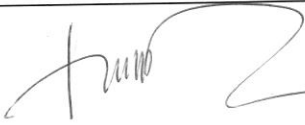


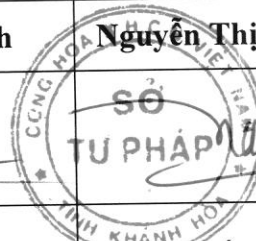


ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ TƯ PHÁP

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**  
**MÃ HIỆU: STCL**

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Vinh	Đặng Văn Khánh	Nguyễn Thị Lan Phương
Ký			
Chức danh	Chuyên viên Văn phòng Sở - Thư ký ISO	Phó Giám đốc Sở - Phó Trưởng BCĐ	Giám đốc Sở - Trưởng BCĐ





# MỤC LỤC

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG.....	
1.1.Lịch sử hình thành: .....	
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:.....	
1.2.1: Sơ đồ tổ chức:.....	
1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: .....	
1.2. Thành tích đã đạt được (nếu có): .....	
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 .....	
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC .....	
5. SỰ LÃNH ĐẠO.....	
6. HOẠCH ĐỊNH .....	
7. HỖ TRỢ.....	
8. THỰC HIỆN .....	
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	
10. CẢI TIẾN.....	
PHỤ LỤC .....	
- PL01: Sơ đồ tương tác các quá trình chính của HTQLCL .....	
- PL02: Chính sách chất lượng .....	
- PL03: Danh mục tài liệu của HTQLCL .....	

## PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Tư pháp thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra cam đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

### 1.1. Lịch sử hình thành:

Sở Tư pháp là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, đã được thành lập theo quyết định số 285/QĐ-UB ngày 18/02/1982 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Khánh.

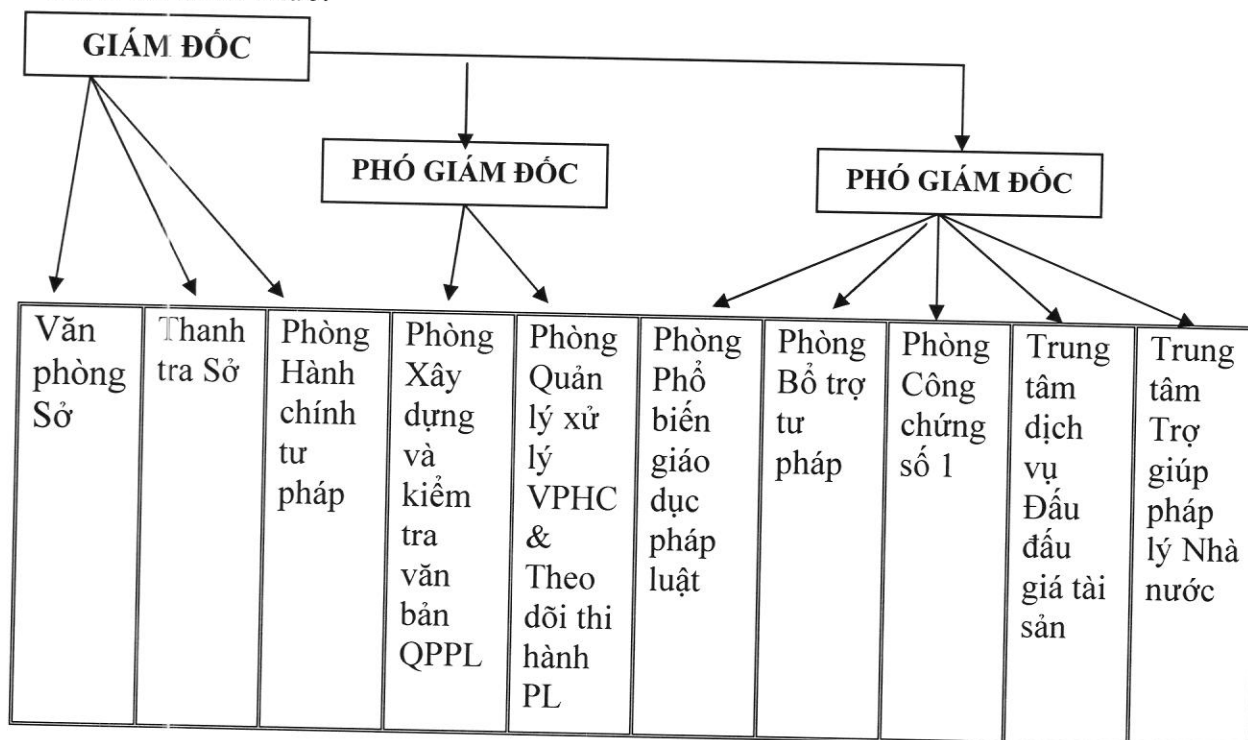
Tháng 7/1989, sau khi tách tỉnh, Sở Tư pháp Khánh Hoà với biên chế 10 người trong đó có 1 Phó Giám đốc, các tổ chức Tư pháp bổ trợ cũng chia tách phải tổ chức lại. Hệ thống Tư pháp cấp huyện chỉ còn 1 đến 2 người, có huyện không có cán bộ Tư pháp.

