ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

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

BỘ TÀI LIỆU

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

Năm 2020

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 349 /QĐ-UBND-NC	*Quận 4, ngày 25 tháng 6 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH
Về ban hành hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN 4

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Công văn số 2554/SKHCN-TĐC ngày 09/11/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 25/3/2020 của Ủy ban nhân dân Quận 4 về xây dựng chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân Quận 4 năm 2020;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ Quận 4 tại Tờ trình số 291/TTr-PNV ngày 25/6/2020,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân Quận 4; bao gồm:

1. Sổ tay Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Chính sách chất lượng.

3. Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản hóa (tài liệu, hồ sơ), Quy trình đánh giá nội bộ, Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục; Quy trình nhận diện và xử lý rủi ro cơ hội, Quy trình xem xét lãnh đạo.

4. Bộ tài liệu ISO theo thủ tục hành chính, thủ tục nội bộ thuộc thẩm quyền giải quyết và thực hiện của Ủy ban nhân dân Quận 4 *(theo danh mục đính kèm)*.

Điều 2. Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Quận 4 căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và nội dung trong hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 này để thực hiện đầy đủ và chính xác những yêu cầu cụ thể của hệ thống quản lý chất lượng.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Quận 4, Trưởng phòng Nội vụ Quận 4, Trưởng phòng Tài chính – Kế hoạch Quận 4, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 4;
- Sở KH và CN thành phố;
- Sở Nội vụ thành phố;
- UBND Quận 4 (CT, các PCT);
- Phòng Nội vụ Quận 4;
- Tổ Giúp việc BCĐ.CCHC Quận 4;
- VP HĐ&UB: CVP;
- Lưu: VT, 75 b.;

CHỦ TỊCH

Trần Hoàng Quân

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

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

DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4 ĐƯỢC BAN HÀNH THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành kèm theo Quyết định số 349 /QĐ-UBND ngày 25 tháng 6 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Quận 4)

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
I. Lĩnh vực Tổ chức phi Chính phủ (Quyết định số 5456/QĐ-UBND ngày 17/10/2016)			
1.	Công nhận Ban vận động thành lập hội có phạm vi hoạt động trong quận – huyện; phường – xã, thị trấn	Phòng Nội vụ	Có QTNB của TP theo Quyết định 2162/QĐ-UBND ngày 12/6/2020
2.	Đăng ký tổ chức Đại hội nhiệm kỳ, đại hội bất thường có phạm vi hoạt động trong quận – huyện, phường – xã, thị trấn (dùng cho đơn vị tổ chức Đại hội từ nhiệm kỳ thứ 2 trở đi)	Phòng Nội vụ	
3.	Phê duyệt điều lệ hội có phạm vi hoạt động trong quận – huyện; phường – xã, thị trấn	Phòng Nội vụ	
II. Lĩnh vực tổ chức phi chính phủ (Quyết định số 6253/QĐ-UBND ngày 29/11/2017)			
4.	Cấp giấy phép thành lập quỹ và công nhận điều lệ quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
5.	Công nhận quỹ đủ điều kiện hoạt động và công nhận thành viên Hội đồng quản lý quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
6.	Công nhận thành viên Hội đồng quản lý quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn trường hợp có bổ sung, thay đổi thành viên.	Phòng Nội vụ	
7.	Hợp nhất, sát nhập, chia, tách quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
8.	Đổi tên quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
9.	Thay đổi giấy phép thành lập và công nhận Điều lệ (sửa đổi, bổ sung) Quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
10.	Cấp lại giấy phép thành lập và công nhận Điều lệ Quỹ	Phòng Nội vụ	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
	hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.		
11.	Tự giải thể quỹ hoạt động trong phạm vi quận/huyện, xã/phường/thị trấn.	Phòng Nội vụ	
III. Lĩnh vực Tín ngưỡng, tôn giáo (Quyết định số 6038/QĐ-UBND ngày 29/12/2018)			
12.	Đề nghị tổ chức Đại hội của tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc, tổ chức được cấp chứng nhận đăng ký hoạt động tôn giáo có địa bàn hoạt động ở một huyện	Phòng Nội vụ	Có QTNB của TP theo Quyết định 2162/QĐ-UBND ngày 12/6/2020
13.	Đề nghị tổ chức cuộc lễ ngoài cơ sở tôn giáo, địa điểm hợp pháp đã đăng ký có quy mô tổ chức ở một huyện	Phòng Nội vụ	
14.	Đề nghị giảng đạo ngoài địa bàn phụ trách, cơ sở tôn giáo, địa điểm hợp pháp đã đăng ký có quy mô tổ chức ở một huyện	Phòng Nội vụ	
IV. Lĩnh vực Chính quyền địa phương (Quyết định số 1637/QĐ-UBND ngày 20/4/2018)			
15.	Thành lập khu phố mới, ấp mới	Phòng Nội vụ	
V. Lĩnh vực cán bộ, công chức (Quyết định số 1637/QĐ-UBND ngày 20/4/2018)			
16.	Tiếp nhận vào công chức cấp xã không qua thi tuyển	Phòng Nội vụ	
17.	Thi tuyển công chức	Phòng Nội vụ	
18.	Thi nâng ngạch công chức	Phòng Nội vụ	
19.	Công nhận phê chuẩn kết quả bầu Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã	Phòng Nội vụ	Có QTNB của TP theo Quyết định 2162/QĐ-UBND ngày 12/6/2020
20.	Phê chuẩn kết quả miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã	Phòng Nội vụ	
VI. Lĩnh vực thi đua, khen thưởng (Quyết định số 5079/QĐ-UBND ngày 14/11/2018)			
21.	Tặng Giấy khen của Ủy ban nhân dân quận, huyện về công trạng và thành tích	Phòng Nội vụ	Có QTNB của TP theo Quyết định 2162/QĐ-
22.	Tặng Giấy khen của Ủy ban nhân dân quận, huyện về	Phòng Nội vụ	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
	thành tích thi đua theo đợt, chuyên đề		UBND ngày 12/6/2020
23.	Tặng Giấy khen của Ủy ban nhân dân quận, huyện về thành tích đột xuất	Phòng Nội vụ	
24.	Công nhận danh hiệu "Chiến sỹ thi đua cơ sở"	Phòng Nội vụ	
25.	Công nhận danh hiệu "Tập thể Lao động tiên tiến"	Phòng Nội vụ	
26.	Công nhận danh hiệu "Lao động tiên tiến"	Phòng Nội vụ	
VII. Lĩnh vực Giáo dục nghề nghiệp (Quyết định số 2375/QĐ-UBND ngày 04/6/2018, Quyết định số 3258/QĐ-UBND ngày 02/8/2019, Quyết định số 1334/QĐ-UBND ngày 20/4/2020)			
27.	Thành lập hội đồng trường, bổ nhiệm chủ tịch, thành viên hội đồng trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	Phòng LĐTB&XH	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND ngày 10/12/2019
28.	Miễn nhiệm chủ tịch, các thành viên hội đồng trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	Phòng LĐTB&XH	
29.	Cách chức chủ tịch, các thành viên hội đồng trường trung cấp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	Phòng LĐTB&XH	
30.	Công nhận giám đốc trung tâm giáo dục nghề nghiệp tư thục	Phòng LĐTB&XH	
31.	Cấp chính sách nội trú cho học sinh, sinh viên tham gia chương trình đào tạo trình độ cao đẳng, trung cấp tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp tư thục hoặc cơ sở giáo dục có vốn đầu tư nước ngoài	Phòng LĐTB&XH	
VIII. Lĩnh vực bảo trợ xã hội (Quyết định số 5287/QĐ-UBND ngày 10/10/2016, Quyết định số 2375/QĐ-UBND ngày 04/6/2018, Quyết định số 1752/QĐ-UBND ngày 08/5/2019)			
32.	Thành lập cơ sở trợ giúp xã hội công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	Phòng Nội vụ	Có QTNB của TP theo Quyết định 4593/QĐ-UBND ngày 23/10/2019
33.	Tổ chức lại, giải thể cơ sở trợ giúp xã hội công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	Phòng Nội vụ	
34.	Đăng ký thành lập, Đăng ký thay đổi nội dung hoặc cấp lại giấy chứng nhận đăng ký thành lập cơ sở trợ giúp xã	Phòng LĐTB&XH	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
	hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền của Phòng Lao động-Thương binh và Xã hội		
35.	Giải thể cơ sở trợ giúp xã hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền thành lập của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	Phòng LĐTB&XH	
36.	Cấp giấy phép hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội thuộc thẩm quyền của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội	Phòng LĐTB&XH	
37.	Cấp lại, điều chỉnh giấy phép hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội có giấy phép hoạt động do Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội cấp	Phòng LĐTB&XH	
38.	Trợ giúp xã hội đột xuất đối với người bị thương nặng ngoài nơi cư trú mà không có người thân thích chăm sóc	Phòng LĐTB&XH	
IX. Lĩnh vực Bảo vệ chăm sóc trẻ em (Quyết định số 2375/QĐ-UBND ngày 04/6/2018)			
39.	Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em	Phòng LĐTB&XH	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND ngày 10/12/2019
40.	Chuyển trẻ em đang được chăm sóc thay thế tại cơ sở trợ giúp xã hội đến cá nhân, gia đình nhận chăm sóc thay thế	Phòng LĐTB&XH	
X. Lĩnh vực lao động (Quyết định số 5287/QĐ-UBND ngày 10/10/2016)			Có QTNB của TP theo Quyết định 4593/QĐ-UBND ngày 23/10/2019
41.	Đăng ký, đăng ký lại nội quy lao động của doanh nghiệp	Phòng LĐTB&XH	
XI. Lĩnh vực Chính sách Người có công (Quyết định số 290/QĐ-UBND ngày 19/01/2017)			
42.	Cấp giấy giới thiệu đi thăm viếng mộ liệt sĩ và hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sĩ	Phòng LĐTB&XH	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND ngày 10/12/2019
43.	Lập sổ theo dõi và cấp phương tiện trợ giúp, dụng cụ chỉnh hình	Phòng LĐTB&XH	
44.	Di chuyển hài cốt liệt sĩ	Phòng LĐTB&XH	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
45.	Giải quyết chế độ đối với người hưởng chính sách như thương binh (trường hợp người bị thương thuộc cơ quan cấp huyện hoặc cấp xã và các trường hợp đóng trên địa bàn)	Phòng LĐTB&XH	
XII. Lĩnh vực Giáo dục và đào tạo (Quyết định số 6440/QĐ-UBND ngày 19/01/2017, Quyết định số 4686/QĐ-UBND ngày 01/9/2017, Quyết định số 6046/QĐ-UBND ngày 28/12/2018, Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019, Quyết định số 5070/QĐ-UBND ngày 28/11/2019, Quyết định 1405/QĐ-UBND ngày 29/4/2020)			
46.	Thành lập trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ công lập hoặc cho phép thành lập trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ dân lập, tư thục	Phòng GD&ĐT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
47.	Cho phép trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ hoạt động giáo dục	Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019- Phòng GD&ĐT	
48.	Sáp nhập, chia, tách trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ.	Phòng GD&ĐT	
49.	Cho phép trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ hoạt động giáo dục trở lại	Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019- Phòng GD&ĐT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
50.	Giải thể trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ	Phòng GD&ĐT	
51.	Chuyển đổi cơ sở giáo dục mầm non bán công sang cơ sở giáo dục mầm non dân lập	Phòng GD&ĐT	
52.	Cấp chứng nhận trường mầm non đạt kiểm định chất lượng giáo dục	Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019- Phòng GD&ĐT	
53.	Thành lập trường tiểu học công lập hoặc cho phép thành lập trường tiểu học tư thục	Phòng GD&ĐT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày
54.	Cho phép hoạt động giáo dục trường tiểu học	Phòng GD&ĐT	
55.	Sáp nhập, chia, tách trường tiểu học	Phòng GD&ĐT	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
56.	Cho phép trường tiểu học hoạt động giáo dục trở lại	Phòng GD&ĐT	30/9/2019
57.	Giải thể hoạt động trường tiểu học	Phòng GD&ĐT	
58.	Cấp chứng nhận trường tiểu học đạt kiểm định chất lượng giáo dục	Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019- Phòng GD&ĐT	
59.	Thành lập trường trung học cơ sở công lập hoặc cho phép thành lập trường trung học cơ sở tư thục		Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
60.	Cho phép trường trung học cơ sở hoạt động giáo dục		
61.	Cho phép trường trung học cơ sở hoạt động giáo dục trở lại		
62.	Sáp nhập, chia, tách trường trung học cơ sở		
63.	Giải thể hoạt động trường trung học cơ sở (theo đề nghị của cá nhân, tổ chức thành lập trường)		
64.	Cấp chứng nhận trường trung học đạt kiểm định chất lượng giáo dục	Phòng GD&ĐT	
65.	Công nhận trường mầm non đạt chuẩn Quốc gia	Quyết định số 2049/QĐ-UBND ngày 15/5/2019- Phòng GD&ĐT	
66.	Công nhận trường Tiểu học đạt chuẩn Quốc gia		
67.	Công nhận trường trung học đạt chuẩn Quốc gia		
68.	Đề nghị phê duyệt việc dạy và học bằng tiếng nước ngoài	Phòng GD&ĐT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
69.	Đánh giá, xếp loại "Cộng đồng học tập" cấp xã	Phòng GD&ĐT	
70.	Xác nhận đăng ký hoạt động giáo dục kỹ năng sống và hoạt động giáo dục ngoài giờ chính khóa (đối với nhà trẻ, nhóm trẻ; trường, lớp mẫu giáo, trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trường phổ thông có nhiều cấp học có cấp học cao nhất là trung học cơ sở, phổ thông trung học bán trú và trung tâm học tập cộng đồng)	Quyết định số 6440/QĐ-UBND ngày 19/01/2017 (Phòng GD&ĐT)	
71.	Thành lập trung tâm học tập cộng đồng	Phòng GD&ĐT	
72.	Cho phép trung tâm học tập cộng đồng hoạt động trở lại	Phòng GD&ĐT	
73.	Chuyển đổi cơ sở Giáo dục Mầm non bán công sang cơ sở Giáo dục Mầm non công lập	Phòng GD&ĐT	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
74.	Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc	Phòng GD&ĐT- Quyết định 1405/QĐ-UBND ngày 29/4/2020	
75.	Cấp học bổng và hỗ trợ kinh phí mua phương tiện, đồ dùng học tập dùng riêng cho người khuyết tật học tại các cơ sở giáo dục	Phòng GD&ĐT	
76.	Đề nghị miễn giảm học phí và hỗ trợ chi phí học tập cho học sinh, sinh viên	Phòng GD&ĐT	
77.	Công nhận Ban giám hiệu trường mầm non tư thục	Phòng GD&ĐT	
78.	Công nhận Ban giám hiệu trường tiểu học tư thục	Phòng GD&ĐT	
79.	Công nhận Ban giám hiệu trường Trung học cơ sở tư thục	Phòng GD&ĐT	
80.	Chuyển trường trường đối với học sinh trung học cơ sở	Phòng GD&ĐT	
81.	Tiếp nhận học sinh Việt Nam về nước cấp trung học cơ sở	Phòng GD&ĐT	
82.	Tiếp nhận học sinh người nước ngoài cấp trung học cơ sở	Phòng GD&ĐT	
XIII. Lĩnh vực Thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh (Quyết định số 3510/QĐ-UBND ngày 20/8/2018)			
83.	Đăng ký thành lập hộ kinh doanh	Phòng Kinh tế	Có QTNB của TP theo Quyết định 1422/QĐ-UBND ngày 28/4/2020
84.	Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh	Phòng Kinh tế	
85.	Tạm ngừng hoạt động hộ kinh doanh	Phòng Kinh tế	
86.	Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh	Phòng Kinh tế	
87.	Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh	Phòng Kinh tế	
XIV. Lĩnh vực Lưu thông hàng hóa trong nước (Quyết định số 281/QĐ-UBND ngày 17/01/2019)			
88.	Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai	Phòng Kinh tế	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND
89.	Cấp Lại Giấy Chứng Nhận Đủ Điều Kiện Cửa Hàng Bán Lẻ Lpg Chai	Phòng Kinh tế	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
90.	Cấp điều chỉnh Giấy chứng nhận đủ điều kiện cửa hàng bán lẻ LPG chai	Phòng Kinh tế	ngày 10/12/2019
91.	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	Phòng Kinh tế	
92.	Cấp giấy phép bán lẻ rượu	Phòng Kinh tế	
93.	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép bán lẻ rượu	Phòng Kinh tế	
94.	Cấp lại Giấy phép bán lẻ rượu	Phòng Kinh tế	
95.	Cấp Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	Phòng Kinh tế	
96.	Cấp lại Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá	Phòng Kinh tế	
XV. Lĩnh vực Công nghiệp tiêu dùng (Quyết định số 281/QĐ-UBND ngày 17/01/2019)			
97.	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	Phòng Kinh tế	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND ngày 10/12/2019
98.	Cấp Giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	Phòng Kinh tế	
99.	Cấp lại Giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh	Phòng Kinh tế	
XVI. Lĩnh vực Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (Quyết định số 3510/QĐ-UBND ngày 20/8/2018)			
100.	Đăng ký hợp tác xã	Phòng Kinh tế	Có QTNB của TP theo Quyết định 4826/QĐ-UBND ngày 11/11/2019
101.	Đăng ký thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
102.	Đăng ký thay đổi tên, địa chỉ trụ sở chính, ngành, nghề sản xuất, kinh doanh, vốn điều lệ, người đại diện theo pháp luật của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
103.	Đăng ký khi hợp tác xã chia	Phòng Kinh tế	
104.	Đăng ký khi hợp tác xã tách	Phòng Kinh tế	
105.	Đăng ký khi hợp tác xã hợp nhất	Phòng Kinh tế	
106.	Đăng ký khi hợp tác xã sáp nhập	Phòng Kinh tế	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Chi chú
107.	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi bị mất)	Phòng Kinh tế	
108.	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện hợp tác xã (khi bị mất)	Phòng Kinh tế	
109.	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi bị hư hỏng)	Phòng Kinh tế	
110.	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện hợp tác xã (khi bị hư hỏng)	Phòng Kinh tế	
111.	Thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (Đối với trường hợp hợp tác xã giải thể tự nguyện)	Phòng Kinh tế	
112.	Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
113.	Chấm dứt hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
114.	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã (khi đổi từ giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh sang giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã)	Phòng Kinh tế	
115.	Thay đổi cơ quan đăng ký hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
116.	Thông báo thay đổi nội dung đăng ký hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
117.	Thông báo về việc góp vốn, mua cổ phần, thành lập doanh nghiệp của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
118.	Tạm ngừng hoạt động của hợp tác xã, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của hợp tác xã	Phòng Kinh tế	
XVII. Lĩnh vực liên thông Thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh (Quyết định số 2505/QĐ-UBND ngày 13/6/2018)			Có QTNB của TP theo Quyết định 1422/QĐ-UBND ngày 28/4/2020
119.	Thành lập và hoạt động của Hộ kinh doanh, đăng ký thuế	Phòng Kinh tế	
XVIII. Lĩnh vực Phát triển nông thôn (Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 18/3/2016)			Có QTNB của TP theo Quyết định 4826/QĐ-UBND ngày 11/11/2019
120.	Hỗ trợ cơ sở vật chất ban đầu cho hợp tác xã thành lập mới (đối với lĩnh vực nông nghiệp)	Phòng Kinh tế	
XIX. Lĩnh vực Phát triển nông thôn (Quyết định số 2495/QĐ-UBND ngày 13/6/2019)			
121.	Bố trí ổn định dân cư ngoài huyện, trong tỉnh	Phòng Kinh tế	Có QTNB

