

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đình Quốc Long	Vũ Xuân Thu	Đặng Xuân Nguyên
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra



<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

## 1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của Thanh tra tỉnh, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CBCC, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra tỉnh.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3)

## 4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

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

**TCVN:** Tiêu chuẩn Việt nam

**TÀI CHÍNH:** Lao động thương binh và xã hội

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Giới thiệu chung Thanh tra tỉnh:

#### \*. Lịch sử hình thành

Ngành Thanh tra Ninh Bình được thành lập theo Nghị định số 1194/TTg ngày 26/12/1956 của Thủ tướng Chính phủ với tên gọi ban đầu là Ban Thanh tra tỉnh, đến năm 1970 đổi tên thành Ủy ban Thanh tra tỉnh, năm 1976 hợp nhất 3 tỉnh Ninh Bình, Hà Nam và Nam Định, ngành Thanh tra tỉnh Ninh Bình cũng được hợp nhất thành Ủy ban Thanh tra Hà Nam Ninh; đến năm 1990 theo qui định của pháp lệnh thanh tra, đổi tên thành Thanh tra tỉnh Hà Nam Ninh; tháng 4/1992, cùng với sự tái lập của tỉnh Ninh Bình, ngành Thanh tra tỉnh Ninh Bình được tái lập trở lại. Trong suốt chặng đường lịch sử đó, các thế hệ cán bộ ngành Thanh tra Ninh Bình đã đóng góp nhiều công sức, trí tuệ vào cuộc kháng chiến, kiên quốc đưa sự nghiệp cách mạng của Đảng và dân tộc giành từ thắng lợi này đến thắng lợi khác.

#### \*. Chức năng, nhiệm vụ

Thanh tra tỉnh là cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh có chức năng tham mưu giúp UBND tỉnh thực hiện quyền quản lý nhà nước về công tác thanh tra, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và phòng, chống tham nhũng. Thực hiện quyền thanh tra trực tiếp về thanh tra, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và phòng, chống tham nhũng. Thanh tra tỉnh chịu sự chỉ đạo trực tiếp của UBND tỉnh; đồng thời thực hiện sự hướng dẫn về nghiệp vụ chuyên môn của Thanh tra Chính phủ theo qui định của pháp luật.

#### \*. Cơ cấu tổ chức

Sau khi tái lập tỉnh, từ chỗ chỉ có 10 tổ chức thanh tra, đến nay toàn ngành thanh tra có 28 tổ chức thanh tra (08 tổ chức thanh tra huyện, 20 tổ chức thanh tra sở, ngành và cơ quan Thanh tra tỉnh) với hơn 260 cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

Căn cứ Quyết định số 34/2014/QĐ-UBND ngày 03/12/2014 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của Thanh tra tỉnh.

Thanh tra tỉnh có 05 phòng gồm:

- Văn phòng
- Phòng thanh tra Kinh tế xã hội
- Phòng thanh tra Phòng, chống tham nhũng
- Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân
- Phòng Giám sát, kiểm tra và Xử lý sau thanh tra

### **5.2 Giới thiệu chung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

<b>Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015</b>	<b>Tài liệu viện dẫn</b>
<b>1. PHẠM VI ÁP DỤNG</b>	Thanh tra tỉnh bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
<b>2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN</b>	Thanh tra tỉnh bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến HTQLCL để áp dụng
<b>3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA</b>	Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 9000:2015
<b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>	
<b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>	Định kỳ (quý I hàng năm), Thanh tra tỉnh tập trung nhận diện bối cảnh hoạt động, bao gồm: chính sách và các văn bản pháp luật nhà nước hiện hành có liên quan, các vấn đề trong nội bộ như cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm quyền hạn, các điều kiện về nguồn lực, phương pháp trao đổi thông tin, những bất cập phát sinh ... tổ chức thành lập nhóm phân tích, tập trung xác định các rủi ro và cơ hội nhằm định hướng cho các hành động giải quyết rủi ro hoặc tận dụng các cơ hội khi có.  <b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)
<b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b>	Thanh tra tỉnh thường xuyên lưu tâm đến sự ảnh hưởng xuất phát từ nhu cầu và mong đợi của bên quan tâm bao gồm: Sự chỉ đạo của UBND tỉnh, các cơ quan phối hợp, nhà cung ứng, nhà thầu phụ và tổ chức, công dân. Tập trung xem xét và nhận định các rủi ro, cơ hội và cũng đưa ra định hướng kịp thời cho các hành động giải quyết như mục 4.1 nêu trên.

