



SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ ĐỒNG THÁP
CHỈ CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN QUẢN LÝ VÀ
PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP Á CHÂU (AHEAD)

KHÓA ĐÀO TẠO NHẬN THỨC VÀ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015



NỘI DUNG

- 1 GIỚI THIỆU AHEAD
- 2 KHÁI NIỆM CHUNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
- 3 ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL
- 4 TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
- 5 THỰC HÀNH ĐÁNH GIÁ

1. GIỚI THIỆU AHEAD

3

CÔNG TY TNHH TƯ VẤN QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP Á CHÂU – AHEAD

- ✓ Hoạt động trong lĩnh vực tư vấn từ năm 2004
- ✓ Đã cung cấp dịch vụ cho hơn 2.200 tổ chức và doanh nghiệp
- ✓ Đội ngũ chuyên gia:
 - 40 chuyên gia tư vấn, 50 Cộng tác viên;
 - Trên 17 năm kinh nghiệm
 - 100% chứng chỉ chuyên gia đánh giá trưởng;

VĂN PHÒNG & CHI NHÁNH

- Trụ sở chính: 18 Tam Trinh, Tp. Hà Nội
- Văn phòng Đà Nẵng: 32 Tôn Thất Đạm, Tp. Đà Nẵng
- Văn phòng Hồ Chí Minh: 40 Hoàng Hoa Thám, Tp. HCM

4

CÔNG TY TNHH TƯ VẤN QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP Á CHÂU – AHEAD

DỊCH VỤ CỦA AHEAD

- ✓ TƯ VẤN & ĐÀO TẠO CÁC TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ
- ✓ TƯ VẤN VÀ ĐÀO TẠO QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP
- ✓ TƯ VẤN NĂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG
- ✓ TƯ VẤN HƯỚNG DẪN CHUYỂN ĐỔI SỐ

5

2. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

6

CĂN CỨ PHÁP LÝ



Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

Số: 19/2014/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 05 tháng 3 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 VÀO HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

7

CĂN CỨ PHÁP LÝ



Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

Lược trích điều 4 quyết định số 19/2014/QĐ-TTg:

*Điều 4. Các bước xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo bốn bước cơ bản như sau:*

1. Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng:

Xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu và các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

2. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được Người đứng đầu cơ quan phê duyệt;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp;

c) Tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan;

d) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

8

CĂN CỨ PHÁP LÝ



Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ

3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn

Cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

4. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn

c) Thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

9

CĂN CỨ PHÁP LÝ



- ◆ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ.
- ◆ Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính.
- ◆ Công văn số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25/9/2018 của Bộ KHCN hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

10

CĂN CỨ PHÁP LÝ



Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCN

MHK giúp cơ quan hành chính nhà nước dễ dàng hơn trong tìm hiểu cách thức xây dựng HTQLCL tại cơ quan à chủ động nghiên cứu xây dựng và áp dụng phù hợp với cơ quan

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 101 /QĐ - BKHCN Hà Nội, ngày 21 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương

11

CĂN CỨ PHÁP LÝ



Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 03/02/2021 của UBND tỉnh Đồng Tháp

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG THÁP

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

Số: 40/KH-UBND

Đồng Tháp, ngày 03 tháng 02 năm 2021

KẾ HOẠCH

DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001 TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH ĐỒNG THÁP NĂM 2021

12

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

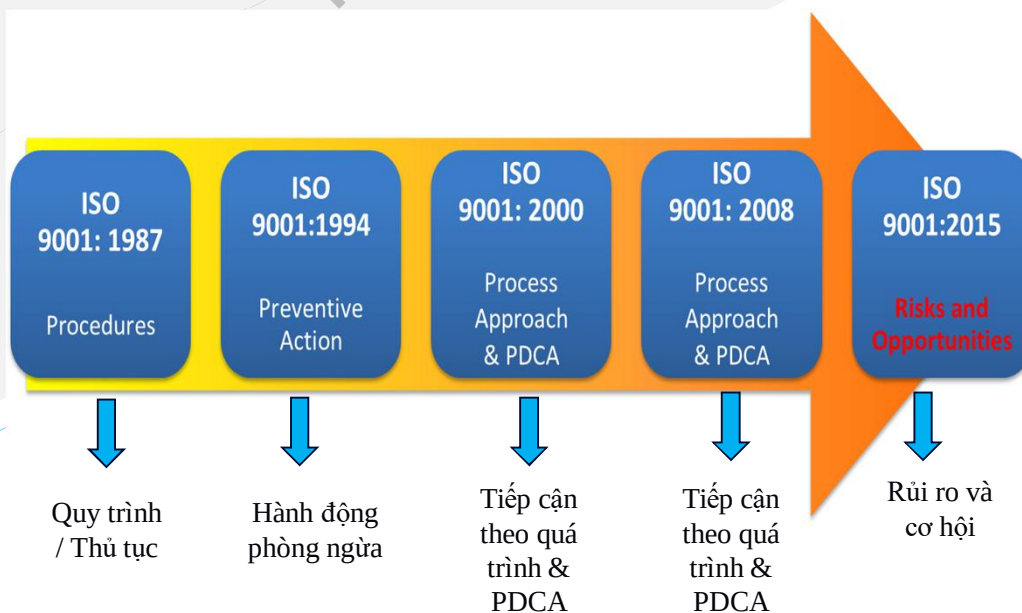


ISO LÀ GÌ?

- ♦ Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa.
- ♦ Trụ sở tại Geneva, Thụy Sĩ.
- ♦ Ban hành hơn 20.000 tiêu chuẩn.
- ♦ ISO là một hội đoàn toàn cầu của hơn 160 các cơ quan tiêu chuẩn quốc gia.
- ♦ VN là thành viên chính thức của ISO từ năm 1977.

