

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
<THANH TRA TỈNH>



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
BAN HÀNH LẦN: 01
MÃ HIỆU: STCL-< 01>

| | Soạn thảo | Xem xét | Phê duyệt |
|------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Họ và tên | Mông Quỳnh Như | Trương Thanh Phong | Tạ Hồng Quang |
| Ký | | | |
| Chức danh | Thư ký ISO | Phó Chánh Thanh tra | Chánh Thanh tra |

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG..... | 4 |
| I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH..... | 4 |
| 1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ..... | 4 |
| 2. Chức năng nhiệm vụ..... | 4 |
| II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC..... | 5 |
| PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015..... | 5 |
| 4. Bối cảnh của tổ chức..... | 5 |
| 5. Sự lãnh đạo..... | 7 |
| 6. Hoạch định..... | 8 |
| 7. Hỗ trợ..... | 10 |
| 8. Thực hiện..... | 14 |
| 9. Đánh giá kết quả thực hiện..... | 18 |
| 10. Cải tiến..... | 19 |
| Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 | |
| Phụ lục 2. Mẫu chính sách chất lượng | |
| Phụ lục 3. Mẫu kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng | |
| Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức | |

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG

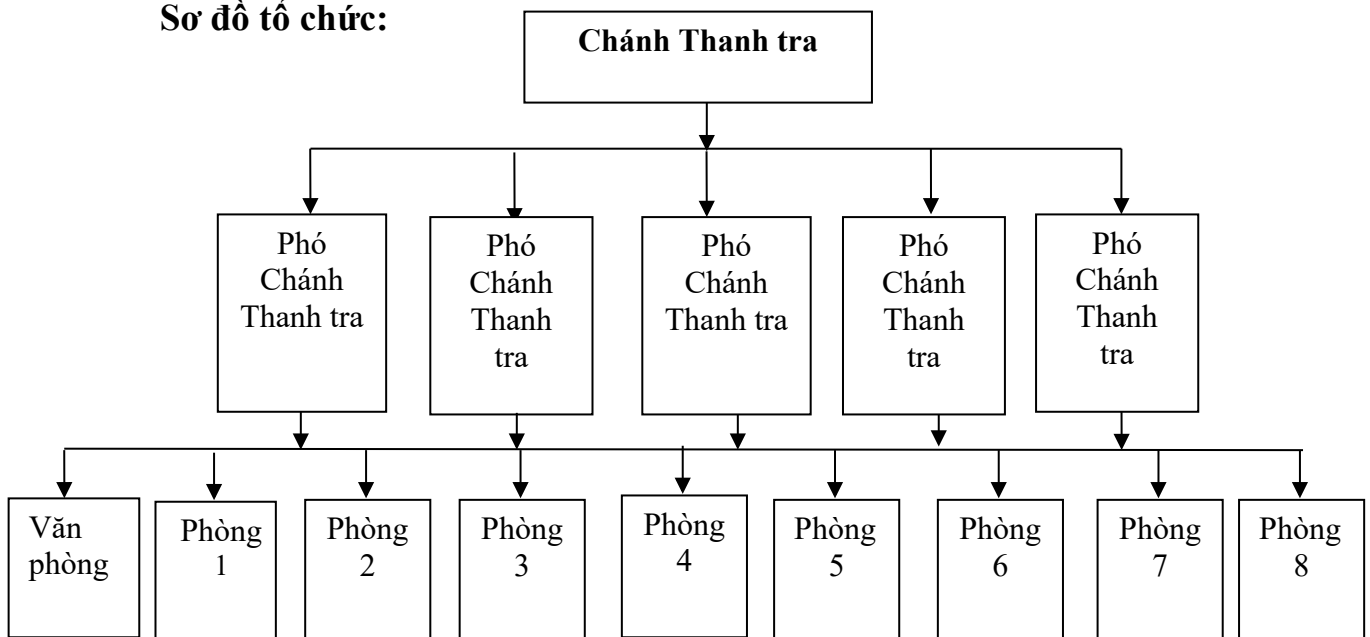
Sổ tay chất lượng (STCL) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015) của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa, nhằm xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra các cam kết đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo, công chức, người lao động (CC,LD) được giao nhiệm vụ của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa làm cơ sở điều hành, vận hành HTQLCL của mình.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