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i>
<b>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</b>	<p>Thanh tra tỉnh bám sát Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ để xác định phạm vi áp dụng, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập trung 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 theo các quyết định hiện hành của UBND thành phố.</li> <li>- Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các bộ phận và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.</li> <li>- Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Thanh tra tỉnh nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác như: quản lý văn bản đi đến, nghỉ phép nghỉ việc riêng, xử lý sự cố công nghệ thông tin</li> </ul>
<b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b>	<p>Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Thanh tra tỉnh. Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính như cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ứng dụng CNTT trong xử lý văn bản, Thanh tra tỉnh tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và 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.</p> <p>Thanh tra tỉnh tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.</p> <p>Thanh tra tỉnh xác định và thiết lập các thủ tục, quy trình chuẩn (thông tin dạng văn bản) để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình. Thường xuyên duy trì và cập nhật hệ thống thủ tục, quy trình khi có sự thay đổi của văn bản pháp luật, TTHC (<i>tối đa sau 90 ngày có hiệu lực</i>) theo quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p>
<b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b>	
<b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b>	<p>*. Lãnh đạo Thanh tra tỉnh nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến thường xuyên hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của Thanh tra tỉnh.</li> <li>- Quán triệt và chỉ đạo quyết liệt đối với trách nhiệm của lãnh đạo</li> </ul>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<p>các bộ phận và CBCC tại vị trí công tác.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường xuyên tổ chức các cuộc họp riêng về Hệ thống hoặc kết hợp với họp giao ban, đột xuất để nghe báo cáo kết quả thực hiện hệ thống từ các phòng chuyên môn.</li> <li>- Đảm bảo các cam kết Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh qua từng giai đoạn của Thanh tra tỉnh.</li> <li>- Xem xét và xử lý trách nhiệm của những CBCC không tuân thủ và áp dụng hệ thống.</li> </ul>
<b>5.2. Chính sách</b>	<p>Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Thanh tra tỉnh nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của CBCC, được công bố nhằm tạo niềm tin cho tổ chức/cá nhân, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBCC bám sát thực thi, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Làm bảng hiệu lớn treo tại bộ phận một cửa của Thanh tra tỉnh</li> <li>+ Tổ chức phổ biến thấu hiểu đến CBCC</li> </ul> <p>Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Chính sách chất lượng (CSCL)</i></p>
<b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc</p> <p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành;</li> <li>2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến;</li> <li>3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý;</li> <li>4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý;</li> <li>5. Đảm bảo sự hướng vào tổ chức/cá nhân trong toàn bộ cơ quan;</li> <li>6. 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.</li> </ol>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

<b>6. HOẠCH ĐỊNH</b>	
<b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b>	<p>Từ kết quả phân tích rủi ro và cơ hội tại điều 4.1 và 4.2 (định kỳ theo năm), Thanh tra tỉnh lập Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội đảm bảo chặt chẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Biện pháp thực hiện</li> <li>+ Trách nhiệm thực hiện</li> <li>+ Thời gian hoàn thành</li> <li>+ Kết quả dự kiến đạt được</li> </ul> <p>Kế hoạch được phổ biến, quán triệt đến từng bộ phận, cá nhân bám sát để tổ chức thực hiện. Định kỳ, Quý IV hàng năm, Ban chỉ đạo ISO thực hiện đánh giá hiệu lực giải quyết rủi ro và cơ hội theo kế hoạch đã ban hành.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i></p>
<b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b>	<p>Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, lãnh đạo Thanh tra tỉnh xác định và thiết lập mục tiêu chất lượng chung của Thanh tra tỉnh và chỉ đạo các phòng chuyên môn thiết lập mục tiêu riêng của phòng mình, đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>- Đo lường được;</li> <li>- Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>- Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ul> <p>Định kỳ (năm/lần), các bộ phận tổng hợp, đánh giá kết quả theo báo cáo mục tiêu chất lượng theo phụ lục 03/BMT</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Phụ lục 03/BMT Báo cáo mục tiêu chất lượng</i></p>
<b>6.3. Hoạch định thay đổi</b>	<p>Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi áp dụng hệ thống, lĩnh vực hoạt động, văn bản pháp luật nhà nước, cơ cấu tổ chức, thẩm quyền trách nhiệm có tác động đáng kể đối với hệ thống quản lý chất lượng, các phòng chuyên môn báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu (quy định tại QT-01) để xem xét và hoạch định kịp thời nhằm cập nhật, điều chỉnh những sự thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn bản (tài liệu, hồ sơ) QT-01</i></p>
<b>7. HỖ TRỢ</b>	
<b>7.1. Nguồn lực</b>	