Trước tình hình ấy, lãnh đạo Sở Tư pháp đã tranh thủ sự lãnh đạo của Bộ Tư pháp, Tỉnh ủy, sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh cùng với sự nỗ lực, quyết tâm cao của cán bộ đảng viên, có ý thức cầu thị tiến bộ, ham học hỏi, phục vụ công cuộc đổi mới của Đảng và Nhà nước, có ý thức phục vụ nhân dân đã đoàn kết chặt chẽ vừa tiến hành ổn định bổ sung cán bộ, xây dựng cơ sở vật chất đẩy mạnh công tác, bảo đảm sự phát triển đơn vị về mọi mặt với chất lượng công tác năm sau cao hơn năm trước.

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

#### 1.2.1: Sơ đồ tổ chức:

#### 1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



### 1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

Sở Tư pháp là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về: Công tác xây dựng và thi hành pháp luật; theo dõi thi hành pháp luật; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; kiểm soát thủ tục hành chính; pháp chế; phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở; hộ tịch; quốc tịch; chứng thực; nuôi con nuôi; lý lịch tư pháp; bồi thường nhà nước; trợ giúp pháp lý; luật sư; tư vấn pháp luật; công chứng; giám định tư pháp; bán đấu giá tài sản; trọng tài thương mại; quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính và công tác tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

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

Sở Tư pháp thực hiện chức năng nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác tư pháp trên địa bàn tỉnh Khánh hòa được quy định tại Quyết định số 2176/QĐ-UBND ngày 10/8/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu của Sở Tư pháp; Quyết định số 3142/QĐ-UBND ngày 20/10/2017 sửa đổi, bãi bỏ một số nội dung tại Quyết định số 2176/QĐ-UBND ngày 10/8/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu của Sở Tư pháp.

### 1.2. Thành tích đã đạt được (nếu có):

Năm 2017, Sở Tư pháp Khánh Hòa được nhận Cờ thi đua Ngành Tư pháp tại Quyết định số 2658/QĐ-BTP ngày 22/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp “về việc tặng danh hiệu “Cờ thi đua Ngành Tư pháp” cho Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua theo chuyên đề “Cơ quan tư pháp địa phương tăng cường kỷ cương, đề cao trách nhiệm, thi đua sáng tạo, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trọng tâm công tác tư pháp năm 2017”

Năm 2020, Sở Tư pháp Khánh Hòa tiếp tục nhận được Cờ thi đua của Chính phủ tại quyết định số 1038/QĐ-TTg ngày 16/7/2020 của Thủ tướng Chính phủ “về việc tặng Cờ thi đua của Chính phủ”.

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

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
<b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>	
<b>4.1. Hiếu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>	Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.

	<p>Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan 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> <li>...</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> <li>...</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/ Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý. Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
<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, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân....</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><i>Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
<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 theo TCVN ISO 9001: 2015 của Sở Tư pháp được xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho các lĩnh vực cung cấp thủ tục hành chính sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lĩnh vực Lý lịch tư pháp;</li> <li>2. Lĩnh vực Quốc tịch;</li> <li>3. Lĩnh vực Hộ tịch;</li> <li>4. Lĩnh vực Nuôi con nuôi;</li> <li>5. Lĩnh vực Bồi thường nhà nước;</li> <li>6. Lĩnh vực Quản lý công chứng;</li> <li>7. Lĩnh vực Luật sư;</li> <li>8. Lĩnh vực Giám định tư pháp;</li> <li>9. Lĩnh vực Quản lý trợ giúp pháp lý;</li> </ol>