Thanh tra tỉnh Khánh Hòa tiền thân là Ủy ban Thanh tra tỉnh Phú Khánh, được thành lập năm 1975 ngay sau khi miền Nam hoàn toàn giải phóng. Từ đó đến nay, ngành Thanh tra tỉnh Khánh Hòa đã trải qua 50 năm xây dựng và phát triển. Từ 01/7/1989, tỉnh Khánh Hòa được tái lập, tổ chức thanh tra nhà nước cấp tỉnh là Thanh tra tỉnh Khánh Hòa. Từ năm 1990 đến nay, Thanh tra tỉnh hoạt động theo quy định của Pháp lệnh Thanh tra năm 1990, Luật Thanh tra năm 2004, Luật Thanh tra năm 2010, Luật Thanh tra năm 2022, Luật Thanh tra năm 2025. Từng thời kỳ, tổ chức bộ máy và biên chế công chức, người lao động thanh tra tỉnh được sắp xếp, bố trí phù hợp với quy định của pháp luật, đáp ứng với yêu cầu thực hiện nhiệm vụ. Ngày 01/7/2025, Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành Nghị quyết số 17/NQ-HĐND thành lập Thanh tra tỉnh Khánh Hòa (mới) trên cơ sở hợp nhất Thanh tra tỉnh Khánh Hòa với Thanh tra tỉnh Ninh Thuận. UBND tỉnh bổ nhiệm Ông Tạ Hồng Quang, Chánh Thanh tra tỉnh.

1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

Sơ đồ tổ chức:



Thanh tra tỉnh Khánh Hòa có 01 Chánh Thanh tra, 05 Phó Chánh Thanh tra; có 09 phòng gồm:

- + Văn phòng Thanh tra tỉnh;
- + Phòng Thanh tra khối ngành xây dựng, giao thông (Phòng 1);
- + Phòng Thanh tra khối ngành kinh tế tổng hợp, tài chính (Phòng 2);
- + Phòng Thanh tra khối ngành văn hóa, xã hội (Phòng 3);
- + Phòng Thanh tra khối ngành tư pháp, nội vụ (Phòng 4);
- + Phòng thanh tra khối ngành nông nghiệp, môi trường (Phòng 5);
- + Phòng chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực (Phòng 6);
- + Phòng giải quyết khiếu nại, tố cáo (Phòng 7);
- + Phòng giám sát, thẩm định và xử lý sau thanh tra (Phòng 8)

2. Chức năng nhiệm vụ:

a. Chức năng: Thanh tra tỉnh Khánh Hòa là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; thực hiện nhiệm vụ thanh tra trong phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân tỉnh; thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực theo quy định của pháp luật.

Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của Thanh tra tỉnh được UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 24/2025/QĐ-UBND ngày 02/10/2025, và Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025.

Thực hiện nhiệm vụ khác do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

b. Nhiệm vụ của từng công chức trong HTQLCL:

Nhiệm vụ của từng công chức được quy định tại Quyết định số 919/QĐ-UBND ngày 09/4/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC

Từ năm 2020-2024, Thanh tra tỉnh Khánh Hòa đều đạt danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc. Cụ thể: các năm 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 đạt danh hiệu tập thể lao động xuất sắc theo Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 13/01/2021, số 214/QĐ-UBND ngày 19/01/2022, số 220/QĐ-UBND ngày 30/01/2023, số 746/QĐ-UBND ngày 19/3/2024, số 576/QĐ-UBND ngày 27/02/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về khen thưởng tổng kết phong trào thi đua năm 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa. Riêng năm 2023 nhận cờ thi đua của Thanh tra Chính phủ theo Quyết định số 737/QĐ-TTTP ngày 27/12/2023 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015