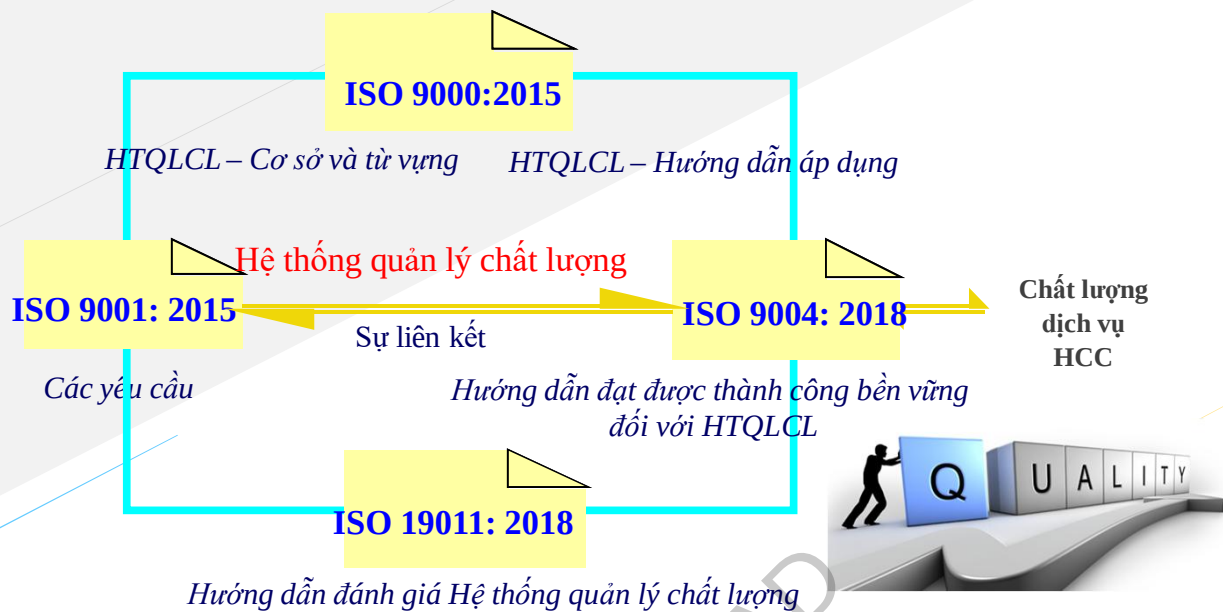
13

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



14

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



15

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Lợi ích đối với cơ quan / đơn vị:

- Thúc đẩy cả hệ thống làm việc tốt, đặc biệt giải phóng người lãnh đạo khỏi công việc sự vụ lặp đi lặp lại
- Các hoạt động được lập thành văn bản rõ ràng, thuận lợi cho đào tạo nhân lực và cải tiến công việc có hệ thống.
- Giúp nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa chúng tái diễn
- Giúp tiết kiệm thời gian và giảm chi phí



16

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Lợi ích đối với khách hàng (tổ chức/công dân):

- Các quy trình giải quyết công việc được công khai và rõ ràng
- Đạt được sự hài lòng của tổ chức / công dân.
- Giảm sự phàn nàn

17

KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG



Theo tiêu chuẩn ISO 9000:2015:

Chất lượng (của sản phẩm hoặc dịch vụ) là mức độ tập hợp các **đặc tính** vốn có đáp ứng các **yêu cầu**

Các đặc tính của xe máy

- Kiểu dáng
- Màu sắc
- An toàn
- Giá phù hợp
- Tính tiện dụng
- ...V...V...



Thoả mãn



18

KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG



Theo tiêu chuẩn ISO 9000: 2015:

Khách hàng là bất kỳ ai nhận sản phẩm hay dịch vụ (đầu ra)

Khách hàng của cơ quan Nhà nước là ai?

- Tổ chức / công dân
- Cán bộ công chức, viên chức, người lao động



19

KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG



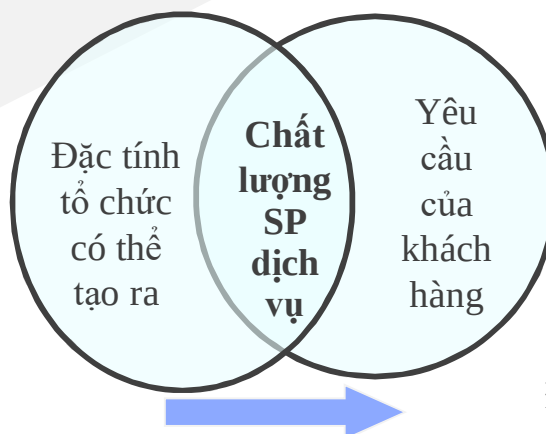
Sự hài lòng của khách hàng:

Cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng

TỔ CHỨC



Sản phẩm dịch vụ



KHÁCH HÀNG



Đáp ứng các yêu cầu

20

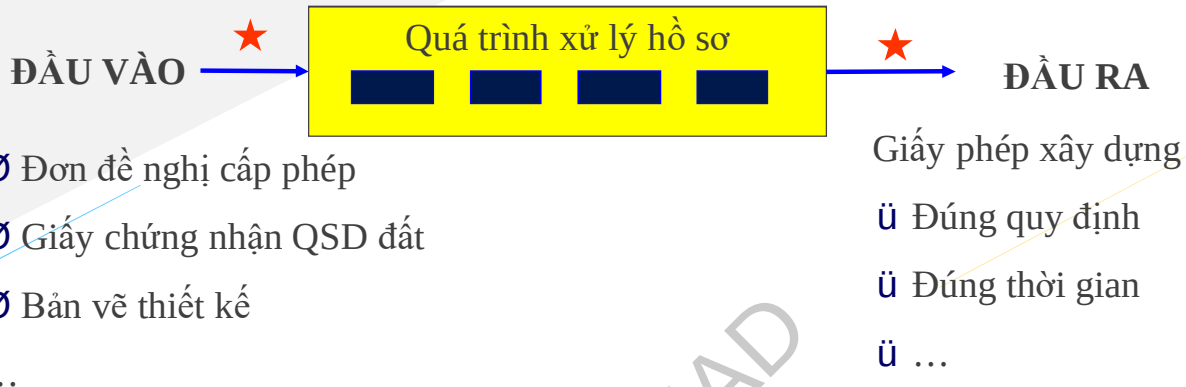
KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG



Quá trình:

Tập hợp các hoạt động có quan hệ lẫn nhau và tương tác để biến đầu vào thành đầu

Ví dụ: *Quá trình cấp giấy phép xây dựng*



21

KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG



Bên quan tâm:

Bên quan tâm là bất kỳ ai có thể gây hoặc chịu ảnh hưởng hoặc tin rằng bị ảnh hưởng của một quyết định hay một hoạt động.

Có thể là: - Tổ chức / công dân

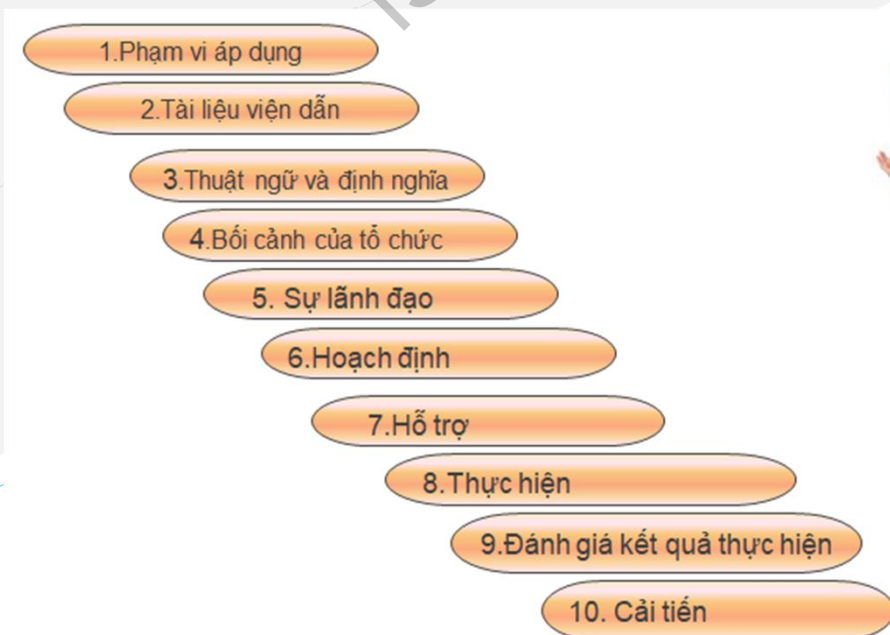
- Cơ quan cấp trên
- Cán bộ, công nhân viên
- Công đoàn
- ...