	<p>10. Lĩnh vực Quản tài viên và hành nghề quản lý, thanh lý tài sản;  11. Lĩnh vực Tư vấn pháp luật;  12. Lĩnh vực Đấu giá tài sản;  13. Lĩnh vực Trọng tài thương mại;  14. Lĩnh vực Hòa giải thương mại.</p> <p>- Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết.</p> <p><u>Tài liệu liên quan :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh mục TTHC ban hành hàng năm.</li> <li>- Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015</li> </ul>
<p><b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b></p>	<p>- HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 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.</p> <p>- Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <p>- Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</p>
<p><b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b></p>	
<p><b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b></p>	<p>- Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:</p> <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 cơ quan;</li> <li>3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan;</li> <li>4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan 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</li> </ol>

	<p>kiến;</p> <p>9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý;</p> <p>10. Thúc đẩy cải tiến liên tục;</p> <p>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.</p> <p><b>* Hướng vào khách hàng</b></p> <p>- Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</p> <p>- Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <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 cơ quan 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>
<p><b>5.2. Chính sách</b></p>	<p>- Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</p> <p>- Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: PL.02: Chính sách chất lượng.</i></p>
<p><b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b></p>	<p>- Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành.</p> <p>- Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành.</li> <li>2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến.</li> <li>3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý.</li> <li>4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý.</li> <li>5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan.</li> <li>6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Chức năng nhiệm vụ và phân công công việc.</i></p>

## 6. HOẠCH ĐỊNH

### 6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

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

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

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

a) mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

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,...);

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

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.

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

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

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

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

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

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 cơ quan;

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.

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

	<p>quyết thủ tục hành chính.</p> <p>e) không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội</i></p>
<b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b>	<p>- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>2. Đo lường được;</li> <li>3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.</i></p>
<b>6.3. Hoạch định thay đổi</b>	<p>- Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan đảm bảo lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này.</p> <p>- 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.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ hợp xem xét lãnh đạo về HTQLCL</i></p>
<b>7. HỖ TRỢ</b>	
<b>7.1. Nguồn lực</b>	
<b>7.1.1. Khái quát</b>	<p>- Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, môi trường làm việc, nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.</li> </ol> <p>- Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</p> <p>- Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.</p>
<b>7.1.2. Con người</b>	<p>- Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan</p> <p>- Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p>

	<p>- Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách chất lượng.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến.</li> <li>4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CC, VC chức hàng năm</i></p>
<p><b>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</b></p>	<p>- Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan.</li> <li>2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm.</li> <li>3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.</li> </ol> <p>- Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.</p> <p>- Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.</p>
<p><b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b></p>	<p>Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.</p>
<p><b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b></p>	<p>Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <p>- Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách:</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.</li> </ol>

<p><b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b></p>	<p>- Ban chỉ đạo ISO lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm bảng xác định và quản lý các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <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> <p>- Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết.</p> <p>- Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn liên quan đến hoạt động của CQHCCNN được cập nhật, chia sẻ lưu trữ, các hoạt động tuyên truyền, đào tạo tập huấn; Hệ thống các quy trình thủ tục hành chính được xây dựng, phê duyệt và công khai.</i></p> <p><i>Phụ lục 04: Bảng xác định và quản lý tri thức</i></p>
<p><b>7.2. Năng lực</b></p>	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.</p> <p>- Để thực hiện được điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của 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> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CBCCVC của CQHCCNN</i></p>
<p><b>7.3. Nhận thức</b></p>	<p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách chất lượng của cơ quan.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động.</li> </ol> <p>- Để thực hiện điều này cơ quan thực hiện:</p> <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</li> </ol>

	<p>9001:2015 và HTQLCL.</p> <p>4. Phổ biến văn bản QPPL liên quan và hệ thống các quy trình thủ tục hành chính.</p>
<b>7.4. Trao đổi thông tin</b>	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến.</li> <li>2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu.</li> <li>3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL.</li> <li>4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2).</li> <li>5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.</li> <li>6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản... công thông tin điện tử</li> </ol>
<b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b>	<p>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</i></p> <p>- Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>- Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>- Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.</p> <p>- Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.</p> <p>- Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. 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.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i></p>

<b>8. THỰC HIỆN</b>	
<b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b>	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro</i></p>

