

TẬP HUẤN

NHẬN THỨC, ĐÁNH GIÁ NỘI, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015



NỘI DUNG

- 01** TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG CQHCNN
- 02** ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL TRONG CQHCNN
- 03** ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL
- 04** KIỂM TRA CUỐI KHÓA

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 cơ quan, doanh nghiệp
- ❖ Đội ngũ chuyên gia:
 - ✓ 40 chuyên gia tư vấn, 50 Cộng tác viên;
 - ✓ Gần 20 năm kinh nghiệm
 - ✓ 100% chứng chỉ chuyên gia đánh giá trưởng;

VĂN PHÒNG & CHI NHÁNH

- ✓ Trụ sở chính: 18 Tam Trinh, Tp. Hà Nội. ĐT: (84.24) 63295109
- ✓ Văn phòng Đà Nẵng: 49 Bùi Trang Chước, Tp. Đà Nẵng. ĐT: (84.236) 2219374
- ✓ Văn phòng Hồ Chí Minh: 8/29 Hoàng Hoa Thám, Tp. HCM. ĐT: (84.28) 22268288

3

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 NÂNG SUẤT CHẤT LƯỢNG.
- ❖ TƯ VẤN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG, PHÁT TRIỂN XANH.
- ❖ TƯ VẤN HƯỚNG DẪN CHUYỂN ĐỔI SỐ.



<https://iso-ahead.vn> – ✉ [mail: info.isoahead@gmail.com](mailto:info.isoahead@gmail.com)

<https://isodientu.com.vn> – ✉ [mail: ahead1.danang@gmail.com](mailto:ahead1.danang@gmail.com)

4

PHẦN 1. TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG CQHCCN.

CĂN CỨ PHÁP LÝ

- ◆ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.
- ◆ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCCN ngày 10/10/2014 của Bộ KH&CCN.
- ◆ Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính.
- ◆ Công văn số 3003/BKHCCN-TĐC ngày 25/9/2018 của Bộ KHCCN hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- ◆ Quyết định số 101/QĐ-BKHCCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCCN về việc công bố MHK Hệ thống quản lý chất lượng.
- ◆ Quyết định số 474/QĐ-UBND ngày 10 tháng 07 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum phê duyệt Kế hoạch “Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước tỉnh Kon Tum giai đoạn 2021 - 2030

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

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.

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.

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 → chủ động nghiên cứu xây dựng và áp dụng phù hợp với cơ quan

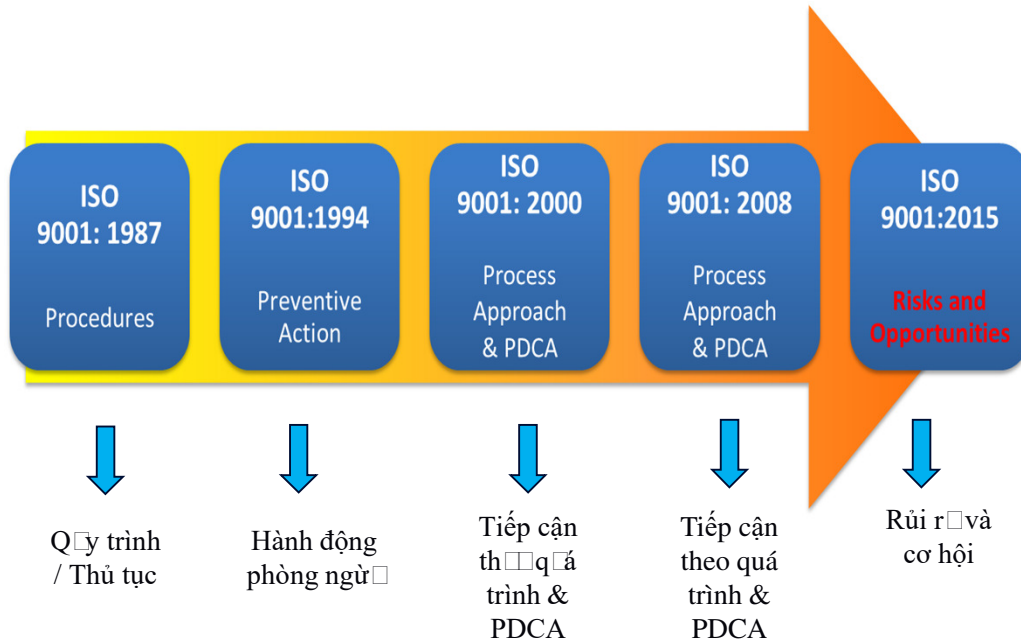
BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Lợi ích đối với cơ quan / đơn vị:

