

|                                     |   |                           |
|-------------------------------------|---|---------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL          |
|                                     |   | Lần ban hành 01           |
|                                     |   | Ngày ban hành: .../7/2025 |

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

#### I. MỤC ĐÍCH

#### II. PHẠM VI

#### III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

#### IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

#### V. NỘI DUNG

#### VI. BIỂU MẪU

#### VII. HỒ SƠ LƯU

| <b>Trách nhiệm</b> | <b>Soạn thảo</b> | <b>Xem xét</b>      | <b>Phê duyệt</b> |
|--------------------|------------------|---------------------|------------------|
| <b>Họ tên</b>      | Mông Quỳnh Như   | Trương Thanh Phong  | Tạ Hồng Quang    |
| <b>Chữ ký</b>      |                  |                     |                  |
| <b>Chức vụ</b>     | Thư ký ISO       | Phó Chánh Thanh tra | Chánh Thanh tra  |

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU



|                                     |   |                           |
|-------------------------------------|---|---------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL          |
|                                     |   | Lần ban hành 01           |
|                                     |   | Ngày ban hành: .../7/2025 |

## **I. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất cách thức nhận biết, xử lý các dịch vụ hành chính công, các hoạt động chuyên môn không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các TTHC, các hoạt động trong phạm vi chuyên môn có liên quan đến tổ chức, công dân tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa; thực hiện hành động khắc phục, kiểm soát rủi ro và xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả và cải tiến liên tục.

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến HTQLCL.

## **III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCN;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Quản lý rủi ro;
- Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL.

## **IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

### **4.1 Định nghĩa:**

- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

- Thực hiện đề xuất cải tiến: Là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Sản phẩm: Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng.

- Dịch vụ: Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

### **4.2 Viết tắt:**

- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Yêu cầu hành động khắc phục.

|                                     |   |                           |
|-------------------------------------|---|---------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL          |
|                                     |   | Lần ban hành 01           |
|                                     |   | Ngày ban hành: .../7/2025 |

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Thanh tra tỉnh được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;
- VBQPPL: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
- STCL: Sổ tay chất lượng của HTQLCL.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- CSCL: Chính sách chất lượng.
- CCLĐ: công chức, người lao động.

#### V. NỘI DUNG

| TT         | Hoạt động  | Trách nhiệm                     | Yêu cầu   | Biểu mẫu   |
|------------|--|---------------------------------|---|------------|
| <b>5.1</b> | <b>Nhận biết và xử lý sản phẩm/ dịch vụ KPH</b>    |                                 |   |            |
| 5.1.1      | Nhận biết và xác định công tác xử lý               | CCLĐ, Trường phòng              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc chuyên môn, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào KPH với hệ thống VBQPPL và quy định hiện hành tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa thì cần nhận biết, xem xét và xử lý theo thẩm quyền vị trí công việc.</li> <li>- Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì cần báo cáo Lãnh đạo trực tiếp để xác định hình thức xử lý phù hợp, như: Làm lại, sửa chữa/khắc phục, chấp nhận hoặc loại bỏ; nội dung KPH, ghi báo cáo theo mẫu BM.CTCL.01.</li> <li>- Lãnh đạo đơn vị xem xét và xác định hình thức xử lý, phân công người thực hiện và kiểm tra kết quả khắc phục (nếu có) để đảm bảo sự KPH được xử lý triệt để.</li> </ul> | BM.CTCL.01 |
| 5.1.2      | Sử dụng thông tin làm cơ sở xem xét HĐKP, cải tiến | CCLĐ, Trưởng các Phòng, Ban ISO | <p>Thông tin đầu vào để làm cơ sở xem xét HĐKP, yêu cầu cải tiến, gồm các nội dung sau (<i>không hạn chế thông tin đầu vào</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hoạt động chức năng KPH.</li> <li>- Thông tin phản hồi từ các tổ chức/cá nhân/đơn vị khác; xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.</li> </ul>   |            |

