

UBND TỈNH HẬU GIANG
SỞ Y TẾ

SỔ TAY
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2008

Mã hiệu : STCL01/CCTS
Ngày hiệu lực : 3./5./2015
Lần ban hành : 01

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó trưởng Ban ISO	Thủ trưởng
Chữ ký			
Họ và tên	Lý Kim Yến	Nguyễn Thị Minh Nguyệt	Phan Thanh Tùng

SỞ Y TẾ HẬU GIANG	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: STCL 01/CCTS Ngày hiệu lực:/..../ Lần ban hành: 01
------------------------------	---	--

TRANG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

MỤC LỤC

- 1. Giới thiệu chung**
 - 1.1 Giới thiệu về Sổ tay chất lượng
 - 1.2 Một số thông tin căn bản về cơ quan; cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
- 2. Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**
- 3. Ngoại lệ áp dụng và lý giải**
- 4. Mô tả sự tương tác giữa các quá trình**
- 5. Danh mục tài liệu trong HTQLCL tương ứng với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**
- 6. Giới thiệu khái quát hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**
- 7. Các Biểu mẫu**
- 8. Các phụ lục**
 - 8.1. Quy chế làm việc (hoạt động) của cơ quan
 - 8.2. Chức năng nhiệm vụ các phòng ban (quyền hạn của cán bộ công chức – tham khảo Luật cán bộ công chức, Luật viên chức)
 - 8.3. Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan (bộ phận một cửa)
 - 8.4. Văn bản phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cơ quan và các phòng ban
 - 8.5. Danh mục các tài liệu nội bộ (quy trình, thủ tục, quy định, v.v...) của các phòng ban theo thủ tục kiểm soát tài liệu.

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

1. Giới thiệu chung

Số tay này là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của cơ quan; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành... để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

2. Một số thông tin cơ bản về cơ quan

Tên gọi: Sở Y tế Hậu Giang.

Địa chỉ: Số 06- đường Ngô Quyền- Khu hành chính UBND tỉnh- Phường 5- TP Vị Thanh- Hậu Giang

Điện thoại: 07113.878.929. Fax: 07113.878.929

- Chức năng, nhiệm vụ

Sở Y tế Hậu Giang được thành lập theo Quyết định số: 24/2008/QĐ-UBND ngày 18 tháng 4 năm 2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Y tế Hậu Giang. Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về y tế, bao gồm: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật. Sở Y tế có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Y tế.

- Về cơ cấu tổ chức bộ máy

Lãnh đạo: Giám đốc và 03 Phó Giám đốc.

Các phòng chuyên môn nghiệp vụ:

- + Văn phòng Sở Y tế;
- + Phòng Thanh tra;
- + Phòng Tổ chức cán bộ;
- + Phòng Quản lý hành nghề Y-dược tư nhân;
- + Phòng Nghiệp vụ y -BHYT;
- + Phòng Nghiệp vụ dược;
- + Phòng KHTC.

Chi cục trực thuộc:

- + Chi cục An toàn Vệ sinh thực phẩm;

+ Chi cục DSKHHGD.

Trung tâm trực thuộc:

+ Trung tâm Giám định Y khoa

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

Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Do đặc thù của dịch vụ hành chính công, HTQLCL của Cơ quan xác định không áp dụng các điều khoản của TCVN ISO 9001:2008 sau:

- **Điều khoản 7.3 – Thiết kế và phát triển “sản phẩm”:** Quá trình thực hiện đều phải được thực hiện theo đúng các qui định của Nhà nước, cho nên việc thiết kế và phát triển “sản phẩm” là hoàn toàn không có.

- **Điều khoản 7.6 – Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường:** Các lĩnh vực thực hiện ứng dụng TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan hiện nay không có sử dụng các thiết bị theo dõi và đo lường nên việc kiểm soát các thiết bị theo dõi và đo lường là không có áp dụng.

- **Điều khoản 7.5.2 – Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình:** Các quy trình – thủ tục hành chính của Cơ quan đều được xây dựng trên cơ sở các văn bản pháp luật, đều có giá trị hiệu lực nhất định và đều có thể đánh giá được. Vì vậy, điều khoản này không áp dụng đối với cơ quan.

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

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

Tham khảo bảng nhận diện các quá trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 ở phần sau của Sô tay này.

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

STT	TÊN TÀI LIỆU	Điều khoản TCVN ISO 9001:2008
1.	Sô tay chất lượng	4.2.2
2.	Quy trình kiểm soát tài liệu	4.2.3
3.	Chính sách chất lượng	5.3
4.	Mục tiêu chất lượng của cơ quan và phòng ban	5.4

5.	Quy trình kiểm soát hồ sơ	4.2.4
6.	Quy trình đánh giá nội bộ	8.2.2
7.	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	8.3
8.	Quy trình hành động khắc phục	8.5.2
9.	Quy trình hành động phòng ngừa	8.5.3

**PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (đính kèm ở phần sau) - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ)
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ) - Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng – STCL
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Các tài liệu HTQLCL của cơ quan được soạn thảo, phê duyệt, phân phối, phê duyệt lại, nhận biết kẽ cá những sửa đổi và việc kiểm soát các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài và các tài liệu lỗi thời đều được thực hiện theo đúng các yêu cầu cụ thể của quy trình kiểm soát tài liệu qui định - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (QTBB 01/CCTS)
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Các hồ sơ của cơ quan được xây dựng, thiết lập và lưu trữ nhằm cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động có hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.

	<ul style="list-style-type: none"> - Việc nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng, xác định thời gian lưu trữ và hủy bỏ các hồ sơ phát sinh trong quá trình áp dụng được thực hiện theo quy trình kiểm soát hồ sơ qui định. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QTBB 02/CCTS)
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Cơ quan cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (cá nhân, tổ chức) cũng như yêu cầu của pháp luật. - Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên. - Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Cơ quan và các phòng trạm trực thuộc, (dưới đây gọi tắt là các bộ phận). - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo cơ quan đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân)</p> <p>Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm</p> <p>Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	CSCL
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu chất lượng của Cơ quan và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của Cơ quan - Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng. - Hệ thống tài liệu nội bộ của Cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.

5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<p>Tham khảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy chế làm việc (hoạt động) của cơ quan - Văn bản phân công nhiệm vụ của lãnh đạo cơ quan - Chức năng nhiệm vụ các phòng, trạm (quyền hạn của cán bộ công chức – tham khảo Luật Cán bộ Công chức, Luật Viên chức)
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng (đính kèm)
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Cơ quan cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các ban và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> - Ban Chỉ đạo ISO và Tổ Công tác ISO của Cơ quan tổ chức việc họp xem xét của lãnh đạo ít nhất 1 lần/năm nhằm đảm bảo HTQLCL luôn thích hợp, đầy đủ và hiệu lực. Nội dung họp xem xét của lãnh đạo bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kết quả của các cuộc đánh giá, 2. Các ý kiến phản hồi của khách hàng, 3. Việc thực hiện các quá trình (Thủ tục hành chính theo ISO) và sự phù hợp của sản phẩm, 4. Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa, 5. Các hành động tiếp theo từ các cuộc (hop) xem xét của lãnh đạo lần trước, 6. Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng, 7. Các khuyến nghị về cải tiến, 8. Các vấn đề khác (nếu có). - Những nội dung họp nêu trên phải được lập thành văn bản, trong đó có kết luận, chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan để làm cơ sở triển khai thực hiện cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân và tổ chức, cải tiến quá trình làm việc cũng như việc xác định nhu cầu về nguồn lực bao gồm nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc. - Bằng chứng (hồ sơ) của việc xem xét này được thể hiện thông qua biên bản hoặc thông báo kết luận cuộc họp, hoặc bất kỳ một

	thể thức văn bản hành chính khác của cơ quan.
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	<p>Lãnh đạo Cơ quan đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguồn nhân lực, - Cơ sở vật chất, - Môi trường làm việc
6.2 Nguồn nhân lực	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Cơ quan đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp. Tiêu chuẩn năng lực xem phụ lục đính kèm. - Việc tuyển dụng, thuyên chuyển, bổ nhiệm, bãi nhiệm, đào tạo, huấn luyện, đánh giá năng lực đối với cán bộ công chức được Cơ quan thực hiện dựa trên yêu cầu của các qui định của Nhà nước hiện hành.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Công tác đào tạo hàng năm của Cơ quan liên quan đến kế hoạch hàng năm của Sở Nông nghiệp & PTNT và Sở Nội vụ.
6.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan tiến hành xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ hành chính công, tức là có ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công. Hệ thống thông tin cũng là một phần trong cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Cơ sở hạ tầng có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> + Thiết bị văn phòng; + Kho lưu trữ tài liệu và hồ sơ; + Phòng làm việc và nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ; + Bảng niêm yết Thủ tục hành chính; + Phần mềm và phần cứng tin học; + Hệ thống thông tin, truyền thông như đường truyền (mạng), điện thoại, ... - Cơ sở hạ tầng nêu trên được quản lý theo quy định của Nhà nước đối với công sở cơ quan.