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
122.	Bố trí ổn định dân cư trong huyện	Phòng Kinh tế	của TP theo Quyết định 4826/QĐ-UBND ngày 11/11/2019
123.	Cấp lại giấy chứng nhận kinh tế trang trại	Phòng Kinh tế	
124.	Hỗ trợ dự án liên kết	Phòng Kinh tế	
XX. Lĩnh vực Cấp phép xây dựng (Quyết định số 6070/QĐ-UBND ngày 17/11/2017)			
125.	Giấy phép xây dựng có thời hạn đối với công trình (các công trình còn lại không theo tuyến không thuộc thẩm quyền của Bộ Xây dựng, Sở Xây dựng, Ban Quản lý đầu tư và xây dựng Khu đô thị mới Nam thành phố, Ban Quản lý Đầu tư – Xây dựng Khu đô thị mới Thủ Thiêm, Ban Quản lý Đầu tư – Xây dựng Khu đô thị Tây Bắc thành phố; Ban Quản lý các Khu chế xuất và công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh, Ban Quản lý Khu Công nghệ cao thành phố Hồ Chí Minh; công trình tín ngưỡng, công trình quảng cáo, hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động)	Phòng QLĐT	
126.	Cấp Giấy phép xây dựng có thời hạn đối với nhà ở riêng lẻ	Phòng QLĐT	
127.	Cấp giấy phép xây dựng đối với nhà ở riêng lẻ	Phòng QLĐT	
128.	Cấp giấy phép xây dựng đối với trường hợp sửa chữa, cải tạo	Phòng QLĐT	
129.	Cấp giấy phép xây dựng đối với trường hợp di dời	Phòng QLĐT	
130.	Điều chỉnh giấy phép xây dựng	Phòng QLĐT	
131.	Gia hạn giấy phép xây dựng	Phòng QLĐT	
132.	Cấp lại Giấy phép xây dựng	Phòng QLĐT	
133.	Cấp Giấy phép xây dựng đối với trường hợp xây dựng mới công trình (công trình không theo tuyến; công trình theo tuyến trong đô thị; công trình tín ngưỡng; công trình quảng cáo và công trình hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động)	Phòng QLĐT	
XXI. Lĩnh vực Hạ tầng kỹ thuật đô thị (Quyết định số 5392/QĐ-UBND ngày 25/12/2019)			
134.	Cấp Giấy phép chặt hạ, dịch chuyển cây xanh đô thị	Phòng QLĐT	
XXII. Lĩnh vực Đường bộ (Quyết định số 4014/QĐ-UBND ngày 15/8/2015, Quyết định số 453/QĐ-UBND ngày 31/1/2019)			

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
135.	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ	Phòng QLĐT	Có QTNB của TP theo Quyết định 5395/QĐ-UBND ngày 25/12/2019
136.	Gia hạn chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ	Phòng QLĐT	
137.	Cấp giấy phép thi công xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ	Phòng QLĐT	
138.	Chấp thuận xây dựng cùng thời điểm với cấp phép thi công xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ	Phòng QLĐT	
139.	Cấp phép sử dụng tạm thời một phần vỉa hè	Phòng QLĐT	
XXIII. Lĩnh vực Nhà ở (Quyết định số 3493/QĐ-UBND ngày 05/7/2017)			
140.	Thuê nhà ở công vụ thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân quận, huyện	Phòng QLĐT	
XXIV. Lĩnh vực Hộ tịch (Quyết định số 2700/QĐ-UBND ngày 29/6/2018)			
141.	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	Phòng Tư pháp	Có QTNB của TP theo Quyết định 1113/QĐ-UBND ngày 30/3/2020
142.	Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài	Phòng Tư pháp	
143.	Đăng ký khai sinh kết hợp đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài	Phòng Tư pháp	
144.	Đăng ký giám hộ có yếu tố nước ngoài	Phòng Tư pháp	
145.	Ghi vào sổ hộ tịch việc khai sinh; giám hộ; nhận cha, mẹ, con; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; khai tử; thay đổi hộ tịch (sau đây gọi là các việc hộ tịch khác) của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài	Phòng Tư pháp	
146.	Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài	Phòng Tư pháp	
147.	Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
148.	Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
149.	Đăng ký chấm dứt giám hộ có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
150.	Đăng ký thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch, xác định lại dân tộc.	Phòng Tư pháp	
151.	Ghi vào sổ hộ tịch việc ly hôn, hủy việc kết hôn của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
152.	Đăng ký lại khai sinh có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
153.	Đăng ký lại khai tử có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
154.	Đăng ký lại kết hôn có yếu tố nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
155.	Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân.	Phòng Tư pháp	
156.	Ghi vào sổ hộ tịch việc kết hôn đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài.	Phòng Tư pháp	
XXV. Lĩnh vực Chứng thực (Quyết định số 2700/QĐ-UBND ngày 29/6/2018)			
157.	Chứng thực bản sao từ bản chính các giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận	Phòng Tư pháp	Có QTNB của TP theo Quyết định 1113/QĐ-UBND ngày 30/3/2020
158.	Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (thủ tục này cũng được áp dụng trong trường hợp chứng thực điểm chỉ khi người yêu cầu chứng thực chữ ký không ký được và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, điểm chỉ được)	Phòng Tư pháp	
159.	Chứng thực chữ ký người dịch là cộng tác viên của Phòng Tư pháp	Phòng Tư pháp	
160.	Chứng thực chữ ký đối với người không phải là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp	Phòng Tư pháp	
161.	Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch	Phòng Tư pháp	
162.	Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	Phòng Tư pháp	
163.	Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	Phòng Tư pháp	
164.	Cấp bản sao từ sổ gốc	Quyết định số 2103/QĐ-UBND ngày 28/4/2016 (Phòng Tư	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
		pháp)	
XXVI. Lĩnh vực Phổ biến giáo dục pháp luật (Quyết định số 2700/QĐ-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2018)			
165.	Công nhận Báo cáo viên pháp luật quận, huyện	Phòng Tư pháp	Có QTNB của TP theo Quyết định 4826/QĐ-UBND ngày 11/11/2019
166.	Miễn nhiệm báo cáo viên pháp luật quận, huyện	Phòng Tư pháp	
XXVII. Lĩnh vực Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước trong hoạt động quản lý hành chính (Quyết định số 6048/QĐ-UBND ngày 28/12/2018)			
167.	Giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại	Phòng Tư pháp	Có QTNB của TP theo Quyết định 1113/QĐ-UBND ngày 30/3/2020
168.	Phục hồi danh dự	Phòng Tư pháp	
169.	Thực hiện hỗ trợ khi hòa giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải	Phòng Tư pháp –TTHC liên thông	Có QTNB của TP theo Quyết định 4827/QĐ-UBND ngày 11/11/2019
XXVIII. Lĩnh vực Gia đình (Quyết định số 5032/QĐ-UBND ngày 26/9/2016)- Phòng VHTT			
170.	Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	Phòng VHTT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
171.	Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	Phòng VHTT	
172.	Đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình	Phòng VHTT	
173.	Cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	Phòng VHTT	
174.	Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	Phòng VHTT	
175.	Đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở tư vấn về phòng, chống bạo lực gia đình	Phòng VHTT	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
XXIX. Lĩnh vực Văn hóa cơ sở (Quyết định số 5032/QĐ-UBND ngày 26/9/2016)			
176.	Đăng ký thủ tục công nhận lần đầu "Cơ quan đạt chuẩn văn hóa", "Đơn vị đạt chuẩn văn hóa", "Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa"	Phòng VHTT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
177.	Công nhận "Tổ dân phố văn hóa" và tương đương	Phòng VHTT	
178.	Đăng ký thủ tục công nhận "Khu phố văn hóa"	Phòng VHTT	
179.	Đăng ký thủ tục công nhận lần đầu "Phường đạt chuẩn văn minh đô thị"	Phòng VHTT	
180.	Đăng ký thủ tục công nhận lại "Phường đạt chuẩn văn minh đô thị"	Phòng VHTT	
181.	Đăng ký thủ tục công nhận lại "Cơ quan đạt chuẩn văn hóa", "Đơn vị đạt chuẩn văn hóa", "Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa"	Phòng VHTT	
XXX. Lĩnh vực Thư viện (Quyết định số 5032/QĐ-UBND ngày 26/9/2016)			
182.	Đăng ký cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 1000 bản đến dưới 2000 bản	Phòng VHTT	Có QTNB của TP theo Quyết định 4115/QĐ-UBND ngày 30/9/2019
XXXI. Lĩnh vực Xuất bản, in và phát hành (Quyết định số 5119/QĐ-UBND ngày 14/10/2015 của Chủ tịch UBND Thành phố)			
183.	Khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy	Phòng VHTT	
184.	Thông báo thay đổi về thông tin đã khai báo hoạt động cơ sở dịch vụ photocopy	Phòng VHTT	
185.	Báo cáo định kỳ hoạt động in, dịch vụ photocopy	Phòng VHTT	
XXXII. Lĩnh vực hoạt động Chữ thập đỏ (Quyết định số 3758/QĐ-UBND ngày 2/7/2016 và Quyết định 59/QĐ/SYT ngày 11/01/2017)			
186.	Cấp Giấy phép hoạt động đối với trạm, điểm sơ cấp cứu chữ thập đỏ	Phòng Y tế	
187.	Cấp lại Giấy phép hoạt động đối với trạm, điểm sơ cấp cứu chữ thập đỏ khi thay đổi địa điểm	Phòng Y tế	

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
XXXIII. Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường (Quyết định số 1774/QĐ-UBND ngày 02/5/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Quyết định số 57/2015/QĐ-UBND ngày 10/12/2015, Quyết định số 4018/QĐ-UBND ngày 30/9/2019)			
188.	Giao đất, cho thuê đất cho hộ gia đình, cá nhân; giao đất cho cộng đồng dân cư đối với trường hợp giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất.	Phòng TNMT	Có QTNB của TP theo Quyết định 5223/QĐ-UBND ngày 10/12/2019
189.	Chuyển mục đích sử dụng đất phải được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với hộ gia đình, cá nhân.	Phòng TNMT	
190.	Xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường	Phòng TNMT	
191.	Cấp giấy phép xả nước thải vào nguồn nước		
192.	Điều chỉnh/ Gia hạn giấy phép xả nước thải vào nguồn nước		
193.	Cấp lại giấy phép xả nước thải vào nguồn nước		
194.	Giải quyết tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp huyện		
XXXIV. Lĩnh vực Tiếp công dân và giải quyết Khiếu nại (Quyết định số 1754/QĐ-UBND ngày 08/5/2019)			
195.	Tiếp công dân	VP UBND - HĐND	
196.	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Thanh tra	
197.	Giải quyết khiếu nại lần hai	Thanh tra	
XXXV. Lĩnh vực Tố cáo (Quyết định số 1955/QĐ-UBND ngày 05/6/2020)			
198.	Giải quyết tố cáo	Thanh tra	
XXXVI. Lĩnh vực công sản (Quyết định số 3387/QĐ-UBND ngày 29/6/2017 của Chủ tịch UBND Thành phố)			
199.	Điều chuyển tài sản nhà nước tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị	Phòng TCKH	Có QTNB của TP theo

STT	Tên Quy trình	Phòng thực hiện	Ghi chú
200.	Bán tài sản nhà nước tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị	Phòng TCKH	Quyết định 5301/QĐ-UBND ngày 17/12/2019
201.	Thanh lý tài sản nhà nước tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị	Phòng TCKH	
XXXVII. Lĩnh vực quản lý đầu tư công (Quyết định số 5543/QĐ-UBND ngày 04/12/2018 của Chủ tịch UBND Thành phố)			
202.	Thẩm định và quyết định chủ trương đầu tư dự án nhóm B, dự án trọng điểm nhóm C sử dụng nguồn vốn ngân sách quận - huyện.	Phòng TCKH	
203.	Thẩm định và quyết định đầu tư dự án có cấu phần xây dựng nhóm C được phân cấp cho Ủy ban nhân dân quận – huyện quyết định đầu tư	Phòng QLĐT	
204.	Thẩm định và quyết định đầu tư dự án không có cấu phần xây dựng nhóm C được phân cấp cho Ủy ban nhân dân quận – huyện quyết định đầu tư	Phòng TCKH	
XXXVIII. Lĩnh vực đấu thầu lựa chọn nhà thầu (Quyết định số 6390/QĐ-UBND ngày 11/12/2017)			
205.	Giải quyết kiến nghị trong quá trình lựa chọn nhà thầu thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận – huyện.	Ban QLDA ĐTXD KV	
206.	Giải quyết kiến nghị về kết quả lựa chọn nhà thầu thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận – huyện.	Ban QLDA ĐTXDKV	
207.	Giải quyết kiến nghị trong quá trình lựa chọn nhà đầu tư.	Phòng QLĐT	
208.	Giải quyết kiến nghị về kết quả lựa chọn nhà đầu tư.	Phòng QLĐT	
XXXIX. Lĩnh vực Quản lý ngân sách nhà nước (Quyết định số 4949/QĐ-UBND ngày 05/11/2010)			
209.	Tổ chức chi trả tiền bồi thường, giải phóng mặt bằng (đối với dự án vốn ngân sách)	Ban BTGPMB	

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

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

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm ***"Công khai, minh bạch; tận tụy, đúng hẹn"*** toàn thể cán bộ, công chức, viên chức cơ quan cam kết:

1. Chấp hành nghiêm mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Không ngừng học tập, rèn luyện, nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức và chuyên môn nghiệp vụ nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với các cá nhân, tổ chức; hướng dẫn, giải thích tận tình chu đáo mọi vướng mắc của cá nhân, tổ chức; xây dựng môi trường công sở văn minh, sạch đẹp và hiện đại.

3. Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các cá nhân, tổ chức và người dân liên hệ công tác trong việc giải quyết các thủ tục hành chính và các công việc liên quan thuộc thẩm quyền.

4. Không ngừng cải tiến phương pháp, cách thức làm việc, xây dựng và thực hiện các quy trình giải quyết công việc đơn giản, công khai, minh bạch, đúng pháp luật và đúng thời gian quy định.

5. Xây dựng và hoàn thành việc chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Chính sách chất lượng này được cơ quan xem xét lại ít nhất một lần trong năm nhằm đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế tại cơ quan./.