|                                     |   |                          |
|-------------------------------------|---|--------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL         |
|                                     |   | Lần ban hành 01          |
|                                     |   | Ngày ban hành: ../7/2025 |

|            |   |  |  |            |
|------------|---|--|--|------------|
|            |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, thể hiện qua hồ sơ sự KPH, báo cáo đánh giá.</li> <li>- Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa trước đó.</li> <li>- Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra.</li> <li>- Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.</li> <li>- Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL.</li> <li>- Kết quả phân tích rủi ro.</li> <li>- Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến.</li> <li>- Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến.</li> </ul> |            |
| <b>5.2</b> | <b>Mở phiếu yêu cầu thực hiện hoạt động khắc phục/ cải tiến</b> |  |  |            |
| 5.2.1      | Mở phiếu yêu cầu  | Lãnh đạo cơ quan/ Chuyên gia đánh giá/ Cá nhân | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các phòng, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Trưởng phòng về các hoạt động yêu cầu khắc phục/cải tiến.</li> <li>- Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục, cải tiến: Trưởng các phòng, chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.CTCL.01 và báo cáo Lãnh đạo đơn vị.</li> </ul>   | BM.CTCL.01 |
| 5.2.2      | Xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, cải tiến                       | Lãnh đạo cơ quan                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HĐKP gồm (không hạn chế) các dấu hiệu sau:</li> <li>- Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, không đáp</li> </ul>  | BM.CTCL.01 |

|                                     |   |                          |
|-------------------------------------|---|--------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL         |
|                                     |   | Lần ban hành 01          |
|                                     |   | Ngày ban hành: ../7/2025 |

|            |  |                            |  |                |
|------------|--|----------------------------|--|----------------|
|            |  |                            | <p>ứng CSCL của cơ quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.</li> <li>- Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.</li> <li>- Khi các hồ sơ sự KPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng đơn vị được đánh giá.</li> <li>- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.</li> <li>- Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.</li> <li>- Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.</li> <li>- Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo Ban ISO.</li> </ul> |                |
| <b>5.3</b> | <b>Xem xét hành động khắc phục, cải tiến</b>                         | Ban ISO                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo Ban ISO các phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến của các phòng.</li> <li>- Lãnh đạo Ban ISO xem xét, chỉ đạo và phân công cá nhân, phòng thực hiện HĐKP/cải tiến.</li> </ul>   | BM.CTCL.<br>01 |
| <b>5.4</b> | <b>Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục/cải tiến</b> | CCLĐ, phòng được phân công | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân, phòng được phân công thực hiện HĐKP/cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp.</li> <li>- Báo cáo lãnh đạo Ban ISO về giải pháp khắc phục/cải tiến.</li> <li>- Lãnh đạo Ban ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công cá nhân, phòng triển khai giải pháp, thời gian hoàn thành.</li> </ul>   | BM.CTCL.<br>01 |

|                                     |                           |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH</b>          | Mã hiệu: QT.CTCL          |
|                                     | <b>CẢI TIẾN HỆ THỐNG</b>  | Lần ban hành 01           |
|                                     | <b>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Ngày ban hành: .../7/2025 |

|            |   |  |   |                |
|------------|---|--|---|----------------|
| <b>5.5</b> | <b>Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục</b> | Phòng, CCLĐ được phân công                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.</li> <li>- Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, Phòng/cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”.</li> <li>- Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến, Phòng/cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh</li> </ul> | BM.CTCL.<br>01 |
| <b>5.6</b> | <b>Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục</b>      | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh (hoặc người được ủy quyền) | Đến thời hạn đã đề ra trong “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i> ”, Lãnh đạo Thanh tra tỉnh có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.  | BM.CTCL.<br>01 |
| <b>5.7</b> | <b>Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục</b>     | Ban ISO, công chức, Lãnh đạo Thanh tra tỉnh        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.</li> <li>- Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện</li> </ul>   | BM.CTCL.<br>01 |

