

Số: 313/QĐ-BTP

Hà Nội, ngày 07 tháng 3 năm 2024

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 Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự**

BỘ TRƯỞNG BỘ TƯ PHÁP

Căn cứ Nghị định số 98/2022/NĐ-CP ngày 29/11/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;

Căn cứ Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg ngày 30/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thi hành án dân sự trực thuộc Bộ Tư pháp và Quyết định số 19/2023/QĐ-TTg ngày 02/8/2023 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố tiêu chuẩn quốc gia;

Theo đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 của Bộ Tư pháp về việc công bố Mô hình khung

Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự.

Điều 3. Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có trách nhiệm xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị theo Mô hình khung công bố kèm theo Quyết định này.

Tổng cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, giám sát việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo phạm vi đã công bố trong Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng (để biết);
- Văn phòng Bộ (để p/h);
- Công TTĐT Bộ Tư pháp (để đăng tải);
- Lưu: VT, THADS.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Mai Lương Khôi

BỘ TƯ PHÁP

MÔ HÌNH KHUNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO
9001:2015 CHO HỆ THỐNG CƠ QUAN
THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 313/QĐ-BTP
Ngày 07 tháng 3 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)*

Hà Nội, 2024

GIỚI THIỆU
MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CHO HỆ THỐNG
CƠ QUAN THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

Ngày 05/3/2014, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg 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.

Thực hiện quy định tại Điều 5 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, các Bộ, ngành có trách nhiệm xây dựng, sửa đổi, bổ sung và công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc. Triển khai quy định trên và cập nhật Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 công bố theo Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Tư pháp đã xây dựng và công bố Mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự (THADS)¹.

Mô hình khung đã công bố theo Quyết định số 2343/QĐ-BTP gồm 03 phần chính, trong đó, phần 3 bao gồm toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính được xây dựng ở dạng diễn giải chi tiết. Căn cứ Mô hình khung nêu trên, các cơ quan THADS đã triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các thủ tục hành chính tại cơ quan mình. Việc áp dụng và duy trì HTQLCL đã góp phần công khai, minh bạch, cụ thể hóa các quy trình, thủ tục giải quyết công việc theo yêu cầu, nhiệm vụ của tiến trình cải cách hành chính hiện nay; đồng thời, giúp nâng cao chất lượng và kiểm soát mục tiêu, đánh giá chất lượng công việc của cơ quan, đơn vị.

Tuy nhiên, qua thời gian áp dụng thực tế, Mô hình khung nêu trên đã bộc lộ một số điểm hạn chế như bị phụ thuộc vào sự thay đổi của các thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật có liên quan; có sự cứng nhắc trong việc yêu cầu xây dựng từng bước trong quy trình xử lý công việc theo mẫu và các cơ quan trong ngành dọc không có sự chủ động linh hoạt trong việc xây dựng các quy trình cụ thể áp dụng tại cơ quan mình...

Do đó, Bộ Tư pháp đã tổ chức nghiên cứu, sửa đổi Mô hình khung đã công bố theo theo Quyết định số 2343/QĐ-BTP. Mục đích của việc xây dựng mô hình khung HTQLCL cho Hệ thống cơ quan THADS tập trung vào việc xác định phạm vi áp dụng HTQLCL; hướng dẫn áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xây dựng mẫu quy trình giải quyết công việc chung tại các cơ quan THADS.

Mô hình khung HTQLCL mang tính hướng dẫn, tham khảo nên căn cứ vào tình hình thực tế tại từng địa phương, các cơ quan THADS chủ động, phối hợp với

¹ Quyết định số 2343/QĐ-BTP ngày 25/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp công bố Mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho Hệ thống cơ quan THADS

tổ chức tư vấn (nếu cần thiết) để xây dựng, áp dụng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho phù hợp, tích hợp với các quy định, phần mềm đang sử dụng như Hệ thống quản lý văn bản điều hành, phần mềm quản lý quá trình thụ lý và báo cáo thống kê THADS...; lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có, sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.

Mô hình khung HTQLCL sửa đổi cho Hệ thống cơ quan THADS được xây dựng gồm 3 phần chính:

Phần 1: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL

Nội dung chính của Phần 1 là hướng dẫn các cơ quan THADS xác định phạm vi áp dụng HTQLCL tại đơn vị mình theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

Phần 2: Mô hình HTQLCL

Phần này hướng dẫn việc xây dựng, áp dụng theo các điều khoản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, bao gồm tổng quan về những thay đổi cơ bản của TCVN ISO 9001:2015 so với TCVN ISO 9001:2008; nội dung của mô hình HTQLCL, các Phụ lục và hướng dẫn kèm theo.

Phần 3: Mẫu quy trình xử lý công việc

Phần này bao gồm Quy trình mẫu dạng lưu đồ, Quy trình mẫu dạng diễn giải chi tiết và Quy trình mẫu gồm cả dạng lưu đồ và diễn giải chi tiết để các cơ quan THADS tham khảo, lựa chọn xây dựng quy trình phù hợp để triển khai tại đơn vị.

Với kết cấu 3 phần như trên, qua Phần 1, các cơ quan có thể nắm được cách thức để xác định rõ phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan, qua đó liên tục cải tiến và cập nhật sự thay đổi các thủ tục hành chính, các văn bản pháp quy để hoàn thiện HTQLCL của mình; Phần 2 là phần các cơ quan có thể chủ động nghiên cứu và xây dựng các tài liệu theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Phần 3 là phần mỗi cơ quan có thể tham khảo và lựa chọn quy trình mẫu phù hợp nhất với từng thủ tục hành chính để nghiên cứu xây dựng các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình.

Lưu ý:

- Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong quy trình giải quyết công việc cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung của quy trình và các biểu mẫu.

- Đối với các biểu mẫu trong mẫu quy trình xử lý công việc, các cơ quan THADS căn cứ vào tình hình thực tế và quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản hướng dẫn thực hiện của Bộ Tư pháp, Tổng cục THADS để xây dựng, cập nhật kịp thời.

PHẦN 1

HƯỚNG DẪN

XÁC ĐỊNH PHẠM VI ÁP DỤNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Phần I

HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH PHẠM VI XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Theo quy định tại Điều 3 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thì phạm vi áp dụng HTQLCL của cơ quan THADS phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Phải xây dựng và bắt buộc áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính đã được Bộ trưởng Bộ Tư pháp công bố;

Ví dụ như Thủ tục yêu cầu thi hành án dân sự, Thủ tục đề nghị nhận tài sản đã kê biên để trừ vào tiền được thi hành án...

