


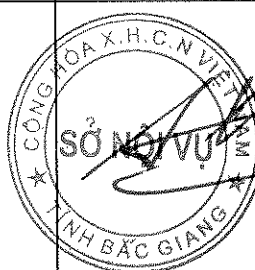


UBND TỈNH BẮC GIANG
SỞ NỘI VỤ TỈNH BẮC GIANG

BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2015
Mã số: MHHTQLCL

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đoàn Thị Hoàng Yên	Đỗ Ánh Sáng	Vũ Mạnh Hùng
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng BCĐ ISO	Giám đốc

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. **GIỚI THIỆU CHUNG**
 - 1.1. Lịch sử hình thành
 - 1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
 - 1.3. Thành tích đã đạt được
2. **PHẠM VI ÁP DỤNG HTQLCL**
3. **NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI**
4. **MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH**
5. **DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**
6. **GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Nội vụ là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ 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 hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Lịch sử hình thành:

- Trước năm 1963 cơ quan làm công tác TCNN là Phòng Tổ chức cán bộ thuộc Ủy ban hành chính tỉnh. Phòng có chức năng, nhiệm vụ là: Nghiên cứu tổ chức bộ máy, biên chế của các cơ quan hành chính, các xí nghiệp, nông, lâm trường trong tỉnh; thực hiện công tác tuyển dụng, điều động, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công nhân, viên chức. Thi hành các chế độ đối với cán bộ như chế độ nghỉ dưỡng, nghỉ phép hàng năm, chế độ trợ cấp khó khăn cho cán bộ xã; chế độ tiền lương khu vực hành chính, đơn vị sự nghiệp và khu vực sản xuất kinh doanh.

- Từ năm 1963- 1968, do yêu cầu nhiệm vụ, tỉnh thành lập Ban Tổ chức dân chính trên cơ sở sáp nhập 02 phòng trực thuộc UBHC tỉnh, đó là phòng Tổ chức cán bộ và phòng Dân chính. Nhiệm vụ của Sở Tổ chức Dân chính là: Xây dựng và kiện toàn bộ máy Chính quyền địa phương; phân nhiệm và phân cấp quản lý; xây dựng và sửa đổi chế độ công tác; nghiên cứu việc điều chỉnh địa giới; tổ chức phục vụ Bầu cử; kiện toàn Chính quyền cấp xã; huấn luyện ủy viên UBHC cấp xã; quản lý phân bổ biên chế; quản lý cán bộ theo phân cấp; thi hành các chính sách đối với cán bộ, công nhân viên chức và cán bộ cấp xã; các chính sách đối với thương binh, gia đình liệt sỹ; các chính sách về thể lệ, hộ tịch và các chính sách về cứu tế xã hội.

- Từ 1968- 2003 có tên gọi là Ban Tổ chức Chính quyền. Thời kỳ đầu, Ban Tổ chức Chính quyền có chức năng, nhiệm vụ tham mưu cho UBND tỉnh quản lý và thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về các mặt công tác như: Công tác Tổ chức cán bộ; công tác bầu cử Quốc hội và HĐND các cấp; công tác địa giới hành chính; công tác xây dựng chính quyền các cấp; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ. Năm 1993, Ban Tổ chức Chính quyền được bổ sung thêm nhiệm vụ theo dõi công tác tiền lương khu vực hành chính sự nghiệp tỉnh. Năm 1995, Ban Tổ chức Chính quyền được xác định rõ hơn về chức năng, nhiệm vụ là cơ quan quản lý Nhà nước về lĩnh vực Tổ chức bộ máy, công chức và viên chức Nhà nước, lập hội quần chúng và tổ chức phi Chính phủ, xây dựng và củng cố Chính quyền các cấp. Từ năm 1998 được Tỉnh ủy giao thêm nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp kết

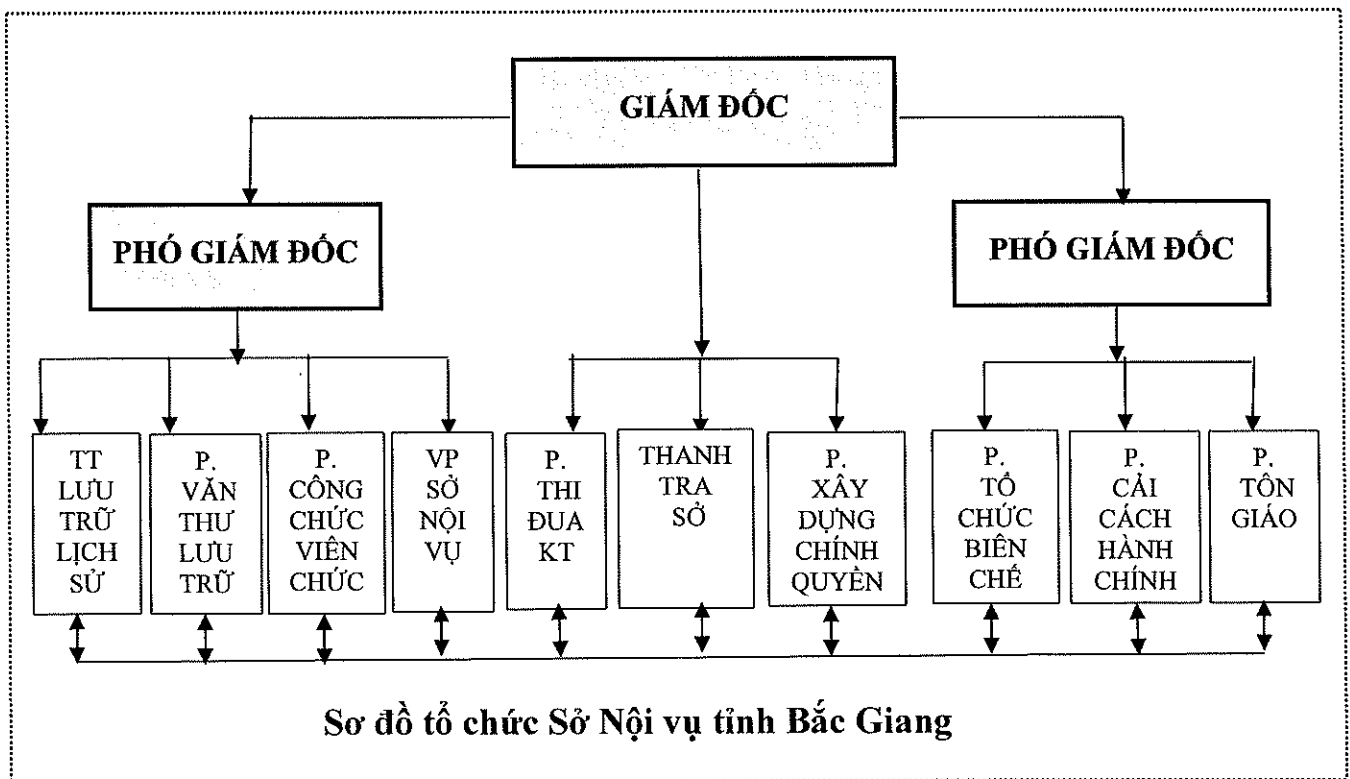
SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

quả tổ chức thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở. Năm 2003 được UBND tỉnh bổ sung thêm nhiệm vụ tổ chức triển khai Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Từ năm 2004 đến nay, Ban Tổ chức Chính quyền được đổi tên là Sở Nội vụ. Về nhiệm vụ của Sở Nội vụ (khi mới được thành lập) nhìn chung không có gì thay đổi so với Ban Tổ chức Chính quyền, tuy nhiên Tổ chức bộ máy của Sở có sự thay đổi đáng kể, khi là Ban TCCQ bộ máy gồm có 03 phòng; khi là Sở Nội vụ bộ máy của Sở gồm 05 phòng. Đến năm 2006, do yêu cầu của đất nước, Chính phủ đã giao cho ngành nhiệm vụ thường trực BCD cải cách hành chính, tiếp đó UBND tỉnh cũng giao cho Sở nhiệm vụ thường trực BCD cải cách hành chính của tỉnh và thành lập thêm phòng Cải cách hành chính thuộc Sở Nội vụ. Đến năm 2008, do yêu cầu cải cách bộ máy, Sở Nội vụ được tiếp nhận Tổ chức và nhiệm vụ của Ban Thi đua - Khen thưởng, Ban Tôn giáo và Trung tâm lưu trữ tỉnh để trở thành Sở có chức năng quản lý đa ngành, đa lĩnh vực của tỉnh. Đến nay Sở có 09 phòng chuyên môn và 03 đơn vị thuộc Sở; biên chế 79 công chức, viên chức và người lao động.