<b>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	
<b>8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng</b>	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công.</li> <li>2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi.</li> <li>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.</li> <li>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Cổng thông tin điện tử và các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ giải quyết TTHC</i></p>
<b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả.</li> <li>2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng.</li> <li>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ.</li> <li>4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.</li> </ol>
<b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định.</li> <li>2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp.</li> <li>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</li> </ol>
<b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan sẽ 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,</p>

	nội dung có sự thay đổi này.
<b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn.</p> <p>Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.</p>
<b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b>	<p>- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài.</p> <p>- Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.</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> <p><b>Mua hàng:</b></p> <p>- Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. 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.</p> <p>- Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</p> <p>-Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy định/Quy chế mua sắm và quy chế đấu thầu của nhà nước hiện hành.</i></p>
<b>8.5. Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</b>	
<b>8.5 Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</b>	- Trưởng các Đơn vị/ bộ phận liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều

kiện được kiểm soát bao gồm như sau:

- Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có), đã được phê chuẩn. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho cán bộ, công chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan.
  - Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường.
  - Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công.
  - Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào.
  - Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức.
  - Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Cơ quan đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do cơ quan cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyển giao.
- Mọi sản phẩm/dịch vụ do cơ quan tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ.
- Hồ sơ được nhận biết ngày nhận, ngày giải quyết, ngày trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức và công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ.( như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ)
- Cơ quan đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức và công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét.
- Mọi yêu cầu phát sinh trong hồ sơ yêu cầu, ngoài các thủ tục đã niêm yết phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung.
- Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét.
- Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
- Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, điều kiện khi đưa vào

	<p>giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân. Đơn vị, bộ phận giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này.</p> <p>- Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Khắc phục hậu quả.</li> <li>▪ Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.</li> </ul> <p>- Cơ quan có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của Tổ chức và công dân về chất lượng dịch vụ công do cơ quan cung cấp.</p> <p>- Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ, phần mềm giải quyết TTHC.</i></p>
<p><b>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</b></p>	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến.</li> <li>2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn.</li> <li>3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.</li> </ol>
<p><b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</b></p>	<p>- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</p> <p>- 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><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL</i></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</li> <li>- Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</li> <li>- Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: <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> </li> </ul>
<b>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</li> <li>- Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ 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 ...).</li> </ul>
<b>9.2. Đánh giá nội bộ</b>	<p>Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ</i></p>
<b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.</li> <li>- Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</li> </ul>
<b>10. CẢI TIẾN</b>	
<b>10.1. Khái quát</b>	Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ TƯ PHÁP

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

Với phương châm:

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

**Tập thể cán bộ, công chức Sở Tư Pháp tỉnh Khánh Hòa cam kết:**

1. Thực hiện và hoàn thành suất sắc nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của UBND Tỉnh, thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, công dân.
2. Bộ máy, tổ chức Sở tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân; thực hiện đổi mới công tác quản lý của Sở.
3. Cán bộ công chức được làm việc trong môi trường thuận lợi để phát huy trí tuệ, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong thực thi công vụ.
4. Phối hợp, tăng cường chặt chẽ các mối liên hệ giữa các phòng, ban có liên quan trong công tác quản lý nhà nước, đảm bảo kịp thời, chính xác và hợp pháp để thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, công dân.
5. Quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
6. Phát huy mạnh mẽ tư duy sáng tạo, dân chủ trong mọi lĩnh vực hoạt động./.

....., ngày ... tháng ... năm ...

**GIÁM ĐỐC**

*Nguyễn Thị Lan Phương*

**Danh mục tài liệu**  
**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**  
 (Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-STP ngày / /2020  
 của Giám đốc Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hòa)

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
<b>1. Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)</b>			
1	Sổ tay chất lượng	STCL	
2	Chính sách chất lượng		
3	Mục tiêu chất lượng		
4	Quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL	QT.ĐGNB	
5	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.TLHS	
6	Quy trình cải tiến HTQLCL	QT.CTCL	
7	Quy trình quản lý rủi ro	QT.QLRR	
<b>2. Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</b>			
Bao gồm các quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo phụ lục danh mục TTHC được ban hành kèm theo Quyết định về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 còn hiện hành			



	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 nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <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 mối 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> </li> </ol>
<b>10.3. Cải tiến liên tục</b>	<p>Cơ quan 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><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ; Quy trình Cải tiến chất lượng; Quy trình Quản lý Rủi ro</i></p>

## PHỤ LỤC

- PL01: Sơ đồ tương tác các quá trình chính của HTQLCL
- PL02: Chính sách chất lượng
- PL03: Danh mục tài liệu của HTQLCL

Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL của Sở Tư pháp  
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Phụ lục 1