- Thúc đẩy cả hệ thống làm việc tốt, và cải tiến công việc một cách có hệ thống.
- Các hoạt động được lập thành văn bản rõ ràng, thuận lợi cho việc thực hiện công việc và đào tạo nhân lực.
- Giúp nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa chúng tái diễn.
- Giúp tiết kiệm thời gian và giảm chi phí.



13

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Lợi ích đối với khách hàng/công dân:

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



14

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



CÁC KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

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**

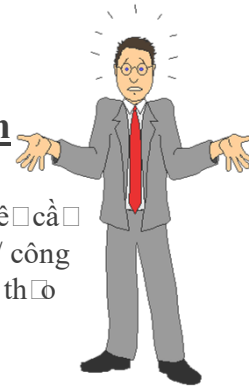
Các đặc tính của dịch vụ HCC

- Đúng luật định
- Đúng thẩm quyền
- Chính xác
- Đúng hẹn
- Thủ tục đơn giản
- ...V...V...



Thoả mãn

Đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng/ công dân và tổ chức theo luật định



15

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Bên quan tâm:

Bên quan tâm là bất kỳ ai có thể gây ra hoặc chịu ảnh hưởng của một quyết định hay một hoạt động của tổ chức.

- Có thể là:
- Khách hàng/ công dân
 - Cơ quan cấp trên
 - Cán bộ, công chức
 - Công đoàn
 - ...



16

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

CÁC KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG HCNN

Khách hàng: là tổ chức hoặc cá nhân (công dân) nhận dịch vụ hay kết quả giải quyết công việc từ cơ quan hành chính

Khách hàng có thể bên trong hoặc bên ngoài tổ chức

Khách hàng nội bộ là khách hàng bên trong tổ chức

Khách hàng của cơ quan hành chính là ai ?

- Người đăng ký dịch vụ
- Người nhận kết quả dịch vụ
- Tổ chức hay công dân
- CBCC của cơ quan

Mục tiêu hướng tới: cung cấp nền hành chính phục vụ nhân dân



17

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

CÁC KHÁI NIỆM CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

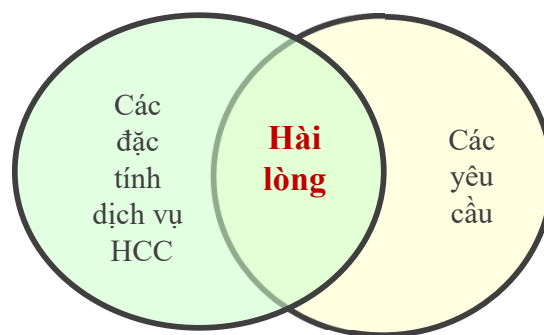
Sự hài lòng của khách hàng/ công dân:

Sự cảm nhận của công dân và tổ chức về mức độ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng/ công dân (trong khuôn khổ của pháp luật)

Cơ quan hành chính CQHCCNN



Dịch vụ hành chính



Khách hàng/Công dân



Đáp ứng các yêu cầu

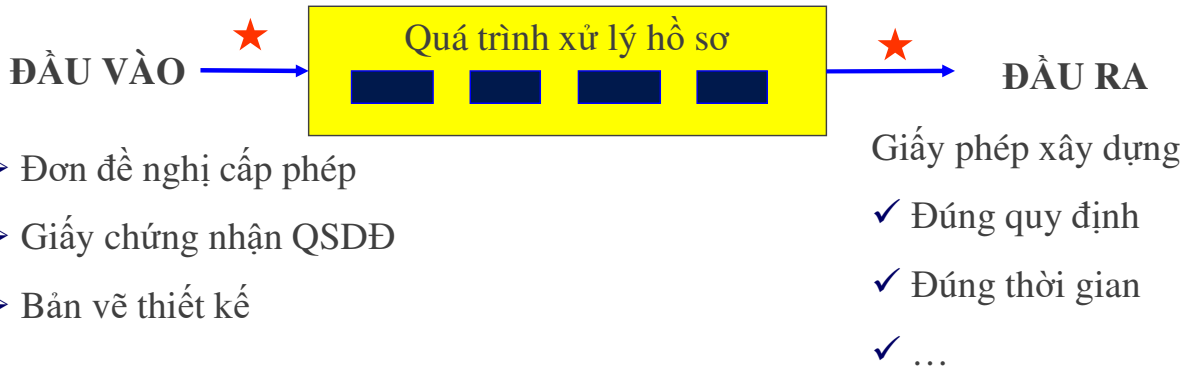
18

TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Quá trình:

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

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



CÁC NGUYÊN TẮC CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

7 nguyên tắc quản lý chất lượng



Nguyên tắc 1: Tập trung vào khách hàng

Tập trung vào khách hàng

LỜI TUYÊN BỐ:

Mục tiêu chính của quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng và phấn đấu để vượt hơn sự mong đợi của khách hàng.

CƠ SỞ LÝ LUẬN:

- Thành công bền vững được thực hiện khi một tổ chức thu hút và giữ được niềm tin của khách hàng và các bên quan tâm khác.
- Mọi khía cạnh của tương tác với khách hàng cung cấp một cơ hội để tạo ra giá trị nhiều hơn cho khách hàng.
- Hiểu được nhu cầu hiện tại và tương lai của KH và các bên quan tâm khác góp phần vào thành công bền vững của một tổ chức.

21

Nguyên tắc 2: Sự lãnh đạo

Sự lãnh đạo

LỜI TUYÊN BỐ

Lãnh đạo các cấp thiết lập thống nhất về mục đích và định hướng và tạo điều kiện cho mọi người được tham gia trong việc đạt được các mục tiêu chất lượng của tổ chức.

CƠ SỞ LÝ LUẬN

Tạo ra sự thống nhất về mục đích, định hướng và sự tham gia có thể trong một tổ chức nhằm sắp xếp chiến lược, chính sách, quá trình và nguồn lực để đạt được mục tiêu của mình.

22

Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người

Sự tham gia
của mọi người

LỜI TUYÊN BỐ

- Điều cần thiết đối với tổ chức là tất cả các nhân viên có năng lực, được giao quyền và được tham gia vào việc cung cấp giá trị.
- Nhân viên có năng lực, được giao quyền và được tham gia trong suốt quá trình nâng cao năng lực của tổ chức để tạo ra giá trị.

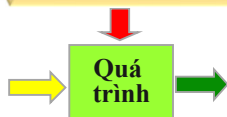
CƠ SỞ LÝ LUẬN:

- Để quản lý một tổ chức có hiệu lực và hiệu quả, điều quan trọng là gắn kết tất cả mọi người ở tất cả các cấp, tôn trọng họ như những cá nhân.
- Công nhận, trao quyền, nâng cao kỹ năng và kiến thức - tạo điều kiện cho sự tham gia của mọi người trong việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

23

Nguyên tắc 4: Tiếp cận theo quá trình

Tiếp cận theo
quá trình



LỜI TUYÊN BỐ:

Kết quả phù hợp và có thể dự đoán sẽ đạt được hiệu lực và hiệu lực cao hơn khi các hoạt động này được hiểu và quản lý như các quá trình có mối quan hệ lẫn nhau, mà chức năng như một hệ thống thông suốt.

CƠ SỞ LÝ LUẬN:

Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các quá trình có mối quan hệ lẫn nhau. Thấu hiểu kết quả được tạo ra như thế nào bởi hệ thống này, bao gồm tất cả các quá trình, nguồn lực, kiểm soát và sự tương tác của nó, (sẽ) cho phép tổ chức tối ưu hóa hiệu suất của mình.

24

Nguyên tắc 5: Cải tiến

Cải tiến

LỜI TUYÊN BỐ:

Tổ chức muốn thành công phải tập trung liên tục vào cải tiến.

CƠ SỞ LÝ LUẬN:

Cải tiến là điều cần thiết cho một tổ chức để duy trì mức hiệu suất hiện tại, để phản ứng lại với sự thay đổi các điều kiện bên trong và bên ngoài tổ chức và tạo ra những cơ hội mới.