|                                     |   |  |                           |
|-------------------------------------|---|--|---------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> |  | Mã hiệu: QT.CTCL          |
|                                     |   |  | Lần ban hành 01           |
|                                     |   |  | Ngày ban hành: .../7/2025 |

|            |  |   |   |  |
|------------|--|---|---|--|
|            |  |   | không đầy đủ nội dung yêu cầu, người kiểm tra có trách nhiệm mở mới “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i> ” chuyển cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét cho ý kiến giải quyết.   |  |
| <b>5.8</b> | <b>Hoạt động xem xét của lãnh đạo (XXLD)</b> | Ban ISO   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban ISO tiến hành hoạt động XXLĐ về HTQLCL ít nhất 01 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ.</li> <li>- Hoạt động XXLĐ có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: Thông qua các cuộc họp (5.8.1); hoặc thông qua báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo (5.8.2) như điều khoản 9.3 của STCL.</li> <li>- Về XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp: Thanh tra tỉnh có thể tổ chức các buổi họp XXLĐ như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.</li> </ul>   |  |
| 5.8.1      | XXLD theo hình thức tổ chức cuộc họp         |   |   |  |
| 5.8.1.1    | <i>Đầu vào của cuộc họp</i>                  | Ban ISO, Thư ký cuộc họp, Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | <p>Nội dung cần xem xét trong cuộc họp gồm các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.</li> <li>- Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.</li> <li>- Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên liên quan: Tổ chức, công dân, các Cơ quan ban, ngành phối hợp,...</li> <li>+ Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL: Mức độ thực hiện các MTCL; sự KPH và HĐKP; kết quả theo dõi đo lường sự hài lòng của khách hàng; kết quả</li> </ul> </li> </ul> |  |

|                                     |   |  |                          |
|-------------------------------------|---|--|--------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> |  | Mã hiệu: QT.CTCL         |
|                                     |   |  | Lần ban hành 01          |
|                                     |   |  | Ngày ban hành: ../7/2025 |

|         |   |  |   |   |
|---------|---|--|---|---|
|         |   |  | <p>các cuộc đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự đầy đủ của nguồn lực.</li> <li>- Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội.</li> <li>- Các cơ hội cải tiến.</li> </ul>   |   |
| 5.8.1.2 | <i>Đầu ra của cuộc họp</i>                                    | Ban ISO/Thư ký cuộc họp, Chánh Thanh tra | <p>- Kết quả của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi vào Biên bản cuộc họp XXLĐ - BM.CTCL.02 (đối với các cuộc họp độc lập định kỳ 01 lần/năm); hoặc Biên bản họp kết hợp của cơ quan (đối với các cuộc họp kết hợp, xem xét một số nội dung trong cuộc họp kết hợp giao ban của cơ quan, có đầy đủ nội dung như BM.CTCL.02).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầu ra của việc XXLĐ phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các cơ hội cải tiến.</li> <li>+ Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL.</li> <li>+ Nhu cầu về nguồn lực.</li> </ul> </li> <li>- Ban ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/cải tiến cần thiết sau cuộc họp theo BM.CTCL.01 và cập nhật bảng phân tích rủi ro của đơn vị (nếu cần thiết).</li> </ul> | BM.CTCL.02 (hoặc biên bản họp của đơn vị) |
| 5.8.2   | XXLĐ theo hình thức báo cáo và thông báo chỉ đạo của lãnh đạo |  |   |   |
| 5.8.2.1 | <i>Lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL</i>  | Thư ký ISO, Ban ISO                      | <p>- Thư ký ISO lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL. Báo cáo gồm đầy đủ các nội dung đầu vào XXLĐ tại 5.8.1.1. Gửi Báo cáo cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO phê duyệt.</p> <p>- Báo cáo sau khi được phê duyệt gửi đến Chánh Thanh tra và các thành viên Ban ISO để có ý kiến.</p>  |   |
| 5.8.2.2 | <i>Thông báo kết quả XXLĐ</i>                                 | Thư ký ISO, Ban ISO, Lãnh đạo Thanh      | <p>- Thư ký ISO tổng hợp các ý kiến và lập Thông báo kết quả XXLĐ. Thông báo kết quả XXLĐ bao gồm đầy đủ các đầu ra của XXLĐ tại 5.8.1.2</p>  |   |