- Thực hiện xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động quản lý nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác quản lý, điều hành của cơ quan;

Ví dụ như Thủ tục quản lý văn bản đi, đến; Thủ tục tạm ứng và thanh toán; Thủ tục quản lý và mua sắm tài sản; Thủ tục bổ nhiệm, bổ nhiệm lại; Thủ tục xây dựng dự toán ngân sách...

- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL;

- 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.

2. Theo quy định tại Điều 4, Điều 5 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg thì “*Đối với các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trực thuộc các Bộ, ngành: xây dựng và áp dụng HTQLCL theo mô hình khung HTQLCL do các Bộ, ngành xây dựng và công bố*” và “*Các Bộ, ngành có trách nhiệm xác định, phân loại thủ tục hành chính được thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị trực thuộc và đăng tải trên trang thông tin điện tử của các Bộ, ngành*”.

Căn cứ các quy định trên, Bộ Tư pháp đã xác định, phân loại thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực THADS thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tư pháp và thường xuyên rà soát, thực hiện công bố lại khi có sự thay đổi như ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính.

Như vậy, cơ quan THADS các cấp căn cứ, cập nhật Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp và tình hình thực tế quản lý của cơ

quan để xây dựng, áp dụng, sửa đổi HTQLCL đối với các thủ tục hành chính (bắt buộc) và 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.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 1/7

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- 5. NỘI DUNG
- 6. BIỂU MẪU
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Quy định, phân công trách nhiệm thiết lập, duy trì và kiểm soát có hệ thống việc biên soạn, kiểm tra, phê duyệt, ban hành, sửa đổi, thu hồi, phát hành và lưu trữ tài liệu hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng.
- Đảm bảo các tài liệu luôn phù hợp và sẵn có tại nơi làm việc, xác định rõ tài liệu hiệu lực, lỗi thời của từng tài liệu trong hệ thống quản lý chất lượng.
- Nhận biết, phân loại, mượn, bảo quản các hồ sơ để cung cấp bằng chứng cho các hoạt động đã được thực hiện của các bộ phận liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

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, hướng dẫn thực hiện công việc...
- Các đơn vị khi thực hiện hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản phải tuân thủ đầy đủ trình tự các nội dung của 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.
- **THADS:** Thi hành án dân sự

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL:

- Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 4/7

- + Chính sách chất lượng, mục tiêu 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 HTQLCL** theo phụ lục số PL.03 tại Mô hình HTQLCL.

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	Trưởng ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng cơ quan
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Thư ký Ban ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng cơ quan
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Chuyên viên	Trưởng phòng/ Chánh Văn phòng	Thủ trưởng cơ quan

5.1.2.2 Bộ cục tài liệu

Bộ cục các tài liệu của HTQLCL được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

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

- 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 mẫu quy trình dạng diễn giải chi tiết).

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 5/7

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.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Hướng dẫn	HD.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

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

Bộ phận	Ký hiệu
Văn phòng	VP
Phòng nghiệp vụ	NV
Phòng tổ chức cán bộ	TCCB
Phòng

*** Ngày ban hành tài liệu:**

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

Trong đó:

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

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 6/7

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 chỉ đạo 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 Văn phòng, phòng ban, bộ phận có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf...) hoặc bản giấy trong trường hợp cần thiết.
- 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 Thủ 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 thư mục (Folder) 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 các khiếu nại, tố cáo.
 - + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: HD.01
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 7/7

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.HD.01.01, hồ sơ chất lượng của các đơn vị, phòng, ban chuyên môn do Thủ 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 đến hạn nộp lưu phải làm thủ tục chuyển vào lưu trữ. Trình tự nộp lưu hồ sơ phải theo quy định của pháp luật.

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định pháp luật, của Bộ Tư pháp và Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu THADS.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập 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	PL.03	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.HD.01.01	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban chỉ đạo ISO	05 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 sẵn sàng; S5: Hoạt động sẵn sàng) trong việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ.

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Quy trình giải quyết TTHC			
7	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
8		QT...	
9			
10			
11			
Quy trình quản lý nội bộ			
12	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
13		QT...	
14			
15			

TÊN CƠ QUAN

TÊN ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

DANH MỤC HỒ SƠ

Năm.....

[illegible]

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 1/10

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- 5. NỘI DUNG
- 6. BIỂU MẪU
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 3/10

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các đơn vị, phòng, ban trực thuộc cơ quan và các quá trình trong phạm vi của 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.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **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);
- + Mọi 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:

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 4/10

+ 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; và

+ Mỗi 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 Hệ thống quản lý chất lượng.

- **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.

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

- **THADS:** Thi hành án dân sự.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 5/10

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	Phân tích bối cảnh	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO	
2	↓ Nhận diện rủi ro	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.HD.02.01
3	↓ Đánh giá rủi ro	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.HD.02.01
4	↓ Nhận diện cơ hội	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.HD.02.01
5	↓ Giải quyết rủi ro và cơ hội	Lãnh đạo đơn vị Ban chỉ đạo ISO Chuyên viên được phân công	BM.HD.02.01 BM.HD.02.02
6	↓ Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết	Lãnh đạo cơ quan Ban chỉ đạo ISO	BM.HD.02.02

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.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 6/10

- 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 tỉnh, huyện.

- Sự tác động của các vấn đề có liên quan khác 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 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 (công chức, viên chức, người lao động).

- Các quá trình của HTQLCL (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, 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 chỉ đạo ISO và các Phòng, 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.HD.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;

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 7/10

- 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.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 8/10

- 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 của tổ chức, cá nhân đối với quá trình giải quyết công việc 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> + 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...)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 9/10

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 chỉ đạo ISO phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị, phòng ban, bộ phận trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm phát triển “**Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội**” theo mẫu BM.HD.02.02. 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

Lãnh đạo cơ quan phân công Trưởng các đơn vị thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.