25

Nguyên tắc 6: Quyết định dựa trên bằng chứng

Quyết định dựa trên bằng chứng

LỜI TUYÊN BỐ:

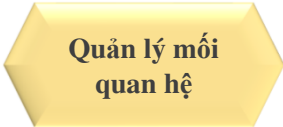
Đưa ra quyết định dựa trên việc phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin có nhiều khả năng tạo ra các kết quả mong muốn.

CƠ SỞ LÝ LUẬN:

- Việc ra ra quyết định có thể là một quá trình phức tạp, và nó luôn luôn liên quan đến sự không chắc chắn.
- Ra quyết định thường liên quan đến nhiều loại và nhiều nguồn đầu vào, cũng như giải thích của họ, có thể là các phán đoán chủ quan.
- Điều quan trọng là phải hiểu được nguyên nhân và ảnh hưởng của các mối quan hệ và hậu quả tiềm ẩn không lường trước được
- Sự kiện, bằng chứng và phân tích dữ liệu dẫn đến tính khách quan và tự tin hơn trong các quyết định.

26

Nguyên tắc 7: Quản lý mối quan hệ



Quản lý mối
quan hệ

LỜI TUYÊN BỐ:

Để đạt được sự thành công bền vững, tổ chức quản lý các mối quan hệ của họ với các bên quan tâm, chẳng hạn như các nhà cung cấp.

CƠ SỞ LÝ LUẬN:

Các bên quan tâm ảnh hưởng đến hiệu suất của tổ chức. Thành công bền vững có nhiều khả năng đạt được khi một tổ chức quản lý các mối quan hệ với các bên quan tâm để tối ưu hóa tác động của nó đến hiệu suất của tổ chức. Quản lý mối quan hệ với nhà cung cấp và mạng lưới đối tác thường đặc biệt quan trọng.

27

PHẦN 2: ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 TRONG CQHCNN.

28

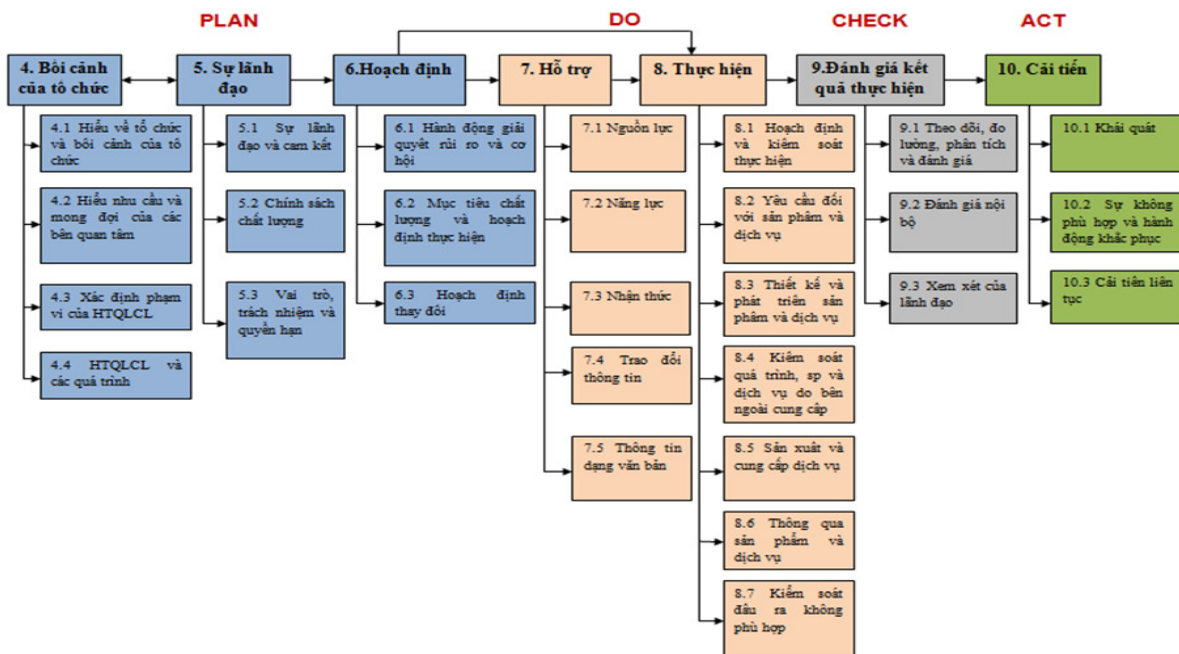
CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



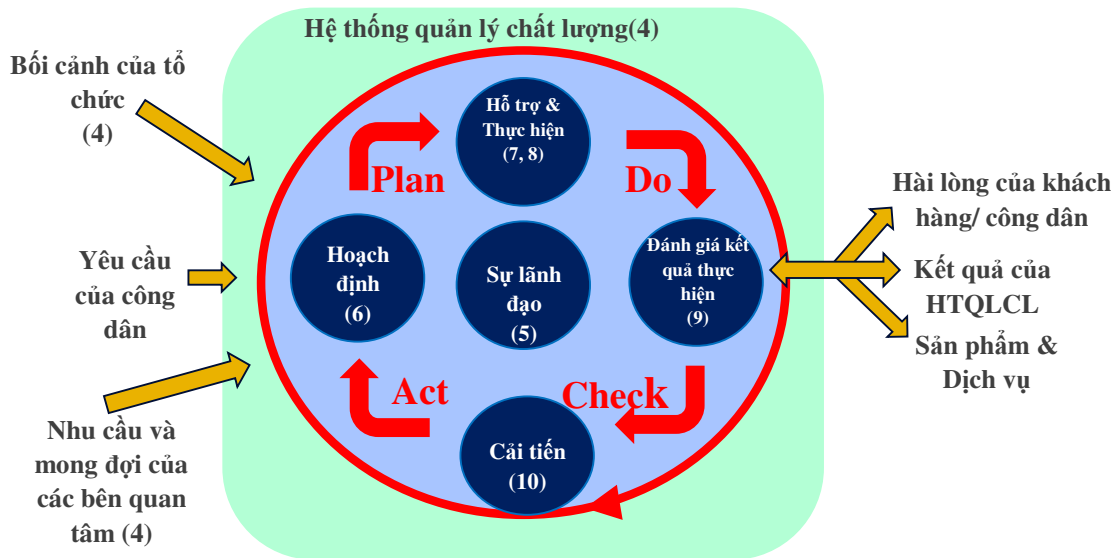
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

- 0 • Giới thiệu
- 1 • Phạm vi áp dụng
- 2 • Tài liệu viện dẫn
- 3 • Thuật ngữ và định nghĩa
- 4 • Bối cảnh của tổ chức
- 5 • Sự lãnh đạo
- 6 • Hoạch định
- 7 • Hỗ trợ
- 8 • Thực hiện
- 9 • Đánh giá kết quả
- 10 • Cải tiến

CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



CẤU TRÚC TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015



31

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

32

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, môi trường,...) 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 khách hàng/ công dân.

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

33

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 và mong đợi của các 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



Microsoft Word
7 - 2003 Documer

34

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

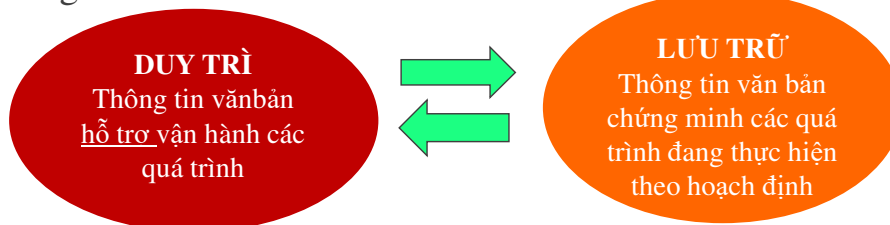


Microsoft Word
7 - 2003 Documer

4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

➤ 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.



Tài liệu liên quan: Danh mục tài liệu HTQLCL



Microsoft Word
7 - 2003 Documen

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

37

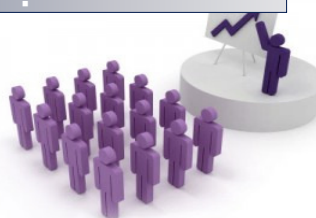
ĐIỀU KHOẢN 5: SỰ LÃNH ĐẠO



5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

➤ Lãnh đạo phải cam kết:

- ✓ Công việc chung: ban hành quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ của lãnh đạo và các bộ phận
- ✓ Triển khai ISO: ban hành kế hoạch triển khai, kế hoạch duy trì, quyết định thành lập Ban ISO, xây dựng chính sách chất lượng ...
- ✓ Cung cấp nguồn lực để triển khai đạt hiệu quả.



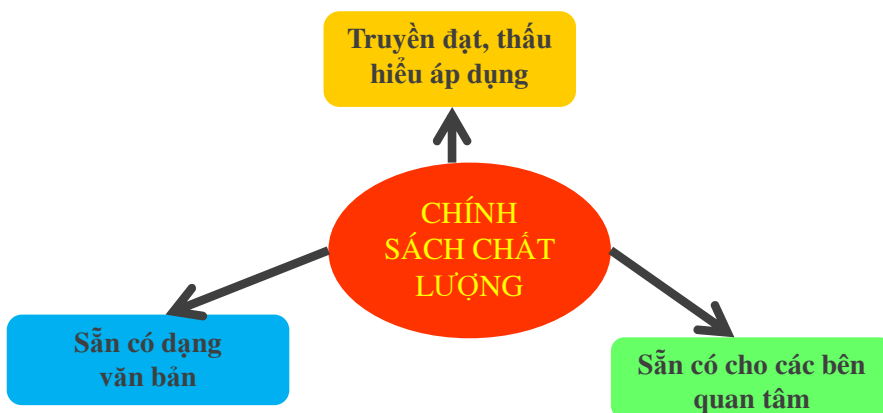
38

5.2 Chính sách chất lượng:



Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng

5.2 Chính sách chất lượng:



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

41

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

42

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

6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

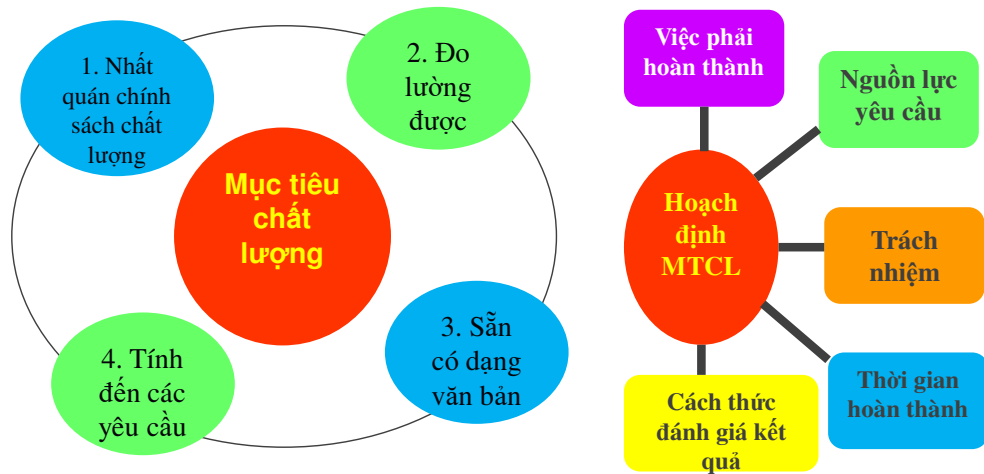
Tổ chức phải lập kế hoạch:

- 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 → phương án xử lý:

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

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định



Microsoft Word
7 - 2003 Documen

Tài liệu liên quan: Mục tiêu chất lượng

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;
- ...



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

47

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:

- ❖ 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
- ❖ 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.
- ❖ Môi trường làm việc: vui vẻ, hòa đồng, giúp đỡ nhau trong công việc.
- ❖ Tri thức: văn bản pháp luật phải được cập nhật và chia sẻ để sử dụng.

48

ĐIỀU KHOẢN 7: HỖ TRỢ

7.2 Năng lực

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



7.3 Nhận thức & 7.4 Trao đổi thông tin

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

49

ĐIỀU KHOẢN 7: HỖ TRỢ

7.5 Thông tin dạng văn bản

Tài liệu

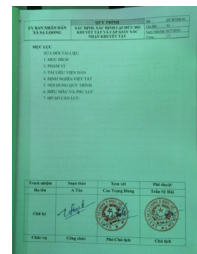
Tài liệu nội bộ: quy định, quy chế, quy trình ISO

Tài liệu bên ngoài: văn bản pháp luật,

Hồ sơ



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



STT	Họ tên báo cáo viên	Ngày tháng	Loại hồ sơ
1	Trần Văn Hùng	20/10/2018	Quy định
2	Nguyễn Thị Lan	25/11/2018	Quy trình ISO
3	Đỗ Văn Cường	15/09/2019	Quy chế
4	Phạm Thị Ngọc	01/11/2019	Văn bản pháp luật
5	Trần Văn Dũng	10/12/2019	Quy định
6	Nguyễn Thị Hương	20/01/2020	Quy trình ISO
7	Đỗ Văn Minh	30/02/2020	Quy chế
8	Phạm Thị Bích	10/03/2020	Văn bản pháp luật
9	Trần Văn Việt	20/04/2020	Quy định
10	Nguyễn Thị Kiều	30/05/2020	Quy trình ISO

Tài liệu liên quan:

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

50

ĐIỀU KHOẢN 8: THỰC HIỆN



Tổ chức phải:

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

51

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

52

ĐIỀU KHOẢN 8: THỰC HIỆN

Tổ chức phải:

- ❖ Giải quyết khiếu nại của khách hàng/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

53

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

54

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 cho tổ chức, cá nhân
- ❖ 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:

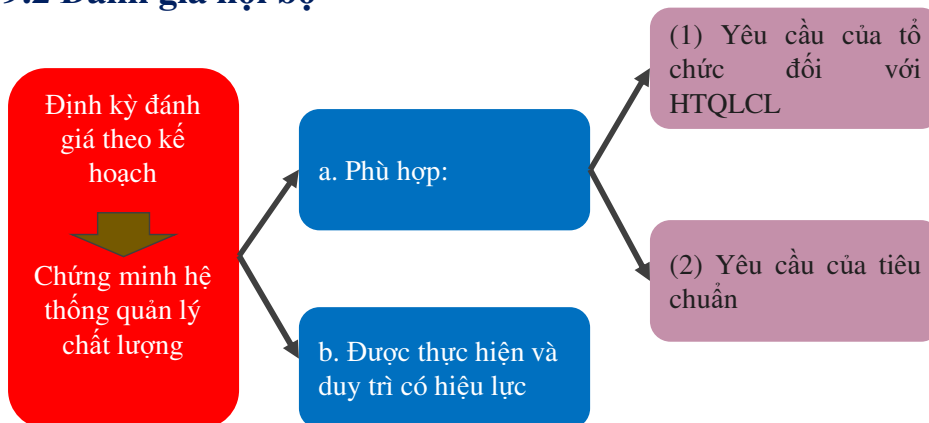
- ❖ Báo cáo CCHC
- ❖ Báo cáo khảo sát sự hài lòng
- ❖ Báo cáo hiệu lực, hiệu quả áp dụng HTQLCL
- ❖



55

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

56

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

57

10.1

Khái quát

10.2

Sự không phù hợp và hành động khắc phục

10.3

Cải tiến liên tục

58

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

59

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, Thông tư: 26/2014/TT-BKHCN
- ❖ Thay đổi cách thức, đẩy nhanh thời gian giải quyết hồ sơ
- ❖ Áp dụng CNTT vào công việc

☛ *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.*



60

DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL HÀNG NĂM



1. Lập kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL.
2. Soát xét, cập nhật chính sách chất lượng.
3. Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của năm.
4. Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng năm sau.
5. Soát xét, sửa đổi quy trình hệ thống và quy trình nội bộ.
6. Sửa đổi, cập nhật, bổ sung quy trình giải quyết TTHC.
7. Xây dựng kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ.
8. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.
9. Đánh giá sự hài lòng của tổ chức/công dân.
10. Cập nhật hệ thống văn bản QPPL vào HTQLCL.
11. Công bố /công bố lại HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001.
12. Gửi báo cáo kết quả thực hiện, duy trì HTQLCL về Sở KH&CN.

61

DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL HÀNG NĂM



1. Lập kế hoạch duy trì và cải tiến

- Thời điểm: đầu tháng 01 hàng năm.
- Trách nhiệm: Thư ký ISO

... CQHCNN...

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

Số: /KH/...

....., ngày ... tháng ... năm ...

KẾ HOẠCH

Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại ... CQHCNN... năm ...

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Thông tư số 26/2015/TT-BKHCN, ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Thông tư số 116/2015/TT-BTC, ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến 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;

Căn cứ

Nay, ... CQHCNN... xây dựng kế hoạch thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại ... CQHCNN... năm ..., như sau:

1. Mục đích yêu cầu:

1. Mục đích:

Đảm bảo việc tổ chức, triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại ... CQHCNN... tiếp tục có hiệu lực và hiệu quả.

Tiếp tục duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại ... CQHCNN... đã được công bố tại Quyết định sốsố QĐ công bố ISO....

2. Yêu cầu:

Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung và cập nhật kịp thời các quy trình giải quyết công việc chuyên môn tại ... CQHCNN ... theo Quyết định công bố Bộ thủ tục hành chính do UBND tỉnh ban hành áp dụng đối với ... CQHCNN ... và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành vào HTQLCL.

62

2. Soát xét Chính sách chất lượng

- Soát xét chính sách chất lượng phù hợp với chủ trương chính sách của Nhà nước và tình hình thực tế của cơ quan.
- Ban hành lại nếu thấy cần thiết.
- Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng

- Thời điểm đánh giá: tháng 12 của năm.
- Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban/bộ phận; Đại diện lãnh đạo.
- Kết quả: báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng.

4. Xây dựng và công bố Mục tiêu chất lượng hàng năm

- Thời điểm: đầu tháng 01 hàng năm
- Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban, Đại diện lãnh đạo
- Ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm.
- Niêm yết tại nơi làm việc.

5. Soát xét, sửa đổi tài liệu chung theo tiêu chuẩn, quy trình nội bộ

- 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
- Trách nhiệm: Thư ký ISO và CBCC liên quan.
- Quy trình tiêu chuẩn: QT kiểm soát thông tin dạng văn bản, QT đánh giá chất lượng nội bộ,...v.v...
- Quy trình nội bộ: QT thanh toán nội bộ, QT mua sắm tài sản công, QT thi đua khen thưởng,...v.v...

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

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

7. Xây dựng kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ

- Tần suất: tối thiểu 01 lần / 12 tháng.
- Chương trình đánh giá nội bộ: đầu tháng 01 hàng năm
- Kế hoạch đánh giá nội bộ: trước thời điểm đánh giá chính thức khoảng 02 tuần.
- Tiến hành đánh giá nội bộ
- Lập báo cáo đánh giá tổng hợp.
- Thực hiện xử lý các lỗi sau đánh giá.
- Lưu trữ hồ sơ đánh giá nội bộ.
- Trách nhiệm: Thư ký ISO, CBCC, Đại diện lãnh đạo.

8. Họp xem xét của lãnh đạo

- Tần suất: tối thiểu 01 lần/12 tháng. Thông thường diễn ra sau khi đánh giá nội bộ xong.
- Trách nhiệm: Phụ trách các phòng ban, Ban lãnh đạo, Lãnh đạo cao nhất của cơ quan.
- Kết quả: biên bản họp xem xét lãnh đạo.

9. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng/ công dân

- Tần suất: tối thiểu 01 lần/năm. Thời điểm phụ thuộc vào hướng dẫn của cơ quan thẩm quyền từng năm.
- Trách nhiệm: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thư ký ISO, Đại diện lãnh đạo.
- Cách thức đánh giá sự hài lòng: theo hướng dẫn của cơ quan thẩm quyền.

67

10. Cập nhật hệ thống văn bản pháp quy vào HTQLCL

- Thời điểm: Định kỳ hàng quý.
- Trách nhiệm: CBCC liên quan.
- Kết quả: Danh mục tài liệu bên ngoài.
- Tra cứu nhanh chóng và dễ dàng.

11. Công bố / công bố lại phù hợp HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

- Tần suất: khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (cập nhật TTHC).
- Trách nhiệm: Thư ký Ban ISO, lãnh đạo cơ quan.
- Mẫu quyết định công bố/công bố lại: Phụ lục I quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

68

DUY TRÌ, CẢI TIẾN HTQLCL HÀNG NĂM



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 (nếu có)			+ 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 khách hàng/ 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 liên quan về hoạt động duy trì, cải tiến HTQLCL	
	+ Phiếu ghi chép đánh giá				
	+ Báo cáo đánh giá				
	+ Phiếu hành động khắc phục (nếu có)				

69



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN !



70