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

1.2.1: Sơ đồ tổ chức



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

Sở Nội vụ là cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh, tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về nội vụ gồm các lĩnh vực: Tổ

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

chức bộ máy; biên chế các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, cán bộ, công chức cấp xã; tổ chức hội, tổ chức phi chính phủ; quản lý nhà nước về thanh niên; tôn giáo; thi đua - khen thưởng; văn thư, lưu trữ nhà nước trên địa bàn tỉnh.

1.3. Thành tích đã đạt được:

Huân chương lao động hạng Nhất năm 2015

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. Hiệu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của Sở Nội vụ có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>- Vấn đề nội bộ:</p> <p>+ Cơ cấu tổ chức: Gồm 09 phòng chuyên môn (Văn phòng Sở; Thanh tra Sở; phòng TCBC, phòng CCVC; phòng Xây dựng chính quyền; phòng Cải cách hành chính; Phòng Văn thư Lưu trữ; Phòng Thi đua khen thưởng; Phòng Tôn giáo) và 01 trung tâm trực thuộc.</p> <p>+ Nhân sự: Tổng số 81 công chức, viên chức, người lao động (sau đại học: người; đại học: người; trung cấp: người; còn lại: người).</p> <p>+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất: Máy tính, máy in, máy photocopy, trang thiết bị chuyên dụng, phòng làm việc, hội trường, bàn làm việc...</p> <p>+ Trao đổi thông tin nội bộ: Thư điện tử công vụ, hệ thống Quản lý văn bản và điều hành, điện thoại, các chế độ hội họp...</p> <p>- Vấn đề bên ngoài:</p> <p>+ Môi trường pháp lý: Bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực nội vụ và các văn bản liên quan đến hoạt động quản lý, điều hành của Sở.</p>
4.2. Hiệu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Sở Nội vụ đảm bảo các nhu cầu của tổ chức, cá nhân được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân thông qua:</p> <p>- Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân về các hoạt động cung cấp dịch vụ, phối hợp trong công tác quản lý của Sở.</p> <p>- Đảm bảo công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý có đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết để đáp ứng yêu cầu của tổ</p>

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

	chức, cá nhân.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Phạm vi áp dụng: Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ được xây dựng phù hợp với TCVN ISO 9001: 2015 để áp dụng thực hiện các hoạt động quản lý nhà nước tại các phòng chuyên môn thuộc Sở và áp dụng cho tất cả các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của Sở Nội vụ do Chủ tịch UBND tỉnh công bố. - Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015 không áp dụng: Điều khoản 8.3 Thiết kế và phát triển: (Do đặc thù hoạt động của Sở Nội vụ thực hiện theo quy định pháp luật nên không áp dụng điều khoản này).
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> - HTQLCL của Sở Nội vụ được áp dụng lồng ghép với các hệ thống quản lý hiện có như: Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành, hệ thống Một cửa điện tử, hệ thống Quản lý cán bộ, công chức, viên chức... để điều hành, quản lý. - Các quá trình của hệ thống được nhận diện và xác định thông qua sơ đồ tương tác các quá trình của Sở. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <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	<p>Giám đốc Sở Nội vụ cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL - Đảm bảo 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 chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. - Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. - Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo, đánh giá kết quả thực hiện so với mục tiêu chất lượng đã đề ra, đưa ra các quyết định cần thiết nhằm đạt được mục tiêu và chính sách chất lượng, đồng thời khắc phục sự không phù hợp, phòng ngừa và cải tiến liên tục HTQLCL. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết cho hoạt động của HTQLCL. <p>* Hướng vào khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sở Nội vụ xem tổ chức, cá nhân là trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, đồng thời sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của luật định, chế định.