Định kỳ, Lãnh đạo cơ quan 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 chỉ đạo 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.HD.02.02.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.HD.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI	Mã hiệu: HD.02
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 10/10

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BẢNG NHẬN DIỆN, ĐÁNH GIÁ, XỬ LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm	Tổng điểm đánh giá
1	Hiếm khi	Không đáng kể	1	01 - 10 = Thấp
2	Ít khả năng	Nhẹ	2	
3	Có khả năng	Đáng kể	3	11 - 15 = Cao
4	Nhiều khả năng	Nghiêm trọng	4	16 - 25 = Rất cao
5	Chắc chắn	Rất nghiêm trọng	5	

Mã số	Vấn đề / quá trình/ bên quan tâm	Kết quả dự kiến	RỦI RO (tác động không mong muốn tới kết quả dự kiến)	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			CƠ HỘI (để đạt được kết quả dự kiến)	HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI
				Khả năng xảy ra	Hậu quả xảy ra	Điểm rủi ro		Biện pháp
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
A. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN NGOÀI								
B. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC VẤN ĐỀ BÊN TRONG								
C. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC BÊN QUAN TÂM								
D. RỦI RO VÀ CƠ HỘI LIÊN QUAN ĐẾN CÁC QUÁ TRÌNH								

Ghi chú: (7) = (5) x (6)

KẾ HOẠCH GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

STT	Rủi ro/ cơ hội	Biện pháp	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN			Đánh giá hiệu lực
			Nội dung thực hiện	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm	

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 1/7

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- 5. NỘI DUNG
- 6. BIỂU MẪU
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Khi phát hiện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng không đầy đủ thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

- Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại cơ quan.

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.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thỏa thuận.

- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- **Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

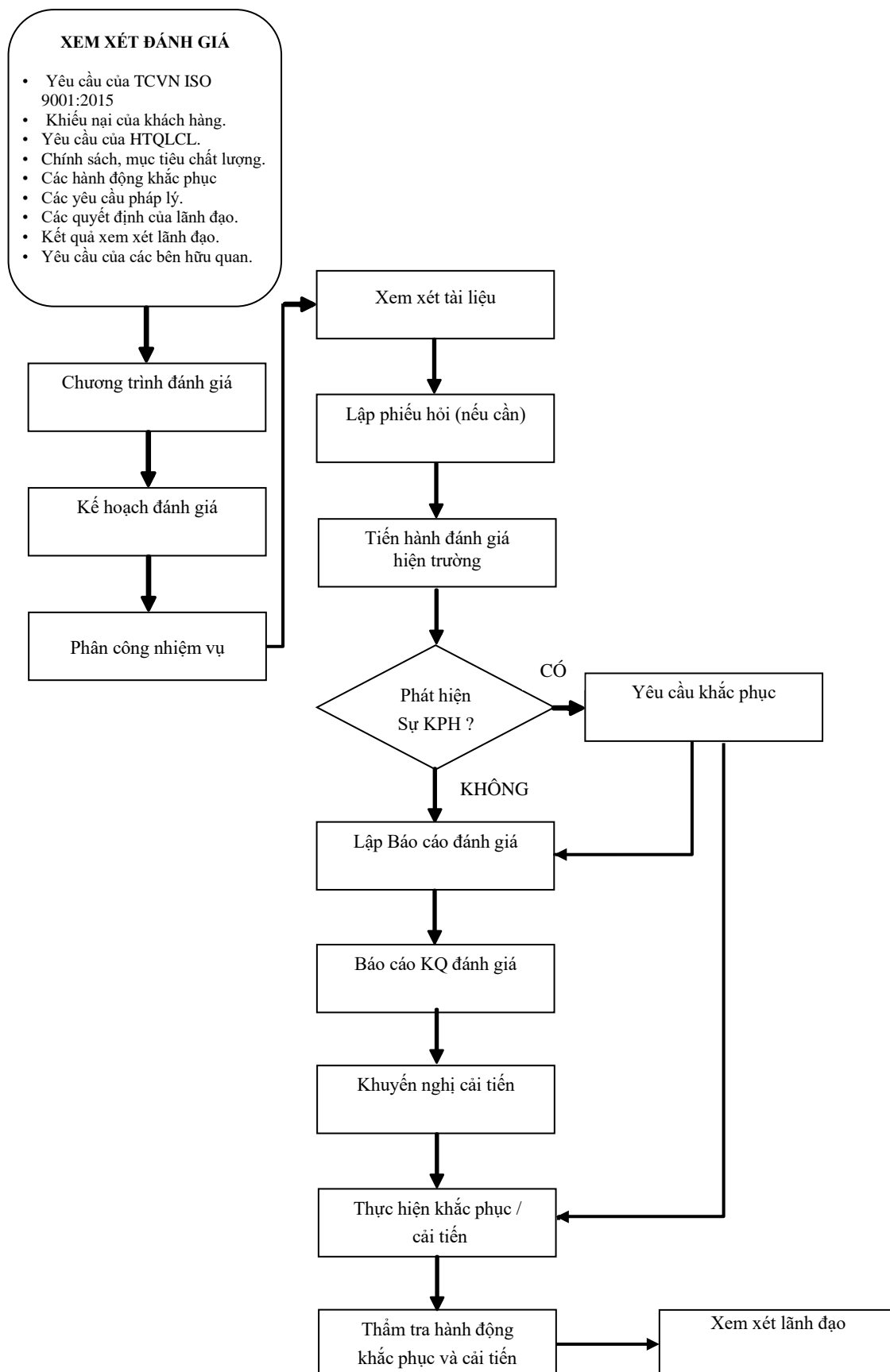
- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của một đối tượng đề đạt được các mục tiêu đề ra.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 4/7

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện:



TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu:	HD.03
		Ngày ban hành:	/ /
		Lần ban hành:	
		Trang:	5/7

5.1.2 Diễn giải lưu đồ:

5.1.2.1 Hoạch định hoạt động đánh giá:

- Chương trình đánh giá:

Cuối quý IV của năm trước, Ban chỉ đạo ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.HD.03.01, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Cơ quan có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo cơ quan.

Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:

Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng/Phó ban chỉ đạo ISO của cơ quan ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

5.2.1 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá:

- Kế hoạch đánh giá:

Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.HD.03.02 và thông báo cho các đơn vị/bộ phận được đánh giá được biết.

- Phân công nhiệm vụ:

Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.

- Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần):

Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:

- + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.
- + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.
- + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.
- + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.HD.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 6/7

- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:

Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:

- + Kế hoạch đánh giá.
- + Phiếu câu hỏi.
- + Phiếu ghi chép đánh giá.
- + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- + Báo cáo sự không phù hợp.
- + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

5.1.2.2 Thực hiện đánh giá:

- Họp mở đầu:

Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của đơn vị/phòng/bộ phận được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với đơn vị/phòng/bộ được đánh giá.