22

3. ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

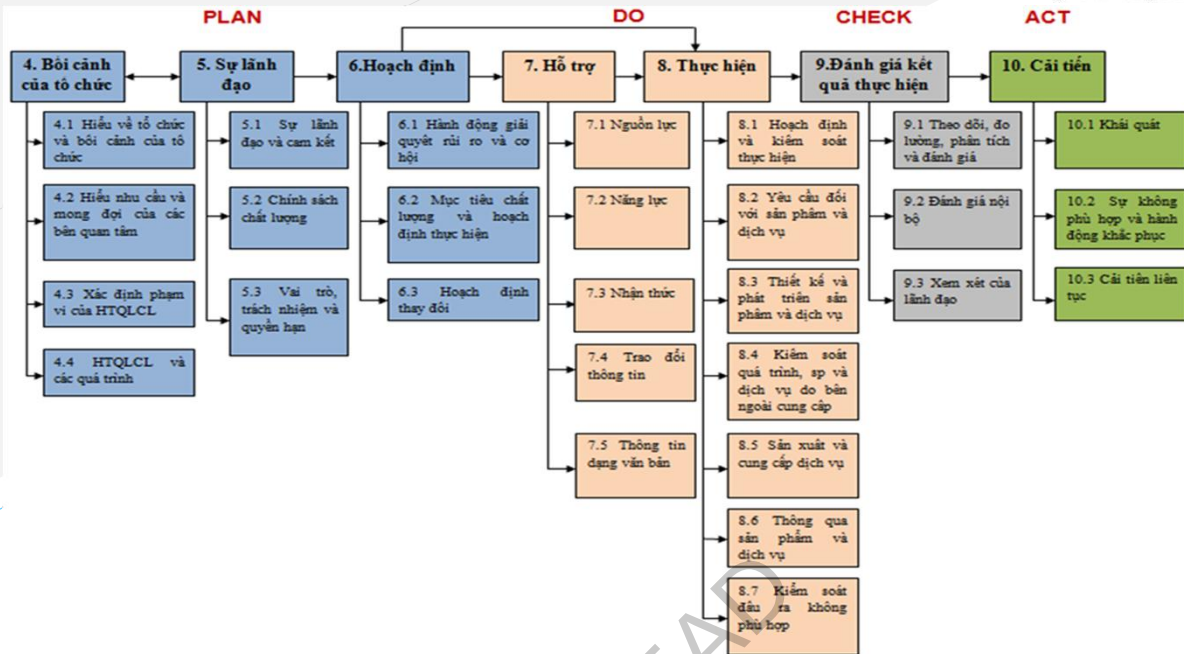
23

CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



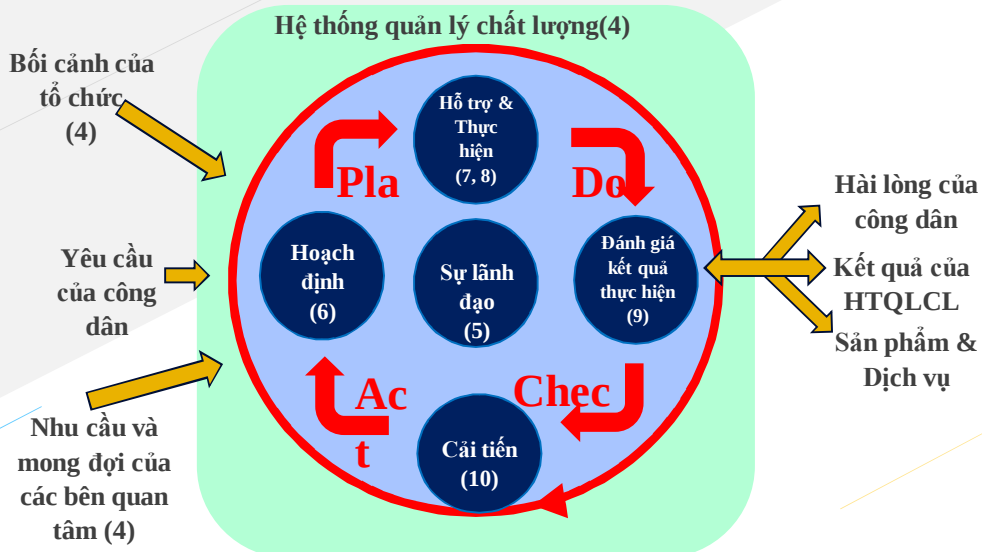
24

CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



25

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



26

ĐIỀU KHOẢN 4 BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1

Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

4.2

Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

4.3

Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

4.4

Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

27

ĐIỀU KHOẢN 4 BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1 Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Tổ chức phải xác định:

- Các vấn đề nội bộ (cơ cấu tổ chức, nhân sự, trang thiết bị) và vấn đề bên ngoài (an ninh chính trị, văn hóa, hệ thống pháp lý ...) ảnh hưởng đến chức năng quản lý Nhà nước.
- Định hướng Nhà nước phục vụ và kiến tạo phát triển.
- Mong muốn của công dân, doanh nghiệp.

Tài liệu liên quan: Bản phân tích bối cảnh hoạt động của cơ quan

28

ĐIỀU KHOẢN 4 BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC



4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Tổ chức phải xác định:

- Các bên quan tâm liên quan (công dân, doanh nghiệp, cơ quan cấp trên,...)
- Yêu cầu của bên quan tâm.

Mục đích:

- Giúp cơ quan nhận diện các cơ hội cho cải tiến và đổi mới.



Tài liệu liên quan: Bản phân tích bối cảnh hoạt động của cơ quan

29

ĐIỀU KHOẢN 4 BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC



4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Tổ chức phải xem xét và xác định:

- § Danh mục TTHC được áp dụng đối với tổ chức do cơ quan có thẩm quyền ban hành *(Ví dụ: Các quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh)*

Loại trừ:

- § Lý giải khi một yêu cầu không thể được áp dụng *(Ví dụ: Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ; điều khoản 7.1.5 – các nguồn lực theo dõi và đo lường;...)*

Tài liệu liên quan: Bản công bố phạm vi áp dụng HTQLCL

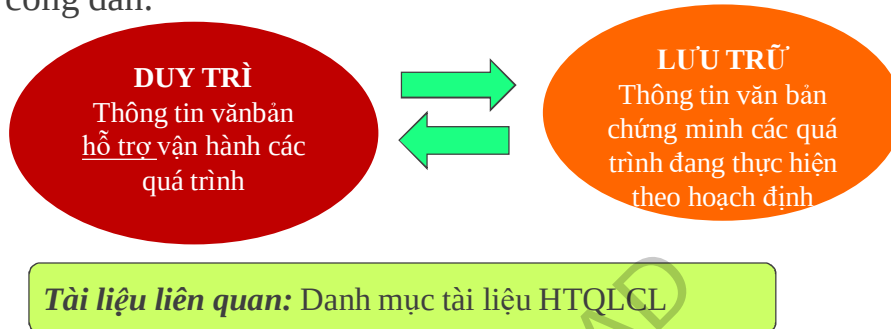
30

ĐIỀU KHOẢN 4 BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

Ø Tổ chức phải xác định danh mục tài liệu của HTQLCL bao gồm:

- Tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn;
- Tài liệu nội bộ: hỗ trợ hoạt động của tổ chức;
- Tài liệu nghiệp vụ: liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức / công dân.



31

ĐIỀU KHOẢN 5 - SỰ LÃNH ĐẠO

- 5.1 Sự lãnh đạo và cam kết
- 5.2 Chính sách chất lượng
- 5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

32

ĐIỀU KHOẢN 5 - SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

Ø Lãnh đạo phải cam kết:

Ủ Công việc chung: ban hành quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ của lãnh đạo và các bộ phận

....

Ủ Triển khai ISO: ban hành kế hoạch triển khai, quyết định thành lập Ban ISO, xây dựng chú sách chất lượng ...

Ủ Cung cấp nguồn lực để triển khai đạt hiệu quả.



33

ĐIỀU KHOẢN 5 - SỰ LÃNH ĐẠO

5.2 Chính sách chất lượng:



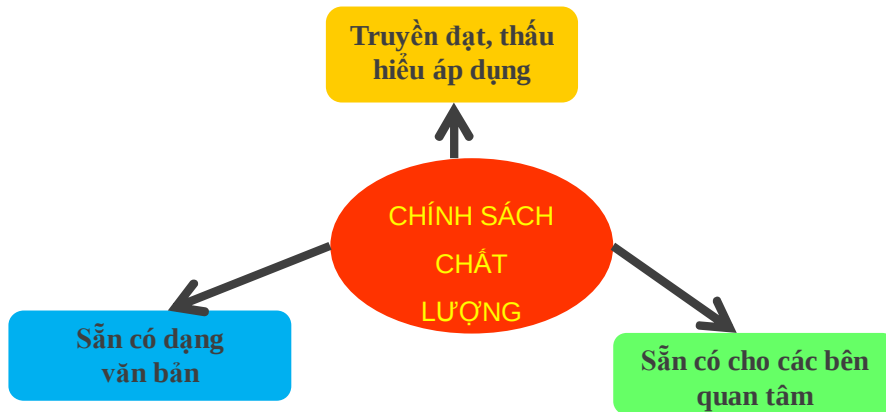
Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng



34

ĐIỀU KHOẢN 5 - SỰ LÃNH ĐẠO

5.2 Chính sách chất lượng:



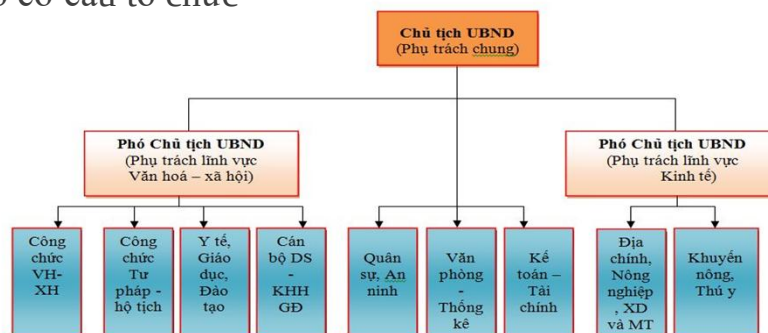
35

ĐIỀU KHOẢN 5 - SỰ LÃNH ĐẠO

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Lãnh đạo cao nhất: phải phân công trách nhiệm và quyền hạn:

- § Phân công trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức và người lao động (đề án vị trí việc làm).
- § Thiết lập sơ đồ cơ cấu tổ chức



36

ĐIỀU KHOẢN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.1

Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

6.2

Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu

6.3

Hoạch định thay đổi

37

ĐIỀU KHOẢN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Tổ chức phải xem xét và xác định các loại rủi ro.

Ví dụ:

- § Rủi ro do áp dụng VBPL cũ, lỗi thời
- § Rủi ro do thay đổi nhân sự: nghỉ việc/chuyển công tác/ngỉ sinh....
- § Rủi ro do trang thiết bị: bị hư hỏng
- § Rủi ro do phần mềm bị lỗi

Tài liệu liên quan: QT kiểm soát rủi ro và cơ hội



38

ĐIỀU KHOẢN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Tổ chức phải lập kế hoạch:

- § Các phương án xử lý rủi ro
- § Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết

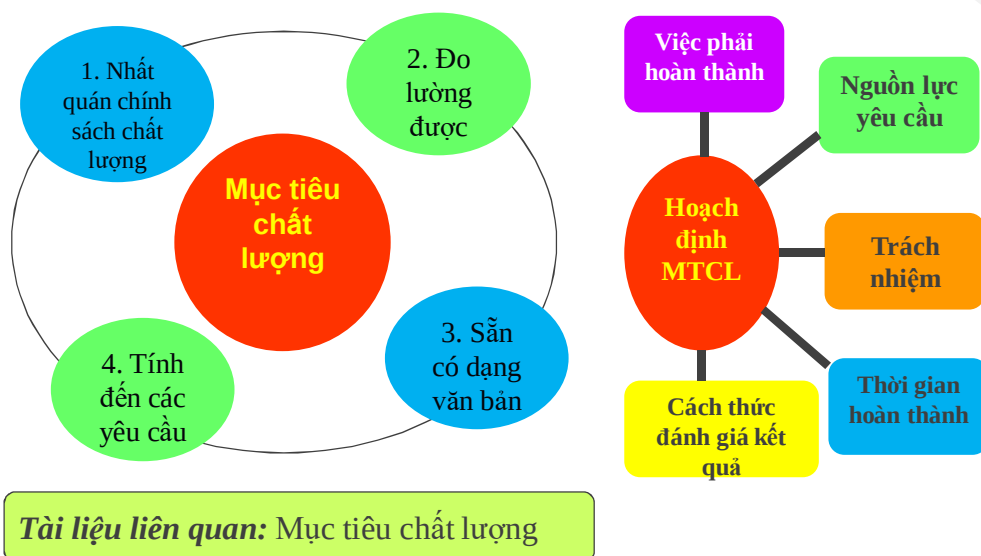
Ví dụ rủi ro do áp dụng VBPL cũ, lỗi thời à phương án xử lý:

- q 01 lần/1 tuần rà soát văn bản mới ở các website của Bộ ngành và UBND tỉnh.
- q Đăng ký tài khoản ở web thuvienphapluat để được cập nhật văn bản mới kịp thời
- q Đề xuất cấp dưới được áp dụng hệ thống kết nối eOffice với cơ quan cấp trên để tiếp nhận văn bản mới.
- q

39

ĐIỀU KHOẢN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định



40

ĐIỀU KHOẢN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.3 Hoạch định thay đổi

Phải lập kế hoạch thực hiện khi:

- § Thay đổi văn bản pháp quy;
- § Thay đổi danh mục TTHC;
- § Thay đổi nhân sự;
- § ...



41

ĐIỀU KHOẢN 7 – HỖ TRỢ

- 7.1 Nguồn lực
- 7.2 Năng lực
- 7.3 Nhận thức
- 7.4 Trao đổi thông tin
- 7.4 Thông tin dạng văn bản

42

ĐIỀU KHOẢN 7 – HỖ TRỢ

7.1 Nguồn lực

Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để hoạt động đạt hiệu quả:

- v Nhân sự: đủ số lượng và năng lực để thực thi công việc, được tham gia các khóa đào tạo để nâng cao kiến thức và khả năng giải quyết hồ sơ
- v Cơ sở hạ tầng: Bộ phận “một cửa” được trang bị đầy đủ máy tính, bàn làm việc, ghế ngồi ... tuân theo nghị định 61/2018/NĐ-CP.
- v Môi trường làm việc: vui vẻ, hòa đồng, giúp đỡ nhau trong công việc.
- v Tri thức: văn bản pháp luật phải được cập nhật và chia sẻ để sử dụng.

43

ĐIỀU KHOẢN 7 – HỖ TRỢ

7.2 Năng lực

- v Phân công công việc
- v Tập huấn đào tạo (khi cần)
- v Đánh giá kết quả làm việc
- v Lưu giữ hồ sơ



7.3 Nhận thức & 7.4 Trao đổi thông tin

- v Hiểu rõ tầm quan trọng và tuân thủ HTQLCL.
- v Tổ chức các cuộc họp định kỳ và đột xuất để giải quyết các vướng mắc, khó khăn.
- v Quản lý văn bản đi và đến của cơ quan
- v Ứng dụng CNTT vào trao đổi công việc: email, điện thoại, zalo

44

ĐIỀU KHOẢN 7 – HỖ TRỢ

7.5 Thông tin dạng văn bản

Tài liệu

Tài liệu nội bộ: quy định, quy chế, quy trình ISO

Tài liệu bên ngoài: văn bản pháp luật,

Hồ sơ



**Dễ tìm - dễ thấy -
dễ lấy - dễ kiểm tra**

Tài liệu liên quan:

- + QĐ ban hành tài liệu ISO
- + QT kiểm soát thông tin dạng văn bản



45

ĐIỀU KHOẢN 8 – THỰC HIỆN

Tổ chức phải:

- v Xác định các TTHC được phân cấp à xây dựng các quy trình nghiệp vụ tương ứng.
- v Xây dựng và tuân thủ quy trình “một cửa” để xác định cách thức:
 - q Tiếp nhận hồ sơ
 - q Rà soát hồ sơ và chuyển giao cho bộ phận chuyên môn.
 - q Kiểm soát quá trình giải quyết
 - q Trả kết quả
- v Mua thiết bị, văn phòng phẩm: phải đánh giá lựa chọn nhà cung cấp, kiểm tra hàng hóa mua về.

46

ĐIỀU KHOẢN 8 – THỰC HIỆN

Tổ chức phải:

- ✓ Xây dựng các quy trình nghiệp vụ, hướng dẫn công việc tuân theo quy định của Mô hình khung
- ✓ Phân phối tài liệu đảm bảo công chức tiếp cận đầy đủ để áp dụng vào quá trình giải quyết hồ sơ.
- ✓ Thực hiện đầy đủ các phiếu tiếp nhận hồ sơ, phiếu kiểm soát quá trình, phiếu hướng dẫn bổ sung ... nhằm cung cấp bằng chứng về quá trình thực hiện.
- ✓ Lưu giữ hồ sơ để tra cứu.
- ✓ Thông báo ngay cho công dân khi bị thất lạc hoặc mất mát hồ sơ đang giải quyết.

Tài liệu liên quan: Quy trình giải quyết TTHC

47

ĐIỀU KHOẢN 8 – THỰC HIỆN

Tổ chức phải:

- ✓ Giải quyết khiếu nại của công dân sau khi trả kết quả: khắc phục hậu quả (nếu có), điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục.
- ✓ Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của người phê duyệt hồ sơ.
- ✓ Thực hiện biện pháp xử lý với đầu ra không phù hợp (kết quả giải quyết hồ sơ không đáp ứng yêu cầu được xem là đầu ra không phù hợp) và lưu giữ hồ sơ.

Điều khoản 8.3: xây dựng văn bản pháp quy



Điều khoản loại trừ

Tài liệu liên quan: QT kiểm soát sự KPH và HĐKP

48

ĐIỀU KHOẢN 9

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1

Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.2

Đánh giá nội bộ

9.3

Xem xét của lãnh đạo

ĐIỀU KHOẢN 9

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

Tổ chức phải phân tích và đánh giá:

- ✓ Kết quả giải quyết hồ sơ
- ✓ Mức độ hài lòng của công dân
- ✓ Kết quả triển khai áp dụng HTQLCL
- ✓ Hiệu quả của công tác chỉ đạo, công tác CCHC...

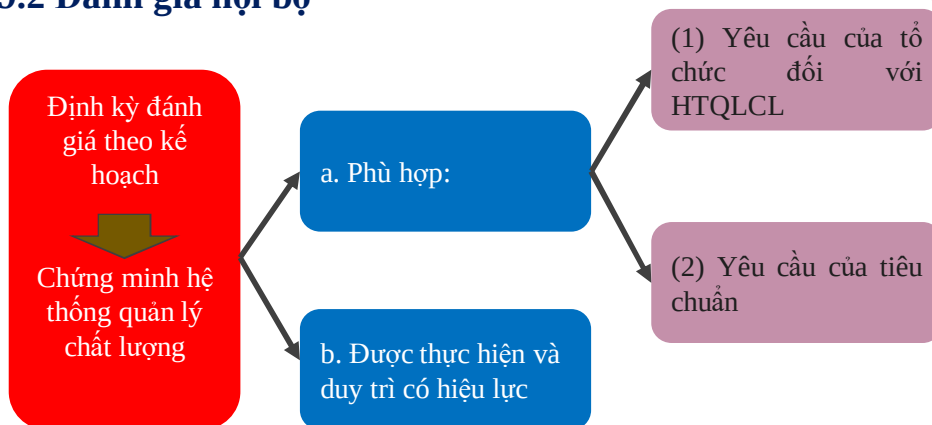
Đầu ra được sử dụng để xây dựng:

- ✓ Báo cáo CCHC
- ✓ Báo cáo khảo sát sự hài lòng
- ✓ Báo cáo áp dụng HTQLCL.
- ✓



ĐIỀU KHOẢN 9 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.2 Đánh giá nội bộ



Tài liệu liên quan: QT đánh giá chất lượng nội bộ

51

ĐIỀU KHOẢN 9 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.3 Xem xét của lãnh đạo

Tổ chức phải:

- ✓ Xem xét HTQLCL thông qua họp giao ban, sơ kết, tổng kết định kỳ hoặc đột xuất

Đầu ra:

- ✓ Cơ hội cải tiến
- ✓ Nhu cầu thay đổi HTQLCL.