6.4. Môi trường làm việc	Môi trường làm việc bao gồm các điều kiện tiên hành công việc, các yếu tố vật lý & môi trường như bụi, vệ sinh, mùi, rung độ, tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, chiếu sáng, thời tiết, v.v.. cần phải được quản lý một cách thích hợp nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp cho khách hàng.
7. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	<p>Việc hoạch định cho quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công được thể hiện thông qua từng qui trình và phiếu kiểm soát quá trình cụ thể, trong đó quy định thời gian từng công đoạn, người thực hiện, nội dung thực hiện, các hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện trên cơ sở những quy định của văn bản pháp luật liên quan. Việc hoạch định cho các quá trình này được thực hiện theo hướng tích hợp với cơ chế một cửa, một cửa liên thông, các thủ tục hành chính theo Đề án 30, các chương trình phần mềm tin học.... Cụ thể, phải dựa trên quy định của các văn bản sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 30/2007/QĐ-TTg, ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (Đề án 30); - Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22 tháng 06 năm 2007 của Thủ tướng chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; - Quyết định 144/2006/QĐ/TTg, ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng chính phủ quy định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và Quyết định 118/2009/QĐ-TTg, ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 144/2006/QĐ/TTg, ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng chính phủ. - Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát Thủ tục hành chính; - Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27 tháng 8 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011 – 2015; - Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.

7.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân

	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình thụ lý hồ sơ của các tổ chức và cá nhân, các cán bộ có liên quan phải lưu trữ hồ sơ của khách hàng vào từng bìa hồ sơ riêng biệt theo từng lĩnh vực nhằm đảm bảo các hồ sơ không bị thất lạc trong quá trình thụ lý. Nếu có sự thất lạc hồ sơ của khách hàng thì cán bộ thụ lý phải thông báo cho khách hàng và tiến hành lập biên bản ghi nhận. - Tất cả các lĩnh vực ứng dụng HTQLCL tại Cơ quan từ việc xem xét và thực hiện quá trình đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đều được văn bản hóa và công khai cho khách hàng về trình tự, nội dung, thời gian, thành phần hồ sơ, phí và lệ phí thông qua Quy trình nghiệp vụ được viện dẫn trong Sổ tay Chất lượng này. - Các Qui trình nghiệp vụ trên cũng là cơ sở để kiểm soát, theo dõi, đo lường và phân tích chất lượng của việc cung cấp dịch vụ hành chính cho khách hàng. Từ đó, Lãnh đạo Cơ quan dùng làm cơ sở để kịp thời phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống nhằm đưa ra các giải pháp cải tiến liên tục HTQLCL.
--	---

7.4. Mua hàng

Quá trình mua hàng của Cơ quan chủ yếu là mua thiết bị, văn phòng phẩm (giấy, viết, máy vi tính, bảo trì máy tính,...) và việc mua hàng này thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước. Riêng các phôi giấy chứng nhận, mẫu bằng cấp, chứng chỉ, v.v.. nếu có và có ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công cung cấp cho khách hàng thì Cơ quan chỉ được mua tại những nhà cung cấp được cấp trên chỉ định hoặc quy định. Chuẩn mực và quy trình mua đều thực hiện theo quy định của Nhà nước.