| | |
|---|---|
| <p>Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015</p> | <p>Mô tả cách đáp ứng của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa</p> |
| <p>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</p> | |
| <p>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức</p> | <p>Khi hoạch định HTQLCL, Thanh tra tỉnh nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của mình, có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <p>- Vấn đề nội bộ:</p> <p>+ Chức năng nhiệm vụ của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa:</p> <p>* Thanh tra tỉnh Khánh Hòa là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; thực hiện nhiệm vụ thanh tra trong phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân tỉnh; thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực theo quy định của pháp luật.</p> <p>Cơ cấu tổ chức, Chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của Thanh tra tỉnh được UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 24/2025/QĐ-UBND ngày 02/10/2025, và Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025.</p> <p>* Về cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa: gồm có Văn phòng và 08 phòng nghiệp vụ tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh công tác quản lý nhà nước về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực.</p> <p>* Về số lượng cán bộ, công chức, người lao động: Hiện nay Thanh tra tỉnh có 116 công chức, người lao động (gồm có: 01 Chánh Thanh tra, 05 Phó Chánh Thanh tra và 110 công chức).</p> <p>+ Thanh tra tỉnh đã thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng phù hợp với thời kỳ phát triển của cơ quan. Chính sách chất lượng được xác định trong sổ tay chất lượng, được Chánh Thanh tra phê duyệt và sẽ được điều chỉnh khi thích hợp. Mục tiêu chất lượng được ban hành hàng năm.</p> <p>+ Về nguồn lực: Thực hiện Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh đã tiến hành kiện toàn, sắp xếp cơ cấu tổ chức: 09 phòng (08 phòng nghiệp vụ và văn phòng) và áp</p> |

dụng HTQLCL; Thanh tra tỉnh đã phân công nhiệm vụ cho các phòng, bố trí nhân sự phù hợp với chuyên môn và vị trí việc làm tại Quyết định số 919/QĐ-UBND ngày 09/4/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất: các thiết bị và máy móc, phòng làm việc, hệ thống thông tin liên lạc đảm bảo, đáp ứng được các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

+ Hệ thống thông tin, trao đổi thông tin nội bộ: Thanh tra tỉnh Khánh Hòa thiết lập hệ thống thông tin nội bộ trên E-Office và duy trì hệ thống tin nội bộ ổn định, đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả.

Các kênh thông tin nội bộ được xác định bao gồm: thông qua các cuộc họp, các văn bản, điện thoại/ fax/ Email. Trao đổi thông tin với bên ngoài: trên hệ thống E-Office, Website, Email. Văn bản có chữ ký của người đại diện thẩm quyền và đóng dấu của cơ quan.

+ Văn hóa của cơ quan: tập trung công tác cải tiến lề lối làm việc, kỷ luật kỷ cương hành chính của cán bộ trong ngành Thanh tra theo quy định tại Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân; Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động tại Quyết định 758/QĐ-BNV ngày 23/6/2021, Chỉ thị số 06/CTUBND ngày 21/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh, ...

+ Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng: tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác thanh tra; ứng dụng phần mềm xử lý rà soát chồng chéo trong hoạt động thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp; Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo; hệ thống CSDL về báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Vấn đề bên ngoài:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh (quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương): Kể từ ngày 01/7/2025 việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh, cấp xã thay đổi quy định pháp luật về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, lãng phí tiêu cực, thay đổi về TTHC.

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan: do trùng lặp, chồng chéo kế hoạch thanh tra, kiểm tra của cơ quan cấp trên như Kiểm toán nhà nước...

+ Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài, nhà cung cấp bên ngoài.