<b>THANH TRÀ TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

<b>7.1.1. Khái quát</b>	<p>Thanh tra tỉnh xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết bao gồm (<i>nhân lực, vật lực và tài lực</i>) với mục đích:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>2. Nâng cao sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu.</li> </ol> <p>Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</p> <p>Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.</p>
<b>7.1.2. Con người</b>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. CBCC được phân công giải quyết TTHC đều đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Chính sách chất lượng;</li> <li>b) Các mục tiêu chất lượng liên quan;</li> <li>c) Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến;</li> <li>d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.</li> </ol>
<b>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</b>	<p>Văn phòng có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo nhằm đảm bảo các điều kiện cơ sở hạ tầng phù hợp trong từng phòng chuyên môn, hội trường, phòng họp, bộ phận 01 cửa theo đúng các quy định và đảm bảo các điều kiện cần và đủ phục vụ tốt công việc.</p> <p>Các thiết bị văn phòng, CNTT, IT được quan tâm bảo trì, sửa chữa nhằm đảm bảo năng lực phù hợp trong quá trình tổ chức công việc và giải quyết TTHC.</p>
<b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b>	<p>Thanh tra tỉnh đảm bảo duy trì môi trường làm việc khoa học, chuyên môn hóa cao tại tất cả các phòng chuyên môn. Thực hiện chuẩn mực kỷ cương hành chính và văn hóa công sở tại các vị trí công tác</p>
<b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b>	<p>Kết quả của dịch vụ hành chính là các văn bản hành chính được CBCC tham mưu chặt chẽ theo chuyên môn nghiệp vụ, Thanh tra tỉnh đảm bảo 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/cá nhân, cụ thể:</p>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<p>- Phân công những CBCC có năng lực để trực tại bộ phận 01 của để kiểm tra, tiếp nhận, xem xét tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào.</p> <p>- Kiểm soát chặt chẽ kết quả giải quyết TTHC hành chính trước khi phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức/cá nhân.</p> <p><b>Ghi chú:</b> Thanh tra tỉnh không sử dụng các thiết bị đo lường nên hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn là không có.</p>
<b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b>	<p>Thanh tra tỉnh 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ.</li> <li>b) Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc các thông tin thu thập được từ các bên liên quan.</li> </ol> <p>Các tri thức này sẽ được phổ cập và chia sẻ rộng rãi nhằm nâng cao nhận thức, trình độ, năng lực CBCC như thao tác và sử dụng các phần mềm CNTT, thể thức trình bày văn bản theo Thông tư Nghị định 30/2020/NĐ-CP.</p>
<b>7.2. Năng lực</b>	<p>Thanh tra tỉnh 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.</p> <p>Để thực hiện được điều này Thanh tra tỉnh sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phân công những CBCC năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc.</li> <li>2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu.</li> <li>3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của CBCC.</li> <li>4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBCC.</li> </ol>
<b>7.3. Nhận thức</b>	<p>Thanh tra tỉnh đảm bảo rằng CBCC sẽ được quán triệt và nhận thức rõ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chính sách chất lượng.</li> <li>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>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.</li> </ol>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<p>Để thực hiện điều này Thanh tra tỉnh tập trung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng.</li> <li>2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện.</li> <li>3. Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.</li> <li>4. Đánh giá mức độ thông qua các cuộc thi tìm hiểu hoặc họp giao ban, họp đột xuất</li> </ol>
<b>7.4. Trao đổi thông tin</b>	<p>Thanh tra tỉnh đảm bảo việc trao đổi thông tin liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư</li> <li>+ Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của Hệ thống quản lý chất lượng.</li> <li>+ Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCC</li> <li>+ Thông qua các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất</li> <li>+ Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản</li> <li>+ ... và nhiều phương thức khác</li> </ul>
<b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b>	<p>Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả (tài liệu, hồ sơ và dữ liệu):</p> <p><b>Tài liệu:</b> được Thanh tra tỉnh tập trung từ việc tham mưu trình bày văn bản hành chính đảm bảo về nội dung và thể thức theo nghị định 30/2020/NĐ-CP tại các phòng chuyên môn. Thực hiện phân loại, sắp xếp khoa học tài liệu bên ngoài (gồm văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo), thiết lập danh mục để tổng hợp và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng. Thống nhất việc xây dựng, ban hành, cấp phát, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng. Tổ chức quản lý chặt chẽ tài liệu vào ra cơ quan (công văn đi, công văn đến).</p> <p><b>Hồ sơ:</b> Các phòng chuyên môn tập trung sắp xếp khoa học, trực quan từ việc đánh mã số tử, ngăn ô tử lưu, đánh tên thống nhất cho các cặp, file, cặp ba dây, túi cài chứa đựng hồ sơ và lập danh mục chỉ dẫn hồ sơ.</p> <p><b>Dữ liệu:</b> Thực hiện lưu trữ khoa học các hồ sơ dạng file số, thống nhất đường dẫn, phân chia thư mục, sắp xếp ngăn thư mục.. đảm bảo khoa học, lưu trữ dữ liệu dễ tìm, dễ tra cứu.</p>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<b>Tài liệu liên quan:</b> <i>Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn bản (tài liệu, hồ sơ) QT-01</i>
<b>8. THỰC HIỆN</b>	
<b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b>	Thanh tra tỉnh thường xuyên 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. Cụ thể:  + Xây dựng chuẩn các quy trình giải quyết TTHC hoặc nội bộ cần thiết khác để lập kế hoạch cho việc thực hiện.  + Áp dụng các biểu mẫu theo các Thông tư hiện hành của Thanh tra Chính phủ.  + Tuân thủ chặt chẽ các phần mềm theo quy định của UBND tỉnh để cập nhật và kiểm soát.
<b>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	
<b>8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân</b>	Thanh tra tỉnh thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức/cá nhân bao gồm:  1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công (thông qua việc niêm yết đầy đủ các TTHC theo quyết định hiện hành tại bộ phận 01 cửa)  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 (hồ sơ gốc tổ chức, cá nhân nộp vào Thanh tra tỉnh).
<b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ hành chính công, Thanh tra tỉnh sẽ nắm bắt:  1. Các yêu cầu cụ thể của TTHC  2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng như bì kẹp hoặc túi cài đê lưu trữ, bảo quản hồ sơ của công dân.  3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ;  4. Các yêu cầu khác mà Thanh tra tỉnh tự xác định ở những thời điểm khác nhau.
<b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với</b>	Khi các yêu cầu được xác định, Thanh tra tỉnh sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