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo các rủi ro và cơ hội liên quan đến tổ chức, cá nhân được xác định và giải quyết. - Duy trì nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân.
5.2. Chính sách	<ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng được Giám đốc Sở ban hành phải đảm bảo phù hợp chức năng, nhiệm vụ của Sở. - 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 công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. - Chính sách chất lượng của Sở cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng; xem xét cải tiến để đảm bảo luôn thích hợp với hệ thống. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.02 Chính sách chất lượng.</i></p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Giám đốc Sở phân công 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 Quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức... do Giám đốc Sở phê duyệt
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<p>Sở Nội vụ đảm bảo các rủi ro và cơ hội của Sở được xác định 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 tổ chức, cá nhân hay đạt được các mục tiêu chất lượng của Sở.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.04. Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội.</i></p>
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	<ul style="list-style-type: none"> - Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL Giám đốc Sở thiết lập mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng; đo lường được; được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp. - Mục tiêu chất lượng được thiết lập tại các phòng chuyên môn thuộc Sở tương ứng với chức năng, nhiệm vụ được giao và phù hợp theo mục tiêu chất lượng của Sở. Mục tiêu chất lượng của năm được các phòng thiết lập trong tháng 01 hàng năm. - Định kỳ tháng 12 hàng năm, các phòng chuyên môn đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của phòng, báo cáo về Thư ký ISO để tổng hợp, tham mưu đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> - <i>PL.04 Mục tiêu chất lượng của Sở Nội vụ.</i> - <i>PL.05 Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở</i></p>

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

	<p><i>Nội vụ.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - PL.06 Mục tiêu chất lượng của phòng chuyên môn. - PL.07 Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của phòng chuyên môn.
6.3. Hoạch định thay đổi	Khi có sự thay đổi về phạm vi áp dụng (số lượng thủ tục hành chính, số lượng phòng áp dụng, lĩnh vực áp dụng...), Lãnh đạo Sở ban hành kế hoạch và thực hiện kế hoạch thay đổi này.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Nội vụ đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để duy trì và thường xuyên cải tiến liên tục HTQLCL, nâng cao sự thỏa mãn tổ chức, cá nhân như: <ul style="list-style-type: none"> + Nguồn nhân lực. + Cơ sở vật chất. + Môi trường làm việc. - Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo Sở.
7.1.2. Con người	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Nội vụ đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng phù hợp. - Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định và hướng dẫn của cơ quan nhà nước cấp trên.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> - Sở Nội vụ 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: <ul style="list-style-type: none"> + Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. + Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. + Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. - 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 phục vụ các hoạt động đo lường, chẳng hạn như kiểm tra, giám sát, 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	Sở Nội vụ đảm bảo duy trì môi trường làm việc an toàn, phù hợp với luật định, đáp ứng các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, yêu cầu của tổ chức, cá nhân.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và	Sở Nội vụ đảm bảo cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện xem

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

đo lường	xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của Sở.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>- Sở Nội vụ 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:</p> <p>+ Các nguồn lực nội bộ: Kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở; kết quả của việc cải tiến quá trình, dịch vụ; các sáng kiến được Sở công nhận.</p> <p>+ Các nguồn lực bên ngoài: Tiêu chuẩn, quy chuẩn, văn bản quy phạm pháp luật, kiến thức từ các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các cơ quan liên quan (thông tin có giá trị pháp lý).</p> <p>- Các tri thức này được duy trì và sẵn ở mức độ cần thiết.</p> <p>- Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, Sở sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc cập nhật kiến thức bổ sung.</p>
7.2. Năng lực	<p>Sở Nội vụ đảm bảo công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở ảnh hưởng đến kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết thông qua:</p> <p>- Có phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc.</p> <p>- Có kế hoạch nhu cầu đào tạo và thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo đột xuất khi có yêu cầu.</p> <p>- Cập nhật hồ sơ công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.</p>
7.3. Nhận thức	<p>Sở Nội vụ đảm bảo truyền đạt, phổ biến cho toàn thể công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở của Sở nhận thức được: Chính sách chất lượng; các mục tiêu chất lượng liên quan; sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động; hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.</p>
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Sở Nội vụ đảm bảo thiết lập các quá trình trao đổi thông tin thích hợp trong tổ chức và có sự trao đổi thông tin về hiệu lực của HTQLCL.</p> <p>Hình thức trao đổi thông tin:</p> <p>- Thông qua các chế độ hội họp.</p> <p>- Thông báo bằng văn bản, bằng lời nói trực tiếp.</p> <p>- Sử dụng các phương tiện thông tin như: Thư điện tử công vụ, hệ thống Quản lý văn bản và điều hành, điện thoại...</p>
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm tài liệu và hồ sơ.</p> <p>Sở Nội vụ ban hành và kiểm soát các tài liệu, hồ sơ trong HTQLCL đáp ứng theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 và đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống.</p>