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,

| | |
|---|---|
| | <i>quý; Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.</i> |
| 4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm | <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"> Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: Các cơ quan quản lý cấp trên Thanh tra Chính phủ, UBND tỉnh, cơ quan tổ chức thuộc hệ thống HCNN có liên quan, các tổ chức, công dân... Nhận diện các yêu cầu liên quan đến HTQLCL của các bên liên quan này: <ul style="list-style-type: none"> Các cơ quan quản lý cấp trên yêu cầu đối với Thanh tra tỉnh: thực hiện đúng quy định văn bản quy phạm pháp luật; đề xuất, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu. Các cơ quan thuộc hệ thống HCNN có liên quan yêu cầu đối với Thanh tra tỉnh: đảm bảo chất lượng và thời gian trong công tác phối hợp thực hiện các nhiệm vụ do các cơ quan quản lý cấp trên giao. Các tổ chức, công dân yêu cầu đối với Thanh tra tỉnh: tuân thủ quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố; thời gian đáp ứng nhanh; thái độ phục vụ tốt. Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan: Các bên quan tâm có nhu cầu phối hợp để thực hiện đúng quyền, trách nhiệm và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật hiện hành. <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> |
| 4.3. Xác định phạm vi của HTQLCL | <p>Phạm vi thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Phạm vi áp dụng cho các phòng thuộc Thanh tra tỉnh: 09 phòng (gồm Văn phòng và 08 phòng nghiệp vụ) Phạm vi áp dụng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân, gồm các lĩnh vực sau: <ol style="list-style-type: none"> Lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn; Lĩnh vực giải quyết khiếu nại; Lĩnh vực giải quyết tố cáo; Lĩnh vực phòng, chống tham nhũng. Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết (quản lý quá trình thanh toán, quản lý tài sản công, nhân sự...). <p><i>Tài liệu liên quan: Quyết định công bố (kèm theo phụ lục các lĩnh vực hoạt động của cơ quan được công bố phù hợp với TCVN ISO 9001:2015) và Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo mẫu tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.</i></p> |
| 4.4. Hệ thống | <ul style="list-style-type: none"> 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: |

| | |
|---|---|
| quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống | <p>+ Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office;</p> <p>+ Các phần mềm quản lý khác (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 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, để 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; áp dụng QT trên phần mềm một cửa, quy trình nội bộ (QTNB) do Chủ tịch UBND tỉnh/Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh phê duyệt.</p> <p>- Thanh tra tỉnh phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; QTNB.</i></p> |
| <h3>5. SỰ LÃNH ĐẠO</h3> | |
| 5.1. Sự lãnh đạo và cam kết | <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"> 1. Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng (CSCL) và các mục tiêu chất lượng (MTCL) được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; 3. Đảm bảo rằng các CSCL được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp; 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro; 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về HTQLCL có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo rằng các HTQLCL đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các HTQLCL; 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</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</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>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"> 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định; 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết; 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng. |
| 5.2. Chính sách chất lượng (CSCL) | <p>- CSCL được Lãnh đạo cao nhất của Thanh tra tỉnh 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. CSCL phải phù hợp với mục đích và bối cảnh của cơ quan, hỗ trợ định hướng chiến lược của cơ quan.</p> <p>- CSCL được duy trì thông tin dạng văn bản và luôn sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan khi thích hợp; 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.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục 2. Chính sách chất lượng.</i></p> |
| 5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức | <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 chức năng, nhiệm vụ của Thanh tra tỉnh được giao theo quy định.</p> <p>- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn, quy định pháp luật hiện hành; 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của HTQLCL; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL; 5. Đảm bảo hướng vào khách hàng; 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện. <p><i>Tài liệu liên quan: Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của CQHCCNN, các phòng được cấp có thẩm quyền ban hành; Đề án vị trí việc làm của Thanh tra tỉnh.</i></p> |
| 6. HOẠCH ĐỊNH | |
| 6.1. Hành động giải quyết rủi | <p>- Mục đích của hành động này nhằm khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, Thanh tra tỉnh phải đảm bảo xác định các rủi ro và cơ hội, từ đó đưa ra các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội. Đồng thời,</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| <p>ro và cơ hội</p> | <p>phòng 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 hoặc đạt được các MTCL của cơ quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; 2. 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,...); 3. Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); 4. Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. <p>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 cơ quan 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> - Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội: Các cuộc họp về định hướng trong một giai đoạn hoặc công tác quy hoạch, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác 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, như: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; 2. 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 Thanh tra tỉnh; 3. 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; 4. 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 (hợp đồng nhà thầu, dịch vụ,...), giải quyết TTHC; |
|----------------------------|---|

