2   | Ghi nhận sự không phù hợp   | Người phát hiện   | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 3   | Chuyển đến Văn phòng - Thống kê   | Người phát hiện<br>Văn phòng - Thống kê                           | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Sổ theo dõi hành động khắc phục |
| 4   | Chuyển đến CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp  | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Sổ theo dõi hành động khắc phục |
| 5   | Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp  | CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp                         | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 6   | Xác định hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ và tránh tái diễn sự không phù hợp | CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp                         | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 7   | Trình Đại diện lãnh đạo cho ý kiến (nếu có)   | Đại diện lãnh đạo<br>CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp    | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 8   | Thực hiện hành động khắc phục và lưu hồ sơ (nếu có)   | CCCM liên quan phát sinh sự không phù hợp                         | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 9   | Kiểm chứng hành động khắc phục đã thực hiện   | Người phát hiện<br>Văn phòng - Thống kê                           | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục                                    |
| 10  | Chuyển đến Văn phòng - Thống kê   | Người phát hiện<br>Văn phòng - Thống kê                           | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Sổ theo dõi hành động khắc phục |

**Điều 21. Quy định kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục**

1. Hành động khắc phục bắt nguồn từ:

a) Phản hồi của khách hàng/ thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng bằng Phiếu khảo sát ý kiến (hoặc phần mềm thiết kế riêng): sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng, nếu cần thiết các CCCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;

b) Đầu ra không phù hợp: sau khi đã xử lý đầu ra không phù hợp, nếu cần thiết các CCCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;

c) Đánh giá nội bộ: các NC chính/ nặng/ lớn hoặc phụ/ nhẹ/ nhỏ được phát hiện trong những lần đánh giá nội bộ đều được thực hiện hành động khắc phục;

d) Theo dõi các quá trình trong hệ thống: bất cứ khi nào phát hiện sự không phù hợp trong khi vận hành các hoạt động tác nghiệp theo tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng, nếu cần thiết các CCCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;

e) Đo lường các quá trình trong hệ thống: kết quả của việc phân tích dữ liệu không đạt (bao gồm kết quả thực hiện không đạt so với mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện không đạt so với kế hoạch đề ra), các CCCM liên quan đều phải đề nghị thực hiện hành động khắc phục.

2. Sổ theo dõi hành động khắc phục được Văn phòng - Thống kê kiểm soát để theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục khi có đề nghị phát sinh từ CCCM liên quan này sang CCCM liên quan khác.

3. Hành động khắc phục được thể hiện qua việc ghi nhận Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục hoặc còn được thể hiện qua các văn bản khác liên quan (tổng hợp, báo cáo, biên bản họp).

4. Việc tổng hợp hành động khắc phục được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo.

#### **Điều 22. Biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ**

| <b>STT</b> | <b>Tên biểu mẫu/ hồ sơ</b>                  | <b>Trách nhiệm lưu</b>                 | <b>Thời gian lưu tối đa</b> |
|------------|---|--|-----------------------------|
| 1          | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm                      |
| 2          | Sổ theo dõi hành động khắc phục             | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm                      |
| 3          | Phiếu khảo sát ý kiến                       | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm                      |

#### **Mục 4**

## QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### Điều 23. Quy trình

| STT | Công việc   | Đối tượng thực hiện                  | Biểu mẫu/ hồ sơ  |
|-----|---|--------------------------------------|--|
| 1   | Lập Kế hoạch đánh giá nội bộ  | Văn phòng - Thống kê                 | Kế hoạch đánh giá nội bộ   |
| 2   | Thực hiện đánh giá nội bộ và ghi nhận các NC phát sinh (nếu có)   | Bên đánh giá                         | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Bảng tổng hợp hành động khắc phục |
| 3   | Xác định nguyên nhân gốc rễ của các NC phát sinh (nếu có) để tránh tái diễn NC  | Bên được đánh giá                    | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Bảng tổng hợp hành động khắc phục |
| 4   | Xác định và thực hiện hành động khắc phục đối với các NC phát sinh (nếu có)   | Bên được đánh giá                    | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Bảng tổng hợp hành động khắc phục |
| 5   | Kiểm chứng việc xác định nguyên nhân gốc rễ, việc xác định và thực hiện hành động khắc phục đối với các NC phát sinh (nếu có) | Bên đánh giá<br>Văn phòng - Thống kê | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục<br>Bảng tổng hợp hành động khắc phục |
| 6   | Sơ kết/ tổng kết (các) Kế hoạch đánh giá nội bộ   | Văn phòng - Thống kê                 | Báo cáo đánh giá nội bộ  |

### Điều 24. Quy định

1. Đánh giá nội bộ là hoạt động được thực hiện nhằm mục đích xác định xem hệ thống quản lý chất lượng có phù hợp với các yêu cầu luật định, chế định, các yêu cầu của ISO 9001:2015 và các yêu cầu của UBND phường, xác định việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực và được duy trì.