Tài liệu liên quan: QT họp xem xét của lãnh đạo

52

ĐIỀU KHOẢN 10 – CẢI TIẾN

10.1

Khái quát

10.2

Sự không phù hợp và hành động khắc phục

10.3

Cải tiến liên tục

53

ĐIỀU KHOẢN 10 – CẢI TIẾN

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Sự không phù hợp từ:

- ✓ Kết quả thực hiện của cán bộ công chức.
- ✓ Ý kiến phản hồi khiếu nại của công dân.
- ✓ Kết quả kiểm tra của cơ quan thẩm quyền
- ✓ Kết quả đánh giá nội bộ

Phương án xử lý:

- ✓ Thực hiện hành động để khắc phục và kiểm soát.
- ✓ Giải quyết các hậu quả (nếu có).
- ✓ Ngăn ngừa sự tái diễn.
- ✓ Thực hiện thay đổi với HTQLCL (nếu cần thiết)

Tài liệu liên quan: QT kiểm soát sự KPH và HĐKP

54

ĐIỀU KHOẢN 10 – CẢI TIẾN

10.3 Cải tiến liên tục

Dựa trên mục tiêu và CCHC, tổ chức tiến hành:

- ✓ Cập nhật tài liệu HTQLCL theo quyết định 19/2014/QĐ-TTg.
- ✓ Thay đổi cách thức, đẩy nhanh thời gian giải quyết hồ sơ
- ✓ Áp dụng CNTT vào công việc

E Lựa chọn và sử dụng những công cụ và phương pháp thích hợp để điều tra nguyên nhân gây ra hoạt động kém hiệu quả.



55

DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL

1. Soát xét chính sách chất lượng
2. Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
3. Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng hàng năm.
4. Soát xét, sửa đổi quy trình tiêu chuẩn và quy trình nội bộ
5. Sửa đổi, cập nhật, bổ sung quy trình giải quyết TTHC
6. Xây dựng kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ
7. Tiến hành họp xem xét của lãnh đạo
8. Đánh giá sự hài lòng của tổ chức/ công dân
9. Cập nhật hệ thống văn bản pháp quy
10. Công bố / công bố lại phù hợp tiêu chuẩn ISO

56

Lập kế hoạch duy trì và cải tiến

q Thời điểm: đầu tháng 01 hàng năm.

q Trách nhiệm: Thư ký ISO

KẾ HOẠCH DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015 TẠI

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ/Biểu mẫu
1	Lập báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm của cơ quan	Cuối quý IV của năm	- Đại diện lãnh đạo chất lượng	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL
2	Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng hàng năm của cơ quan	Đầu tháng 01 hàng năm	- Đại diện lãnh đạo chất lượng	Mục tiêu chất lượng
3	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn (QT đánh giá nội bộ) và các quy trình nội bộ (gồm: QT "một cửa", QT quản lý văn bản đi đến, ...)	Định kỳ 06 tháng hoặc đột xuất khi có quy định mới của Nhà nước hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan	- Phụ trách các bộ phận. - CBCC và thư ký ISO	Theo quy định tại từng quy trình cụ thể liên quan
4	Rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật hoặc viết mới các quy trình nghiệp vụ (QT theo TTHC hoặc các QT tác nghiệp).	Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất khi có sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc ban hành mới TTHC hoặc yêu cầu từ lãnh đạo	- Lãnh đạo các bộ phận - CBCC và thư ký ISO	Theo quy định tại từng quy trình nghiệp vụ cụ thể liên quan

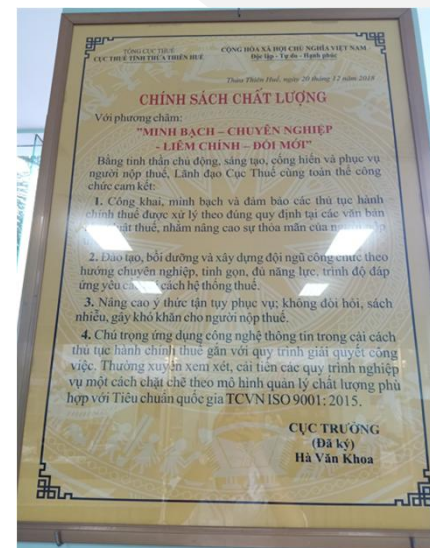
57

Soát xét Chính sách chất lượng

q Soát xét chính sách chất lượng phù hợp với chủ trương chính sách của Nhà nước và tình hình thực tế của cơ quan.

q Ban hành lại nếu thấy cần thiết.

q Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.



58

Đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng

- q Thời điểm đánh giá: cuối năm
- q Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban, Đại diện chất lượng
- q Kết quả: báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng.

59

Xây dựng và công bố Mục tiêu chất lượng hàng năm

- q Thời điểm: đầu tháng 01 hàng năm
- q Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban, Đại diện chất lượng
- q Ban hành quyết định công bố mục tiêu chất lượng năm
- q Niêm yết tại nơi làm việc

CÔNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc		MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2019		Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc
STT	Mục tiêu chất lượng	Đu hướng	Hành pháp thực hiện		
1	Thực hiện chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện tự công bố hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015	Tháng 12/2019	> Kiến tạo văn hóa chất lượng TCVN ISO 9001:2015 trên toàn công ty > Xây dựng kế hoạch, biện pháp thực hiện chi tiết và tổ chức thực hiện đúng tiến độ > Phân công cụ thể các thành viên liên quan thực hiện các công việc cụ thể, nhân viên liên quan bố trí công tác liên tục > Ban hành, triển khai thực hiện và tổ chức các đợt đánh giá nội bộ nhằm phát hiện kịp thời các điểm không phù hợp để điều chỉnh, bổ sung > Tổ chức cuộc họp xem xét của Ban chấp hành để đánh giá tính hiệu lực của HTQLCL	01/01/2019	31/12/2019
2	Thực hiện hành chính đơn giản, người dùng được giám sát được tại các văn phòng pháp lý liên quan	100% hồ sơ	> Tập huấn và phân công công chức chuyên trách, tập huấn văn viết, xử lý hồ sơ > Thường xuyên tổ chức phổ biến, đào tạo hướng dẫn cho các công chức, nhân viên, viên chức áp dụng đúng các tiêu chuẩn hành chính theo HTQLCL	01/01/2019	31/12/2019
3	Đảm bảo ít nhất 80% công chức, người lao động được tham gia tập huấn và bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ	80%	> Thực hiện kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng và tổ chức đánh giá kết quả > Tham gia các tập huấn nâng cao nghiệp vụ theo chương trình đã được phê duyệt > Định kỳ đánh giá kết quả công việc của công chức, nhân viên liên quan và xử lý những vấn đề còn tồn tại	01/01/2019	31/12/2019
4	Thực hiện, bổ sung liên quan đến các quy định của HTQLCL quản lý chất lượng, chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, tập huấn theo trình tự, có đánh giá kết quả thực hiện	100% Tập huấn, bổ sung	> Triển khai và quản lý tập huấn, bồi dưỡng theo kế hoạch > Phân công các cán bộ, nhân viên liên quan thực hiện > Định kỳ đánh giá kết quả công việc của công chức, nhân viên liên quan và xử lý những vấn đề còn tồn tại	01/01/2019	31/12/2019