| | |
|--|--|
| | <p>5. Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro.</i></p> |
| <p>6.2. Mục tiêu chất lượng (MTCL) và hoạch định để đạt được mục tiêu</p> | <p>- Để cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan thiết lập các MTCL ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL. MTCL được thiết lập hằng năm, đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với CSCL; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về MTCL; <p>- Hằng năm, Thanh tra tỉnh tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại các cấp và bộ phận.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Phụ lục 3. Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL.</i></p> |
| <p>6.3. Hoạch định thay đổi</p> | <p>- Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (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 xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.</i></p> |
| <p>7. HỖ TRỢ</p> | |
| <p>7.1. Nguồn lực</p> | |
| <p>7.1.1. Khái quát</p> | <p>- Thanh tra tỉnh 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"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL; 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. <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> |
| <p>7.1.2. Con người</p> | <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 có thẩm quyền.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>- Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p> <p>- Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng; 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan; 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá công chức hằng năm.</i></p> |
| <p>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</p> | <p>- Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ được giao đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu quy định. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan; 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm; 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. <p>- Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định,...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.</p> <p>- Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ các máy móc, thiết bị liên quan.</i></p> |
| <p>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</p> | <p>Cơ quan đảm bảo việc cung cấp, 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 chức năng, nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu khách hàng (đảm bảo diện tích phòng làm việc, nhiệt độ phòng làm việc, văn hóa công sở, mối quan hệ của CBCC...).</p> |
| <p>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</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: Đối với kết quả của dịch vụ hành chính công là các văn bản/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 tất cả hoặc một số cách:</p> |

| | |
|------------------------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công CC một cửa có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào; 2. Phân công các công chức, người lao động có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân; 3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả giải quyết TTHC trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân; 4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. |
| 7.1.6. Tri thức của tổ chức | <p>- Cơ quan, các bộ phận 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"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ; 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. <p>- Các tri thức này sẽ được duy trì và sẵn có 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: Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức</i></p> |
| 7.2. Năng lực | <p>- Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết.</p> <p>- Để thực hiện được điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc; 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu; 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự; 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng công chức.</i></p> |
| 7.3. Nhận thức | <p>- Thanh tra tỉnh đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CSCL của cơ quan; |

| | |
|---|--|
| | <p>2. Các MTCL liên quan;</p> <p>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.</p> <p>- Để thực hiện điều này cơ quan thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến CSCL; 2. Công bố MTCL và phổ biến kế hoạch thực hiện; 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; 4. Phổ biến các tài liệu HTQLCL, văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) liên quan và hệ thống các quy trình giải quyết TTHC. |
| <p>7.4. Trao đổi thông tin</p> | <p>Thanh tra tỉnh đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến; 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu; 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL; 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá, kiểm tra (nội bộ, bên thứ 2); 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các công chức, người lao động; 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như: E-mail, điện thoại, cổng thông tin điện tử, E-Office...; truyền đạt bằng văn bản. |
| <p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p> | <p>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p><i>Trong bối cảnh này, cơ quan xác định:</i></p> <p>+ <i>Tài liệu: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <p>+ <i>Hồ sơ: Là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.</i></p> <p>- Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, 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 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 về dịch vụ, quy trình hoặc sự tuân thủ theo luật định.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>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> |
| 8. THỰC HIỆN | |
| 8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện | <p>Thanh tra tỉnh sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan (<i>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 tại mục 6.1</i>).</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro; QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.</i></p> |
| 8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | |
| 8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng | <p>Thanh tra tỉnh thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng, bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công; 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến các hoạt động của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. <p><i>Tài liệu, công cụ liên quan: E-Office; Phần mềm một cửa điện tử; Website; e-mail, điện thoại; các loại văn bản hành chính...</i></p> |
| 8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | <p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Thanh tra tỉnh sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả; 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng; 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ; 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định. |
| 8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | <p>Khi các yêu cầu được xác định, Thanh tra tỉnh 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"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định; 2. Thanh tra tỉnh có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp; 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét. |

| | |
|--|--|
| 8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ | Những trường hợp khi có sự thay đổi (do khách quan, do quy định của luật pháp, do chính yêu cầu của khách hàng...), Thanh tra tỉnh 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, nội dung có sự thay đổi này. |
| 8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ | Không áp dụng, do hoạt động thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan không có hoạt động này. |
| 8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp | <p>- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của Thanh tra tỉnh và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài.</p> <p>- Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Thanh tra tỉnh trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu; 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ; 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <p>Mua hàng:</p> <p>- Thanh tra tỉnh 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>- Thanh tra tỉnh 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: Các Quy định/Quy chế về mua sắm tài sản công của nhà nước hiện hành.</i></p> |

8.5. Hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công

| | |
|--|---|
| <p>Thực hiện kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Thanh tra tỉnh 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc. 2. Có sẵn những Quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết. 3. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công; 4. Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào; 5. 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 công chức, người lao động; 6. Thực hiện các hoạt động thông qua chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC). - Thanh tra tỉnh 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 Thanh tra tỉnh 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 nhận biết được ngày nhận, ngày và người giải quyết tại các khâu, ngày hoàn thành. - Cơ quan đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức, công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét. - Mọi yêu cầu bổ sung hồ sơ, phải được ghi lại bằng biên bản . <ul style="list-style-type: none"> - 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, theo quy định. - 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. - 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả; |
|--|---|

| | |
|---|--|
| | <p>2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.</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, công cụ liên quan: Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; các QTNB giải quyết TTHC; hồ sơ giải quyết TTHC; các văn bản liên quan đến giải quyết TTHC.</i></p> |
| 8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ | <p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định như sau:</p> <p>- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ TTHC mà khách hàng nộp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (TN&TKQ) của Thanh tra tỉnh hoặc qua dịch vụ trực tuyến.</p> <p>- Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC.</i></p> |
| 8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp | <p>- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Thanh tra tỉnh có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</p> <p>- Từng phòng khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý theo 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> |
| 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN | |
| 9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá | |
| 9.1.1. Khái quát | <p>- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</p> <p>- Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến. Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; 2. Mức độ hài lòng của khách hàng; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; |

| | |
|--|---|
| | <p>5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;</p> <p>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;</p> <p>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</p> |
| 9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng | Thanh tra tình duy trì việc thực hiện quá trình này thông qua kết quả lấy ý kiến đo lường sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân, thực hiện các giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng và cải tiến sau đánh giá. |
| 9.2. Đánh giá nội bộ | <p>Định kỳ hàng năm, Thanh tra 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 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 HTQLCL.</i></p> |
| 9.3. Xem xét của lãnh đạo (XXLD) | <p>- Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất hoặc cuộc họp riêng cho hoạt động XXLĐ; hoặc thông qua báo cáo hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo... để đảm bảo rằng HTQLCL 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 HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng</p> <p>- Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả XXLĐ.</p> |
| 10. CẢI TIẾN | |
| 10.1. Khái quát | Thanh tra tỉnh 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. |
| 10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục | <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"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó; 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác; nếu thấy cần, sẽ thực hiện các công việc như sau: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; |

| | |
|--------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết); - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra. |
| 10.3. Cải tiến liên tục | <p>Thanh tra tình thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả XXLĐ.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL; Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý rủi ro.</i></p> |

Phụ lục 1
**SƠ ĐỒ QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRONG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015
CỦA THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA**

Phụ lục 2
CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“.....”

Lãnh đạo và toàn thể công chức, người lao động của Thanh tra tỉnh cam kết:

1. Đảm bảo
2.
3.
-

Khánh Hòa, ngày tháng ... năm 2025

CHÁNH THANH TRA

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

Phụ lục 3

MẪU KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

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

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
CỦA <THANH TRA TỈNH>/<PHÒNG>

| STT | Mục tiêu chất lượng | Cách đo lường | Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện | Thời gian bắt đầu | Thời gian hoàn thành |
|-----|---------------------|---------------|--------------------------------------|-------------------|----------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

.....ngày.....tháng..... năm

CHÁNH THANH TRA

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
CỦA <THANH TRA TỈNH>/<PHÒNG...>

| STT | Mục tiêu | Mức đo lường | Thực tế đạt được | Nguyên nhân do không đạt mục tiêu | Hướng giải quyết trong thời gian tới |
|-----|----------|--------------|------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

....., ngày.....tháng..... năm

CHÁNH THANH TRA