2. Kiểm tra là hoạt động để tăng cường hiệu lực quản lý hành chính nhà nước, bao gồm hai hình thức: UBND phường tự kiểm tra (kiểm tra nội bộ) và kiểm tra của cấp trên có thẩm quyền.

3. UBND phường tự kiểm tra được hiểu là việc thực hiện theo dõi và đo lường thủ tục trong phạm vi áp dụng (sản phẩm) cũng như quá trình hoạt động của UBND phường.

4. Chuẩn mực chấp nhận – chuẩn mực theo dõi và đo lường của thủ tục trong phạm vi áp dụng của UBND phường chính là các hệ thống tài liệu bên ngoài (bao gồm cả văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật) và hệ thống tài liệu nội bộ phù hợp với ISO 9001:2015.

5. Điểm tìm thấy (findings) trong đánh giá nội bộ bao gồm điểm không phù hợp (NC) và điểm nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở (observation).

a) NC – non-conformity bao gồm 02 mức độ:

- NC phụ/ nhẹ/ nhỏ – minor NC: quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng chưa phù hợp, chưa đầy đủ và chưa chính xác, thiếu sót, sai sót.

- NC chính/ nặng/ lớn – major NC: hoàn toàn không thỏa mãn và/ hoặc không đề cập đến một điều khoản trong ISO 9001:2015 mà UBND phường cần phải tuân thủ và đáp ứng (ngoại trừ trường hợp ngoại lệ trong điều khoản 1.2 mà ISO 9001:2015 cho phép); quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu hoàn toàn không phù hợp với yêu cầu luật định, chế định liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng trong phạm vi áp dụng; nhiều điểm không phù hợp phụ/ nhẹ/ nhỏ được phát hiện xuyên suốt, rải rác trong hệ thống quản lý chất lượng và có tính chất lặp lại mang tính hệ thống.

b) Điểm nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở (observation) là những điểm chưa đủ bằng chứng để kết luận là NC phụ/ nhẹ/ nhỏ, cần phải thu thập thêm thông tin để kiểm tra xác nhận; những điểm mang tính góp ý, xây dựng nhằm mục đích cải tiến (nếu tiến hành thực hiện hành động khắc phục đối với điểm nhận xét/ lưu ý thì sẽ mang lại giá trị tốt hơn cho hệ thống quản lý chất lượng).

6. Thông qua Kế hoạch đánh giá nội bộ, UBND phường tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ ít nhất một lần hàng năm (tần suất đánh giá) sao cho tất cả các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng và tất cả các điều khoản của ISO 9001:2015 được rà soát việc vận hành hàng năm.

7. Bên cạnh đó, Kế hoạch đánh giá nội bộ được Văn phòng - Thống kê hoạch định có cân nhắc đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và công việc của các CCCM liên quan được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước đó.

8. Chuẩn mực, phạm vi, phương pháp và kỹ thuật đánh giá được đề cập đầy đủ trong Kế hoạch đánh giá nội bộ. Việc lựa chọn các chuyên gia đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá phải đảm bảo tính khách quan và vô tư của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

9. Nếu là đánh giá nội bộ định kỳ thì Kế hoạch đánh giá nội bộ được gửi đến các CCCM liên quan trước tối thiểu hai ngày làm việc.

10. Nếu Lãnh đạo cao nhất yêu cầu đánh giá nội bộ đột xuất thì Kế hoạch đánh giá nội bộ được gửi đến các CCCM liên quan trước tối thiểu một ngày làm việc.

11. Khi tiến hành đánh giá nội bộ, tùy theo quyết định của trưởng đoàn đánh giá, nếu phát sinh NC thì đánh giá viên nội bộ viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục hoặc đánh máy vi tính vào Bảng tổng hợp hành động khắc phục (mỗi hàng của Bảng tổng hợp hành động khắc phục tương ứng với một Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục) chuyển đến bên được đánh giá trong cuộc họp bế mạc; bên được đánh giá cũng ấn định ngày dự kiến hoàn tất hành động khắc phục trong cuộc họp này.

12. Bên được đánh giá tiến hành xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động khắc phục cần thiết bằng cách viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục, tiếp theo là thực hiện những hành động đã xác định.