|                                     |   |                          |
|-------------------------------------|---|--------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL         |
|                                     |   | Lần ban hành 01          |
|                                     |   | Ngày ban hành: ../7/2025 |

|            |   |  |  |                    |
|------------|---|--|--|--------------------|
|            |   | tra tỉnh                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi Thông báo XXLĐ cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO trình Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt.</li> <li>- Thông báo XXLĐ sau khi được phê duyệt được gửi các phòng để thực hiện.</li> </ul>   |                    |
| <b>5.9</b> | <b>Đánh giá và xác định MTCL để cải tiến liên tục</b> | Ban ISO, Trưởng các phòng, CCLĐ được phân công | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước 31/12 hàng năm, Trưởng các phòng và Thanh tra tỉnh Khánh Hòa tổ chức đánh giá thực hiện MTCL của năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- Căn cứ trên định hướng phát triển chung, CSCL của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa, kết quả đánh giá thực hiện MTCL năm trước và yêu cầu thực hiện của năm sau, kết quả XXLĐ..; trước ngày 30/01, Ban ISO xây dựng và trình Chánh Thanh tra của phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- Trước ngày 30/01 hàng năm, căn cứ trên CSCL, MTCL của cơ quan, chức năng nhiệm vụ của Thanh tra tỉnh và kết quả thực hiện MTCL năm trước, các yêu cầu cần đáp ứng, Trưởng các phòng phân công người dự thảo và phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của phòng hàng năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- MTCL của Thanh tra tỉnh và các phòng phải đảm bảo yêu cầu: Nhất quán với CSCL, đảm bảo đo lường được, liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng; được theo dõi; truyền đạt và cập nhật.</li> </ul> | Phụ lục 3 của STCL |

## VI. BIỂU MẪU

| TT | Ký hiệu biểu mẫu | Tên biểu mẫu                               |
|----|------------------|--|
| 1  | BM.CTCL.01       | Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến |
| 2  | BM.CTCL.02       | Biên bản họp xem xét của lãnh đạo          |

|                                     |   |                          |
|-------------------------------------|---|--------------------------|
| <b>THANH TRA TỈNH<br/>KHÁNH HÒA</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>CẢI TIẾN HỆ THỐNG<br/>QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> | Mã hiệu: QT.CTCL         |
|                                     |   | Lần ban hành 01          |
|                                     |   | Ngày ban hành: ../7/2025 |

|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
| 3 | Phụ lục 3 của STCL | Kế hoạch thực hiện MTCL, Báo cáo thực hiện MTCL |
|---|--------------------|---|

## VII. HỒ SƠ LƯU

| TT | Tên hồ sơ  | Trách nhiệm lưu                      | Thời gian lưu |
|----|--|--------------------------------------|---------------|
| 1  | Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến và các hồ sơ thực hiện HĐKP, cải tiến (BM.CTCL.01)  | Thanh tra tỉnh thực hiện, Thư ký ISO | 03 năm        |
| 2  | Biên bản họp XXLĐ độc lập (BM.CTCL.02); hoặc Biên bản cuộc họp có lồng ghép hoạt động XXLĐ; hoặc Báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và Thông báo kết quả XXLĐ |                                      |               |
| 3  | Báo cáo thực hiện MTCL năm nay, Kế hoạch thực hiện MTCL năm sau (Phụ lục 3 của STCL) của phòng, Thanh tra tỉnh Khánh Hòa   |                                      |               |