- Tiến hành đánh giá:

Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu đánh giá theo BM.HD.03.03.

Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.HD.03.04.

Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.

- Họp kết thúc:

Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan, trong đó, nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.

Thống nhất kết quả đánh giá.

5.1.2.3 Lập hồ sơ đánh giá:

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.

Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.03
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 7/7

5.1.2.4 Theo dõi hành động khắc phục

Lãnh đạo cơ quan điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định.

Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo cơ quan cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần).

Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.

Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới.

Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban chỉ đạo ISO lưu trữ.

Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban chỉ đạo ISO có thể điều chỉnh Chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.03.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.HD.03.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.HD.03.03	Phiếu đánh giá
5	BM.HD.03.04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Ban chỉ đạo ISO	05 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		

...TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC
HỆ THỐNG HCNN...

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

..., ngày tháng năm 20...

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Bộ Phận được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Thời gian											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Chú thích:

- ☐ - Kế hoạch đánh giá
- ☒ - Đánh giá hoàn thành
- ☐ - Đánh giá đột xuất
- ☒ - Không đánh giá được theo kế hoạch

PHÊ DUYỆT

...TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC
HỆ THỐNG HCNN...

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

..., ngày tháng năm 20...

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện bên được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Người lập

Phê duyệt

**...TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC
THUỘC HỆ THỐNG HCNN...**

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

..., ngày tháng năm 20...

Địa điểm :Ngày :

Chuyên gia : Ký tên :

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015**

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu✓/ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Ban lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input type="checkbox"/> Phòng ...
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input type="checkbox"/> Phòng ...

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của ... *tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN...* so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ					
	Ban LĐ	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.2						
5.3						
6.1						
6.2						
6.3						
7.1.						
7.2						
7.5						
8.2						

8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....
.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....
.....

3. Nguồn lực:

.....
.....

6.2 Những tồn tại

.....
.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....
.....

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....
.....

..., ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 1/7

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- 5. NỘI DUNG
- 6. BIỂU MẪU
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 3/7

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, 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

- 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.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

- HD.02 Hướng dẫn kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- HD.03 Hướng dẫn 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 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.

- **HĐKP:** Hành động khắc phục.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 4/7

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 HĐKP	BM.HD.04.01	Lãnh đạo các đơn vị, phòng, ban
3	Xem xét	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO
4	Phân tích yêu cầu HĐKP	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO Trưởng bộ phận liên quan
5	Đề ra biện pháp KP	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO Trưởng bộ phận liên quan
6	Thực hiện, theo dõi HĐKP	BM.HD.04.01	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện
7	Kiểm tra	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo ISO
8	Đóng Phiếu	BM.HD.04.01	Ban chỉ đạo 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 cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 5/7

- ✦ 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.HD.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.

Hành động khắc phục được thực hiện khi:

- ✦ Có dấu hiệu, hiện tượng các sự 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 sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.
- ✦ Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.
- ✦ Khi các hồ sơ sự 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 cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.
- ✦ 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 chỉ đạo ISO xem xét.

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 6/7

5.2.4 Phân tích yêu cầu khắc phục:

Ban chỉ đạo 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 chỉ đạo 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.HD.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 chỉ đạo 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 chỉ đạo 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 chỉ đạo 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.HD.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Mã hiệu: HD.04
		Ngày ban hành: / /
		Lần ban hành:
		Trang: 7/7

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban chỉ đạo ISO	05 năm

...TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC
THUỘC HỆ THỐNG HCNN...

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

..., ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

.....
.....
.....
.....

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

.....
.....
.....
.....

Đạt: ☐ Không đạt: ☐

Số phiếu mới:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

PHẦN 2
MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO
9001:2015

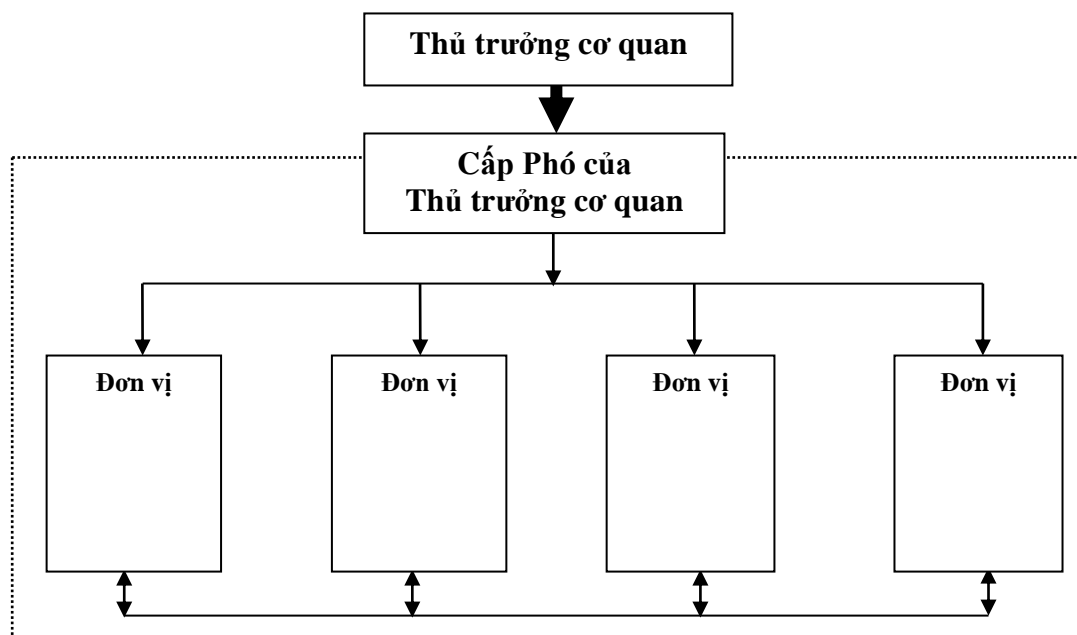
PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan THADS là tài liệu tổng quát giới thiệu về HTQLCL; xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành HTQLCL của mình.