13. Sau thời hạn dự kiến hoàn tất hành động khắc phục, bên đánh giá tiến hành kiểm chứng, viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục, thu hồi hồ sơ đã hoàn tất này chuyển đến Văn phòng - Thống kê.

14. Hồ sơ đã hoàn tất của Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục và Bảng tổng hợp hành động khắc phục phát sinh từ đánh giá nội bộ do Văn phòng - Thống kê lưu trữ bản chính và sao chụp một bản sao cho bên được đánh giá lưu trữ.

15. Văn phòng - Thống kê tổng hợp thống kê các NC của đánh giá nội bộ và bản chất của các NC quan trọng (nếu cần thiết) và phân tích điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống quản lý chất lượng bằng Báo cáo đánh giá nội bộ sau khi kết thúc đánh giá nội bộ và chuyển đến Lãnh đạo cao nhất.

16. Việc sơ kết/ tổng kết các Kế hoạch đánh giá nội bộ được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo.

**Điều 25. Biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ**

| STT | Tên biểu mẫu/ hồ sơ                         | Trách nhiệm lưu                        | Thời gian lưu tối đa |
|-----|---|--|----------------------|
| 1   | Kế hoạch đánh giá nội bộ                    | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |
| 2   | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |
| 3   | Bảng tổng hợp hành động khắc phục           | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |
| 4   | Báo cáo đánh giá nội bộ                     | Văn phòng - Thống kê<br>CCCM liên quan | 01 năm               |

**Chương V**  
**DIỄN GIẢI NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015               | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
| <b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>                                      |   |
| <p><b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b></p>            | <p>Khi hoạch định HTQLCL, UBND phường 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: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà UBND phường cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cơ cấu tổ chức;</li> <li>+ Nhân sự;</li> <li>+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất;</li> <li>+ Trao đổi thông tin nội bộ;</li> </ul> </li> <li>- Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Môi trường pháp lý;</li> <li>+ Các vấn đề an ninh, chính trị;</li> <li>+ Các nhà cung cấp bên ngoài;</li> <li>+ Vấn đề văn hoá;</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b></p>   | <p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, UBND phường cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các UBND phường quản lý, các UBND phường, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân....</li> <li>2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL.</li> <li>3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.</li> </ol>  |
| <p><b>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</b></p> | <p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ</li> </ol>  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015                        | Tài liệu viện dẫn   |
|--|---|
|  | <p>chức, cá nhân.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. UBND phường xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của UBND phường nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của UBND phường.</p>  |
| <p><b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của UBND phường. UBND phường lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, quản lý tài chính, 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.</li> <li>• UBND phường 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.</li> <li>• UBND phường phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của UBND phường.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b></p> <p><b><i>MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH</i></b></p> |
| <p><b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b></p>   |   |
| <p><b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b></p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lãnh đạo UBND phường 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>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 UBND phường.</li> <li>3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ UBND</li> </ol> </li> </ul>   |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
|   | <p>phường.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của UBND phường khi phù hợp.</li> <li>5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình.</li> <li>6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.</li> <li>7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.</li> <li>8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.</li> <li>9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.</li> <li>10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>* Hướng vào khách hàng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đối với HTQLCL, Lãnh đạo UBND phường 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.</li> <li>• Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định.</li> <li>2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng UBND phường làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết.</li> <li>3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.</li> </ol> </li> </ul> |
| <b>5.2. Chính sách</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của UBND phường ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của UBND phường, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và</li> </ul>  |



| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015              | Tài liệu viện dẫn   |
|--|---|
|  | <p>cung cấp dịch vụ hành chính công.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 UBND phường 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> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Chính sách chất lượng.</i></b></p>  |
| <p><b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lãnh đạo UBND phường phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong UBND phường. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo UBND phường ban hành.</li> <li>Lãnh đạo UBND phường xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: <ol style="list-style-type: none"> <li>Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành.</li> <li>Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến.</li> <li>Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý.</li> <li>Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý.</li> <li>Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ UBND phường.</li> <li>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.</li> </ol> </li> </ul> |
| <p><b>6. HOẠCH ĐỊNH</b></p>  |   |
| <p><b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, UBND phường 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</li> </ul>   |

| <p><b>Điều khoản của<br/>Tiêu chuẩn quốc gia<br/>TCVN ISO 9001:2015</b></p> | <p><b>Tài liệu viện dẫn</b></p>   |
|---|---|
|   | <p>lượng của UBND phường.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc UBND phường không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân.</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> <li>• Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, UBND phường cần tập trung vào việc: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;</li> <li>b) 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,...);</li> <li>c) ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);</li> <li>d) đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</li> </ol> <p>Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và UBND phường cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.</p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp UBND phường 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.</p> </li> <li>• 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</li> </ul> |