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

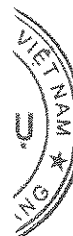
	<u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.01. Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sở Nội vụ hoạch định và kiểm soát việc thực hiện dịch vụ hành chính công dựa trên: <ul style="list-style-type: none"> - Các quyết định của UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ. - Quyết định của UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Nội vụ. - Quy trình một cửa điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính của Sở Nội vụ. - Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh tại Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của UBND tỉnh.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Sở Nội vụ thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức, cá nhân bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. - Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. - Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. - Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. <i>Tài liệu liên quan:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>QT.SNV.01. Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.</i> - <i>QT.SNV.03. Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i> - <i>Quyết định của UBND tỉnh về công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ.</i>
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Căn cứ các quy định liên quan đến thủ tục hành chính được Sở xác định, tham mưu trình UBND tỉnh phê duyệt để làm cơ sở áp dụng, vận hành HTQLCL.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, Sở sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: <ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp nguồn lực phù hợp để thực hiện dịch vụ. - Thông qua kết quả khảo sát sự hài lòng để nâng cao chất lượng

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

	dịch vụ.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của Tổ chức/cá nhân), Sở có văn bản thông báo để thông tin về những sự thay đổi đó.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Không áp dụng.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Trong quá trình thực hiện các tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính Sở có sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mua ngoài (chủ yếu là văn phòng phẩm) tuy nhiên các sản phẩm, dịch vụ mua ngoài đều không ảnh hưởng trực tiếp kết quả thực hiện các thủ tục này. Việc mua hàng được thực hiện theo quy định tài chính hiện hành.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Sở Nội vụ đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở: - Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc. - Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết. - Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật. - Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá. - Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. - Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	Sở Nội vụ đảm bảo các yêu cầu sau: - Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. - Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. <i>Tài liệu liên quan:</i> - <i>QT.SNV.01. Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.</i> - <i>Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.</i>
8.5.3. Tài sản	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

của khách hàng	<p>chức, công dân, Sở Nội vụ đảm bảo các phòng chuyên môn của Sở phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, cá nhân 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>QT.SNV.01. Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.</i></p>
8.5.4. Bảo toàn	<p>Hồ sơ được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản... đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</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 tổ chức, cá nhân, Sở Nội vụ 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 tổ chức, cá nhân. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.03 Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</i></p>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<p>Sở Nội vụ đảm bảo những thay đổi liên quan đến HTQLCL được kiểm soát và kịp thời điều chỉnh nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Hồ sơ về kết quả của những thay đổi liên quan đến HTQLCL được lưu trữ theo quy định.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.01. Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.</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> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận. - Kiểm tra nội dung thẩm định hồ sơ và kết quả thẩm định tại các phòng chuyên môn. - 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	<p>- 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.</p>



SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

phù hợp	<p>- Các phòng, cá nhân 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> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.03. 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	<p>Sở Nội vụ đảm bảo hoạch định các quá trình, hoạt động cần được theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá các số liệu liên quan đến:</p> <ul 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 tổ chức, cá nhân. - 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	<p>Sở Nội vụ áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ của Sở và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức, cá nhân.</p> <p>Sở Nội vụ thực hiện theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ của Sở nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức, cá nhân (hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện và tổng hợp Kết quả ý kiến khách hàng để xem xét → cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ. Bảng câu hỏi theo quy định của UBND tỉnh.</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, Sở Nội vụ tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ 01 lần/năm (không quá 12 tháng/lần) theo kế hoạch để đảm bảo HTQLCL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phù hợp với các yêu cầu luật định và các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015. - Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.0.2 Quy trình đánh giá nội bộ.</i></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Sở Nội vụ 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.</p>

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	BẢN MÔ TẢ MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Ngày ban hành: 19/6/2021
		Lần ban hành: 01

10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Sở Nội vụ 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>Sở Nội vụ kiểm soát các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho tổ chức, cá nhân (quyết định, kết quả thẩm định...) và tổ chức, cá nhân đã sử dụng các kết quả này thì Sở Nội vụ sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>QT.SNV.03. Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></p>
10.3. Cải tiến liên tục	<p>Sở Nội vụ thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc thường xuyên rà soát, đánh giá Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng hàng năm. Căn cứ kết quả đánh giá nội bộ, kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo và thông qua kết quả phân tích kết quả khảo sát ý kiến khách hàng để tìm kiếm cơ hội cải tiến HTQLCL của Sở.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> - <i>QT.SNV.02. Quy trình đánh giá nội bộ;</i> - <i>QT.SNV.03. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></p>