7.5. Cung cấp dịch vụ

7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công

- Cơ quan đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:
 - + Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
 - + Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết;
 - + Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;
 - + Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;
 - + Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau

	<p>đó (nếu có).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ul 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, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. - Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). - Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<p>Tài sản khách hàng gồm cả những thông tin, dữ liệu cá nhân liên quan đến cá nhân/tổ chức gọi là “khách hàng” của cơ quan. Những thông tin này cần phải được bảo vệ, không được tùy tiện tiết lộ cho bên thứ 3 nếu như không có ý kiến của “khách hàng” hoặc lãnh đạo cơ quan.</p>
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ. - Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QTBB 02/CCTS)</p>

8. Đo lường, phân tích và cải tiến

8.1. Khái quát	<p>Cơ quan đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định - Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp - Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<ul style="list-style-type: none"> - Một trong những cách đo lường thành quả của HTQLCL, Cơ quan theo dõi và thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng. Việc thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng được các bộ phận thực hiện thông

	<p>qua phát <i>bảng câu hỏi thăm dò ý kiến khách hàng</i> cho khách hàng sau mỗi lần trả kết quả. Định kỳ 1 năm/1 lần Bộ phận 1 cửa hoặc thư ký ISO Cơ quan tổng hợp, phân tích và báo cáo cho Lãnh đạo Cơ quan, từ các thông tin thu thập được này sẽ là cơ sở để Lãnh đạo Cơ quan đưa ra các quyết định nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan nhận thức rằng “khách hàng” không có ý kiến, không phản hồi không hoàn toàn đồng nghĩa với việc họ đã hài lòng về dịch vụ của cơ quan. Vì vậy, Cơ quan cần phải chủ động trong việc gửi phiếu thăm dò này cho khách hàng để họ có điều kiện thể hiện ý kiến hài lòng hoặc không hài lòng. - Cơ quan xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân thông qua việc lập Kế hoạch thực hiện và bảng câu hỏi, dựa trên những văn bản quy định của pháp luật: Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<ul style="list-style-type: none"> - Tiêu chuẩn, phạm vi, tần suất và phương pháp đánh giá được xác định. Việc tuyển chọn các đánh giá viên nội bộ và điều khiển các cuộc đánh giá bảo đảm được tính khách quan và công bằng của quá trình đánh giá, các đánh giá viên nội bộ không được đánh giá tại nơi mình làm việc. Quá trình đánh giá nội bộ được thực hiện theo quy trình Đánh giá nội bộ. - Tài liệu liên quan: quy trình Đánh giá nội bộ (QTBB 03/CCTS)
8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt kết quả theo hoạch định, Cơ quan sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp. - Tài liệu liên quan: <ul style="list-style-type: none"> + Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn + Quy trình hành động khắc phục (QTBB 05/CCTS) + Quy trình hành động phòng ngừa (QTBB 06/CCTS)
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Quá trình theo dõi và đo lường các đặc tính của dịch vụ hành chính công tại Cơ quan được thực hiện trong từng qui trình tác nghiệp của từng phòng ban thông qua các Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc. Bằng chứng của sự phù hợp so với tiêu chuẩn chấp nhận, đặc biệt là các quy định của văn bản pháp luật liên quan được lưu trữ nhằm đảm bảo các kết quả thu được đáp

	<p>ứng các yêu cầu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các Qui trình nghiệp vụ trên cũng là cơ sở để kiểm soát, theo dõi, đo lường và phân tích đặc tính và xu hướng về chất lượng của dịch vụ hành chính công cung cấp cho khách hàng. Bao gồm: tổng thời gian, thời gian từng khâu, các dạng lỗi nghiệp vụ, những khó khăn của các khâu, các phòng, các bộ phận, các nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp, v.v... Từ đó, Lãnh đạo Cơ quan dùng làm cơ sở để kịp thời phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu nhằm đưa ra các giải pháp phòng ngừa và cải tiến liên tục HTQLCL.
8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các tài liệu/hồ sơ không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật. - Trường hợp vẫn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì Cơ quan sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện. - Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QTBB 04/CCTS)
8.4. Phân tích dữ liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. - Việc thực hiện phân tích dữ liệu thực hiện ít nhất 1 lần/năm và chuyển Ban ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện. - Các nội dung phân tích thống kê: <ul style="list-style-type: none"> + Kết quả khảo sát ý kiến của cá nhân/tổ chức + Kết quả thực hiện các thủ tục hành chính - Trên cơ sở phân tích dữ liệu, Cơ quan sẽ thực hiện hành động phòng ngừa (QTBB 06/CCTS)
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QTBB 03/CCTS); Quy trình hành động khắc phục (QTBB 05/CCTS); Quy trình hành động phòng ngừa (QTBB 06/CCTS)
8.5.2. Hành động khắc phục	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại. - Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục (QTBB 05/CCTS)
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện. - Tài liệu liên quan: Quy trình hành động phòng ngừa (QTBB 06/CCTS)