1.1. Lịch sử hình thành: *(nêu tóm tắt quá trình hình thành và phát triển của cơ quan - căn cứ vào các văn bản, quyết định thành lập từ trước đến nay).*

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

1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: *(Liệt kê các chức năng, nhiệm vụ chính của cơ quan - căn cứ vào quyết định về chức năng nhiệm vụ hiện hành của cơ quan).*

1.3. Thành tích đã đạt được: *(Nêu tóm tắt các thành tích mà cơ quan đã đạt được từ trước đến nay - Căn cứ vào các quyết định khen thưởng, Giấy khen, Bằng khen....)*

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và	Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề

bối cảnh của tổ chức:	<p>bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; ... - Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; ...
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân.... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>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 phủ, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> • HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý và phần mềm hiện có, sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. • Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho

	<p>HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p>
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách: <ol style="list-style-type: none"> Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. Thúc đẩy cải tiến liên tục. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: <ol style="list-style-type: none"> Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của

	<p>sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết.</p> <p>3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.</p>
5.2. Chính sách	<ul style="list-style-type: none"> Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>PL.02 Chính sách chất lượng.</i></p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành. Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: <ol style="list-style-type: none"> Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<ul style="list-style-type: none"> Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan. Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của

	<p>các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc cơ quan không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân. - Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn. <ul style="list-style-type: none"> • Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan cần tập trung vào việc: <ol style="list-style-type: none"> a) mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; b) nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...); c) ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); d) đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. <p>Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. Cơ quan có thể lựa chọn các phương pháp thích hợp với nhu cầu của mình. TCVN IEC/ISO 31010 cung cấp danh mục các công cụ và kỹ thuật đánh giá rủi ro có thể được xem xét, tùy thuộc vào bối cảnh của cơ quan. Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), Phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích mối nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP). <p>Cơ quan sẽ quyết định phương pháp và công cụ nào mình nên sử dụng. Các cách tiếp cận đơn giản hơn có thể xem xét như phương pháp động não tập thể, phương pháp có cấu trúc điều gì - nếu (SWIFT) hoặc ma trận về hệ quả và khả năng xảy ra. Cơ quan có thể tham khảo HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính hoặc định lượng).</p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói</p>
--	---

	<p>chung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công... • Hành động mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: <ul style="list-style-type: none"> a) tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; b) loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan; c) chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn. d) chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính. e) không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. <p>Cơ quan có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với hệ thống quản lý chất lượng và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính và phương pháp định lượng).</i></p>
<p>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. • Mục tiêu chất lượng của cơ quan có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ... • Định kỳ, các cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...

6.3. Hoạch định thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> • Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. • Phải nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. • Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. • Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Con người	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của cơ quan. • Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. • Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.

	<ul style="list-style-type: none"> • Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định. • Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Mục đích của điều này là đảm bảo rằng cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, cơ quan cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. 5. • Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, cơ quan cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các cơ quan không sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì không phải thực hiện việc liên kết chuẩn đo lường.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên

	<p>quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết. • Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.
7.2. Năng lực	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. • Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. • Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2).

	<p>5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.</p> <p>6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...</p>
7.5. Thông tin dạng văn bản	<ul style="list-style-type: none"> Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i> <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i> <ul style="list-style-type: none"> Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></p>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.</p>

8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp. 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), cơ quan phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.</p>
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	<p>Phần lớn các cơ quan tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển.</p>
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> • Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. • Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với

	<p>khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.</p> <ol style="list-style-type: none"> Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <p>Mua hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: <ol style="list-style-type: none"> Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi

	<p>và đo lường.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 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. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.5.4. Bảo toàn	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<p>Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối

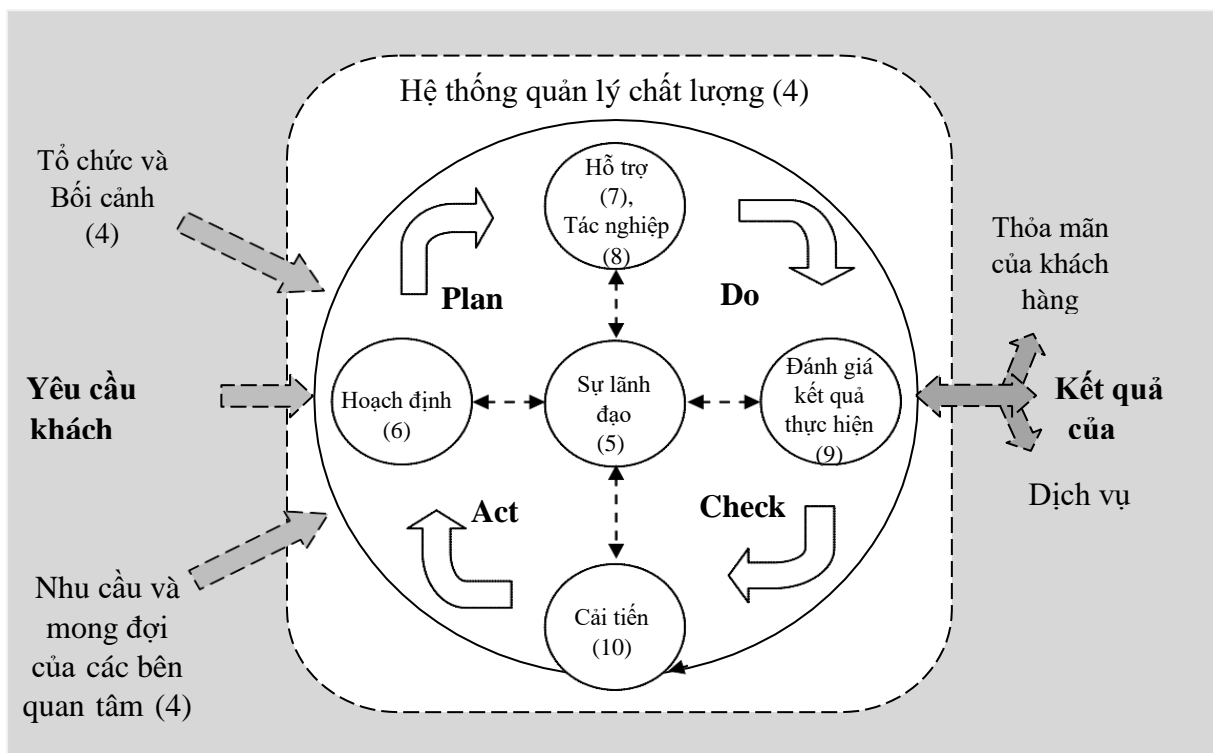
	với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: <ol style="list-style-type: none"> Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. Mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. Hiệu quả của công tác hoạch định. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng ...).
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu

	<p>luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.</i></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
10.3. Cải tiến liên tục	Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất

	<p>lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ;</i> - <i>HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i>
--	--

Lưu ý: Dựa trên tình hình thực tế của mình, cơ quan diễn giải cách thức quản lý theo các điều của tiêu chuẩn cho hợp lý./.

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng



**... TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC
HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC...**

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Phương châm hoạt động:

“.....”

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức và người lao động của ... *tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước*.... cam kết:

-
-
-

....., ngày ... tháng ... năm ...

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Thủ trưởng cơ quan phải bảo đảm rằng chính sách chất lượng:

- a) phù hợp với mục đích, bối cảnh của cơ quan và định hướng chiến lược,
- b) bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng,
- c) cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng,
- d) được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan, và
- e) được xem xét để luôn luôn thích hợp.

Do đó, khi lập chính sách chất lượng, Thủ trưởng cơ quan cần lưu ý đến:

- Mức độ và loại cải tiến trong tương lai cần thiết để cơ quan hoạt động thành công,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Sự phát triển của toàn bộ tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan,
- Nhu cầu và mong đợi của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn.

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Quy trình giải quyết TTHC			
7	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
8		QT...	
9			
10			
11			
12			
13			
14			
Quy trình quản lý nội bộ			
15	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
16		QT...	
17			
18			
19			

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

I. Khái niệm

Quy trình (hay Thủ tục) là tài liệu hướng dẫn cách tiến hành một công việc nhất định theo trình tự các bước cần thiết (Ai làm và làm theo cái gì ứng với mỗi bước) theo một quá trình nhất định nhằm đảm bảo cho quá trình đó được kiểm soát.

Trong thực tế, quy trình nhằm thực hiện một quá trình nhất định nào đó như nghiên cứu xây dựng văn bản pháp quy, tiến hành một cuộc kiểm tra, giải quyết một đơn tố cáo, quản lý văn bản đi - đến...

Trong hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Quy trình thường được thiết lập tương ứng với ba phần:

- Ứng với công việc chính thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn của cơ quan (là các thủ tục hành chính);
- Ứng với công việc hỗ trợ để thực hiện công việc chính (là các thủ tục nội bộ);
- Ứng với yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn (đối với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 là các hoạt động về kiểm soát tài liệu, quản lý rủi ro và cơ hội, đánh giá nội bộ, kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục).

II. Hình thức của quy trình

Tùy theo mức độ phức tạp của quy trình hay ý đồ của người soạn thảo, phần nội dung chính có thể trình bày dưới nhiều dạng khác nhau. Thông thường trong các cơ quan, có thể lựa chọn xây dựng theo các cách sau:

Cách 1: Sử dụng lưu đồ diễn giải

Hình thức quy trình được xây dựng theo cách thức này là sự thể hiện các lưu đồ được xây dựng theo trình tự xử lý thủ tục hành chính.

Ưu điểm của quy trình theo hình thức này là ngắn gọn, xúc tích, thích hợp đối với các cơ quan có tập thể cán bộ, công chức đã thấu hiểu rất rõ hệ thống quản lý chất lượng và các quy trình xử lý thủ tục hành chính. Tuy nhiên, đối với những cơ quan lần đầu tiên tiếp cận với hệ thống quản lý chất lượng hoặc có sự thay đổi nhiều về vị trí cán bộ, công chức, quy trình xử lý thủ tục hành chính phức tạp thì việc xây dựng các quy trình xử lý công việc này sẽ gặp nhiều khó khăn.

Cách 2: Sử dụng bảng biểu chi tiết

Hình thức quy trình được xây dựng theo cách thức này là sự thể hiện các thông tin dạng diễn giải kết hợp với bảng biểu được xây dựng theo trình tự xử lý thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ trình tự các bước; trách nhiệm của cán bộ, công chức; thời gian xử lý; các biểu mẫu, hồ sơ cần lưu tại mỗi bước công việc.

Ưu điểm của quy trình theo hình thức này là thể hiện rõ được các nội dung cần thiết quy định, chỉ rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và các biểu mẫu liên quan, hồ sơ

cần lưu; tận dụng tối ưu các nội dung cụ thể trong Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền.

Cách 3: Sử dụng lưu đồ kết hợp bảng biểu diễn giải

Hình thức quy trình được xây dựng theo cách thức này là sự thể hiện các lưu đồ kết hợp với bảng biểu diễn giải chi tiết được xây dựng theo trình tự xử lý thủ tục hành chính. Đây là hình thức kết hợp, tận dụng ưu điểm của cả hai cách thức trên, thuận tiện và tạo cái nhìn tổng thể cho người thực hiện. Người thực hiện tùy theo trình độ và cách tiếp cận có thể nghiên cứu các bước trong quy trình ở lưu đồ hoặc bảng diễn giải chi tiết. Tuy nhiên, việc xây dựng quy trình theo cách thức này đòi hỏi phải đầu tư nhiều công sức và thời gian, khi xây dựng các nội dung giữa lưu đồ và bảng diễn giải phải thống nhất với nhau.

III. Nội dung của quy trình

Nội dung của quy trình gồm các mục sau:

1. Mục đích

Nói rõ quy trình được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì. Ví dụ mục đích của Quy trình yêu cầu thi hành án dân sự là “Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự, thủ tục việc yêu cầu thi hành án dân sự”.

2. Phạm vi áp dụng

Cho biết quy trình sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện.

3. Tài liệu viện dẫn

Liệt kê các tài liệu được sử dụng để thực hiện quy trình. Tài liệu viện dẫn thường rất nhiều và luôn có sự thay đổi, vì vậy, cần lựa chọn những tài liệu trực tiếp chi phối việc thực hiện quy trình và thường xuyên cập nhật khi có sự sửa đổi, bổ sung, thay thế của cơ quan có thẩm quyền.

4. Định nghĩa/ viết tắt

Giải thích các khái niệm hay định nghĩa các từ ngữ được sử dụng thống nhất trong quy trình để tránh hiểu sai hay hiểu không thống nhất về các từ ngữ hoặc các từ viết tắt trong quy trình.

5. Nội dung quy trình

Mô tả nội dung, trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào. Để xác định được đúng các nội dung này cần nắm vững yêu cầu và đặc điểm của công việc (các tính chất đặc trưng, độ phức tạp, mối quan hệ tương tác lẫn nhau...), các quá trình, năng lực cán bộ, công chức và các nguồn lực có thể huy động.

Đây là phần cốt lõi của mỗi quy trình nên cần phân tích, chọn lựa phương án thích hợp để xây dựng; đảm bảo quy trình dễ hiểu, dễ làm, kiểm soát được quá trình và sản phẩm tạo ra.

6. Biểu mẫu

Phần này gồm các hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng thống nhất khi thực hiện quy trình. Biểu mẫu là những văn bản in ấn sẵn, khi dùng đến chỉ cần điền thông tin vào những khoảng trống để thống nhất cách ghi chép, tiết kiệm thời gian và giúp cung cấp đúng và đủ những thông tin cần thiết.

7. Hồ sơ cần lưu

Liệt kê những văn bản, tài liệu cần phải có hợp thành hồ sơ làm bằng chứng cho việc lập và thực hiện quy trình. Khi hoàn thành một công việc nào đó thì hồ sơ cần lập và lưu giữ sẽ bao gồm những tài liệu liệt kê ở mục này.

IV. Lưu ý khi viết quy trình

Trong quá trình xây dựng quy trình xử lý công việc, người soạn thảo cần lưu ý một số điểm sau:

- Mỗi quy trình đều nên có đủ 07 mục nêu trên. Mục nào không có nội dung phải trình bày thì ghi chữ “Không”.

- Thông thường một quy trình từ khi phê duyệt, công bố đến khi áp dụng sẽ phải bổ sung, sửa đổi nhiều lần. Do vậy, cần thực hiện việc viết quy trình theo trình tự sau:

- + Nhận biết yêu cầu (nghĩa là xác định quy trình đó là cần phải có);
- + Lãnh đạo cơ quan phê duyệt (xác nhận sự cần thiết và chỉ đạo xây dựng);
- + Thu thập thông tin và xây dựng dự thảo;
- + Lấy ý kiến góp ý của các đơn vị, cá nhân có liên quan;
- + Hoàn thiện dự thảo;
- + Lãnh đạo cơ quan phê duyệt và ban hành;
- + Theo dõi thực tế áp dụng để tiếp tục bổ sung, sửa đổi (nếu cần).

- Trong mỗi cơ quan, cần phân công cụ thể trách nhiệm xây dựng dự thảo quy trình; trách nhiệm kiểm tra, soát xét dự thảo quy trình và trách nhiệm phê duyệt quy trình. Người dự thảo nên là người trực tiếp tham gia thực hiện quy trình, người soát xét là đại diện Lãnh đạo đơn vị chủ trì thực hiện quy trình, người phê duyệt là Lãnh đạo cơ quan để đảm bảo tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Việc xây dựng các quy trình trong Hệ thống quản lý chất lượng là trách nhiệm của mỗi cơ quan, không nên ủy quyền hoặc thuê đơn vị tư vấn viết hộ quy trình. Điều này dễ dẫn đến quy trình được xây dựng không phù hợp với thực tế công việc; cán bộ, công chức không hiểu được nội dung quy trình và không có khả năng cải tiến quy trình.

PHẦN 3

MẪU QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

1. Mẫu quy trình xử lý công việc trình bày theo dạng lưu đồ.
2. Mẫu quy trình xử lý công việc trình bày theo dạng chi tiết.
3. Mẫu quy trình xử lý công việc trình bày theo dạng lưu đồ và chi tiết.
4. Hướng dẫn xây dựng quy trình xử lý công việc.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

TCVN ISO 9001:2015

TÊN QUY TRÌNH

MÃ HIỆU :

LẦN BAN HÀNH :

NGÀY BAN HÀNH :

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	2/5

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 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

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	4/5

1. MỤC ĐÍCH

Trả lời câu hỏi Quy trình này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?

2. PHẠM VI

Trả lời câu hỏi Quy trình 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 các văn bản quy phạm quy định liên quan tới việc giải quyết quy trình này là gì?

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong quy trình.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý		
	<i>Nêu các văn bản pháp quy liên quan tới việc thực hiện thủ tục hành chính.</i>		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	<i>Nêu những thành phần hồ sơ nộp để thực hiện thủ tục hành chính.</i>		
5.3	Số lượng hồ sơ		
	<i>Nêu số lượng hồ sơ cần nộp.</i>		
5.4	Thời gian xử lý		
	<i>Nêu thời gian xử lý cần thực hiện.</i>		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	<i>Nêu nơi tiếp nhận và trả kết quả.</i>		
5.6	Lệ phí		
	<i>Quy định mức lệ phí phải nộp để thực hiện thủ tục hành chính.</i>		
5.7	Quy trình xử lý công việc <i>Mô tả nội dung, trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào.</i>		

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	5/5

QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1				
B2				
B3				
B4				
B5				

6. BIỂU MẪU

Nêu các Biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc.

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.XX.nn.01	
2.	BM.XX.nn.02	
3.	BM.XX.nn.03	
4.	BM.XX.nn.04	

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Nêu các văn bản, tài liệu cần lưu sau khi thực hiện thủ tục hành chính.

TT	Hồ sơ lưu
1.	
2.	
3.	
4.	

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

TCVN ISO 9001:2015

TÊN QUY TRÌNH

MÃ HIỆU :

LẦN BAN HÀNH :

NGÀY BAN HÀNH :

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ và chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	2/6

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 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

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ và chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	3/6

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ và chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	4/6

1. MỤC ĐÍCH

Trả lời câu hỏi Quy trình này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?

2. PHẠM VI

Trả lời câu hỏi Quy trình 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 các văn bản quy phạm quy định liên quan tới việc giải quyết quy trình này là gì?

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong quy trình.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Cơ sở pháp lý

Nêu các văn bản pháp quy liên quan tới việc thực hiện thủ tục hành chính.

5.2. Thành phần hồ sơ

Nêu những thành phần hồ sơ nộp để thực hiện thủ tục hành chính.

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng	Ghi chú
1			
2			

5.3. Nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian và lệ phí

Nêu nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian xử lý và lệ phí.

Nơi tiếp nhận và trả kết quả	Thời gian xử lý	Lệ phí

5.4. Trình tự xử lý công việc

Nêu trình tự các bước xử lý công việc theo lưu đồ và diễn giải. Ví dụ:

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ và chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	5/6

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả	Diễn giải
B1	<div> <div>Nộp hồ sơ</div> <div></div> </div>				
B2	<div> <div></div> <div></div> </div>				
B3	<div> <div></div> <div></div> </div>				
B4	<div> <div></div> <div></div> </div>				
B5	<div> <div></div> <div></div> </div>				
B6	<div> <div>Lưu hồ sơ và theo dõi</div> <div></div> </div>				
Lưu ý	<ul style="list-style-type: none"> Các bước và trình tự công việc khi thực hiện một thủ tục có thể được thay đổi cho phù hợp với cơ cấu tổ chức và việc phân công nhiệm vụ cụ thể của mỗi cơ quan. Tổng thời gian phân bổ cho các bước công việc không vượt quá thời gian quy định hiện hành của thủ tục này. 				

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ và chi tiết)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	6/6

6. BIỂU MẪU

Nêu các Biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc.

<i>TT</i>	<i>Mã hiệu</i>	<i>Tên Biểu mẫu</i>
1.	BM.XX.nn.01	
2.	BM.XX.nn.02	
3.	BM.XX.nn.03	
4.	BM.XX.nn.04	

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Nêu các văn bản, tài liệu cần lưu sau khi thực hiện thủ tục hành chính.

TT	Hồ sơ lưu
1.	
2.	
3.	
4.	

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

TCVN ISO 9001:2015

TÊN QUY TRÌNH

MÃ HIỆU :

LẦN BAN HÀNH :

NGÀY BAN HÀNH :

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	2/5

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 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

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	4/5

1. MỤC ĐÍCH

Trả lời câu hỏi Quy trình này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?

2. PHẠM VI

Trả lời câu hỏi Quy trình 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 các văn bản quy phạm quy định liên quan tới việc giải quyết quy trình này là gì?

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong quy trình.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Cơ sở pháp lý

Nêu các văn bản pháp quy liên quan tới việc thực hiện thủ tục hành chính.

5.2. Thành phần hồ sơ

Nêu những thành phần hồ sơ nộp để thực hiện thủ tục hành chính.

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng	Ghi chú
1			
2			

5.3. Nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian và lệ phí

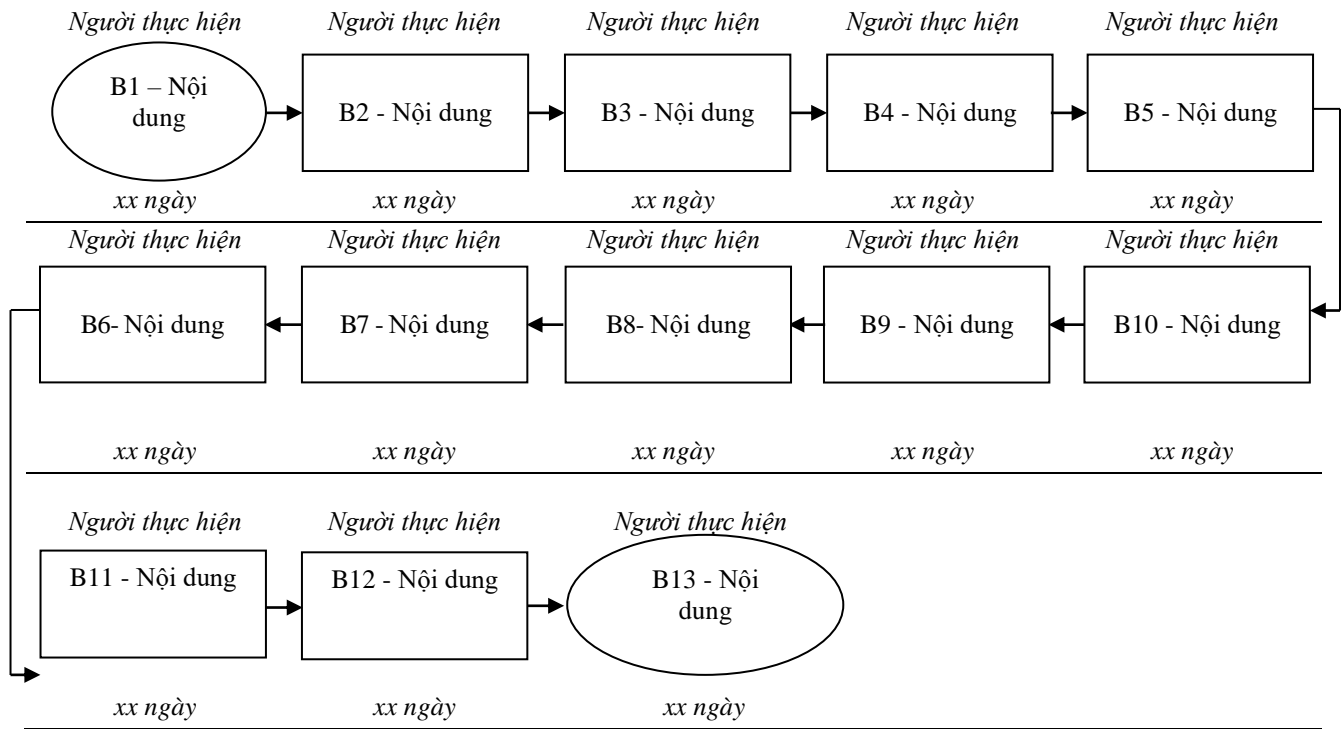
Nêu nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian xử lý và lệ phí.

Nơi tiếp nhận và trả kết quả	Thời gian xử lý	Lệ phí

5.4. Trình tự xử lý công việc

Nêu trình tự các bước xử lý công việc theo lưu đồ. Ví dụ:

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC	QUY TRÌNH Tên quy trình chi tiết (Dạng lưu đồ)	Mã hiệu:	
		Ngày ban hành:	
		Lần ban hành:	
		Trang:	5/5



6. BIỂU MẪU

Nêu các Biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc.

<i>TT</i>	<i>Mã hiệu</i>	<i>Tên Biểu mẫu</i>
1.	BM.XX.nn.01	
2.	BM.XX.nn.02	
3.	BM.XX.nn.03	
4.	BM.XX.nn.04	

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Nêu các văn bản, tài liệu cần lưu sau khi thực hiện thủ tục hành chính.

TT	Hồ sơ lưu
1.	
2.	
3.	
4.	