| <b>Điều khoản của<br/>Tiêu chuẩn quốc gia<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | <b>Tài liệu viện dẫn</b>  |
|--|---|
|  | <p>chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hành động mà UBND phường có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro;</li> <li>b) 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 UBND phường;</li> <li>c) 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.</li> <li>d) 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 thủ tục hành chính.</li> <li>e) không hành động, khi UBND phường tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.</li> </ul> </li> </ul> <p>UBND phường có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với hệ thống quản lý chất lượng và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo</i></b></p> |
| <b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo UBND phường phải 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: <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</li> </ol> </li> </ul>  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
|   | <p>lượng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mục tiêu chất lượng của UBND phường có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của UBND phường hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của UBND phường hoặc quyết định giao nhiệm vụ...</li> <li>Định kỳ, các UBND phường 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 ...</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Mục tiêu chất lượng</i></b></p> |
| <b>6.3. Hoạch định thay đổi</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo UBND phường phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này.</li> <li>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.</li> </ul>   |
| <b>7. HỖ TRỢ</b>                                      |   |
| <b>7.1. Nguồn lực</b>                                 |   |
| <b>7.1.1. Khái quát</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>UBND phường xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.</li> </ol> </li> <li>Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</li> <li>Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.</li> </ul>                 |
| <b>7.1.2. Con người</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>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 UBND phường</li> <li>Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến</li> </ul>  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015     | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
|   | <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <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> </li> </ul>  |
| <b>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBND phường 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 cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: <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> </li> <li>• Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.</li> <li>• 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.</li> </ul> |
| <b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b> | <p>UBND phường 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>   |
| <b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b>              | <p>Mục đích của điều này là đảm bảo rằng UBND phường 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 UBND phường.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của</li> </ul>   |



| <p><b>Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b></p> | <p><b>Tài liệu viện dẫn</b></p>  |
|---|--|
|   | <p>dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, UBND phường 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"> <li>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.</li> <li>2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân.</li> <li>3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận 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.</li> <li>4. Lãnh đạo UBND phường xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, UBND phường cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các UBND phường 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.</li> </ul> |
| <p><b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b></p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBND phường cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ.</li> <li>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.</li> </ol> </li> <li>• Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết.</li> <li>• Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, UBND phường sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến</li> </ul>   |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn  |
|---|--|
|   | thức bổ sung.  |
| <b>7.2. Năng lực</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBND phường 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.</li> <li>• Để thực hiện được điều này UBND phường sẽ: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của công việc.</li> <li>2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu.</li> <li>3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự.</li> <li>4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.</li> </ol> </li> </ul>             |
| <b>7.3. Nhận thức</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBND phường 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 UBND phường.</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 UBND phường 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> </li> </ul> |
| <b>7.4. Trao đổi thông tin</b>                        | <p>UBND phường 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</li> </ol>  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015     | Tài liệu viện dẫn  |
|---|--|
|   | <p>hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL.</p> <ol style="list-style-type: none"> <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>7.5. Thông tin dạng văn bản</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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 việc vận hành hiệu quả của HTQLCL.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/> <b><u>Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ)</u></b></p> |
| <p><b>8. THỰC HIỆN</b></p>                                |  |
| <p><b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b></p> | <p>UBND phường 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 UBND phường xem mục 4.1; 4.2; 4.3;</p>  |



| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015          | Tài liệu viện dẫn  |
|--|--|
|  | 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  |
| <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>UBND phường thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng 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> |
| <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 mới, UBND phường 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 UBND phường xác định.</li> </ol>                        |
| <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, UBND phường 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. UBND phường có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà UBND phường cung cấp.</li> <li>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</li> </ol>                        |
| <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), UBND phường phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; 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</p>   |



| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015                    | Tài liệu viện dẫn   |
|--|---|
|  | thay đổi này.   |
| <b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b>                   | Phần lớn các UBND phường 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 việc thiết kế và phát triển.   |
| <b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 UBND phường 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.</li> <li>• Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của UBND phường trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.</li> <li>2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ.</li> <li>3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Mua hàng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBND phường đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của UBND phường. 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.</li> <li>• UBND phường 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. UBND phường cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</li> <li>• 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</li> </ul> |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
|   | yêu cầu của UBND phường không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của UBND phường có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.  |
| <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>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, UBND phường xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp.</li> <li>3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường.</li> <li>4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp.</li> <li>5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào.</li> <li>6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.</li> </ol> </li> <li>• Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</li> </ul> |
| <b>8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc</b>        | <p>UBND phường 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 sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.</li> <li>4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường (Danh mục tài liệu nội bộ).</li> <li>5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</li> </ol>   |
| <b>8.5.3. Tài sản của khách hàng</b>                  | Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, UBND phường đảm bảo các  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
|   | 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 UBND phường 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.   |
| <b>8.5.4. Bảo toàn</b>                                | UBND phường 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.   |
| <b>8.5.5. Hoạt động sau giao hàng</b>                 | Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, UBND phường có trách nhiệm: <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>   |
| <b>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</b>                      | UBND phường 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.   |
| <b>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</b>             | 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: <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> |
| <b>8.7. Kiểm soát đầu ra</b>                          | – Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng  |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn   |
|---|---|
| không phù hợp   | <p>yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. UBND phường phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</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><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/> <b><i>Quy trình 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>– UBND phường 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 đến:</p> <p>Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công.</li> <li>2. Mức độ hài lòng của khách hàng.</li> <li>3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL.</li> <li>4. Hiệu quả của công tác hoạch định.</li> <li>5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.</li> <li>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài.</li> <li>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</li> </ol> |
| <b>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</b>              | <p>– Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, UBND phường thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem UBND phường có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <p>– UBND phường xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ</p>   |

| Điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 | Tài liệu viện dẫn  |
|---|--|
|   | 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 ...).   |
| <b>9.2. Đánh giá nội bộ</b>                           | <p>Định kỳ UBND phường 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><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Quy trình đánh giá nội bộ</i></b></p>  |
| <b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b>                      | <p>– Lãnh đạo UBND phường 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>– UBND phường phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo</i></b></p> |
| <b>10. CẢI TIẾN</b>                                   |  |
| <b>10.1. Khái quát</b>                                | UBND phường 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.   |
| <b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>   | <p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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</li> </ol>   |

| <b>Điều khoản của<br/>Tiêu chuẩn quốc gia<br/>TCVN ISO 9001:2015</b> | <b>Tài liệu viện dẫn</b>  |
|--|---|
|  | <p>nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp;</li> <li>- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;</li> <li>- Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra;</li> <li>- Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết;</li> <li>- Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;</li> <li>- Cập nhật nguyên nhân này như là một môi rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);</li> <li>- Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết).</li> <li>- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.</li> </ul> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</i></b></p> |
| <b>10.3. Cải tiến liên tục</b>                                       | <p>UBND phường thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, 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.</p> <p><b><u>Tài liệu liên quan:</u></b><br/><b><i>Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo</i></b></p>  |



## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 26. Hiệu lực thi hành**

1. Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 02 tháng 8 năm 2023.
2. Những quy định trước đây không còn phù hợp với Quy chế này đều được thay thế.

#### **Điều 27. Trách nhiệm thực hiện**

Các CCCM, cán bộ, công chức thuộc UBND phường, các đối tượng áp dụng của Quy chế và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.







**Phụ lục**

**DANH MỤC BIỂU MẪU/ HỒ SƠ HỆ THỐNG**

(Ban hành kèm theo Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 353/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường 12)

| STT | Tên biểu mẫu/ hồ sơ  | Trách nhiệm lưu                               | Thời gian lưu tối đa                             |
|-----|--|---|--|
| 1   | Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (dạng văn bản)               | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 2   | Thông báo kết luận xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo (dạng văn bản) | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 3   | Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu (dạng văn bản hành chính)                     | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 4   | Bản hiệu đính tài liệu   | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |
| 5   | Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan                           | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |
| 6   | Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ   | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất) |
| 7   | Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục  | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 8   | Sổ theo dõi hành động khắc phục  | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 9   | Phiếu khảo sát ý kiến (phần mềm)   | Văn phòng - Thống kê<br>Tất cả CCCM liên quan | 01 năm   |
| 10  | Kế hoạch đánh giá nội bộ (dạng văn bản)  | Ban chỉ đạo ISO<br>Tất cả CCCM liên quan      | 01 năm   |
| 11  | Biên bản đánh giá nội bộ (dạng văn bản)  | Ban chỉ đạo ISO<br>Tất cả CCCM liên quan      | 01 năm   |
| 12  | Báo cáo đánh giá nội bộ (dạng văn bản)   | Ban chỉ đạo ISO<br>Tất cả CCCM liên quan      | 01 năm   |
| 13  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả  | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả thủ tục hành chính    |
| 14  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ  | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả thủ tục hành chính    |
| 15  | Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ   | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả thủ tục hành chính    |
| 16  | Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả  | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả thủ tục hành chính    |
| 17  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ   | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả thủ tục hành chính    |
| 18  | Sổ theo dõi hồ sơ  | Tất cả CCCM liên quan                         | Theo hồ sơ lưu trữ kết quả                       |