Quận 4, ngày 25 tháng 6 năm 2020

CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4 T.P HỒ CHÍ MINH

Trần Hoàng Quân

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

Địa chỉ: 18 Đoàn Như Hài, Phường 12, Quận 4

Điện thoại: 0283 9402183 - Web: http://www.quan4.hochiminhcity.gov.vn

SỔ TAY
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TCVN ISO 9001:2015

Mã hiệu : **STCL01/VP**

Ngày hiệu lực : **25/6/2020**

Lần ban hành : **01**

	Soạn thảo	**Kiểm tra**	**Phê duyệt**
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

TRANG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Tóm lược nội dung cần sửa đổi	Cơ sở pháp lý hoặc căn cứ về việc sửa đổi	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

MỤC LỤC

1. Giới thiệu chung

1.1 Giới thiệu về Sổ tay chất lượng

1.2 Một số thông tin căn bản về cơ quan; cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

1.3 Thành tựu

2. Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

3. Ngoại lệ áp dụng và lý giải

4. Mô tả sự tương tác giữa các quá trình

5. Danh mục tài liệu trong HTQLCL tương ứng với ISO 9001:2015

6. Giới thiệu khái quát hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015

7. Các Biểu mẫu

8. Các phụ lục

8.1. Quy chế làm việc của cơ quan

8.2. Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan (bộ phận một cửa)

8.3. Văn bản phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cơ quan và các phòng ban

8.4. Danh mục các tài liệu nội bộ (quy trình, thủ tục, quy định, v.v...) của các phòng ban theo thủ tục kiểm soát tài liệu.

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay này là tài liệu tổng quát, 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 của cơ quan; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành để lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

Ủy ban nhân dân Quận 4

Địa chỉ: 18 Đoàn Như Hài, Phường 12, Quận 4

Số điện thoại: 028 39 402 183

Web: http://www.quan4.hochiminhcity.gov.vn

Email: noivu.q4@tphcm.gov.vn

1.1. Lịch sử hình thành:

Sau ngày miền Nam giải phóng, thống nhất đất nước, qua 45 năm xây dựng và phát triển (1975-2020), Đảng bộ và nhân dân Quận 4 đã lãnh đạo Nhân dân vượt qua khó khăn, thách thức, đạt được những thành tựu quan trọng trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng - an ninh.

Quận 4 là địa bàn nằm vị trí cận trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh, diện tích tự nhiên 4,17 km^2, nằm phía Đông Nam Thành phố Hồ Chí Minh, với ba mặt sông nước (sông Sài Gòn, rạch Bến Nghé và Kênh Tẻ), tiếp giáp với các quận 1, 2,7, 8, với các tuyến đường giao thông chính như: Nguyễn Tất Thành, Bến Vân Đồn, Hoàng Diệu, Khánh Hội; trên địa bàn có các mục tiêu trọng điểm như: Cảng Sài Gòn, chi nhánh Bảo tàng Hồ Chí Minh, mật độ dân số 42.000 người/km^2, cao nhất trong số 24 quận, huyện có mật độ dân số đông của thành phố. Địa giới hành chính được chia thành 15 phường, 51 khu phố và 609 tổ dân phố. Đảng bộ, chính quyền và Nhân dân Quận 4 đang nỗ lực, tập trung xây dựng Quận 4 thành quận trung tâm, văn minh, giàu đẹp, hiện đại, nghĩa tình.

Hệ thống tổ chức chính trị của quận: Đảng bộ quận hiện có 38 cơ sở Đảng (gồm 23 Đảng bộ với 209 chi bộ trực thuộc; 15 chi bộ cơ sở) với 3.746 đảng viên.

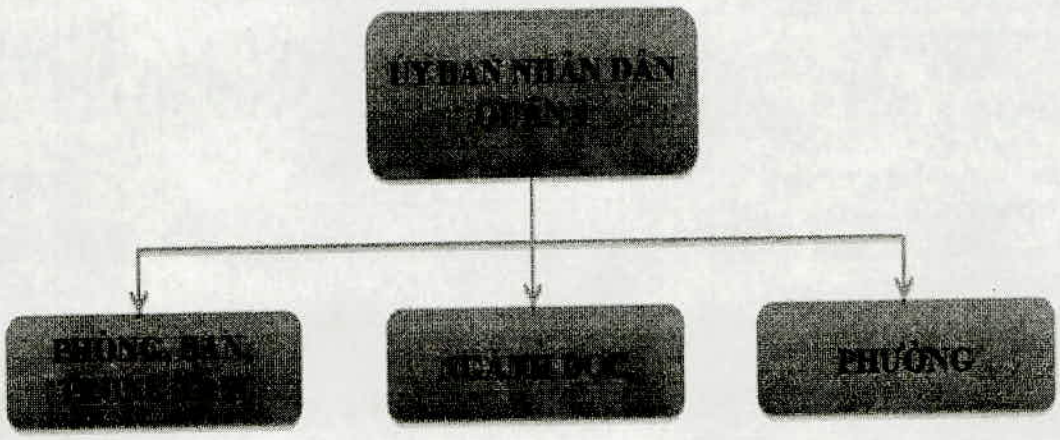
Hệ thống chính quyền quận: Ủy ban nhân dân quận có 12 cơ quan chuyên môn và 32 đơn vị sự nghiệp trực thuộc (bao gồm các đơn vị sự nghiệp giáo dục, y tế, văn hóa – thông tin và sự nghiệp khác). Tổng số biên chế của Quận 4 tính đến nay là: 1.572 người, trong đó biên chế quản lý hành chính nhà nước: 170, biên chế sự nghiệp: 1.403 (biên chế sự nghiệp Giáo dục - Đào tạo: 1.023, biên chế sự nghiệp khác: 389).

Cơ sở vật chất: Trung tâm hành chính Quận 4 đã được xây dựng mới hoàn chỉnh, điều kiện làm việc được trang bị đầy đủ, đáp ứng nhu cầu làm việc. Nhiều năm liền được công nhận "Công sở văn minh sạch đẹp an toàn".

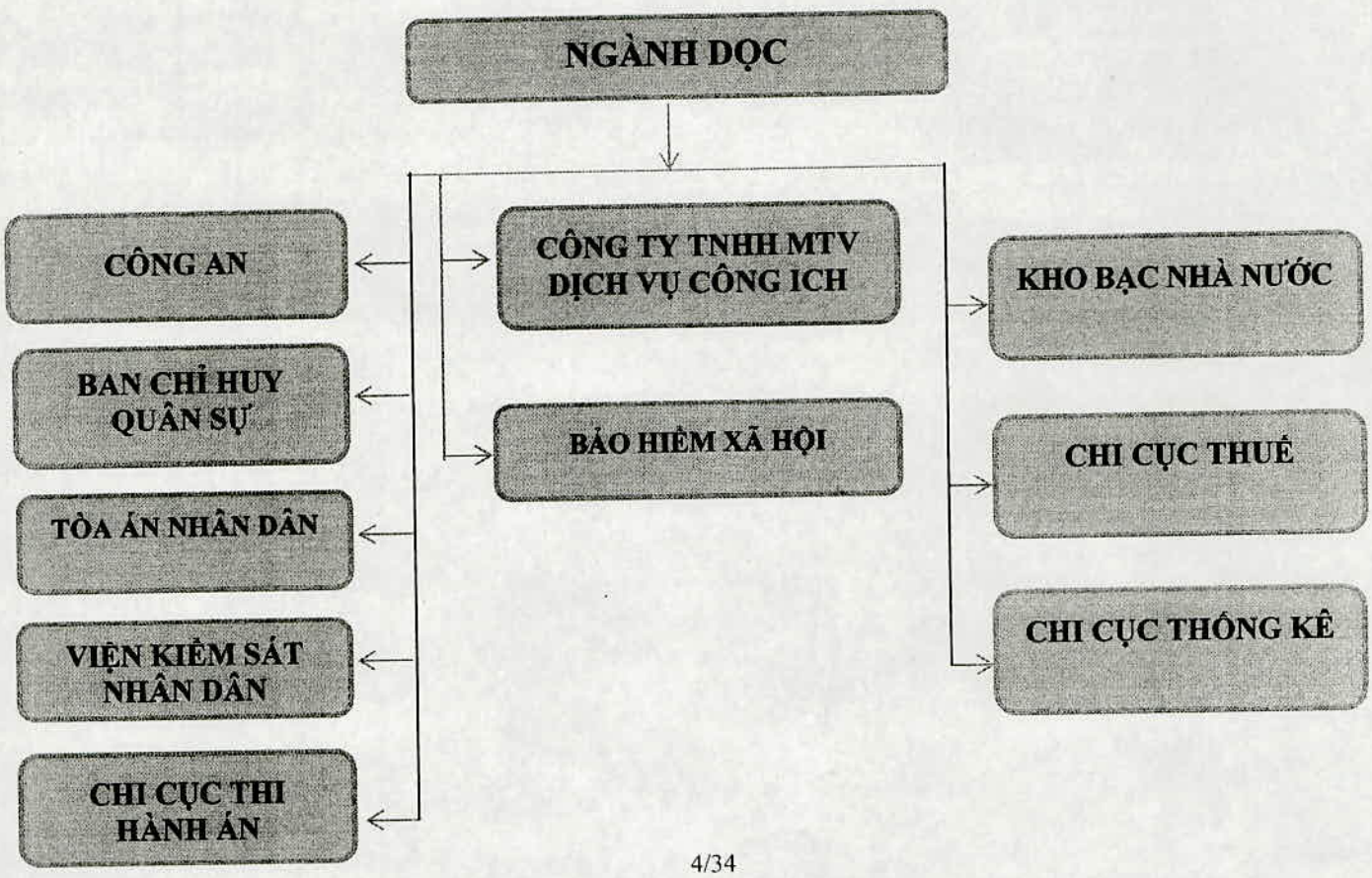
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2.1. Sơ đồ tổ chức:

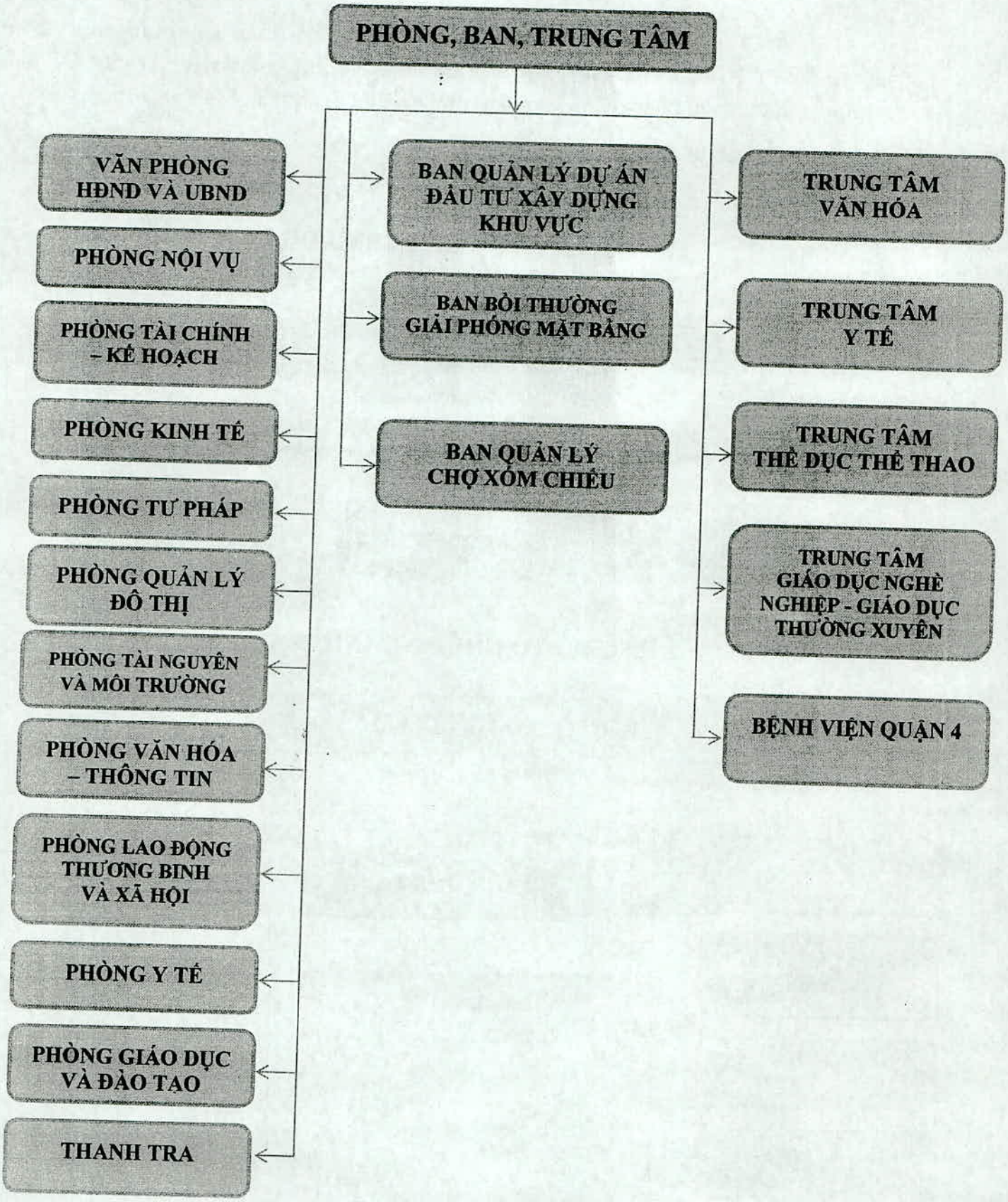
SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA UBND QUẬN 4



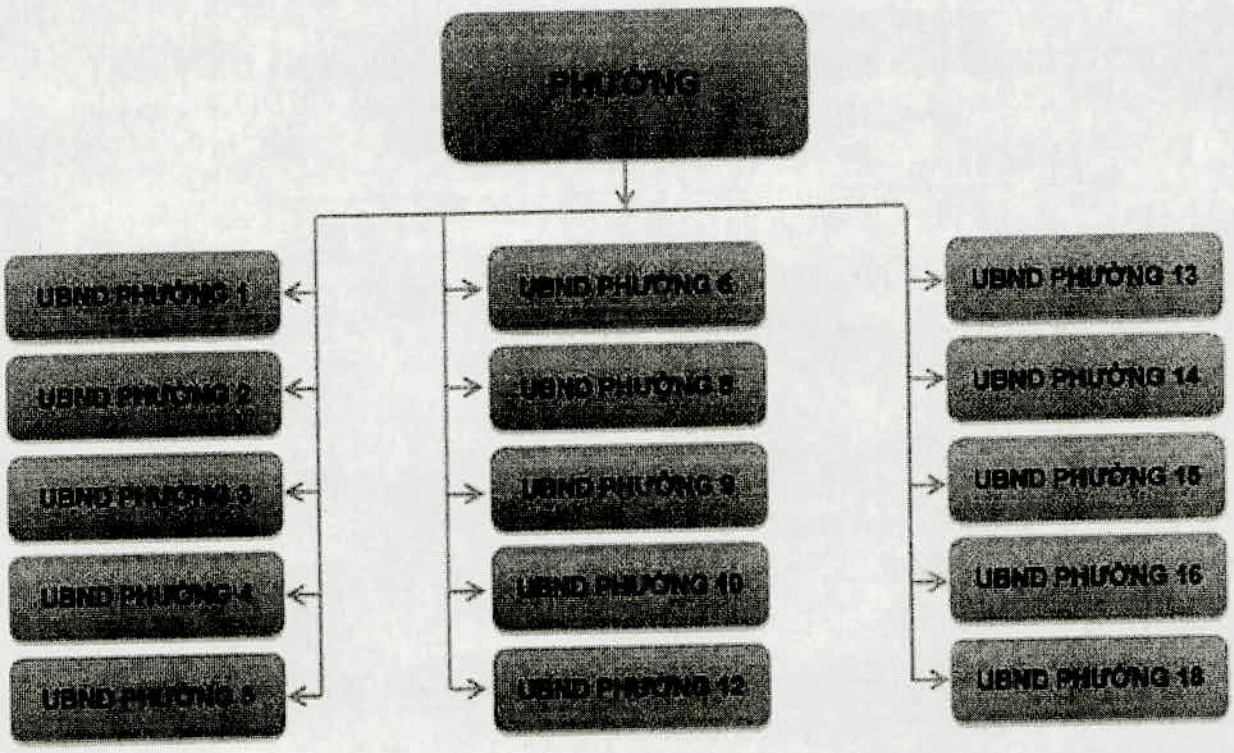
SƠ ĐỒ TỔ CHỨC NGÀNH DỌC



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC PHÒNG, BAN, TRUNG TÂM



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC PHƯỜNG



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: Triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước trên địa bàn quận, nhằm đẩy nhanh phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng, an ninh tại địa phương.

- Về chức năng: UBND quận là cơ quan chấp hành của HĐND và là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước nhân dân và HĐND cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên.

- Về nhiệm vụ, quyền hạn: Pháp luật quy định cụ thể nhiệm vụ, quyền hạn của UBND quận tại các điều 27, 28 và 29 của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.

1.3. Thành tích đã đạt được:

Năm	Hình thức khen thưởng	Số, ngày, tháng, năm của Quyết định khen thưởng
2015	Bằng khen của UBND thành phố về hoàn thành xuất sắc nhiệm năm 2015	Quyết định số 1130/QĐ-UBND ngày 14/02/2016 của UBND thành phố
2016	Bằng khen của UBND thành phố về hoàn thành xuất sắc nhiệm năm 2016	Quyết định số 688/QĐ-UBND ngày 20/02/2017 của UBND thành phố
2017	Bằng khen của UBND	Quyết định số 795/QĐ-UBND ngày

	thành phố về hoàn thành xuất sắc nhiệm năm 2017	01/3/2018 của UBND thành phố
2017	Bằng khen của UBND Thành phố đạt thành tích trong công tác tổng kết 13 năm Luật thi đua, khen thưởng	Quyết định số 5106/QĐ-UBND ngày 29/9/2017 của UBND Thành phố
2018	Bằng khen của UBND thành phố đạt thành tích xuất sắc trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2018	Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 11/02/2019 của UBND thành phố
2018	Bằng khen của UBND thành phố hoàn thành xuất sắc công tác thu nộp ngân sách nhà nước trên địa bàn thành phố vượt dự toán góp phần tích cực vượt chỉ tiêu ngân sách Nhà nước Thành phố năm 2018	Quyết định số 6063/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND thành phố
2019	Cờ thi đua của Chính phủ	Quyết định số 309/QĐ-TTg ngày 22/3/2019 của Chính phủ.

Ngoài ra, Ủy ban nhân dân thành phố đã tặng Bằng khen cho tập thể Ủy ban nhân dân Quận 4 đã có thành tích xuất sắc trong triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính từ năm 2013 đến năm 2019.

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hệ thống quản lý chất lượng ISO của UBND quận được thiết lập nhằm đảm bảo các hoạt động liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công đáp ứng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, bao gồm 215 thủ tục hành chính, các quy trình bắt buộc của TCVN ISO 9001:2015 và các quy trình nội bộ.

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Do đặc thù của dịch vụ hành chính công, HTQLCL của cơ quan xác định không áp dụng các điều khoản của ISO 9001:2015 sau:

- **Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ:** Quá trình thực hiện đều phải được thực hiện theo đúng các quy định của Nhà nước, cho nên việc thiết kế và phát triển "sản phẩm và dịch vụ" là hoàn toàn không có.

- **Điều khoản 7.1.5 – Các nguồn lực theo dõi và đo lường:** Các lĩnh vực thực hiện ứng dụng ISO 9001:2015 tại cơ quan hiện nay không có sử dụng các thiết bị theo dõi và đo lường nên việc kiểm soát và đo lường các thiết bị theo dõi và đo lường là không có áp dụng.

- **Điều khoản 8.5.1 (f) – Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình:** Các quy trình – thủ tục hành chính của cơ quan đều được xây dựng trên cơ sở các văn bản pháp luật, đều có giá trị hiệu lực nhất định và đều có thể đánh giá được. Vì vậy, điều khoản này không áp dụng đối với cơ quan.

Lãnh đạo cơ quan cam kết tất cả các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan và các bên quan tâm khác.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

Tham khảo bảng nhận diện các quá trình hệ thống quản lý chất lượng theo ISO TCVN 9001:2015 ở phần sau của Sổ tay này.

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TCVN ISO 9001:2015

5.1. Các tài liệu bắt buộc

STT	TÊN TÀI LIỆU	Điều khoản TCVN ISO 9001:2015
1.	Sổ tay chất lượng	7.5.1
2.	Chính sách chất lượng	5.2
3.	Quy trình nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	6.1
4.	Mục tiêu chất lượng của cơ quan và các bộ phận	6.2
5.	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	7.5.1
6.	Quy trình đánh giá nội bộ	9.2
7.	Quy trình xem xét lãnh đạo	9.3
8.	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục	8.7, 10.2

5.2. Các quy trình nội bộ khác:

STT	TÊN TÀI LIỆU	ÁP DỤNG

		CÓ	KHÔNG
1.	QT quản lý văn bản đi và văn bản đến	X	
2.	QT xét thi đua khen thưởng	X	
3.	QT đào tạo cán bộ, công chức	X	
4.	Quy chế làm việc của cơ quan		
5.	QT tạm ứng, thanh toán và hoàn tạm ứng		
6.	QT xem xét HTQLCL theo ISO 9001:2015	X	
7.	QT mua sắm và quản lý trang thiết bị, tài sản văn phòng		
8.	QT thông báo và theo dõi tiến độ thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan		
9.	QT xây dựng lịch tuần của lãnh đạo cơ quan		
10.	QT xây dựng báo cáo tuần, tháng, quý, năm		
11.	QT tiếp nhận, chuyển công tác, thôi việc đối với CBCC, VC		
12.	QT xử lý kỷ luật CBCC, VC		
13.	QT xem xét yêu cầu bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, từ chức, miễn nhiệm CC lãnh đạo.		
14.	QT in ấn, photo		
15.	QT xây dựng chương trình công tác		
16.	QT bảo trì, sửa chữa máy móc thiết bị		
17.	QT nhập, chỉnh lý, bảo quan và khai thác sử dụng tài liệu		
18.	QT thanh lý máy móc thiết bị		
19.	QT tổ chức họp, hội nghị		
20.	QT báo cáo định kỳ, đột xuất, chuyên đề		
21.	QT tổ chức họp giao ban hàng tháng		
22.	QT soạn thảo văn bản hành chính		
23.	QT soạn thảo văn bản		
24.	QT đánh giá công chức		
25.	QT cung cấp thông tin cho lãnh đạo		
26.	QT lập dự toán kinh phí hàng năm		
27.	QT đề nghị nâng lương thường xuyên và trước hạn cho cán bộ, công chức, viên chức		
28.	QT quyết toán tài chính hàng quý		
29.	QT tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức		

STT	TÊN TÀI LIỆU	ÁP DỤNG	
		CÓ	KHÔNG
	về quy định hành chính		

PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
1. Phạm vi áp dụng	
2. Tài liệu viện dẫn	
3. Thuật ngữ và Định nghĩa	
4. Bối cảnh tổ chức	
4.1. Giới thiệu khái quát	Để thực hiện hoạt động của cơ quan một cách hiệu quả, hàng năm cơ quan đưa ra những kế hoạch, mục tiêu hoạt động và nhận dạng tổ chức ở trong các bối cảnh. Từ đó cơ quan sẽ có những bước đi và cách vượt qua trở ngại thích hợp: **- Đối với bên ngoài:** + Nền kinh tế ngày càng phát triển đòi hỏi cần phải có một dịch vụ công nhanh chóng, hiệu quả. + Hệ thống pháp luật điều chỉnh trong lĩnh vực quản lý ngày càng hoàn thiện, đòi hỏi cơ quan hoạt động phải thực hiện nghiêm túc theo quy định và luôn cập nhật văn bản mới. + Các cơ quan Nhà nước khác có liên quan đến hoạt động mong muốn có sự phối hợp tốt với cơ quan. + Bên cạnh đó, nền kinh tế trong và ngoài nước đang phát triển đòi hỏi cơ quan phải nhanh chóng chuyển mình, cung cấp các dịch vụ công nhanh chóng, đáp ứng sự hài lòng của người dân, tổ chức. **- Đối với bên trong:** + Các nguồn lực của cơ quan được đánh giá đầu tư khá lớn, từ con người với chuyên môn cao tới những cơ sở vật chất... đầy đủ. + Trình độ chuyên môn của CBCC ngày càng được nâng cao, đáp ứng yêu cầu công tác thực thi công vụ. + Năng suất hoạt động còn chưa được cao, sự phối hợp chưa được nhuần

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	nhuyễn ở 1 số khâu... đòi hỏi phải khắc phục.
4.2. Hiểu được các nhu cầu và mong muốn của các bên hữu quan	Để hoạt động cung ứng dịch vụ công đạt hiệu quả nhanh chóng, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thì cơ quan luôn xem xét các cá nhân, tổ chức có ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan về nhu cầu, cũng như là mong muốn của các chủ thể này, các bên đó là: - **Bên ngoài:** + Các cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên: các Sở, UBND thành phố,... đòi hỏi cơ quan phải đáp ứng đầy đủ và nghiêm túc các yêu cầu trong các lĩnh vực hoạt động có liên quan đến quản lý của các cơ quan này. + Các khách hàng là cá nhân tổ chức, các cá nhân liên hệ công tác... đòi hỏi cơ quan phải luôn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ tốt nhất, lịch sự và chuyên nghiệp. + Các nhà cung cấp dịch vụ của cơ quan từ bên ngoài luôn đòi hỏi muốn dịch vụ có chi phí cao nhất cho họ, nhưng chất lượng ở tầm vừa. Do đó đòi hỏi cơ quan phải có những phương thức kiểm soát tốt các nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng của dịch vụ. - **Bên trong:** + Trước hết là lãnh đạo luôn mong muốn CBCC hoạt động với hiệu quả cao nhất, sẵn sàng đáp ứng tối đa các nhu cầu hợp lý về nguồn lực, và đầu tư với chi phí thấp nhất mà đạt hiệu quả cao nhất có thể. + Các CBCC và các bộ phận trong cơ quan có mong muốn làm việc trong môi trường lành mạnh, có đầy đủ công cụ, trang bị hỗ trợ cần thiết và với một môi trường thoải mái. + Cơ quan vẫn duy trì nét văn hóa tốt đẹp vốn có, tổ chức các hoạt động nhằm đoàn kết nhân viên, đáp ứng nhu cầu về tinh thần, tham gia các hoạt động xã hội về đền ơn đáp nghĩa... - Cũng tương tự, việc hiểu các nhu cầu và mong muốn của các bên liên quan được cơ quan cụ thể hóa trong các mục tiêu, nghị quyết kế hoạch hoạt động của đơn vị hàng năm.
4.3. Xác định phạm vi áp	Phạm vi áp dụng của HTQLCL của cơ quan được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
dụng của hệ thống quản lý chất lượng	phủ, cụ thể như sau: 1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 2. Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. 3. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan. - Vì lý do đặc thù của 1 cơ quan hành chính nên cơ quan áp dụng tất cả các điều khoản của TCVN ISO 9001:2015, ngoại trừ các điều khoản ngoại lệ đã được đề cập ở phần 3 ở trên. - Dịch vụ của cơ quan cung ứng là các dịch vụ công về lĩnh vực theo quy định của bộ TTHC - Toàn bộ tài liệu thuộc HTQLCL của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ) - Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng - Địa điểm áp dụng tại trụ sở của cơ quan.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của nó	Cơ quan thiết lập, ứng dụng và duy trì HTQLCL và thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 như sau: - Nhận biết các quá trình cần thiết trong hệ thống và ứng dụng các quá trình này vào cơ quan, những rủi ro và cơ hội trong các quá trình. Các hoạt động cần thiết để quản lý hệ thống chất lượng được xác định trong hoạch định HTQLCL hàng năm. - Trình tự và sự tương tác giữa các quá trình được xác định trong cấu trúc hệ thống văn bản chất lượng và cụ thể hoá bằng các nội dung trong Sổ tay chất lượng, các thủ tục hành chính và quy trình được liệt kê trong sổ tay chất lượng này và danh mục tài liệu. - Các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình một cách có hiệu lực được mô tả chi tiết trong các thủ tục hành chính và quy trình công việc liên quan. - Đảm bảo sự sẵn có các nguồn lực cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tác nghiệp và theo dõi các quá trình (phần các nguồn lực). - Cơ quan theo dõi và đo lường các quá trình, đánh giá rủi ro, các cơ

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	hội và tiến hành phân tích các dữ liệu thu thập được. Việc theo dõi, đo lường các quá trình và phân tích dữ liệu được mô tả trong các thủ tục hành chính và quy trình công việc liên quan. - Sau khi theo dõi, đo lường và phân tích dữ liệu, cơ quan thực hiện các hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gây ra hoặc có thể gây ra điều không phù hợp nhằm đạt được kết quả đã hoạch định và cải tiến liên tục các quá trình theo quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và khắc phục đã có sẵn và đang được áp dụng.
5. Sự Lãnh đạo	
5.1. Lãnh đạo và cam kết	
5.1.1 Cam kết của Lãnh đạo	Lãnh đạo cơ quan cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như: - Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (cá nhân, tổ chức) cũng như yêu cầu của pháp luật. - Xây dựng và phổ biến chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức. - Xây dựng mục tiêu chất lượng của cơ quan và các đơn vị, phòng ban, bộ phận (dưới đây gọi tắt là các đơn vị). - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.1.2 Hướng vào khách hàng (cá nhân, tổ chức)	Lãnh đạo cơ quan đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (tổ chức/cá nhân) Xem phần 8.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm Xem phần 9.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.
5.2. Chính sách chất lượng	CSCL
5.2.1 Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập, xem xét và duy trì một chính sách	Dựa trên các yêu cầu của HTQLCL ISO 9001:2015, lãnh đạo cơ quan đảm bảo chính sách chất lượng được thiết lập là phù hợp với mục đích và bối cảnh chung của cơ quan, trong đó bao gồm việc cam kết đáp ứng các

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
chất lượng	yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL, nhằm cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng, được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan và được xem xét để luôn thích hợp trong từng năm. Yêu cầu này được minh chứng trong chính sách chất lượng của cơ quan.
5.2.2 Chính sách chất lượng	- Hàng năm cơ quan xem xét lại chính sách chất lượng 1 lần để cải tiến cho phù hợp với định hướng hoạt động. - Chính sách chất lượng được niêm yết công khai ở Bảng thông báo nội bộ, trong phòng họp và được gắn trên các bàn làm việc của tất cả CBCC, VC. - Tất cả các CBCC, VC bắt buộc phải thuộc và hiểu về chính sách chất lượng, và được định kỳ kiểm tra hàng tháng. - Chính sách chất lượng luôn sẵn có để các bên quan tâm, các khách hàng cảm nhận được.
5.3. Trách nhiệm và quyền hạn	Tham khảo: - Quy chế làm việc (hoạt động) của cơ quan - Văn bản phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cơ quan - Chức năng nhiệm vụ các Phòng (quyền hạn của CBCC, VC tham khảo Luật Cán bộ công chức, Luật Viên chức).
6. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	
6.1 Hành động nhằm xác định các mối nguy và cơ hội	
6.1.1 Khi hoạch định HTQLCL	Khi hoạch định cho hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo cơ quan đảm bảo việc hoạch định HTQLCL được thực hiện để đáp ứng các yêu cầu chung được nêu trong các điều khoản mục 4.1 và các yêu cầu tại 4.2 và xác định rõ những mối nguy và cơ hội cần được đề cập đến nhằm: - Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được các kết quả theo dự định - Ngăn ngừa, hoặc giảm bớt các ảnh hưởng không mong muốn

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	- Đạt mục tiêu cải tiến liên tục hệ thống. Dựa trên việc thấu hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức, cũng như hiểu được các nhu cầu và mong muốn của các bên có liên quan đến hoạt động. Cơ quan thực hiện hoạt động xác định các mối nguy và cơ hội cụ thể như sau: * Các mối nguy từ bên ngoài như: - Sự phản ứng từ các khách hàng bên ngoài về các quyết định chính sách của cơ quan: tung tin nhằm hạ uy tín cơ quan, phá hoại làm mất hình ảnh cơ quan… - Những quy định mới, sự kiểm soát chặt chẽ từ các cơ quan Nhà nước cấp trên đối với lĩnh vực hoạt động của cơ quan. - Sự đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng dịch vụ công của khách hàng. * Các mối nguy từ bên trong như: - Sự thay đổi nhân sự trong cơ quan diễn ra có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan. - Năng suất hoạt động có thể chưa được cao. *** Các cơ hội bên ngoài:** - Trong bối cảnh nền kinh tế đang dần phục hồi, nền kinh tế đang khá phát triển, các dịch vụ công trong các lĩnh vực hoạt động ngày càng nhiều …đó là những cơ hội cho cơ quan. *** Các cơ hội từ bên trong:** - Nguồn nhân lực hiện nay dồi dào, có trình độ chất lượng cao là điều kiện tốt để cơ quan có thể cung cấp các dịch vụ một cách chất lượng và ổn định dựa trên việc khai thác có hiệu quả nhân tố con người này. - Văn hóa tốt đẹp cũng là một lợi thế hoạt động, cơ quan luôn tạo một môi trường đời sống tinh thần phong phú cho các CBCC, VC thúc đẩy tạo động lực làm việc cho CBCC, VC. Dựa vào những mối nguy và cơ hội ở trên, trong các quá trình hoạt động chính của cơ quan thì tất cả các hoạt động này trước khi thực hiện được xác định rõ các mối nguy và cơ hội tùy vào từng trường hợp áp dụng. Từ đó sẽ đưa ra những phương án dự trù khắc phục và thúc đẩy những cơ hội để phát triển.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	Những nội dung này được cụ thể hóa trong các kế hoạch hoạt động của cơ quan, các kế hoạch chi tiết để thực hiện các quá trình và những quy trình áp dụng thực hiện.
6.1.2 Tổ chức phải lập kế hoạch	- Vào định kỳ hàng năm lãnh đạo cơ quan lên kế hoạch, mục tiêu hoạt động của cơ quan trong đó có nêu rõ những rủi ro và cơ hội có thể đến với cơ quan, các kế hoạch ứng phó rủi ro và những hành động để phát triển các cơ hội; đồng thời, trong quá trình thực hiện những hoạt động chi tiết hơn tại các Phòng/bộ phận cũng phải quán triệt đến việc xem xét các rủi ro và cơ hội. Đây là những yêu cầu bắt buộc đối với những Phòng/bộ phận trước khi thực hiện bất kỳ quá trình hoạt động nào, cũng như có những biện pháp ứng phó kịp thời các rủi ro, kịp thời báo báo để xem xét để đưa ra những chỉ đạo ứng phó hợp lý nhằm hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất, để đạt hiệu quả cao nhất khi thực hiện công việc. - Sau định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm hoặc trong các cuộc họp giao ban cơ quan đánh giá xem xét lại các hoạt động, những mối nguy tiềm ẩn, những cơ hội và những đề xuất để phát triển cho giai đoạn tiếp theo. - Ngoài kế hoạch hoạt động thì việc thực hiện các biện pháp xác định và ngăn ngừa rủi ro còn được cụ thể hóa qua các mục tiêu chất lượng, các cuộc họp giao ban…
6.2 Các mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được chúng	
6.2.1. Mục tiêu chất lượng	- Mục tiêu chất lượng của cơ quan và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của cơ quan. - Báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng.
6.2.2 Khi hoạch định việc làm thế nào để đạt được các mục tiêu chất lượng	- Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc HTQLCL. - Các mục tiêu chất lượng được quy định rõ ràng về nội dung, trách nhiệm và thời gian thực hiện để đảm bảo đạt được các mục tiêu đã đề ra. - Hệ thống tài liệu nội bộ của cơ quan (danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
6.3 Hoạch định các thay đổi	Lãnh đạo cơ quan đảm bảo khi có nhu cầu thay đổi trong HTQLCL, sự thay đổi này sẽ được thực hiện theo kế hoạch hoạt động HTQLCL hàng năm và có tính hệ thống. Trong đó sẽ xem xét các yếu tố sau:

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	- Mục tiêu của sự thay đổi đó và bất cứ hậu quả nào của nó. - Tính đồng bộ của HTQLCL. - Các nguồn lực hiện có; - Việc chỉ định hoặc chỉ định lại trách nhiệm và quyền hạn. Hồ sơ của các thay đổi này được lưu lại để làm minh chứng.
7 Hỗ trợ	
7.1 Các nguồn lực	
7.1.1 Khái quát	- Cơ quan xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL. - Thường xuyên xem xét năng lực, và các hạn chế đối với nguồn lực nội bộ hiện thời và những gì cần tìm từ nhà cung ứng bên ngoài để bổ sung hoàn thiện. - Những nội dung này được khái quát cụ thể trong kế hoạch định biên hàng năm và qua các kết quả đánh giá năng lực định kỳ của cơ quan.
7.1.2 Con người	- Lãnh đạo cơ quan đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp (tiêu chuẩn năng lực xem phụ lục đính kèm). - Việc tuyển dụng, thuyên chuyển, bổ nhiệm, bãi nhiệm, đào tạo, huấn luyện, đánh giá năng lực đối với CBCC, VC được cơ quan thực hiện dựa trên yêu cầu của các qui định của Nhà nước hiện hành.
7.1.3 Cơ sở hạ tầng	- Cơ quan tiến hành xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ hành chính công, tức là có ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công. Hệ thống thông tin cũng là một phần trong cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, cơ sở hạ tầng có thể bao gồm: + Thiết bị văn phòng; + Kho lưu trữ tài liệu và hồ sơ; + Phòng làm việc, nơi tiếp nhận và trả kết quả;

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	+ Bảng niêm yết thủ tục Hành chính; + Phần mềm và phần cứng tin học; cổng thông tin điện tử (trang chủ) + Hệ thống thông tin, truyền thông như đường truyền (mạng), điện thoại, … - Cơ sở hạ tầng nêu trên được quản lý theo quy định của Nhà nước đối với công sở cơ quan.
7.1.4 Môi trường cho việc vận hành các quá trình	Môi trường làm việc bao gồm các điều kiện tiến hành công việc, các yếu tố vật lý và môi trường như bụi, vệ sinh, mùi, tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, chiếu sáng, thời tiết, PCCC v.v.. đã được quản lý một cách thích hợp nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.
7.1.6 Kiến thức tổ chức	- Cơ quan đảm bảo xác định kiến thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và nhằm đạt được sự phù hợp của dịch vụ công, các kiến thức này được rút ra từ những kinh nghiệm trong hoạt động, từ sự học hỏi các đơn vị và sự góp ý của khách hàng, các tài liệu tham khảo... - Các kinh nghiệm này được duy trì, được văn bản hóa và được truyền đạt trong nội bộ để biết thông qua kỷ yếu của cơ quan, các nhật ký thực hiện, các lần nhận xét trong các biên bản họp giao ban... - Khi đề cập đến việc thay đổi nhu cầu hay khuynh hướng, cơ quan cũng xem xét kiến thức, kinh nghiệm hiện thời của mình và xác định làm cách nào để đạt hoặc tiếp cận đến kiến thức bổ sung thích hợp thông qua các biên bản họp giao ban định kỳ.
7.2 Năng lực	Công tác đào tạo hàng năm của cơ quan liên quan đến kế hoạch hàng năm của Sở, UBND thành phố và đề xuất từ các bộ phận, nhằm đảm bảo người thừa hành có đầy đủ các kỹ năng, kiến thức để thực hiện công việc.
7.3 Nhận thức	- Cơ quan đảm bảo CBCC, VC nhận thức và hiểu biết được chính sách của cơ quan, nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào trong việc đạt được các chỉ tiêu đã đề ra trong mục tiêu chất lượng, cũng như là các hậu quả khi không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng thông qua các báo cáo rà soát HTQLCL hàng tháng tại cơ quan.
7.4 Trao đổi thông tin	Cơ quan cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các phòng, ban và giữa cấp trên với cấp dưới và ngược lại, giữa các cơ quan có liên quan và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
7.5 Thông tin dưới dạng văn bản	
7.5.1 Khái quát	- Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan được xác định bao gồm tất cả các thủ tục hành chính đã công bố và quy trình theo yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, các tài liệu bên ngoài được tích hợp có liên quan và ảnh hưởng tới hoạt động quản lý chất lượng.
7.5.2 Lập văn bản và cập nhật	Cơ quan đảm bảo khi lập và cập nhật thông tin dạng văn bản sẽ: - Nhận dạng và mô tả theo quy ước như: tựa đề, ngày tháng, tác giả hoặc mã số tham chiếu... - Được định dạng thích hợp về: ngôn ngữ, lần ấn bản phần mềm, đồ thị và phương tiện như: giấy, điện tử... - Việc xem xét và phê duyệt văn bản được thực hiện đúng theo quy định. - Những nội dung trên được thể hiện trong các quy định về ban hành văn bản của cơ quan.
7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản	
7.5.3.1 Thông tin văn bản được kiểm soát	- Cơ quan kiểm soát việc phê duyệt và phân phối tài liệu liên quan đến HTQCLCL đến các phòng. Khi có sự thay đổi, tài liệu được xem xét để phê duyệt và cập nhật lại. Tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu được nhận dạng trên tài liệu ở số lần rà soát. Tài liệu của cơ quan được kiểm soát để đảm bảo các bản của các tài liệu thích hợp sẵn có ở mọi nơi cần sử dụng và cần thiết, đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận biết, việc phân phối chúng được kiểm soát tốt. - Đồng thời đảm bảo việc bảo quản tài liệu đúng cách, thống nhất nội dung, thực hiện chế độ bảo mật, không phát tán những tài liệu không cần thiết ra bên ngoài và ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời... - Việc kiểm soát tài liệu trong cơ quan được thực hiện theo quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.
7.5.3.2 Các yêu cầu kiểm soát thông tin dạng văn bản	- Cơ quan có quy định về việc phân phối, sử dụng, truy cập và lưu trữ các văn bản, tài liệu trong thủ tục kiểm soát tài liệu, thủ tục kiểm soát hồ sơ. Căn cứ trong đó tất cả các CBCC, VC khi sử dụng, lưu trữ văn bản hồ sơ phải tuân thủ theo, được kiểm soát định kỳ hàng tháng tại các phòng, ban đơn vị. - Các văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài được xác định là cần thiết cho

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	việc hoạch định và vận hành hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết và được kiểm soát, ở các phòng lập danh mục lưu trữ và kiểm soát.
8. Quá trình hoạt động	
8.1. Hoạch định và kiểm soát hoạt động	Việc hoạch định cho quá trình cung cấp dịch vụ công được thể hiện thông qua từng quy trình và phiếu kiểm soát quá trình cụ thể, trong đó quy định thời gian từng công đoạn, người thực hiện, nội dung thực hiện, các hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện trên cơ sở những quy định của văn bản pháp luật liên quan. Việc hoạch định cho các quá trình này được thực hiện theo hướng tích hợp với các thủ tục hành chính, các chương trình phần mềm tin học…. Cụ thể, phải dựa trên quy định của các văn bản sau: - Quyết định số 896/QĐ-TTg, ngày 08 tháng 6 năm 2013 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020; - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; - Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 05 tháng 3 năm 2014 về việc áp dụng HTQLCL theo ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; - Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát Thủ tục Hành chính; - Nghị định 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 7 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020; - Quyết định số 153/QĐ-TTg ngày 30/01/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chương trình mục tiêu công nghệ thông tin giai đoạn 2016 – 2020;

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	- Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020; - Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
8.2. Xác định các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1 Thông tin đến Khách hàng	- Trong quá trình thụ lý hồ sơ của các tổ chức và cá nhân, các cán bộ có liên quan phải lưu trữ hồ sơ của khách hàng vào từng bìa hồ sơ riêng biệt theo từng lĩnh vực nhằm đảm bảo các hồ sơ không bị thất lạc trong quá trình thụ lý. Nếu có thất lạc hồ sơ của khách hàng thì cán bộ thụ lý phải thông báo cho khách hàng và tiến hành lập biên bản ghi nhận. - Tất cả các lĩnh vực ứng dụng HTQLCL tại cơ quan từ việc xem xét và thực hiện quá trình đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đều được văn bản hóa và công khai cho khách hàng về trình tự, nội dung, thời gian, thành phần hồ sơ, phí và lệ phí thông qua quy trình nghiệp vụ được viện dẫn trong sổ tay chất lượng này. - Các quy trình nghiệp vụ trên cũng là cơ sở để kiểm soát, theo dõi, đo lường và phân tích chất lượng của việc cung cấp dịch vụ hành chính cho khách hàng. Từ đó, lãnh đạo cơ quan dùng làm cơ sở để kịp thời phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống nhằm đưa ra các giải pháp cải tiến liên tục HTQLCL. - Các yêu cầu cụ thể cho các hành động bất ngờ, khi có liên quan được cụ thể trong kế hoạch dự trù và phản ứng các rủi ro.
8.2.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ	- Để thực hiện yêu cầu này, cơ quan đã thiết lập các quy trình tiếp nhập hồ sơ để xác định rõ các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ khi được các khách hàng đề nghị. - Trong quy trình này, việc xác định các yêu cầu được thực hiện một cách chặt chẽ, tuân thủ các yêu cầu của luật định, chế định và phù hợp với hoạt động của cơ quan. Từ đó xác định rõ, cơ quan có đủ thẩm quyền cung ứng hay không hoặc hồ sơ có hợp lệ hay không, nếu có thì sẽ chứng minh được năng lực cung ứng của mình thông qua việc đáp ứng một cách đầy đủ và nhanh chóng các yêu cầu của khách hàng.
8.2.3 Xem xét	Cơ quan tiến hành xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ	dịch vụ để đảm bảo: - Các yêu cầu do khách hàng đưa ra, bao gồm các yêu cầu về cung ứng dịch vụ và các hoạt động sau khi cung ứng xong. - Các yêu cầu mà khách hàng không đưa ra, nhưng cần thiết cho mục đích sử dụng, hoặc mục đích sử dụng do khách hàng đưa ra. - Các yêu cầu luật định, chế định bổ sung thích hợp với các dịch vụ. - Các yêu cầu này được cơ quan xem xét trước khi thực hiện cung ứng sản phẩm và dịch vụ đến khách hàng, và đảm bảo rằng các yêu cầu có điểm khác với yêu cầu trước đây được xử lý. - Khi khách hàng không cung cấp một văn bản về các yêu cầu của họ, các yêu cầu của khách hàng phải được xác nhận bởi cơ quan trước khi chấp nhận. - Các hồ sơ, kết quả của việc xem xét, bao gồm bất cứ yêu cầu mới hoặc bị thay đổi nào đối với các sản phẩm và dịch vụ được kiểm soát theo quy trình kiểm soát hồ sơ. - Khi các yêu cầu đối với các dịch vụ có thay đổi, cơ quan sẽ đảm bảo các văn bản liên quan được sửa đổi và những người liên quan phải nhận thức được các yêu cầu đã được thay đổi này.
8.4 Kiểm soát sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài	
8.4.1 Khái quát	- Cơ quan đảm bảo các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài phù hợp với các yêu cầu đã định của cơ quan, theo quy định của Nhà nước. - Cơ quan áp dụng các yêu cầu đã định cho việc kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài khi các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng bởi nhà cung ứng bên ngoài, để hợp thành các sản phẩm và dịch vụ của cơ quan, các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng đến khách hàng bởi nhà cung ứng bên ngoài thay mặt cho cơ quan, một quá trình hoặc bộ phận của một quá trình được cung ứng bởi một nhà cung ứng bên ngoài khi cơ quan quyết định thuê ngoài một quá trình hoặc một chức năng. - Cơ quan có thiết lập và áp dụng các tiêu chí đánh giá, lựa chọn, theo dõi hiệu suất và đánh giá lại các nhà cung ứng bên ngoài thông qua quy trình nội bộ để đảm bảo các yêu cầu được cung ứng đạt hiệu quả theo quy định của Nhà nước. - Các hồ sơ về kết quả đánh giá, theo dõi hiệu suất và đánh giá lại các

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	nhà cung ứng bên ngoài được tập hợp và lưu trữ lại theo quy trình.
8.4.2 Loại hình và mức độ kiểm soát sự cung ứng từ bên ngoài	- Cơ quan lập và thực hiện việc xác định loại hình và mức độ các hoạt động quản lý được áp dụng đối với việc cung ứng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ từ bên ngoài, thông qua các quy trình cung ứng bên ngoài để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu đã quy định, trong đó có các hoạt động xem xét tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài theo khả năng của cơ quan trong việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật định, chế định thích hợp, xem xét tính hiệu lực được nhận biết của các hoạt động kiểm soát được áp dụng bởi nhà cung ứng bên ngoài. - Cơ quan thiết lập và thực hiện việc kiểm tra xác nhận hoặc thực hiện các hoạt động cần thiết khác nhằm đảm bảo các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài không ảnh hưởng xấu đến khả năng của Cơ quan trong việc chuyển giao sản phẩm và dịch vụ phù hợp đến khách hàng thông qua phiếu kiểm soát quá trình cung cấp dịch vụ từ bên ngoài. - Các quá trình hoặc chức năng của cơ quan được thuê bên ngoài bởi một nhà cung ứng bên ngoài nằm trong phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, theo đó, cơ quan sẽ xem xét các nội dung ở trên và xác định các hoạt động kiểm soát mà cơ quan dự tính sẽ áp dụng đối với nhà cung ứng bên ngoài và các hoạt động kiểm soát mà cơ quan dự tính sẽ áp dụng đến đầu ra cuối của quá trình, hoạt động đó.
8.4.3 Thông tin đến nhà cung ứng bên ngoài	- Quá trình mua hàng của cơ quan chủ yếu là mua thiết bị, văn phòng phẩm (giấy, viết, máy vi tính, bảo trì máy tính,...) và việc mua hàng này thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước. Riêng các phôi giấy chứng nhận, mẫu bằng cấp, chứng chỉ, v.v.. nếu có và có ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công cung cấp cho khách hàng thì cơ quan chỉ được mua tại những nhà cung cấp được cấp trên chỉ định hoặc quy định. Chuẩn mực và quy trình mua đều thực hiện theo quy định của Nhà nước.
8.5 Quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ	
8.5.1 Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	- Cơ quan đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở: + Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; + Có sẵn những quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết;

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	+ Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật; + Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; + Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (danh mục tài liệu nội bộ).
8.5.2 Nhận biết và truy tìm nguồn gốc	Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau: - Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. - Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký nháy, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. - Tài liệu liên quan: Tài liệu của HTQLCL của Cơ quan (danh mục tài liệu nội bộ). - Các sổ theo dõi, dữ liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3 Tài sản thuộc về khách hàng và nhà cung ứng bên ngoài	- Tài sản khách hàng và nhà cung ứng bên ngoài gồm cả những thông tin, dữ liệu cá nhân liên quan đến cá nhân/tổ chức gọi là "khách hàng" của cơ quan. Những thông tin này cần phải được bảo vệ, không được tùy tiện tiết lộ cho bên thứ 3 nếu như không có ý kiến của "khách hàng" hoặc lãnh đạo cơ quan.
8.5.4 Bảo quản	- Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ. - Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.
8.5.5 Các hoạt động sau giao hàng	- Trong mọi trường hợp, cơ quan sẽ đáp ứng các yêu cầu về các hoạt động sau giao hàng có liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ do cơ quan cung cấp theo quy trình Giải quyết khiếu nại, tố cáo, khảo sát ý kiến khách hàng. Trong đó có xem xét đến các rủi ro có liên quan chặt chẽ đến sản phẩm và dịch vụ, bản chất, việc sử dụng và vòng đời mong đợi của sản phẩm và dịch vụ, các phản hồi của khách hàng và các yêu cầu luật

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	định và chế định.
8.5.6 Kiểm soát thay đổi	- Trong quá trình hoạt động cơ quan luôn phải xem xét và kiểm soát các thay đổi ngoài kế hoạch thích hợp cho quá trình cung ứng dịch vụ, với mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu đã định. - Các hồ sơ về sự thay đổi này như các kế hoạch dự trù, các email, văn bản xác nhận trao đổi được tập hợp và lưu trữ lại để làm bằng chứng.
8.6 Phát hành sản phẩm và dịch vụ	- Cơ quan cam kết thực hiện các sắp xếp theo kế hoạch tại các giai đoạn thích hợp, nhằm kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ đã được đáp ứng, được thể hiện thông qua các quy trình nghiệp vụ - Sau mỗi lần trả kết quả, hai bên có ghi nhận bằng chứng.
8.7 Kiểm soát đầu ra quá trình, sản phẩm và dịch vụ không phù hợp	- Cơ quan đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các tài liệu/hồ sơ không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật. - Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì cơ quan sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.
9. Đánh giá hiệu quả hoạt động	
9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1 Khái quát	Cơ quan đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để: - Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định - Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp - Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
9.1.2 Sự thoả	- Một trong những cách đo lường thành quả của HTQLCL, cơ quan theo

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
mãn của cá nhân, tổ chức	dõi và thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng. Việc thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng được các bộ phận thực hiện thông qua phát thiết bị thăm dò ý kiến bằng màn hinh cảm ứng máy tính bảng, Kiot cho khách hàng sau mỗi lần trả kết quả. Định kỳ 1tháng/1lần tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ hoặc thư ký ISO cơ quan tổng hợp, phân tích và báo cáo cho lãnh đạo cơ quan, từ các thông tin thu thập được này sẽ là cơ sở để lãnh đạo cơ quan đưa ra các quyết định nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng. - Cơ quan nhận thức rằng "khách hàng" không có ý kiến, không phản hồi không hoàn toàn đồng nghĩa với việc họ đã hài lòng về dịch vụ của cơ quan. Vì vậy, cơ quan cần phải chủ động trong việc gửi phiếu thăm dò này cho khách hàng để họ có điều kiện thể hiện ý kiến hài lòng hoặc không hài lòng. - Cơ quan xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân thông qua việc lập kế hoạch thực hiện và bảng câu hỏi, dựa trên những văn bản quy định của pháp luật: Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.
9.1.3 Phân tích dữ liệu	Cơ quan đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. - Việc thực hiện phân tích dữ liệu thực hiện hàng quý và chuyển Ban chỉ đạo ISO và lãnh đạo để theo dõi thực hiện. - Các nội dung phân tích thống kê: + Kết quả khảo sát ý kiến của cá nhân/tổ chức + Kết quả thực hiện các Thủ tục Hành chính - Trên cơ sở phân tích dữ liệu, cơ quan sẽ thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa rủi ro theo quy trình.
9.2 Đánh giá nội bộ	
9.2.1 Khái quát	- Cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ theo quy trình đánh giá nội bộ định kỳ 1 lần/ năm theo kế hoạch quản lý chất lượng hàng năm của cơ quan để xác định tính phù hợp và hiệu lực của hệ thống và tiêu chuẩn.
9.2.2 Nội dung	- Tiêu chuẩn, phạm vi, tần suất và phương pháp đánh giá được xác định. Việc tuyển chọn các đánh giá viên nội bộ và điều khiển các cuộc đánh giá bảo đảm được tính khách quan và công bằng của quá trình đánh giá,

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	các đánh giá viên nội bộ không được đánh giá tại nơi mình làm việc. Quá trình đánh giá nội bộ được thực hiện theo quy trình đánh giá nội bộ. - Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QTBB 03/VP).
9.3 Xem xét của lãnh đạo	
9.3.1 Lãnh đạo cao nhất phải xem xét hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức, theo định kỳ trong kế hoạch, nhằm đảm bảo tính thích hợp, đầy đủ và có hiệu lực	Ban Chỉ đạo ISO và Tổ Công tác ISO của cơ quan tổ chức việc họp xem xét của lãnh đạo ít nhất 1lần/năm nhằm đảm bảo HTQLCL luôn thích hợp, đầy đủ và hiệu lực. Nội dung họp xem xét của lãnh đạo bao gồm. - Tình trạng của các hành động từ những lần xem xét của lãnh đạo trước đây. - Các thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm bất kỳ rủi ro và cơ hội đã được xác định. - Thông tin về hiệu suất chất lượng, bao gồm xu hướng và các chỉ số về: + Sự không phù hợp và hành động khắc phục (được kiểm soát theo quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục). + Các kết quả theo dõi và đo lường. + Các kết quả đánh giá định kỳ. + Sự thỏa mãn của khách hàng (được kiểm soát theo báo cáo thăm dò ý kiến khách hàng). + Các vấn đề liên quan đến những nhà cung ứng bên ngoài và các bên hữu quan liên quan (được kiểm soát theo quy định của Nhà nước). + Tình trạng đầy đủ của các nguồn lực cho việc duy trì HTQLCL có hiệu lực. + Hiệu suất quá trình và sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ. - Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm xử lý các rủi ro và cơ hội. - Các cơ hội tiềm năng mới cho sự cải tiến liên tục như các khuyến nghị về cải tiến hệ thống xuất phát từ các đơn vị. - Các yêu cầu của nội dung này được thể hiện trong biên bản họp xem

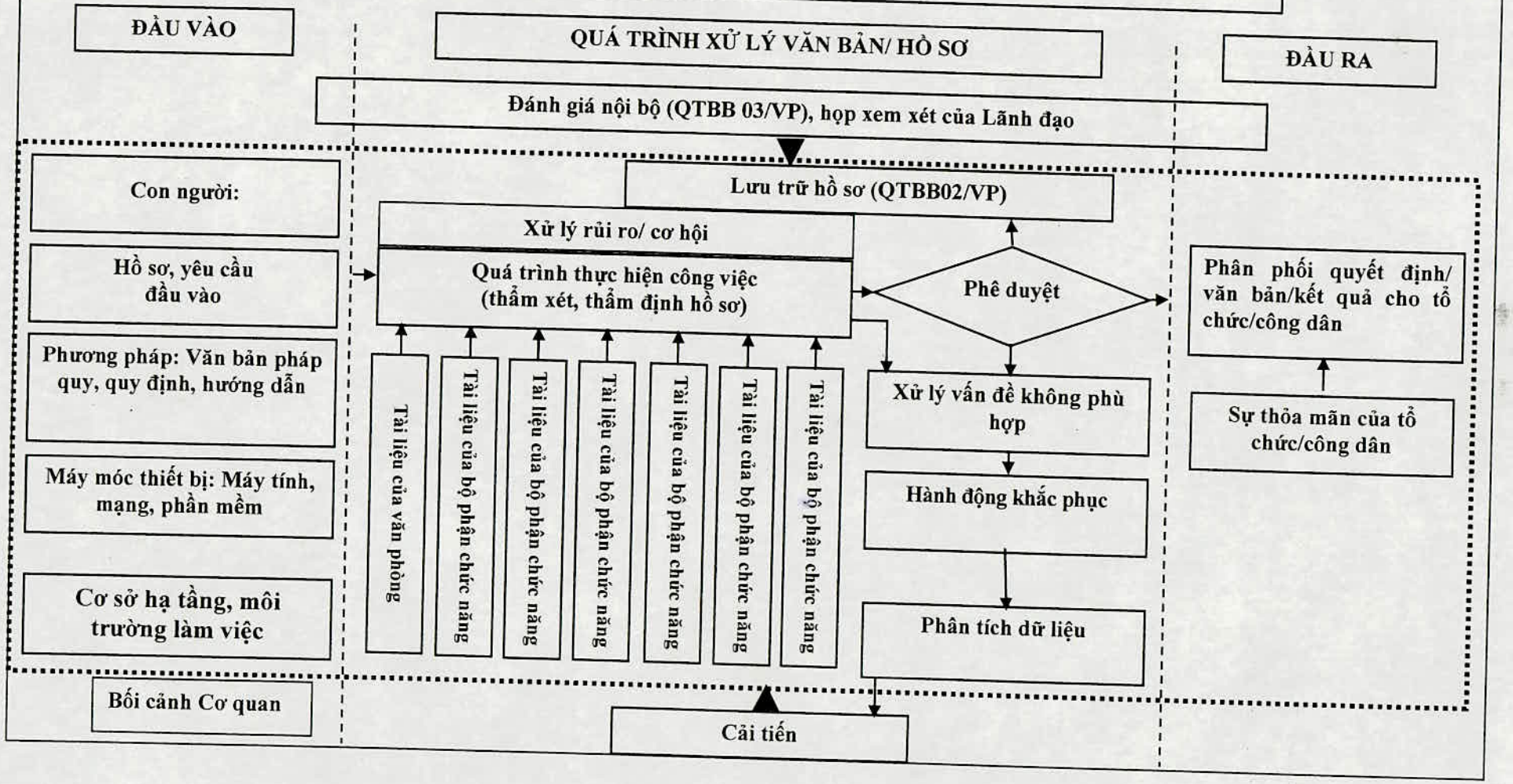
Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	xét lãnh đạo. - Những nội dung họp nêu trên phải được lập thành văn bản, trong đó có kết luận, chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan để làm cơ sở triển khai thực hiện cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân và tổ chức, cải tiến quá trình làm việc cũng như việc xác định nhu cầu về nguồn lực bao gồm nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc. - Bằng chứng (hồ sơ) của việc xem xét này được thể hiện thông qua biên bản hoặc thông báo kết luận cuộc họp hoặc bất kỳ một thể thức văn bản hành chính khác của cơ quan.
9.3.2 Đầu ra hoạt động xem xét của lãnh đạo	- Bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến những cơ hội cải tiến liên tục, bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các nhu cầu về nguồn lực. - Kết quả của hoạt động này được lưu lại hồ sơ kiểm soát bao gồm biên bản họp xem xét lãnh đạo và các quyết định văn bản liên quan.
10. Cải tiến	
10.1 Khái quát	- Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng 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 kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. - Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	
10.2.1 Khi một sự không phù hợp xuất hiện, bao gồm từ những trường hợp khiếu nại	- Cơ quan đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại để: + Phản ứng lại sự không phù hợp đó, thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục nó, đối phó với các hậu quả đã xảy ra; + Đánh giá nhu cầu thực hiện hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đó, nhằm ngăn ngừa tái diễn hoặc xảy ra tại một chỗ khác, bằng cách xem xét sự không phù hợp này, xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp, và xác định rằng sự không phù hợp tương tự có tồn tại hay không, hoặc có tiềm ẩn xảy ra hay không. - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết nào để khắc phục - Xem xét tính hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	- Tạo các thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng, khi cần thiết. - Các hành động khắc phục này thích hợp với các tác động của sự không phù hợp phải đối mặt. Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.
10.2.2 Cơ quan phải lưu trữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng	Sau mỗi hành động khắc phục cơ quan luôn lưu trữ những văn bản, thông tin, các kết quả về các hành động khắc phục theo quy trình hành động khắc phục.
10.3 Cải tiến liên tục	- Cơ quan thường xuyên cải tiến liên tục sự phù hợp, đầy đủ và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. - Luôn xem xét các đầu ra cho việc phân tích và đánh giá, và đầu ra xem xét của lãnh đạo, nhằm xác nhận rằng có phạm vi nào nằm dưới chuẩn hiệu suất hoạt động hay không, hay có những cơ hội cần phải xem xét đến như là một phần của việc cải tiến liên tục không. - Cơ quan lựa chọn và sử dụng những công cụ và các phương pháp thích hợp, cho việc điều tra các nguyên nhân dẫn đến trường hợp dưới chuẩn hiệu suất, và cho việc hỗ trợ cải tiến liên tục. - Nội dung này được thể hiện qua các biên bản họp giao ban định kỳ, các biên bản xem xét lãnh đạo…

7. CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Bảng thống kê hàng tháng BAO CAO TINH HINH GQ TTHC.xls	**Mẫu báo cáo mục tiêu chất lượng** Phu luc 2 - Mẫu_BC_Muc_tieu_ct
Phiếu thăm dò ý kiến cá nhân và tổ chức Phieu tham do y kien CN-TC (Neu tiep nhar	**Mẫu báo cáo tổng hợp ý kiến thăm dò** BC Tong_hop_y_kien_th

Bảng nhận biết các quá trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015



PHỤ LỤC: Bối cảnh của tổ chức trong mối quan hệ cùng các bên có liên quan

Cơ quan hoạt động trong mối quan hệ tương tác cùng các tổ chức, cá nhân, tạo nên các cơ hội để Cơ quan phát triển, đồng thời cũng nhận diện các rủi ro để đảm bảo hiệu quả tối ưu trong mọi hoạt động của Cơ quan.

STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(13)*	*(14)*
1.	Người dân	Người dân vừa tham gia trực tiếp vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính, vừa là người hưởng thụ sản phẩm của dịch vụ công.	Người dân không hài lòng, ảnh hưởng uy tín của cơ quan	Được sự ủng hộ của người dân trong thực thi các chính sách	Các phòng chuyên môn	Thực hiện khảo sát hài lòng của người dân, nâng cao hơn khả năng cung cấp các dịch vụ công	--
2.	Nhà cung cấp	Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ để đáp hoạt động của cơ quan	Đối với các nhà cung cấp sản phẩm: cung cấp nhiều sản phẩm gây ra tồn kho, lỗi thời khó thay đổi. Đối với các nhà cung cấp dịch vụ: dịch vụ cũ, lỗi thời, không bắt kịp xu	Ký hợp đồng với số lượng lớn và dài hạn, ổn định về nguồn cung cấp. Thanh toán đúng hạn. Không khiếu nại về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.	Phòng chuyên môn phụ trách	Tiến hành đánh giá, chọn lọc nhà cung cấp thường xuyên. Kiểm soát số lượng đặt hàng, hạn chế sản phẩm dư thừa. Thanh lý các sản phẩm cũ, lỗi thời, lạc hậu.	Quy trình mua sắm

STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(13)*	*(14)*
			hướng phát triển.				
3.	Các cơ quan liền kề	Thực hiện cạnh tranh thi đua, xếp loại	Cơ quan liền kề thu hút người dân trong cơ quan sang thực hiện các dịch vụ công	Liên kết để thực hiện đáp ứng nhu cầu của người dân tốt nhất.	Các phòng chuyên môn	Thực hiện đáp ứng nhu cầu của người dân tốt hơn, tạo môi trường không gian làm việc thân thiện.	--
4.	Tổ chức trong và ngoài nước	Các tổ chức trong và ngoài nước có khả năng hợp tác, đầu tư phát triển.	Nhiều tổ chức nước ngoài không xác định rõ nguồn gốc, dẫn đến khó khăn trong việc hợp tác.	Phát triển uy tín của cơ quan, nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quan hệ. Tuân thủ các quy định pháp luật trong quá trình hợp tác.	Phòng chuyên môn phụ trách	Tìm kiếm tổ chức trong và ngoài nước và tham khảo ý kiến của các chuyên gia tư vấn, tổ chức tư vấn.	--

STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(13)*	*(14)*
5.	Cộng đồng dân cư	Là những cộng đồng gần với các điểm hoạt động của Cơ quan.	Gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công.	Được sự hỗ trợ của cộng đồng trong quá trình truyền đạt các chủ trương, chính sách.	Các Phòng chuyên môn	Tạo mối quan hệ thân thiện với cộng đồng dân cư.	--
6.	Truyền thông	Các hoạt động trao đổi, tương tác thông tin của Cơ quan với bên ngoài.	Thông tin xấu ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của Cơ quan và cơ quan hành chính nhà nước nói chung.	Giúp người dân tin tưởng hơn vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước.	Văn phòng	Ghi nhận phản hồi các thông tin không tích cực. Kiểm soát các thông tin xấu. Kiểm soát thông tin của Cơ quan trước khi truyền thông ra bên ngoài.	--
7.	Quan điểm lãnh đạo	Các Chính sách, chủ trương từ Đảng, Chính Phủ, UBND Thành Phố.	Chính sách, chủ trương không được truyền tải đầy đủ đến CBCC. Các chính sách, chủ trương bị hiểu sai	Định hướng phát triển đúng đắng, tạo điều kiện phát triển bền vững.	Các Phòng chuyên môn	Chỉ đạo, chỉ thị, kế hoạch, chương trình hành động,... triển khai phổ biến chính xác đến nhân viên.	Chủ trương, chính sách

STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(13)*	*(14)*
			lệch.				
8.	Luật định.	Các văn bản, chủ trương chính sách của Nhà Nước, Chính phủ ảnh hưởng đến hoạt động của Quận.	Thi hành chưa đúng các yêu cầu luật định. Các văn bản ảnh hưởng đến hoạt động của Quận.	Phát triển theo các văn bản, quy định của cơ quan nhà nước. Tuân thủ các quy định của cơ quan nhà nước	Các Phòng chuyên môn	Chính sách, quy định, nghị định, các chương trình phát triển kinh tế xã hội cần được cập nhật, và phổ biến đến các đơn vị có liên quan để cập nhật, điều chỉnh.	--

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)

Mã hiệu : **QTBB 01/VP**
Ngày hiệu lực : **25/6/2020**
Lần ban hành : **01**

	Soạn thảo	**Kiểm tra**	**Phê duyệt**
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

STT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

6. BIỂU MẪU

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

+ Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.

+ Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:

+ Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.

+ Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.

+ Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.

+ Được kiểm soát khi có các thay đổi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do cơ quan ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc…

- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- ***Thông tin dạng văn bản***: thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).

- ***Tài liệu***: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.

- ***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.

Chú thích:

+ Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

+ Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

- ***HTQLCL***: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL:

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

+ Chính sách chất lượng.
+ Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
+ Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
+ Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu** theo Biểu mẫu số BM.QT.01.01.

5.1.2 Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Cán bộ/ Chuyên viên	Trưởng phòng	Trưởng ban/ Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Cán bộ/ Chuyên viên	Trưởng phòng	Trưởng ban/ Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

<u>Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau:</u>

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/Quy định/Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?

2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

5. NỘI DUNG: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với 03 mẫu quy trình: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).

6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

Lưu ý: Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

*** Mã số tài liệu được quy định như sau:**

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT/nn/XX
Quy định	QĐ/nn/XX
Hướng dẫn	HD/nn/XX
Biểu mẫu	BM/XX/nn/mm

Trong đó:

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liền nhau.
- **mm** là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.
- **XX** là ký hiệu của Phòng, Ban, Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Bộ phận	Ký hiệu
Văn phòng HĐND và UBND	VP
Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	TBXH
Thanh tra	TTr
Phòng Tài chính – kế hoạch	TCKH
Phòng Kinh tế	KT
Phòng Nội vụ	NV
Phòng Giáo dục và Đào tạo	GDĐT
Phòng Y tế	YT
Phòng Văn hóa – Thông tin	VHTT
Phòng Tư pháp	TP

Phòng Tài nguyên và Môi trường	TNMT
Phòng Quản lý đô thị	QLDT
Ban Bồi thường, giải phóng mặt bằng	GPMB
Ban Quản lý Dự án đầu tư xây dựng khu vực	QLDA

*** Ngày ban hành tài liệu:**

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zzzz.

Trong đó:

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- yy: là tháng ban hành tài liệu.
- zzzz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ :

- 09/01/2019: ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2019.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu:

- Các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu:

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Forder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

+ Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.

+ Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.

+ Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.

+ Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.

+ Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.

+ Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.

+ Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.

+ Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.

+ Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.

+ Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.QT.01.02, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.

- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.

- Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính phải theo quy định của pháp luật.

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập tập hồ sơ mới.

- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.01.01	Danh mục kiểm soát tài liệu
2	BM.QT.01.02	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban ISO	3 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

Lưu ý:

Theo bối cảnh thực tế, cơ quan có thể tham khảo chương trình thực hành 5S (S1: Sàng lọc, phân loại ; S2: Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp; S3: Thực hiện vệ sinh sạch sẽ; S4: Hoạt động săn sóc; S5: Hoạt động sẵn sàng) trong việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ.

ĐƯỜNG DẪN BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Danh mục các quy trình cần kiểm soát	Danh mục hồ sơ
Danh_muc_cac_Quy_trinh_can_kiem_soat	DANH MỤC HỒ SƠ.doc

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QTBB 03/VP
Ngày hiệu lực : 25/6/2020
Lần ban hành : 01

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

S TT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU/ HỒ SƠ CẦN LƯU
7. PHỤ LỤC:
7.1. Phụ lục 1: Hướng dẫn vận hành và đánh giá nội bộ HTQLCL.
7.2. Phụ lục 2: Bảng câu hỏi đánh giá nội bộ.

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại cơ quan.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.2.2 – Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- ***Sự không phù hợp nặng (Major NC – Non Conformity):*** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:
  + Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
  + Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
  + Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)
  + Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.
- ***Sự không phù hợp nhẹ (Minor NC):*** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:
  + Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.
  + Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.
  + Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.
- ***Các điểm lưu ý hoặc nhận xét (OB):*** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.
- ***Đánh giá viên nội bộ:*** là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

- ***Hành động khắc phục:*** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
- ***ĐDLĐ***: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	**Lập Chương trình đánh giá nội bộ**			
	Thiết lập kế hoạch đánh giá nội bộ hàng năm	Đại diện lãnh đạo	- Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm. - Tần suất đánh giá thể hiện trong Kế hoạch có thể thay đổi tùy theo kết quả đánh giá lần trước, kết quả giải quyết TTHC, những thay đổi về bộ máy, về pháp luật, v.v…	Kế hoạch đánh giá nội bộ
5.2	**Chuẩn bị đánh giá**			
	Thông báo chương trình đánh giá nội bộ	Đơn vị được giao/ đại diện lãnh đạo	Dựa vào kế hoạch đánh giá, đơn vị được giao nhiệm vụ trình đại diện lãnh đạo hoặc Trưởng đoàn đánh giá duyệt thông báo chương trình đánh giá nội bộ.	Thông báo chương trình đánh giá nội bộ
5.3	**Tiến hành đánh giá**			
5.3.1	Đánh giá	Người được chỉ định	Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra. Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: - Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng - Xem xét các hồ sơ của HTQLCL	Biên bản đánh giá nội bộ

			- Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ - Phỏng vấn Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo *Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.* Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra.	
5.3.2	Phân loại đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá	- Sự KPH nặng (chính); - Sự KPH nhẹ (phụ); - Các điểm lưu ý hoặc nhận xét (OB)	
5.4	**Báo cáo đánh giá**			
5.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với đại diện lãnh đạo và Lãnh đạo cao nhất của cơ quan (có thể báo cáo trực tiếp trong các cuộc họp giao ban hoặc họp xem xét của lãnh đạo, có bằng chứng/ hồ sơ để lại)	Báo cáo tổng kết ĐGNB hoặc Thông báo kết luận cuộc họp
5.5	**Theo dõi kết quả thực hiện HĐKP**			
5.5.1	Thực hiện quá trình và kết quả thực hiện hành động khắc phục.	Người được chỉ định	Trưởng đoàn đánh giá hoặc đánh giá viên nội bộ được phân công phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH *Phiếu yêu cầu hành động khắc phục* - Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. - Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	Phiếu thực hiện hành động khắc phục

6. BIỂU MẪU/HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ	3 năm
2.	Thông báo Chương trình đánh giá đánh giá nội bộ	3 năm
3.	Biên bản đánh giá nội bộ	3 năm
4.	Báo cáo sự KPH (phiếu hành động hành động khắc phục)	3 năm
5.	Báo cáo Tổng kết ĐGNB	3 năm

7. PHỤ LỤC CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Kế hoạch đánh giá nội bộ	Thông báo Chương trình ĐGNB
KH ĐGNB.doc	TB CTr ĐGNB.doc
Hướng dẫn ĐGNB	**BB đánh giá đối với Lãnh đạo và Thư ký ISO**
Huong dan DGNB.DOC	BB 2.doc
BB đánh giá đối với phòng ban có TTHC	**BB đánh giá đối với Bộ phận một cửa**
BB 3.doc	BB danh gia Bo phan 1 cua.doc
BB đánh giá đối với phòng ban không có TTHC	**Báo cáo Tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ lần/năm**
BB danh gia phong ban khong co TTHC.d	BAO CAO DGNB.docx

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

Quy trình
Kiểm soát sự không phù hợp và Hành động khắc phục

Mã hiệu : **QTBB 04/VP**
Ngày hiệu lực : **25/6/2020**
Lần ban hành : **01**

	Soạn thảo	**Kiểm tra**	**Phê duyệt**
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

PARIS PAUL MARIE VERLAINE

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

STT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

6. BIỂU MẪU/ HỒ SƠ CẦN LƯU

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, công dân.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI

- Áp dụng với tất cả các đơn vị, phòng, ban thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng..

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.

- Sổ tay chất lượng.

- Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- Quy trình đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa:

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
- **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:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.
- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

4.2 Viết tắt:

- **CAR:** Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu	Trách nhiệm
1	Yêu cầu HĐKP		
2	Mở phiếu yêu cầu	BM.QT.04.01	Lãnh đạo các đơn vị, phòng, ban
3	Xem xét	BM.QT.04.01	Ban ISO
4	Phân tích yêu cầu HĐKP	BM.QT.04.01	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan
5	Đề ra biện pháp KP	BM.QT.04.01	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan
6	Thực hiện, theo dõi HĐKP	BM.QT.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7	Không đạt Kiểm tra Đạt	BM.QT.04.01	Ban ISO
8	Đóng Phiếu	BM.QT.04.01	Ban ISO

5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1 Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:

- Các hoạt động chức năng không phù hợp.
- Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.
- Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.
- Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.
- Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.

- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.
- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.
- Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng.
- Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.
- Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến).
- Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến).

5.2.2 Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:

Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.

Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trưởng đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở ***"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"***, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.QT.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.

Hành động khắc phục được thực hiện khi:

- Có dấu hiệu, hiện tượng không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng.
- Các dấu hiệu, hiện tượng không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.
- Các dấu hiệu, hiện tượng không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.
- Khi các hồ sơ không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.
- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.
- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.
- 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.

5.2.3 Ban ISO cơ quan xem xét:

"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục" BM.HD.04.01 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét.

5.2.4 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.

Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:

Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban ISO chỉ định rõ bộ phận cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai ***"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"*** BM.QT.04.01.

Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.

5.2.5 Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục:

Bộ phận, 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.

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.

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.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận 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 ***"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"***.

Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan biết.

5.2.6 Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục

Đúng thời hạn đã đề ra trong ***"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"*** Lãnh đạo cơ quan (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.

5.2.7 Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục

Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng ***"Phiếu yêu cầu hành động khắc phục"*** ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.

Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo cơ quan xem xét cho ý kiến giải quyết.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban ISO	3 năm

ĐƯỜNG DẪN BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – phòng ngừa

Phieu yeu cau hanh dong KPPN.doc

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

QUY TRÌNH
NHẬN DIỆN VÀ XỬ LÝ CÁC RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã hiệu : **QTBB 02/VP**
Ngày hiệu lực : **25/6/2020**
Lần ban hành : **01**

	Soạn thảo	**Kiểm tra**	**Phê duyệt**
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

STT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

6. BIỂU MẪU/ HỒ SƠ CẦN LƯU

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức nhận dạng, phân tích và xử lý những rủi ro và cơ hội có khả năng xảy ra gây ảnh hưởng đến các hoạt động quản lý nhà nước của Cơ quan trong phạm vi cho phép, nhằm đưa ra mức độ đảm bảo trong việc đạt được mục tiêu của Cơ quan.

2. PHẠM VI

Áp dụng tại các Phòng, ban, đơn vị trực thuộc cơ quan và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 6.1 – Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa:

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.
- **Bối cảnh bên trong:** là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:

+ Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
+ Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
+ Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);
+ Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
+ Văn hóa của cơ quan;
+ Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;

+ Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.
- **Bối cảnh bên ngoài**: là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.
Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:
+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan;
+ Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.
- **Bên quan tâm**: Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.
- **Rủi ro**: tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.
+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực hoặc tiêu cực).
+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).
+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.
+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.
+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.
- **Cơ hội**: tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.
- **Quản lý rủi ro**: các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt **rủi ro**.
- **Đánh giá rủi ro**: là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.
- **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.
+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.
+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.
- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.
+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.
+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.
- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.
- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

4.2 Viết tắt:

- QT : Quy trình
- LĐ : Lãnh đạo

- TTHC : Thủ tục Hành chính
- BP : Bộ phận
- ISO : Hệ thống quản lý chất lượng – ISO 9001:2015

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	Phân tích bối cảnh	Ban Lãnh đạo Ban ISO	
2	Nhận diện rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.QT.02.01
3	Đánh giá rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.QT.02.01
4	Nhận diện cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.QT.02.01
5	Giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.QT.02.01
6	Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết	Ban ISO	BM.QT.02.01

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. Phân tích bối cảnh:

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

a) Bối cảnh bên ngoài:

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.
- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.
- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.
- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

b) Bối cảnh bên trong (nội bộ):

- Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.
- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).
- Tình hình văn hóa công sở.
- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).
- Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).

c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.
- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.
- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.
- Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

5.2.2. Nhận diện rủi ro:

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban Lãnh đạo và các Phòng, ban, đơn vị tham mưu của cơ quan có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;
- Mục đích của HTQLCL;
- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;
- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;
- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào **Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội** mẫu BM.QT.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

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

5.2.3. Đánh giá rủi ro:

Rủi ro được đo bằng công thức: **R = P x S** Trong đó:

+ R (Risk): rủi ro

+ P (Probability): khả năng xảy ra
+ S (Severity): hậu quả nếu xảy ra

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

Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a) Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nhiều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1 lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy ra	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4
Chắc chắn xảy ra	Đã từng xảy ra thường xuyên trong 1 năm/quý/tháng	5

b) Hậu quả xảy ra (S):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc một số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với cơ quan hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

c) Phân loại rủi ro:

Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau:

-Từ 01 - 10 điểm: rủi ro thấp (L), quy ước màu xanh lá cây.

-Từ 11 - 15 điểm: rủi ro cao (M), quy ước màu vàng.

-Từ 16 - 25 điểm: rủi ro rất cao (H), quy ước màu đỏ.

5.2.4. Nhận diện cơ hội:

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

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

5.2.5. Giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội là:

+ Đưa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng cơ quan đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL;

+ Đưa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể giúp đạt được sự cải tiến đối với HTQLCL.

- Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

Biện pháp	Mô tả
Né tránh rủi ro	- Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế; hoặc - Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
Chấp nhận rủi ro	- Khi các hành động kiểm soát không khả thi; - Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; - Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của cơ quan; - Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.
Giảm thiểu rủi ro	- Khi mà việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí; - Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm: + giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả; + tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.
Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...)
Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro

b) Các bước thực hiện:

Bước 1: Phát triển kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội:

Ban ISO phối hợp với Trưởng các bộ phận, phòng ban, đơn vị trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm phát triển "**Bảng nhận diện và xử lý rủi ro và cơ hội**" theo mẫu BM.QT.02.01. Trong đó xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. Ví dụ: đối với rủi ro "cao", thì cần lập kế hoạch để xử lý ngay; đối với những rủi ro thấp hoặc rất thấp mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện.

Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải:

- Cụ thể biện pháp xử lý: tránh, giảm thiểu, chia sẻ, chuyển giao hoặc chấp nhận.
- Văn bản hóa kế hoạch xử lý.
- Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ.
- Xác định cụ thể ngày hoàn thành.

Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý

Khi thực hiện một kế hoạch xử lý, xem xét các hành động giải quyết sẽ được hỗ trợ:

- Nguồn lực sẵn có.
- Trao đổi với các bên liên quan.

5.2.6. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Ban Lãnh đạo phân công Trưởng các bộ phận thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, Ban Lãnh đạo phải xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL.

Ban ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM.QT.02.01.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	PL.QT.02.01	Hướng dẫn đánh giá

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Stt	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Đính kèm
1.	Đánh giá rủi ro và cơ hội	Tại các Bộ phận & Ban ISO	Lâu dài	F1-DANH GIA RUI RO VA CO HOI.xlsx
2.	Phụ lục: Hướng dẫn đánh giá và xử lý rủi ro, cơ hội	Tại các Bộ phận & Ban ISO	Lâu dài	A2- PHỤ LỤC 2 HUONG DAN DANH

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

QUY TRÌNH
XEM XÉT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015

Mã hiệu : **QTXXLĐ/ISO**
Ngày hiệu lực : **25/6/2020**
Lần ban hành : **01**

	Soạn thảo	**Kiểm tra**	**Phê duyệt**
Chức vụ	Thư ký ISO	Đại diện lãnh đạo	Chủ tịch
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Bé Nay**	**Huỳnh Thị Thảo Vi**	**Trần Hoàng Quân**

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

S TT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

6. BIỂU MẪU

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn, phân định trách nhiệm trong việc tổ chức cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của lãnh đạo cơ quan. Qua đó thực hiện việc cải tiến liên tục quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng.

Hướng dẫn này áp dụng cho việc tổ chức cuộc họp đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, do Ban chỉ đạo ISO tổ chức thực hiện sau mỗi lần đánh giá nội bộ hay đánh giá chứng nhận.

2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng đối với việc xem xét của Ban chỉ đạo ISO trong quá trình xem xét hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 9.3 – tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo
- QT : Quy trình
- TTCV : Thủ tục Công việc
- ISO : Hệ thống quản lý chất lượng – ISO 9001:2015
- VP : Văn phòng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

TT	Mô tả	Trách nhiệm
1.	**Chuẩn bị cuộc họp của LĐ:** - Sau mỗi lần đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của bên thứ 3, Ban chỉ đạo ISO đề xuất và chuẩn bị các nội dung cho cuộc họp của lãnh đạo nhằm đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. - Trong trường hợp đột xuất, quá trình đánh giá tình hình thực hiện được tiến hành trong cuộc họp giao ban hàng tháng hoặc vào ngày thích hợp. - Trưởng các đơn vị chuẩn bị báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.	- Ban chỉ đạo ISO -Trưởng các đơn vị
2.	**Tiến hành họp xem xét:** - Khai mạc cuộc họp:	

	+ Trưởng ban chỉ đạo chủ trì cuộc họp + ĐDLĐ tuyên bố lý do - Trưởng các đơn vị báo cáo về tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình. - Ban chỉ đạo ISO lập biên bản cuộc họp. - Nội dung họp bắt buộc có: + Tình trạng của các hành động từ những lần xem xét của lãnh đạo trước đây. + Các thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm bất kỳ rủi ro và cơ hội đã xác định. + Thông tin về hiệu suất chất lượng, bao gồm xu hướng và các chỉ số về: a) Sự không phù hợp và hành động khắc phục; b) các kết quả theo dõi và đo lường; c) Các kết quả đánh giá; sự hài lòng của người dân, tổ chức; d) Các vấn đề liên quan đến những nhà cung ứng bên ngoài và các bên hữu quan liên quan; e) Tình trạng đầy đủ của các nguồn lực cho việc duy trì hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực; + Hiệu suất quá trình và sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ. + Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm xử lý các rủi ro và cơ hội (xem mục 6.1). + Các cơ hội tiềm năng mới cho sự cải tiến liên tục.	- Ban chỉ đạo ISO - Trưởng các đơn vị
3.	**Xem xét báo cáo của các đơn vị:** - Lãnh đạo, các thành viên tham gia cuộc họp tiến hành thảo luận, đưa ra các biện pháp giải quyết thay đổi hoặc cải tiến chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng nếu cần thiết. - Thống nhất, quyết định đưa ra các biện pháp để duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. - Các ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo được ghi vào biên bản cuộc họp, nội dung biên bản được ban hành cho các đơn vị thực hiện.	- Ban chỉ đạo ISO - Trưởng các đơn vị
4.	**Bế mạc cuộc họp, triển khai thực hiện:** - Bế mạc - Kết quả cuộc họp xem xét được thông báo đến các đơn vị để	

	thực hiện. - Ban chỉ đạo ISO theo dõi, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo kết quả cho ĐDLĐ và Trưởng ban chỉ đạo. - Lưu các hồ sơ liên quan đến cuộc họp của lãnh đạo về việc đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.	- Ban chỉ đạo ISO - Trưởng các đơn vị

6. BIỂU MẪU/ HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Báo cáo tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng	1 năm
2.	Biên bản xem xét của lãnh đạo hoặc biên bản	1 năm

ĐƯỜNG DẪN BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Mẫu biên bản cuộc họp xem xét của Lãnh đạo
Mau Bien ban cuoc hop xem xet.doc

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

ĐÁNH GIÁ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

NHẬN DIỆN RỦI RO VÀ CƠ HỘI								XÁC ĐỊNH MỨC ĐỘ			XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI			
STT	Lần đánh giá	Quá trình/ Quy trình	Rủi ro/ cơ hội	Nguồn rủi ro/ cơ hội	Nguyên nhân	Hệ quả của rủi ro/ cơ hội	Cách thức kiểm soát hiện có	Khả năng xảy ra	Mức độ nghiêm trọng/Mức giá trị	Mức độ ưu tiên	Hành động xử lý	Người thực hiện	Ngày phải hoàn thành	Thời gian đánh giá lại rủi ro
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11= 9*10*	*12*	*13*	*14*	15
1	1	Ký văn bản hồ sơ hành chính	Lãnh đạo bận đi họp nên ký hồ sơ trễ	Từ nội bộ	Do trong khi LĐ đi họp các Phòng gửi hồ sơ để trình ký và Quy trình TTHC lại ngắn ngày nên bị trễ thời hạn ký	-Hồ sơ bị trễ hạn	Các Phòng theo dõi lịch họp của LĐ để linh hoạt thời gian ký phê duyệt	Cao	Nghiêm trọng	Xử lý	- Rút ngắn thời gian của công đoạn sau - Liên hệ lãnh đạo để ký đúng thời hạn - Áp dụng phần mềm tin học để xử lý hồ sơ thông qua chữ ký số	- Văn thư - Công chức thụ lý - Lãnh đạo UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
2	1	Thực hiện TTHC	Văn bản đã ký duyệt không phù hợp, sai thẩm quyền hoặc trái quy định	Từ nội bộ	-Do các Phòng tham mưu sai quy định hoặc không phù hợp - LĐ thiếu thông tin khi ký duyệt văn bản	Văn bản trái quy định hoặc không phù hợp	-Đào tạo nâng cao trình độ của CBCC - Thường xuyên cập nhật các quy định của pháp luật	Thấp	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên Xử lý ngay	- Hủy bỏ văn bản đã ban hành - Thực hiện các biện pháp khắc phục thích hợp	- Công chức thụ lý - LĐ UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
3	1	Thực hiện TTHC	Sai sót trong quá trình soạn thảo văn bản	Từ nội bộ	Do CBCC đánh máy thiếu cẩn thận, không kiểm tra lại văn bản	Thông tin trên văn bản chưa chính xác	-Người thụ lý kiểm soát chặt chẽ, đọc kỹ lại nội dung trước khi trình ký -Văn thư phải xem xét lại văn bản trước khi trình Lãnh đạo ký	Thấp	Nghiêm trọng	Xử lý	-Thu hồi lại văn bản sai sót đã phát hành -Soạn thảo trình ký lại văn bản	-Công chức thụ lý -Lãnh đạo UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
4	1	Thực hiện TTHC	Lỗi trong quá trình thẩm định	Từ nội bộ	Sai sót trong quá trình đối chiếu với quy định	Kết quả không chính xác	Rà soát, thực hiện lại hồ sơ theo quy trình và thủ tục đúng quy định	Thấp	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên Xử lý ngay	-Thu hồi lại văn bản phát hành -Thẩm định và thực hiện lại quy trình theo đúng quy định	-Chuyên viên thụ lý -Lãnh đạo UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
5	1	Văn bản	Cá nhân, tổ chức chưa cập nhật kịp thời các quy định	Bên ngoài	Do văn bản pháp luật điều chỉnh trong lĩnh vực thay đổi thường xuyên	Các cá nhân, tổ chức khó khăn trong việc cập nhật để thực hiện đúng các quy định nên các hồ sơ cung cấp hoặc các hành vi hoạt động chưa đúng	-Thông báo cho các cá nhân, tổ chức để biết và niêm yết tại trụ sở và trên cổng thông tin điện tử nếu có. - Qua những đợt kiểm tra nhắc nhở thực hiện theo quy định	Cao	Rất nghiêm trọng	Ưu tiên Xử lý ngay	Hướng dẫn lại các cá nhân, tổ chức cập nhật thông tin văn bản pháp luật	-Công chức phụ trách	Ngay sau khi phát hiện	12/2020

6	1	Thực hiện TTHC	LĐ UBND bị cá nhân, tổ chức kiện tụng	Bên ngoài	Do cá nhân, tổ chức cho rằng các văn bản/ hành vi của UBND trái với quy định của pháp luật, làm ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của công dân	- Ảnh hưởng xấu đến uy tín của cơ quan và LĐ - Bị bồi thường thiệt hại	- Các BP cần tham mưu đúng theo quy định và xem xét kỹ lưỡng các văn bản trước khi ban hành	Thấp	Rất nghiêm trọng	Xử lý	- Ủy quyền cho các BP chức năng tập hợp hồ sơ để tranh tụng - Cử NV pháp lý giỏi tham gia tranh tụng - Xem xét lại các trường hợp tiếp theo để khắc phục	-Công chức thụ lý -Lãnh đạo UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
7	1	TTHC	Các Quy trình xử lý công việc các Phòng không cập nhật theo các quy định mới	Từ nội bộ	- Do CBCC bận công việc nên quên hoặc chưa cập nhật lại các Quy trình - CBCC không biết có văn bản mới…	- Thực hiện các TTHC không đúng quy định của pháp luật - Bị bồi thường thiệt hại, bị kiện	- Thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới - Các phòng cần tham mưu đúng theo quy định và xem xét kỹ lưỡng các văn bản trước khi ban hành	Thấp	Rất nghiêm trọng	Xử lý	- Đăng ký các tài khoản online về cập nhật văn bản pháp luật mới để theo dõi cập nhật - Tiến hành cập nhật trình tự thực hiện các Quy trình theo đúng quy định	-CBCC -Lãnh đạo UBND	Ngay sau khi phát hiện	12/2020
8	1	Khảo sát ý kiến khách hàng	Các Phòng phát phiếu khảo sát ý kiến không đủ số lượng theo yêu cầu 40% tổng hồ sơ phát sinh theo quy định	Bên ngoài & Từ nội bộ	- Do cá nhân, tổ chức chưa tích cực ghi nhận ý kiến về dịch vụ - CBCC ít phát phiếu hoặc chưa hướng dẫn công dân đóng góp ý kiến	- Không đủ số lượng phiếu khảo sát - Không đánh giá được các Dịch vụ cung cấp để cải tiến hoạt động	- Các phòng thực hiện nhiều cách để khảo sát ý kiến như: Dùng phần mềm, file giấy…	Cao	Nghiêm trọng	Xử lý	- Phân tích nguyên nhân để có biện pháp cải tiến - Tích cực phát phiếu khảo sát và đưa vào chỉ tiêu đánh giá CBCC	-CBCC -Lãnh đạo UBND	Định kỳ hàng tháng	12/2020

Quận 4, ngày 25 tháng 6 năm 2020

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO

Huỳnh Thị Thảo Vi

Người lập

Nguyễn Thị Bé Nay

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

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

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

Ủy ban nhân dân Quận 4 phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính công đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn.

2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; phấn đấu có ít nhất 50% cán bộ, công chức, viên chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị.

3. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 01 lần/năm.

4. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế *"Một cửa, một cửa liên thông"* trong giải quyết công việc.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản thông qua môi trường mạng.

6. Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch hành chính với các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân Quận 4.

7. Phấn đấu 100% cán bộ, công chức, viên chức cơ quan luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà trong thi hành công vụ./.

Quận 4, ngày 20 tháng 01 năm 2020

CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4 T.P HỒ CHÍ MINH

Trần Hoàng Quân

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC VIỆT NAM
VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC VIỆT NAM

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND Quận năm 2020

1. Mục tiêu 1: 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính	Sau mỗi thủ tục hành chính được giải quyết	Thống kê sự vụ
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Trưởng các phòng chuyên môn	Khi cần thiết	
3.	Tuân thủ các quy trình ISO 9001 đã xây dựng	Tất cả các phòng chuyên môn	Từ khi chính thức áp dụng	
4.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Tất cả cán bộ, công chức thuộc UBND quận	Từ khi chính thức áp dụng Hệ thống QLCL	

2. Mục tiêu 2: Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ công chức, viên chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; phấn đấu có ít nhất 50% cán bộ, công chức, viên chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức, viên chức	Phòng Nội vụ	Các Trưởng phòng chuyên môn	Tháng 01/2020
2.	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Phòng Nội vụ	Các Trưởng phòng chuyên môn	Tháng 01/2020

3.	Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Phòng Nội vụ	Văn phòng HĐND và UBND quận	Tháng 02/2020
4.	Thông báo định mức biên chế, nhu cầu bổ sung nhân sự các phòng, ban	Phòng Nội vụ	Các Trưởng phòng chuyên môn	Tháng 02/2020
5.	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung	Phòng Nội vụ	Các Trưởng phòng chuyên môn	Theo kế hoạch
6.	Lập hồ sơ đề xuất lãnh đạo UBND cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những phòng, ban còn thiếu	Phòng Nội vụ	Các Trưởng phòng chuyên môn	Khi có nhân sự
7.	Ban hành quyết định tiếp nhận nhân sự	Lãnh đạo UBND quận	Phòng Nội vụ	Khi có nhân sự

3. Mục tiêu 3: Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 01 lần/năm

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo	Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND quận	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	Ban chỉ đạo		Tháng 6/2020
3.	Triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch	Ban chỉ đạo		Theo đúng kế hoạch
4.	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm	Ban chỉ đạo		Sau đánh giá

4. Mục tiêu 4: Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế *"Một cửa, một cửa liên thông"* trong giải quyết công việc

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Người tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh	CCVC tiếp nhận hồ	Các phòng chuyên	Thường xuyên

	mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến cung cấp dịch vụ hành chính	sơ	môn thuộc UBND	
2	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ thông qua việc tham gia trực tiếp vào quy trình giải quyết công việc tại các phòng, ban chuyên môn	Lãnh đạo Phòng Nội vụ, CCVC tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ 6 tháng
3	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại công sở cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ	Lãnh đạo các phòng, ban, CCVC tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ hàng quý
4	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính	CCVC tiếp nhận hồ sơ		Hàng ngày
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng	Toàn UBND quận		Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng, ban và khắc phục sai sót kịp thời	Văn phòng HĐND và UBND		Thường xuyên

Mục tiêu 5: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua mạng

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin	Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND, Bộ phận CNTT	Các trưởng phòng chuyên môn	Tháng 3/2020
2	Tổ chức xem xét và phê duyệt kế hoạch	Lãnh đạo UBND quận	Bộ phận CNTT	Tháng 4/2020

3	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện theo đúng kế hoạch	Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND, Bộ phận CNTT	Trưởng các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch
4	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức, viên chức	Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND, Bộ phận CNTT	Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên
5	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND, Bộ phận CNTT	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

Mục tiêu 6: Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại *Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch hành chính với các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND quận

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Các phòng xác định thời gian cho từng bước công việc	Các phòng chuyên môn	Cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND quận	Tháng 3/2020
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Lãnh đạo UBND quận, trưởng phòng chuyên môn		Hàng tháng
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định	Các phòng chuyên môn		Hàng ngày

Mục tiêu 7: Phấn đấu 100% cán bộ, công chức, viên chức UBND quận luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà trong thi hành công vụ

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính của tổ chức, công dân	Lãnh đạo UBND quận, các phòng, ban chuyên môn	Thanh tra, cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND	Thường xuyên
2	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải quyết			Thường xuyên
3	Quán triệt tinh thần "công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn"			Thường xuyên
4	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn			Thường xuyên
5	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm			Thường xuyên

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND quận theo chức năng và nhiệm vụ các phòng, ban thông qua Phòng Nội vụ.
2. Lấy ý kiến của các phòng, ban và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo UBND quận tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng, ban, đơn vị theo quý.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 4

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

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CẦN KIỂM SOÁT

STT	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Lần ban hành	Ngày hiệu lực	Lần ban hành và ngày hiệu lực (Sau khi ban hành lần 1)			
					Lần	Ngày hiệu lực	Lần	Ngày hiệu lực
1.	Chính sách Chất lượng	---	01	25/6/2020	02		03	
2.	Mục tiêu Chất lượng	---	01	20/01/2020	02		03	
3.	Sổ tay chất lượng	STCL 01/VP	01	25/6/2020	02		03	
4.	QT kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	QTBB 01/ VP	01	25/6/2020	02		03	
5.	QT đánh giá nội bộ	QTBB 02/ VP	01	25/6/2020	02		03	
6.	QT kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục	QTBB 03/ VP	01	25/6/2020	02		03	
7.	QT Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	QTBB 04/ VP	01	25/6/2020	02		03	
8.	Quy chế làm việc (hoạt động) của cơ quan	---	01	25/6/2020	02		03	
9.	Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban	---	01	25/6/2020	02		03	
10.	Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	---	01	25/6/2020	02		03	
11.	Văn bản phân công nhiệm vụ của Lãnh đạo và các Phòng	---	01	25/6/2020	02		03	
12.	Bảng phân công nhiệm vụ và quyền hạn của các bộ phận chuyên môn	---	01	25/6/2020	02		03	
13.	Quy trình xem xét HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	QTXXLĐ/ISO	01	25/6/2020	02		03	
14.	Các Quy trình theo Bộ TTHC hiện hành (đính kèm danh mục)	---------	01	25/6/2020	02		03	

Ghi chú: mã số, ngày hiệu lực, lần ban hành, lần sửa đổi của tài liệu được thể hiện tại trang đầu tiên của mỗi tài liệu tương ứng.