<b>sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu giải quyết TTHC được xác định hợp lệ so với các quy định hiện hành;</li> <li>2. Thanh tra tỉnh có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với TTHC mà Thanh tra tỉnh đã cung cấp;</li> <li>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</li> </ol>
<b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức/cá nhân), Thanh tra tỉnh sẽ có văn bản để thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó nhằm thông báo kịp thời đến tổ chức/cá nhân, các bên liên quan và có phương án giải quyết tốt nhất
<b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Thanh tra tỉnh không áp dụng điều này với lý do:</p> <p>Là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện theo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.</p>
<b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b>	Khi có sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do các nhà thầu cung cấp như: mua sắm thiết bị văn phòng, tài sản công, các dịch vụ tư vấn, viết các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin ... Thanh tra tỉnh tập trung kiểm soát từ thông tin của nhà cung cấp bên ngoài như tư cách pháp nhân, năng lực, uy tín ... thực hiện các hoạt động đánh giá và lựa chọn cẩn thận nhằm đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ được cung cấp có chất lượng phục vụ tốt cho các hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết TTHC
<b>8.5. Điều hành</b>	
<b>8.5.1. Kiểm soát quá trình giải quyết TTHC</b>	<p>Nhằm kiểm soát việc giải quyết TTHC, Thanh tra tỉnh đảm bảo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của TTHC cũng như các kết quả đạt được;</li> <li>2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp;</li> <li>3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường;</li> <li>4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp;</li> <li>5. Việc chỉ định những CBCC có năng lực;</li> <li>6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của CBCC;</li> <li>7. Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</li> </ol>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	Các phương thức kiểm soát được thực hiện theo luật thanh tra, khiếu nại, tố cáo và các thông tư của Thanh tra Chính phủ.
<b>8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc</b>	Thanh tra tỉnh đảm bảo các hồ sơ sau giải quyết được tổ chức lưu trữ khoa học tại các phòng chuyên môn, đánh danh mục, tên gọi, mã số, nhãn hiệu ... nhằm tăng cường nhận biết và tìm kiếm, sử dụng khi cần thiết.
<b>8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân</b>	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, Thanh tra tỉnh đảm bảo 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 Thanh tra tỉnh sẽ có 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.
<b>8.5.4. Bảo toàn</b>	Thanh tra tỉnh từng bước trang bị các phương tiện lưu trữ như tủ, các thùng tôn, hòm, hộp ... nhằm bảo vệ, lưu trữ các kết quả giải quyết công việc, giải quyết TTHC không bị rách rời, hoặc mối xông, gián nhấm, bảo toàn lịch sử quản lý nhà nước tại địa phương.
<b>8.5.5. Hoạt động sau bàn giao kết quả</b>	Các kết quả giải quyết TTHC không phù hợp về chất lượng, tiến độ dẫn đến khiếu nại của tổ chức/cá nhân thì Thanh tra tỉnh có trách nhiệm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khắc phục hậu quả.</li> <li>- 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.</li> <li>- Mở phiếu xin lỗi tổ chức/cá nhân theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP.</li> </ul>
<b>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</b>	Thanh tra tỉnh xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Những sự thay đổi tác động vào quy trình xử lý sẽ được hiệu chỉnh và cập nhật kịp thời.
<b>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</b>	Sau hoàn thành giải quyết công việc hoặc TTHC, lãnh đạo, CBCC tập trung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp.</li> <li>- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các vị trí chuyên môn.</li> <li>- Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối</li> </ul>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.
<b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</b>	<p>Khi phát sinh những công việc đầu ra không phù hợp như chậm thời gian, tiến độ giải quyết, sai lệch so với quy định văn bản pháp luật, nhầm lẫn hoặc thiếu sót các thông tin của tổ chức/cá nhân hoặc làm mất mát, thất thoát, không nguyên trạng hồ sơ gốc ... đều được các phòng chuyên môn cập nhật Sổ theo dõi sự không phù hợp và mở phiếu yêu cầu xử lý, rút kinh nghiệm kịp thời.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT-04)</p>
<b>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</b>	
<b>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</b>	
<b>9.1.1. Khái quát</b>	<p>Thanh tra tỉnh sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của tổ chức/cá nhân cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</p> <p>Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p style="padding-left: 40px;">Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công;</li> <li>2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân;</li> <li>3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL;</li> <li>4. Hiệu quả của công tác hoạch định;</li> <li>5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;</li> <li>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;</li> <li>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</li> </ol>
<b>9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân</b>	<p>Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Thanh tra tỉnh thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của tổ chức/cá nhân để đánh giá xem Thanh tra tỉnh có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức/cá nhân không.</p> <p>Thanh tra tỉnh giao cán bộ trực 01 của tổ chức nội dung này thông qua phát hành phiếu thăm dò ý kiến (theo mẫu quy định của UBND tỉnh), tổ chức tổng hợp báo cáo định kỳ về lãnh đạo Thanh tra tỉnh.</p>
<b>9.2. Đánh giá nội</b>	Quý IV của năm trước hoặc Quý I của năm, thư ký ban chỉ đạo