60

Soát xét, sửa đổi tài liệu tiêu chuẩn, quy trình nội bộ

- q Thời điểm: Định kỳ 06 tháng hoặc đột xuất khi có quy định mới của Nhà nước hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan
- q Trách nhiệm: Thư ký ISO và CBCC liên quan
- q Quy trình tiêu chuẩn: QT kiểm soát thông tin dạng văn bản, QT đánh giá chất lượng nội bộ
- q Quy trình nội bộ: QT giao dịch theo cơ chế “một cửa”,

61

Sửa đổi, cập nhật, bổ sung quy trình giải quyết TTHC

- q Thời điểm: Chậm nhất 03 tháng kể từ khi văn bản pháp quy liên quan có hiệu lực thi hành.
- q Trách nhiệm: CBCC liên quan
- q Ban hành quyết định sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ tài liệu ISO.
- q In ấn và phân phối tài liệu.

62

Xây dựng kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ

- q Tần suất: tối thiểu 01 lần / năm.
- q Chương trình đánh giá nội bộ: đầu tháng 01 hàng năm
- q Kế hoạch đánh giá nội bộ: trước thời điểm đánh giá chính thức khoảng 02 tuần.
- q Tiến hành đánh giá nội bộ
- q Lập báo cáo đánh giá tổng hợp
- q Thực hiện xử lý các lỗi sau đánh giá.
- q Lưu trữ hồ sơ đánh giá nội bộ.
- q Trách nhiệm: Thư ký ISO, CBCC, Đại diện chất lượng ...

63

Họp xem xét của lãnh đạo

- q Tần suất: tối thiểu 01 lần / năm. Thông thường diễn ra sau khi đánh giá nội bộ.
- q Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban, Đại diện chất lượng, Lãnh đạo cao nhất cơ quan.
- q Kết quả: biên bản họp xem xét lãnh đạo

64

Đánh giá sự hài lòng của tổ chức / công dân



- q Tần suất: tối thiểu 01 lần/năm. Thời điểm phụ thuộc vào hướng dẫn của cơ quan thẩm quyền từng năm.
- q Trách nhiệm: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thư ký ISO, Đại diện chất lượng.
- q Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng: theo hướng dẫn của cơ quan thẩm quyền.



BỘ Y TẾ
MÃ SỐ

SỞ

PHỤ KHOA SẮT Y KIỂM NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

--	--	--	--	--	--

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bộ Y tế và bệnh viện đã ban hành Khảo sát để tìm hiểu nhu cầu người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: Sân Lân Phố Yên 2. Ngày điều phiếu: 20/11/2024

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH		
A1. Giới tính: 1. Nam ☐ 2. Nữ ☒	A2. Tuổi: <u>30</u>	
A3. Số di động (bắt buộc): <u>0355.533.719</u>		
A4. Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện: <u>25</u> ...km		
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám bệnh này không? 1. Có ☐ 2. Không ☒		

BẢNG GIẤY VIỆC SỬ DỤNG VẬT TƯ Y TẾ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo cho việc sử dụng vật tư Y tế S, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng chủ ngữ dưới đây:

	① là:	② là:	③ là:	④ là:	⑤ là:
Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	Không hài lòng hoặc: Kém	Bình thường hoặc: Trung bình	Hài lòng hoặc: Tốt	Rất hài lòng hoặc: Rất tốt	

A. Khả năng tiếp cận

A1. Các bệnh nhân, cấp bậc đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. ① ② ③ ④ ⑤

A2. Các xe đẩy, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ nhận. ① ② ③ ④ ⑤

A3. Các khối nhà, cửa thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm. ① ② ③ ④ ⑤

A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. ① ② ③ ④ ⑤

A5. Các tiện ích như ghế ngồi và dụng cụ khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện. ① ② ③ ④ ⑤

65

Cập nhật hệ thống văn bản pháp quy



- q Thời điểm: Định kỳ hàng quý cập nhật văn bản pháp quy.
- q Trách nhiệm: CBCC liên quan
- q Kết quả: danh mục tài liệu bên ngoài
- q Tra cứu nhanh chóng và dễ dàng.

66

Công bố / công bố lại phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- q Tần suất: khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.
- q Trách nhiệm: Ban ISO.
- q Mẫu quyết định công bố / công bố lại: phụ lục I quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.



67

Lập danh mục hồ sơ duy trì và cải tiến

TT	Tên hồ sơ	Ngày tháng	TT	Tên hồ sơ	Ngày tháng
1	Kế hoạch áp dụng, duy trì cải tiến		6	Hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo	
2	Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO			+ Kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo	
3	Quyết định ban hành Mục tiêu chất lượng			+ Biên bản họp xem xét của lãnh đạo	
4	Quyết định ban hành tài liệu bổ sung, sửa đổi và bãi bỏ thuộc HTQLCL		7	Quyết định công bố lại phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	
5	Hồ sơ đánh giá nội bộ		8	Khảo sát sự hài lòng của tổ chức / công dân	
	+ Chương trình đánh giá		9	Báo cáo đánh giá thực hiện MTCL	
	+ Kế hoạch đánh giá		10	Công văn, báo cáo cơ quan cấp trên	
	+ Phiếu ghi chép đánh giá				
	+ Báo cáo đánh giá				
	+ Phiếu hành động khắc phục (nếu có)				

68

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN !

ISO AHEAD