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

<b>bộ</b>	<p>ISO tham mưu lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và thông báo chương trình đánh giá chi tiết đến các phòng chuyên môn. Đoàn đánh giá thực hiện nguyên tắc kiểm tra chéo lẫn nhau, đối chiếu và so sánh giữa quy định và kết quả thực hiện, tập trung chỉ dẫn những sự không phù hợp tồn tại. Các phòng chuyên môn tiếp nhận sự chỉ dẫn, đưa ra các hành động khắc phục, cải tiến kịp thời</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng (QT-03)</p>
<b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b>	Sau khi có kết quả đánh giá nội bộ, lãnh đạo Thanh tra tỉnh tổ chức xem xét HTQLCL. Tập trung xem xét tính hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý, những bất cập tồn tại, các đề xuất cải tiến... đưa ra các kết luận chỉ đạo kịp thời.
<b>10. CẢI TIẾN</b>	
<b>10.1. Khái quát</b>	Thanh tra tỉnh 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, và cải tiến HTQLCL.
<b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, các bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. 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 không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp.</li> <li>- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp.</li> <li>- Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra;</li> <li>- Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết;</li> <li>- Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;</li> <li>- Cập nhật nguyên nhân này như là một môi rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);</li> <li>- Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết.</li> </ul> </li> </ol>

<b>THANH TRA TỈNH NINH BÌNH</b>	<b>BẢN MÔ TẢ</b>	Mã hiệu: BMT
	<b>Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/6/2020

	<p>- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b> Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT-04)</p>
<b>10.3. Cải tiến liên tục</b>	<p>Thanh tra tỉnh 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 kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><b>Tài liệu liên quan:</b></p> <p><i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i></p> <p><i>Quy trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (QT-03)</i></p> <p><i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT-04)</i></p>

## 6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL 01	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng
3	PL 02	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng

## 7. HỒ SƠ CẢN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm