

Số: 1875/QĐ-SNV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 5 năm 2017

CHI CỤC VÀN THU-LƯU TRỮ

Số: 985
Ngày: 21/6/2017
Chuyên:
Lưu hồ sơ số:

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 11/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2015 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch số 3775/KH-SNV ngày 21 tháng 10 năm 2016 của Sở Nội vụ về áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Sở Nội vụ năm 2016 - 2017;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm Quyết định này Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở Nội vụ, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 và các cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ủy ban nhân dân TP (để báo cáo);
- Sở KH&CN (để biết);
- Các Phó Giám đốc Sở (để biết);
- Lưu: VT, VP, Q.



Trương Văn Lắm

	Mục lục	
STT	Nội dung Quy chế	Trang
1.	Mục lục	
	Chương 1. Những quy định chung	
2.	Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng	
3.	Điều 2. Giải thích từ ngữ	
4.	Điều 3. Chính sách chất lượng	
	Chương 2. Phạm vi áp dụng, ngoại lệ, Hệ thống tài liệu dạng văn bản và Sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng	
5.	Điều 4. Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng	
6.	Điều 5. Ngoại lệ của hệ thống quản lý chất lượng	
7.	Điều 6. Hệ thống tài liệu dạng văn bản, sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng	
	Chương 3. Diễn giải các tài liệu dạng văn bản của hệ thống quản lý chất lượng	
8.	Mục 1. Thủ tục xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo	
9.	Mục 2. Thủ tục quản lý tài liệu, văn bản nội bộ và bên ngoài	
10.	Mục 3. Thủ tục quản lý hệ thống hồ sơ	
11.	Mục 4. Thủ tục đánh giá nội bộ và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ	
12.	Mục 5. Thủ tục kiểm soát dịch vụ không phù hợp (sau khi kiểm tra)	
13.	Mục 6. Thủ tục thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp	
14.	Mục 7. Thủ tục thực hiện hành động phòng ngừa từ kết quả thống kê	
15.	Mục 8. Thủ tục Tiếp nhận và trả hồ sơ	
16.	Mục 9. Quy định về lập kế hoạch	
17.	Mục 10. Quy định tổng hợp báo cáo	

	Chương 4. Tổ chức thực hiện	
18.	Danh mục lĩnh vực/thủ tục hành chính và biểu mẫu	
19.	Quy định về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ các phòng chuyên môn, năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc.	
20.	Các quy trình tác nghiệp trong phạm vi áp dụng của các Phòng chuyên môn	
21.	Phụ lục 1. Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình)	
22.	Phụ lục 2. Các biểu mẫu	

QUY CHẾ

Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2008

(Ban hành kèm theo Quyết định số 78/15A/QĐ-SNV ngày 04 tháng 5 năm 2017 của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng (sau đây gọi tắt là HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 nhằm xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 để đạt giấy chứng nhận HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia 9001: 2008 đối với Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Sở).

2. Quy chế này áp dụng đối với toàn thể công chức, viên chức và người lao động của Sở.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Khách hàng: Tổ chức, cá nhân có yêu cầu Sở thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng.

2. Đại diện lãnh đạo: Đại diện lãnh đạo HTQLCL TCVN ISO 9001: 2008 của Sở, quy định tại điều khoản 5.5.2 của TCVN ISO 9001: 2008.

3. Quy chế HTQLCL TCVN ISO 9001: 2008: Sổ tay chất lượng quy định tại điều khoản 4.2.2 của ISO 9001: 2008, quy định HTQLCL của Sở.

4. Thủ tục trong phạm vi áp dụng: Quy định cách thức thực hiện một quy trình tác nghiệp trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

5. Chính sách chất lượng: Ý đồ và định hướng chung của Sở có liên quan đến chất lượng được Giám đốc Sở công bố chính thức.

6. Mục tiêu chất lượng: Điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.

7. Quy định về từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- HTTLNB: Hệ thống tài liệu nội bộ.
- HTTLBN: Hệ thống tài liệu bên ngoài.
- VBADPL: Văn bản áp dụng pháp luật.
- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật.
- VBLQ: Văn bản liên quan.

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- CSCL: Chính sách chất lượng.
- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HĐPN: Hành động phòng ngừa.
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ.
- PCM: Phòng chuyên môn.
- VPS: Văn phòng Sở
- P. TCPCP&CTTN: Phòng Tổ chức phi chính phủ và công tác thanh niên;
- P. CCVC: Phòng Công chức, viên chức;
- P. CCHC: Phòng Cải cách hành chính;
- TTS: Thanh tra Sở;
- P. TCBC: Phòng Tổ chức, biên chế;
- P. XDCQ: Phòng Xây dựng chính quyền;
- PCM bao gồm: VPS, P.TCPCP&CTTN, P.CCVC, P.CCHC,
TTS, P.TCBC, P. XDCQ.
- CCVTLT: Chi cục Văn thư - Lưu trữ
- GĐS: Giám đốc Sở.
- CCNLĐ: Công chức, người lao động.

Điều 3. Chính sách chất lượng

Toàn thể Ban Lãnh đạo, công chức và người lao động của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh cam kết cống hiến và phục vụ nhân dân một cách tận tụy, bằng tất cả tri thức và trách nhiệm cao nhất xây dựng thực hiện, duy trì cải tiến HTQLCL theo ISO 9001: 2008 bộ thủ tục hành chính và các dịch vụ hành chính công trong phạm vi áp dụng tại Sở.

HTQLCL được tuân thủ phù hợp các yêu cầu của TCVN ISO 9001: 2008, được cải tiến thường xuyên, được công nhận nhằm thực hiện các hoạt động hành chính công trong nhiệm vụ chức năng của Sở đảm bảo đúng luật, đúng hạn, công khai, rõ ràng, thuận tiện.

Chương II

PHẠM VI ÁP DỤNG; NGOẠI LỆ; HỆ THỐNG TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN VÀ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều 4. Phạm vi áp dụng của HTQLCL

Sở thiết lập, duy trì và cải tiến HTQLCL để đạt được các MTCL nhất quán với CSCL của Sở. HTQLCL nêu trong STCL này áp dụng cho 45 hoạt động:

Stt	Hoạt động	Trách nhiệm
1	Thủ tục bổ nhiệm ngạch công chức	P. CCVC
2	Thủ tục chuyển xếp ngạch công chức do thay đổi công tác	P. CCVC
3	Thủ tục tiếp nhận và điều động công chức (từ nơi khác về cơ quan hành chính Thành phố)	P. CCVC
4	Thủ tục điều động công chức (từ thành phố đến cơ quan thuộc Bộ, tỉnh, thành phố khác)	P. CCVC
5	Thủ tục xét chuyển cán bộ, công chức cấp xã thành công chức cấp huyện trở lên	P. CCVC
6	Thủ tục thi tuyển viên chức	P. CCVC
7	Thủ tục xét tuyển viên chức	P. CCVC
8	Thủ tục bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp viên chức	P. CCVC
9	Thủ tục thẩm định hồ sơ công chức, viên chức đi nước ngoài vì mục đích công vụ do Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định (thời gian từ 3 tháng trở lên)	P. CCVC
10	Thủ tục nâng bậc lương trước thời hạn đối với công chức, viên chức đã có thông báo nghỉ hưu	P. CCVC
11	Thủ tục giải quyết nghỉ hưu đối với công chức, viên chức	P. CCVC
12	Thủ tục bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, thay thế Kế toán trưởng	P. CCVC
13	Thủ tục nâng bậc lương thường xuyên và nâng bậc lương trước thời hạn đối với công chức, viên chức	P. CCVC
14	Thủ tục xét nâng ngạch không qua thi đối với cán bộ, công chức, viên chức đã có thông báo nghỉ hưu	P. CCVC
15	Thủ tục giải quyết thôi việc đối với công	P. CCVC

	chức, viên chức	
16	Thủ tục kéo dài thời gian làm việc đối với giảng viên đủ tuổi nghỉ hưu	P. CCVC
17	Về việc bổ nhiệm người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
18	Về việc bổ nhiệm lại người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
19	Về việc miễn nhiệm, cho thôi giữ chức vụ người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
20	Về việc bổ nhiệm cán bộ, công chức thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý	P. TCBC
21	Về việc bổ nhiệm lại cán bộ, công chức thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý	P. TCBC
22	Về việc miễn nhiệm, cho thôi giữ chức vụ cán bộ, công chức thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý	P. TCBC
23	Về việc cho thôi việc cán bộ, công chức thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý, người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
24	Về việc giải quyết nghỉ hưu cho người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
25	Về việc đánh giá phân loại cán bộ, công chức thuộc diện Ban Thường vụ Thành ủy quản lý	P. TCBC
26	Về việc đánh giá phân loại người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
27	Về việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại chức vụ Giám đốc hạng 2 và Phó Giám đốc hạng 1 và 2 đối với các đơn vị sự nghiệp và bệnh viện thuộc Sở Y tế (Thẩm quyền của Giám đốc Sở Nội vụ).	P. TCBC
28	Về việc thành lập các ban chỉ đạo, hội đồng, tổ công tác liên ngành	P. TCBC
29	Về việc kiện toàn các ban chỉ đạo, hội đồng, tổ công tác liên ngành	P. TCBC

30	Về việc bổ sung, thay đổi thành viên các ban chỉ đạo, hội đồng, tổ công tác liên ngành	P. TCBC
31	Về việc chuyên xếp lương, xếp lương người quản lý doanh nghiệp	P. TCBC
32	Về việc nâng bậc lương trước thời hạn người quản lý doanh nghiệp (thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố)	P. TCBC
33	Về việc nâng bậc lương trước thời hạn người quản lý doanh nghiệp (thẩm quyền của Giám đốc Sở Nội vụ)	P. TCBC
34	Về việc nâng bậc lương thường xuyên đối với người quản lý doanh nghiệp (thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố)	P. TCBC
35	Về việc nâng bậc lương thường xuyên đối với người quản lý doanh nghiệp (thẩm quyền của Giám đốc Sở Nội vụ)	P. TCBC
36	Về việc thẩm định xếp hạng các đơn vị sự nghiệp công lập.	P. TCBC
37	Về việc thẩm định hồ sơ về đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực giáo dục theo Nghị định số 73/2012/NĐ-CP và Thông tư số 34/2013/TT-BDG	P. TCBC
38	Thủ tục thành lập Hội có phạm vi hoạt động có phạm vi hoạt động trong Thành phố, trong quận, huyện, trong phường, xã, thị trấn.	P. TCPCP&CTTN
39	Thủ tục đăng ký tổ chức Đại hội nhiệm kỳ và đại hội bất thường của Hội có phạm vi hoạt động trong Thành phố (dùng cho đơn vị tổ chức Đại hội từ nhiệm kỳ thứ 2 trở đi)	P. TCPCP&CTTN
40	Thủ tục phê duyệt điều lệ hội có phạm vi hoạt động trong Thành phố.	P. TCPCP&CTTN
41	Thủ tục đặt văn phòng đại diện hội có phạm vi hoạt động cả nước hoặc liên tỉnh.	P. TCPCP&CTTN

42	Thủ tục tự giải thể Hội có phạm vi hoạt động trong Thành phố, trong quận, huyện, trong phường, xã, thị trấn	P. TCPCP&CTTN
43	Thủ tục chia, tách; sáp nhập; hợp nhất, đổi tên hội có phạm vi hoạt động trong Thành phố, trong quận, huyện, trong phường, xã, thị trấn.	P. TCPCP&CTTN
44	Thủ tục cấp Chứng chỉ hành nghề lưu trữ.	Chi cục VTLT
45	Thủ tục cấp lại Chứng chỉ hành nghề lưu trữ	Chi cục VTLT

(Ghi chú: Trên cơ sở thường xuyên rà soát và chuẩn hóa các thủ tục hành chính tại đơn vị, Sở Nội vụ sẽ bổ sung thêm các hoạt động trong việc thiết lập, duy trì và cải tiến HTQLCL sau khi được chuẩn hóa).

Điều 5. Ngoại lệ của HTQLCL

Stt	Điều khoản	Nội dung	Lý giải
1	7.3	Thiết kế và phát triển.	Loại trừ cho tất cả 45 hoạt động nêu trên do thực hiện các quá trình theo quy định tại các văn bản pháp luật, không thiết kế dịch vụ.
2	7.5.2	Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình và cung cấp dịch vụ.	Các quá trình thực hiện thủ tục tại Sở đều có thể kiểm tra được thông qua kiểm soát quy trình, quy định của Nhà nước trước khi chuyển giao nên không cần thiết áp dụng điều khoản này.
3	7.5.5	Bảo toàn sản phẩm.	Sản phẩm của dịch vụ tại Sở là các hồ sơ công việc. Hồ sơ được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ nên không cần thiết áp dụng điều khoản này.
4	7.6	Kiểm soát phương tiện theo dõi đo lường.	Loại trừ cho các hoạt động số 1, 2, 3 và 5 do không sử dụng phương tiện đo trong quá trình thực hiện dịch vụ nên không áp dụng điều khoản này.

Các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của Sở trong việc cung cấp các thủ tục đáp ứng các yêu cầu của cá nhân, tổ chức và các yêu cầu thích hợp.

Điều 6: Hệ thống tài liệu dạng văn bản, sự tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL

HTQLCL của Sở gồm 04 quá trình chính (quy định tại Điều 6), do vậy hệ thống tài liệu của HTQLCL Sở bao gồm 34 tài liệu dạng văn bản được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên.

Stt	Quá trình chính	Điều khoản	Trách nhiệm		Tài liệu dạng văn bản
			GĐS	PCM	
1	Quá trình định hướng HTQLCL.	4.1; 4.2.1 4.2.2; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4 5.5.3;5.6;8.1 8.2.3;8.4;8.5.1	Chính(C)	Phụ(P)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quy chế HTQLCL TCVN ISO 9001: 2008. 2. Chính sách chất lượng. 3. Mục tiêu chất lượng. 4. Thủ tục xem xét HTQLCL của lãnh đạo. 5. Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của Sở. 6. Quy định chế độ làm việc của Sở. 7. Quy định về lập kế hoạch. 8. Quy định tổng hợp báo cáo.
2	Quá trình kiểm soát HTQLCL.	4.2.3;4.2.4;7.5.3 7.5.4;7.5.5;8.2.2 8.2.3;8.2.4;8.5.2; 8.5.3	C	P	<ol style="list-style-type: none"> 9. Thủ tục quản lý tài liệu, văn bản nội bộ và bên ngoài. 10. Thủ tục quản lý hồ sơ. 11. Thủ tục Quản lý văn thư, lưu trữ. 12. Thủ tục ĐGNB và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ. 13. Thủ tục thực hiện HĐKP các điểm KPH. 14. Thủ tục thực hiện HĐPN từ kết quả thống kê.
3	Quá trình xác định trách nhiệm, quyền hạn, quản lý nguồn nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, và quản lý môi	5.5.1; 5.5.2 6.1; 6.2;6.3 6.4; 7.4	+ P. KHTC C	P	<ol style="list-style-type: none"> 15. Quy định về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ các phòng chuyên môn, năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc. 16. Quy định về thực hiện công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý của Sở . 17. Quy định về tiêu chuẩn chức danh cán bộ lãnh đạo, quản lý

	trường làm việc.				<p>của Sở.</p> <p>18. Thủ tục Tuyển dụng.</p> <p>19. Thủ tục nâng lương.</p> <p>20. Thủ tục Đào tạo. 21. Thủ tục Bỏ nhiệm - bổ nhiệm lại.</p> <p>22. Thủ tục Điều động, luân chuyển.</p> <p>23. Thủ tục Mua hàng.</p> <p>24. Quy định Quản lý tài sản.</p> <p>25. Quy định về thi đua khen thưởng.</p> <p>26. Quy định thanh toán công tác phí.</p> <p>27. Nội quy làm việc.</p> <p>28. Quy định thực hiện văn minh công sở.</p> <p>29. Nội quy phòng cháy chữa cháy.</p>
					<p>30. Các văn bản khác về quản lý nguồn lực và các văn bản liên quan.</p>
4	<p>Quá trình hoạch định việc cung cấp dịch vụ, xác định, xem xét và trao đổi thông tin về yêu cầu của khách hàng, kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường, thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng và</p>	<p>4.2.3; 4.2.4 6.4; 7.1; 7.2 7.5.1; 7.5.3 7.5.4; 7.5.5 7.6; 8.3 8.2.1; 8.4</p>	P	C	<p>Các quy trình kiểm soát thực hiện tác nghiệp trong phạm vi áp dụng:</p> <p>31. Thủ tục Tiếp nhận và trả hồ sơ.</p> <p>32. Thủ tục Tiếp nhận và thẩm xét hồ sơ công bố hợp chuẩn, hợp quy.</p> <p>33. Thủ tục kiểm soát dịch vụ KPH.</p> <p>34. Thủ tục giải quyết khiếu nại của cá nhân tổ chức.</p>

phân tích dữ liệu.				
--------------------	--	--	--	--

Bảng trên thể hiện sự tương tác giữa các quá trình của HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2008 và thể hiện sự tương tác giữa trách nhiệm của các PCM, thể hiện được mối quan hệ giữa các PCM thông qua từng quá trình - từng hoạt động tác nghiệp của HTQLCL.

Các tài liệu số 1-4, 7-14, 31 và 33 là các thủ tục quy định dạng văn bản, các phiếu theo dõi hồ sơ/quy trình trong nội dung Quy chế này.

Các tài liệu còn lại được viện dẫn trong sơ đồ tương tác trên được ban hành bởi các Quyết định của GDS theo từng nhóm công việc phù hợp chức năng từng lĩnh vực hoạt động của các PCM và tương tác giữa các quá trình của HTQLCL Sở.

Điều 7. Quy định về các công việc thực hiện của các thủ tục trong phạm vi áp dụng

STT	Công việc	Các tài liệu dạng văn bản liên quan (viện dẫn)	Quy định tại
1	Xác định căn cứ pháp lý.	Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan	Điều 14
2	Xác định, công khai thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, lệ phí theo căn cứ pháp lý.	Danh mục hồ sơ cần nộp	Điều 16
3	Thiết lập quy trình thực hiện sản phẩm, xác định kết quả.	Quy trình liên quan Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng	Điều 16 Danh mục lĩnh vực hoạt động, biểu mẫu
4	Thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng.	Phiếu khảo sát ý kiến	Danh mục lĩnh vực hoạt động, biểu mẫu

Chương III

**DIỄN GIẢI CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN
CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Mục 1

**THỦ TỤC XEM XÉT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA
LÃNH ĐẠO**

Điều 8. Quy trình

STT	Công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu/hồ sơ
-----	-----------	-------------	----------------

1	Báo cáo tình hình hoạt động của hệ thống	Tất cả các PCM liên quan; ĐDLĐ	Báo cáo xem xét HTQLCL từ các PCM và Sở
2	Chuẩn bị; Tiến hành họp xem xét HTQLCL của lãnh đạo Sở.	GDS; ĐDLĐ; Các PCM	
3	Thực hiện quyết định và hành động theo kết luận của cuộc họp.	Các PCM liên quan	Biên bản họp xem xét HTQLCL Sở

Điều 9. Quy định

1. Báo cáo xem xét HTQLCL của PCM thể hiện kết quả thực hiện HTQLCL từng thời kỳ là một trong những đầu vào của cuộc họp xem xét HTQLCL của GDS.

2. Mỗi năm ít nhất một lần/theo yêu cầu đột xuất, GDS tiến hành định kỳ/đột xuất xem xét HTQLCL để đảm bảo sự thích hợp, đầy đủ, hiệu lực và cải tiến của hệ thống.

3. Thư ký cuộc họp hoàn chỉnh biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo để mô tả nội dung cuộc họp dưới dạng văn bản chuyển đến tất cả PCM liên quan sau cuộc họp để theo dõi và thực hiện quyết định của GDS một cách chính thức. Đây chính là đầu ra của cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. ĐDLĐ chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện các Quyết định đầu ra của cuộc họp, báo cáo GDS tại các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo.

4. Báo cáo xem xét HTQLCL phòng/Sở, Biên bản họp xem xét HTQLCL Sở và các báo cáo khác, biên bản khác được luân chuyển giữa GDS và các PCM liên quan thể hiện việc trao đổi thông tin nội bộ về hiệu lực của HTQLCL ngoài các phương pháp trao đổi thông tin khác.

5. Các cuộc họp giao ban và bất kỳ cuộc họp nào khác (định kỳ và đột xuất) của GDS với nội dung liên quan đến HTQLCL vẫn được xem là cuộc họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo và biên bản của các cuộc họp này (nếu có) là bằng chứng để Lãnh đạo xem xét HTQLCL.

6. Nội dung (đầu vào) của cuộc họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo bao gồm các nội dung sau:

STT	Nội dung	Diễn giải
1	Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.	1. Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng. 2. Việc xác định các nguyên nhân gốc rễ, xác định HĐKP và thực hiện HĐKP nếu kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng không đạt so với mục tiêu đề ra/ kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng đạt so với mục tiêu đề ra nhưng kết quả quá thấp hoặc không ổn định (nếu có). 3. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
2	Việc thực hiện quy	1. Việc vận hành hệ thống tài liệu (khó khăn và

	trình cung cấp dịch vụ và sự phù hợp dịch vụ.	<p>thận lợi).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dữ liệu thống kê. 3. Những lỗi “quan trọng” khi phát sinh dịch vụ không phù hợp, cách xử lý. 4. Những lỗi “thường xảy ra” khi phát sinh dịch vụ không phù hợp, cách xử lý. 5. HĐKP phát sinh sau khi đã xử lý những lỗi “quan trọng” và “thường xảy ra” đó (nếu có). 6. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
3	Phản hồi của khách hàng.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Phản hồi của khách hàng: số lượng, phản hồi “quan trọng” và “thường xảy ra”, cách giải quyết. 2. HĐKP phát sinh sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng. 3. Kết quả theo dõi đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, phân tích dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng, sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ và nhận xét. 4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
4	Tình trạng của các HĐKP và PN đã được thực hiện.	<ol style="list-style-type: none"> 1. HĐKP phát sinh từ đánh giá (nội bộ và bên ngoài). 2. HĐKP/HĐPN phát sinh từ công việc hàng ngày. 3. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
5	Các đề nghị về cải tiến và nhu cầu về nguồn lực.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đề nghị cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và dịch vụ. 2. Nhu cầu về nhân lực và cơ sở vật chất. 3. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
6	Các hành động tiếp theo từ các cuộc họp xem xét của lãnh đạo lần trước.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kết quả thực hiện những công việc được giao theo Quyết định, hành động cụ thể trong cuộc họp xem xét của Lãnh đạo lần trước. 2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
7	Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thay đổi, bổ sung quy định của pháp luật. 2. Thay đổi, bổ sung yêu cầu của khách hàng. 3. Thay đổi, bổ sung nhân sự. 4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).

7. Kết quả (đầu ra) của cuộc họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo bao gồm các nội dung như sau:

STT	Nội dung	Diễn giải
1	Việc nâng cao hiệu lực của HTQLCL và cải tiến các quá trình của hệ thống.	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến các quy trình (hệ thống tài liệu) và HTQLCL, bao gồm cả cải tiến chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng. 2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
2	Việc cải tiến các dịch vụ liên quan đến yêu cầu của khách hàng.	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến các dịch vụ liên quan đến yêu cầu của khách hàng. 2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
3	Nhu cầu về nguồn lực.	1. Quyết định những vấn đề liên quan đến nguồn lực (nguồn nhân lực, cơ sở vật chất) theo đề xuất của PCM liên quan hoặc từ chính lãnh đạo cao nhất để đạt được những yêu cầu trên. 2. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).

8. Tất cả các nội dung và kết quả xem xét HTQLCL Chi cục nêu trên được GDS xem xét ít nhất mỗi năm một lần.

9. Căn cứ MTCL, Báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL của Lãnh đạo có nội dung cơ bản dưới đây (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác), những chữ in thường là nội dung của báo cáo, những chữ in nghiêng hướng dẫn phương pháp báo cáo, nếu mục nào không phát sinh thì ghi rõ là “không phát sinh”:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	Kết quả đạt được

II. VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ SỰ PHÙ HỢP DỊCH VỤ

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ (gọi tắt là HS) giải quyết của tất cả các lĩnh vực (Chi tiết tại bảng số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ được giải quyết, báo cáo, định kỳ tổng kết công việc của các PCM, hệ thống...) (*đính kèm Báo cáo này*).

STT	Chỉ tiêu	Số lượng hồ sơ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm (<i>tạo cột</i>)
1	HS nhận kỳ này (1.1+1.2+1.3+1.4)	
1.1	Đủ điều kiện	
1.2	Không đủ điều kiện	
1.3	Chưa đủ điều kiện	
1.4	HS đang giải quyết	

	Còn trong hạn	
	Đã trễ hạn	
2	HS nhận kỳ trước, hoàn tất kỳ này(2.1+2.2+2.3)	
2.1	Đủ điều kiện	
2.2	Không đủ điều kiện	
2.3	Chưa đủ điều kiện	
3	Hồ sơ trễ hạn tính đến kỳ báo cáo	
4	Tổng HS hoàn tất(1+2)	
4.1	Trước hạn	
4.2	Đúng hạn	
4.3	Trễ hạn	
5	HS(4) bị lỗi(KPH)	
5.1	Trễ hạn	
5.2	Thất lạc/ hư hỏng	
5.3	Nghiệp vụ	
5.4	Khác	

2. Đề xuất, kiến nghị (những nhận xét đối với bảng dữ liệu thống kê trên, phân tích điểm mạnh, điểm yếu (sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ, đặc tính và xu hướng của các quá trình và dịch vụ)).

III. PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG (Việc này được thực hiện từ việc phát, thu thập, tổng hợp – thống kê, phân tích kết quả các Phiếu câu hỏi ý kiến khách hàng).

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về sự hài lòng của khách hàng của các thủ tục trong phạm vi áp dụng.

2. Đề xuất, kiến nghị (nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu về sự thỏa mãn của khách hàng).

IV. TÌNH TRẠNG CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC/PHÒNG NGỪA:

HĐKP phát sinh (nếu có) từ kết quả ĐGNB, kết quả đánh giá của tổ chức chứng nhận, thực hiện MTCL không đạt, từ công việc (những điểm không phù hợp phát sinh, giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với những điểm không phù hợp phát sinh trong các nguồn tương ứng trong HTQLCL).

V. CÁC ĐỀ NGHỊ CẢI TIẾN VÀ NHU CẦU VỀ NGUỒN LỰC (NHÂN LỰC, CƠ SỞ VẬT CHẤT, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC) (Nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu của việc đào tạo nguồn nhân lực về HTQLCL; đề xuất cải tiến và nhu cầu về nguồn lực để phục vụ khách hàng tốt hơn).

Điều 10. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL.	Đại diện lãnh đạo PCM liên quan	01 năm
2	Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo phòng.		03 năm
3	Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo Sở.		

Mục 2
THỦ TỤC QUẢN LÝ TÀI LIỆU,
VĂN BẢN NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI

Điều 11. Quy trình

STT	Công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ hồ sơ
1	Phát sinh nhu cầu soạn thảo mới hoặc điều chỉnh nội dung tài liệu.	Người có nhu cầu (Tất cả các PCM có liên quan)	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu
2	Xem xét sự phù hợp của tài liệu so với yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật, yêu cầu của ISO 9001:2008 và yêu cầu thực tế; phê duyệt nội dung đề nghị soạn thảo mới hoặc điều chỉnh; phân công người thực hiện.	ĐDLLĐ	
3	Ban hành tài liệu mới (sau khi phê duyệt của các cấp có thẩm quyền) và thu hồi tài liệu cũ.	P. KHTC	- Sổ công văn - Bản hiệu đính tài liệu

Điều 12. Quy định

1. Phê duyệt tài liệu về sự đầy đủ trước khi ban hành:

a) Hệ thống tài liệu nội bộ là các tài liệu do Giám đốc Sở ban hành được sử dụng cho HTQLCL của Sở bao gồm:

- Quy chế HTQLCL ISO 9001:2008 (STCL): tổng hợp tất cả các tài liệu được nêu rõ trong quy chế này và viện dẫn các văn bản liên quan khác (theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động quản lý nhà nước trong chức năng nhiệm vụ của Sở) bao gồm:

+ Các tài liệu hệ thống: các tài liệu/ thủ tục dạng văn bản thiết lập theo yêu cầu của ISO 9001:2008 và quy trình xem xét HTQLCL Phòng/Sở của Lãnh đạo Phòng/Sở, Quy định về tiếp nhận và trả hồ sơ, Quy định tổng hợp báo cáo, Quy định về lập kế hoạch, các tài liệu này do VPS biên soạn, ĐDLLĐ xem xét.

+ Các tài liệu của thủ tục trong phạm vi áp dụng gồm: phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) và quy trình tương đương nêu trong Quy chế HTQLCL ISO 9001:2008 (nếu có), các tài liệu này do các PCM biên soạn, ĐDLĐ xem xét.

- Chính sách chất lượng: GDS thiết lập và công bố.

- Mục tiêu chất lượng hàng năm của Sở: GDS thiết lập và công bố đến từng CCNLĐ, theo đó các Trưởng phòng thiết lập MTCL của phòng.

- Biểu mẫu/hồ sơ áp dụng thuộc HTQLCL bao gồm:

+ Tất cả biểu mẫu/hồ sơ được liệt kê trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng được các PCM biên soạn (tổng hợp) và xem xét.

+ Tất cả biểu mẫu của các tài liệu hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/hồ sơ của Danh mục lĩnh vực hoạt động, biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

+ Các phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) thuộc Danh mục tài liệu của Danh mục lĩnh vực hoạt động, biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

b) Quy chế HTQLCL ISO 9001: 2008, CSCL, MTCL được GDS phê duyệt, Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng được ĐDLĐ phê duyệt.

2. Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu:

a) GDS có thẩm quyền kiểm soát và yêu cầu trực tiếp VPS điều chỉnh hệ thống tài liệu nội bộ.

b) Khi nhận được tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu đã được ĐDLĐ phê duyệt, nếu không chỉnh sửa trực tiếp hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại thì Bản hiệu đính tài liệu được VPS cập nhật, trình GDS phê duyệt và phân phối đến tất cả các phòng liên quan. Bản hiệu đính tài liệu được xem là một phần của HTTLNB.

c) Khi cần thiết, căn cứ vào Bản hiệu đính tài liệu, VPS chỉnh sửa trực tiếp hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại. Bản hiệu đính tài liệu được xóa bỏ phần nội dung đã được cập nhật và quay trở lại điểm xuất phát ban đầu.

3. Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu:

a) Tình trạng thay đổi và sửa đổi hiện hành của HTTLNB được nhận biết và thể hiện thông qua ngày ký văn bản/hồ sơ ban hành của tài liệu đó.

b) Tất cả các tài liệu có hiệu lực thi hành ngay sau khi ký văn bản/hồ sơ ban hành, nếu không có quy định nào khác trong văn bản/hồ sơ ban hành.

4. Đảm bảo các bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng:

a) VPS giữ bản gốc và một bản chính của hệ thống tài liệu nội bộ.

b) VPS ban hành (các) bản chính của HTTLNB đến tất cả các phòng có liên quan.

c) Bản chính của HTTLNB phải luôn có sẵn tại nơi làm việc của các phòng có liên quan.

5. Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng, dễ nhận biết:

a) Bản gốc của HTTLNB chỉ có chữ ký của người có thẩm quyền và chỉ có bản duy nhất tại VPS.

b) Bản sao chụp cả dấu và chữ ký của HTTLNB không được thực hiện theo đúng thể thức bản sao chỉ có giá trị thông tin, tham khảo.

6. Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát:

a) Hệ thống tài liệu có nguồn gốc bên ngoài - HTTLBN - là những VBQPPL (Luật, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị, v.v...) và các VBADPL. Tóm lại, HTTLBN là tất cả các VBQPPL và VBADPL do các cơ quan nhà nước ban hành thể hiện dưới dạng văn bản mà Sở phải chịu sự điều chỉnh và bắt buộc áp dụng, những tài liệu kỹ thuật chuyên môn bắt buộc hoặc khuyến khích áp dụng (nếu có).

b) Ngoài ra, các VBQPPL đăng trên Công báo cũng được xem là một phần của HTTLBN. Việc áp dụng các VBQPPL có hiệu lực thi hành có thể được Sở nhận biết khi truy cập mạng internet hoặc sử dụng bất kỳ hình thức nào (ví dụ: họp hành, tập huấn, triển khai, v.v...).

- Nếu các VBQPPL và VBADPL chưa/không chính thức được ban hành đến Sở thì sử dụng mọi phương thức để có được văn bản đó (in từ mạng internet, mạng văn bản về từ các cuộc họp tập huấn, triển khai, mua các sách tổng hợp văn bản, v.v...). Các văn bản này không có đầy đủ các dấu hiệu kiểm soát như văn bản được ban hành chính thức đến Sở.

- VBQPPL và VBADPL được ban hành chính thức đến Sở thì được thực hiện theo quy định về công tác văn thư.

c) Các PCM liên quan lập Danh mục VBQPPL và văn bản liên quan để kiểm soát HTTLBN. Tuy nhiên, việc kiểm soát này còn được thể hiện thông qua Sổ công văn. Chuyên viên pháp chế (VPS) cập nhật, rà soát HTTLBN của Sở theo các quy định pháp luật hiện hành về hoạt động pháp chế trong cơ quan QLNN.

d) Danh mục VBQPPL và văn bản liên quan đảm bảo bao gồm cả các loại văn bản sau:

- Các văn bản quy định thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp, quy định thời gian giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước (Sở Nội vụ);

- Các văn bản quy định những điều kiện cụ thể để thụ lý hồ sơ, căn cứ để ra kết quả chuyển cho khách hàng.

đ) Danh mục VBQPPL và văn bản liên quan cùng một bộ văn bản được liệt kê trong Danh mục được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ.

e) Tất cả các phòng lập sổ công văn có ký giao nhận nhằm mục đích kiểm soát được sự lưu chuyển của các văn bản nội bộ và bên ngoài.

7. Ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì mục đích nào đó.

a) Khi VPS ban hành HTTLNB mới được chỉnh sửa từ hệ thống tài liệu cũ, các phòng liên quan có trách nhiệm thu hồi hệ thống tài liệu cũ để loại bỏ bằng cách gạch chéo (sử dụng mặt sau làm giấy nháp) hoặc xé bỏ hoặc hủy bằng máy hủy giấy.

b) Khi VBQPPL và VBADPL được ban hành có ảnh hưởng đến quy trình liên quan đến các thủ tục trong phạm vi áp dụng, các phòng phải áp dụng và thông báo cho Chuyên viên pháp chế (VPS) ngay khi cập nhật được thông tin (tăng tính kịp thời cho tác nghiệp chuyên môn) để VPS kịp thời lập Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu.

Nếu VBQPPL và văn bản liên quan được thay thế một phần/toàn phần bằng một văn bản mới thì cập nhật bổ sung/thay thế (gạch văn bản cũ) văn bản mới vào Danh mục VBQPPL và văn bản liên quan.

c) Nếu HTTLNB và HTTLBN không còn hiệu lực nhưng cần lưu trữ để tham khảo thì VPS và PCM liên quan có nhu cầu lưu lại tham khảo phải sử dụng những dấu hiệu nhận biết phù hợp (đóng dấu hết hiệu lực), tránh việc sử dụng vô tình. Hệ thống tài liệu lỗi thời này phải được tách biệt và nhận biết khác với hệ thống tài liệu hiện hành đang có hiệu lực.

Điều 13. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu.	VPS	01 năm
2	Bản hiệu đính tài liệu.	VPS	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
3	Danh mục VBQPPL và văn bản liên quan.	Tất cả PCM liên quan	

Mục 3

THỦ TỤC QUẢN LÝ HỆ THỐNG HỒ SƠ

Điều 14. Quy định

1. Phân loại hồ sơ:

a) Hồ sơ là bằng chứng khách quan phát sinh từ phiếu, bảng, biểu, sổ được sao chụp từ 1 biểu mẫu định trước và được điền đầy đủ thông tin (viết tay hoặc đánh máy vi tính) khi vận hành các hoạt động tác nghiệp liên quan, cũng có thể phát sinh mà không theo hình thức của một biểu mẫu định trước và các hồ sơ xuất phát từ bên ngoài.

b) Hồ sơ của HTQLCL bao gồm:

- Tất cả biểu mẫu/hồ sơ được liệt kê trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.
- Tất cả biểu mẫu của các tài liệu hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/hồ sơ của Danh mục lĩnh vực/thủ tục hành chính, biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.
- Các Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) thuộc Danh mục tài liệu của Danh mục lĩnh vực/thủ tục hành chính, biểu mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

c) Hồ sơ được phân loại theo phương pháp như sau: hồ sơ đầu vào (thành phần hồ sơ khách hàng nộp), hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, hồ sơ đầu ra (kết quả).

d) Các phòng lập Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng, các biểu mẫu đính kèm.

đ) Danh mục hồ sơ cần nộp được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ. Tên của Danh mục hồ sơ cần nộp có thể được đặt khác tùy thuộc vào tình hình thực tế của mỗi thủ tục trong phạm vi áp dụng.

e) Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) luôn đi kèm bộ hồ sơ khách hàng nộp để kiểm

soát được thời gian thực hiện của từng công đoạn, được xem như quy trình kiểm soát cung cấp dịch vụ đảm bảo các yêu cầu sau (nếu cần thiết):

- Tổng thời gian chuẩn được quy định trong Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình) là tổng thời gian tối đa, không được vượt quá quy định của VBQPPL liên quan.

- Một thủ tục trong phạm vi áp dụng có thể được phân chia thành một hoặc nhiều Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình), việc phân chia này tùy thuộc vào tổng thời gian chuẩn, sự phân chia công đoạn của quy trình.

- Trong Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình), việc ký giao nhận là yêu cầu bắt buộc phải quy định khi xác nhận sự chuyển giao từ công đoạn này sang công đoạn sau.

- Quy định về thời hạn (tổng thời gian chuẩn (tối đa)):

- + Ngày được hiểu là ngày làm việc; chủ nhật và các ngày nghỉ theo quy định của nhà nước không phải là ngày làm việc.

- + Thời hạn bắt đầu tại thời điểm phát sinh sự kiện của ngày đầu tiên của thời hạn - nghĩa là ngày nhận hồ sơ của khách hàng được tính là ngày thứ nhất.

- + Thời hạn kết thúc tại thời điểm kết thúc ngày cuối cùng của thời hạn - nghĩa là ngày hoàn tất kết quả là ngày cuối cùng, ngày hẹn trả kết quả là ngày hôm sau của ngày cuối cùng nếu ngày hẹn trả kết quả là ngày cuối cùng thì giờ hoàn tất kết quả phải trước giờ hẹn trả kết quả.

2. Quy định về kiểm soát hồ sơ

- a) Tất cả hồ sơ được nhận biết, truy cập theo phần Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.

- b) Tất cả hồ sơ do PCM liên quan lưu trữ được xác định thời gian lưu cũng theo Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.

Thời gian lưu là thời gian lưu trữ tối đa trước khi chuyển khu vực lưu trữ (kho lưu trữ - nếu có), thời gian lưu trữ tại khu vực lưu trữ tuân theo quy định của các VBQPPL và văn bản liên quan.

- d) Sau khi hết thời gian lưu, các PCM liên quan chuyển toàn bộ hồ sơ đến khu vực lưu trữ hồ sơ (nếu có khu vực lưu trữ) để lưu trữ theo quy định của VBQPPL và văn bản liên quan đối với từng loại hồ sơ. Nếu không xác định được thời gian lưu trữ thì tùy theo tính chất quan trọng và giá trị hiệu lực của hồ sơ mà ấn định thời gian lưu hoặc lưu vô thời hạn cho đến khi có văn bản chính thức quy định về lưu trữ của cấp có thẩm quyền.

- đ) Khu vực lưu trữ hồ sơ luôn sạch sẽ, ngăn nắp, thông thoáng và không bị ẩm mốc để không xảy ra tình trạng thiếu kiểm soát, hư hỏng, nhàu nát, ảnh hưởng đến chất lượng hồ sơ, tài liệu.

- e) Tất cả các hồ sơ khi hết hạn lưu trữ đều được tập hợp ở khu vực riêng biệt, dễ nhận biết để chờ hủy bỏ và tiến hành thủ tục hủy hồ sơ theo quy định của VBQPPL và văn bản liên quan.

- g) Các hồ sơ được lưu trữ để phục vụ cho việc kiểm soát các hoạt động tác nghiệp của các PCM liên quan và cũng là bằng chứng của việc vận hành các quá trình của HTQLCL, cần rõ ràng, dễ nhận biết và dễ truy cập.

h) Bên cạnh đó, các hồ sơ cũng phải được nhận biết, bảo quản, bảo vệ, truy cập, lưu trữ và hủy bỏ sao cho đảm bảo được tính bảo mật của các hoạt động tác nghiệp liên quan.

i) Chỉ có người có thẩm quyền liên quan mới được phép tiếp cận hoặc sử dụng các dữ liệu trên các hồ sơ; Những người khác, đặc biệt là người ngoài cơ quan muốn tiếp cận hoặc sử dụng phải được sự đồng ý của GDS bằng văn bản.

k) Các chuyên gia đánh giá (nội bộ và bên ngoài) có thẩm quyền tiếp cận các hồ sơ trong khi tiến hành đánh giá khi được phân công theo Kế hoạch ĐGNB của quy trình ĐGNB và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ hoặc chương trình đánh giá của bên ngoài và cam kết bảo mật đối với việc tiếp cận hồ sơ này (chỉ xem xét hồ sơ trong lúc đánh giá, không sao chụp hồ sơ).

Điều 15. Biểu mẫu áp dụng/Hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục hồ sơ cần nộp.	Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
2	Phiếu theo dõi hồ sơ.		Theo hồ sơ lưu của từng thủ tục trong phạm vi áp dụng
3	Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.	ĐDLLĐ Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)

Mục 4 THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ KIỂM TRA QUÁ TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ

Điều 16. Quy trình

STT	Công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Lập kế hoạch ĐGNB.	ĐDLLĐ	Kế hoạch ĐGNB
2	Thực hiện ĐGNB và báo cáo kết quả ĐGNB.	Trưởng đoàn đánh giá	- Báo cáo ĐGNB - Phiếu đề nghị HĐKP (nếu có NC)
3	Xác định nguyên nhân gốc rễ của các điểm KPH (NC: Non Conformity) phát sinh (nếu có).	Bên được đánh giá	
4	Xác định và thực hiện HĐKP (nếu có).		
5	Kiểm chứng việc xác định nguyên nhân gốc rễ, việc xác định và thực hiện HĐKP (nếu có).	- Trưởng đoàn đánh giá - ĐDLLĐ	

6	Sơ kết/tổng kết Kế hoạch ĐGNB.	ĐDLĐ	Báo cáo tóm tắt ĐGNB
---	--------------------------------	------	----------------------

Điều 17. Quy định

1. ĐGNB là hoạt động được thực hiện nhằm mục đích xác định xem HTQLCL có phù hợp với các yêu cầu luật định, chế định, các yêu cầu của ISO 9001: 2008 và các yêu cầu của Lãnh đạo Sở, xác định việc áp dụng HTQLCL có hiệu lực và được duy trì.

2. Kiểm tra là hoạt động để tăng cường hiệu lực quản lý hành chính nhà nước, bao gồm hai hình thức: Sở tự kiểm tra (kiểm tra nội bộ) và kiểm tra của cấp trên có thẩm quyền.

3. Sở tự kiểm tra được hiểu là việc thực hiện theo dõi và đo lường dịch vụ hành chính công (sản phẩm) cũng như quá trình hoạt động của Sở.

4. Chuẩn mực chấp nhận - chuẩn mực theo dõi và đo lường của dịch vụ hành chính công của Sở chính là các HTTLBN (bao gồm cả VBQPPL và VBADPL) và HTTLNB phù hợp với ISO 9001: 2008.

5. Điểm tìm thấy trong ĐGNB bao gồm NC và điểm nhận xét lưu ý/nhắc nhở.

a) NC bao gồm 02 mức độ:

- NC nhẹ/nhỏ: quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu của HTQLCL chưa phù hợp chưa đầy đủ và chưa chính xác, thiếu sót, sai sót.

- NC nặng: hoàn toàn không thỏa mãn và/hoặc không đề cập đến một điều khoản trong ISO 9001: 2008 mà Sở cần phải tuân thủ và đáp ứng; quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu hoàn toàn KPH với yêu cầu luật định, chế định liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng; nhiều điểm KPH nhẹ/nhỏ được phát hiện xuyên suốt, rải rác trong HTQLCL và có tính chất lặp lại mang tính hệ thống.

b) Điểm lưu ý/nhắc nhở là những điểm chưa đủ bằng chứng để kết luận là NC nhẹ/nhỏ, cần phải thu thập thêm thông tin để kiểm tra xác nhận; những điểm mang tính góp ý, xây dựng nhằm mục đích cải tiến (nếu tiến hành thực hiện HĐKP đối với điểm lưu ý thì sẽ mang lại giá trị tốt hơn cho HTQLCL).

6. Theo Kế hoạch ĐGNB được ban hành hàng năm, Sở tiến hành ĐGNB định kỳ ít nhất một lần/năm sao cho tất cả các quá trình của HTQLCL và tất cả các điều khoản của ISO 9001: 2008 được rà soát việc vận hành.

7. Kế hoạch ĐGNB được ĐDLĐ hoạch định có cân nhắc đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và công việc của các PCM liên quan được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước đó.

8. Chuẩn mực, phạm vi, phương pháp và kỹ thuật đánh giá được đề cập đầy đủ trong Kế hoạch ĐGNB. Việc lựa chọn các chuyên gia ĐGNB và tiến hành đánh giá phải đảm bảo tính khách quan và vô tư của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

9. Trưởng đoàn đánh giá theo KHĐGNB, phân công cho đánh giá viên (gọi tắt là ĐGV) trong đoàn, thống nhất với Trưởng PCM/bộ phận được đánh giá trước khi tiến hành đánh giá ít nhất 1 ngày làm việc.

10. Theo định kỳ/CCT yêu cầu ĐGNB đột xuất thì Kế hoạch ĐGNB được gửi đến các trường đoàn đánh giá và bên được đánh giá liên quan trước tối thiểu ba ngày làm việc/một ngày làm việc.

11. Khi tiến hành ĐGNB, nếu phát sinh NC thì ĐGV nội bộ viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP và thực hiện báo cáo ĐGNB (kết quả đánh giá) chuyển đến bên được đánh giá trong cuộc họp bề mặt; Bên được đánh giá cũng ấn định ngày dự kiến hoàn tất HĐKP trong cuộc họp này.

12. Bên được đánh giá tiến hành xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định HĐKP cần thiết bằng cách viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP tiếp theo là thực hiện những hành động đã xác định.

13. Sau thời hạn dự kiến hoàn tất HĐKP, bên đánh giá tiến hành kiểm chứng, viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP, hồ sơ đã hoàn tất này chuyển đến ĐDLĐ.

14. Hồ sơ đã hoàn tất của Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP phát sinh từ ĐGNB do ĐDLĐ lưu trữ bản chính và sao chụp một bản sao cho bên được đánh giá lưu trữ.

15. ĐDLĐ tổng hợp thống kê các NC của ĐGNB và bản chất của các NC quan trọng (nếu cần thiết) và phân tích điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL bằng Báo cáo tóm tắt ĐGNB sau khi kết thúc ĐGNB và chuyển đến GĐS.

16. Việc sơ kết/tổng kết các Kế hoạch ĐGNB được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo.

Điều 18. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch ĐGNB.	- PCM liên quan - ĐDLĐ	01 năm
2	Kế hoạch chi tiết ĐGNB.		
3	Phiếu đề nghị HĐKP.		
4	Báo cáo ĐGNB.		
5	Báo cáo tóm tắt ĐGNB.		

Mục 5

THỦ TỤC KIỂM SOÁT DỊCH VỤ KHÔNG PHÙ HỢP (SAU KHI KIỂM TRA)

Điều 19. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Phát hiện, ghi nhận dịch vụ KPH.	Người phát hiện	Phiếu theo dõi hồ sơ/kiểm soát quá
2	Xác định sự khắc phục cần thiết để xử lý dịch vụ KPH, loại bỏ		

	sự KPH đã được phát hiện.	PCM liên quan	trình
3	Thực hiện sự khắc phục.		

Điều 20. Quy định

1. Dịch vụ KPH là những sự KPH (lỗi) phát sinh từ việc theo dõi, đo lường quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng từ ĐGNB, từ kiểm tra nội bộ hoặc từ phản hồi của khách hàng; được phân loại như sau:

a) Lỗi trễ hạn: trễ hạn công đoạn so với thời gian công đoạn (nếu có quy định) hoặc trễ hạn so với tổng thời gian chuẩn (tối đa) quy định trong Phiếu theo dõi hồ sơ/Phiếu kiểm soát quá trình/quy trình tương ứng.

b) Lỗi thất lạc/hư hỏng hồ sơ: thất lạc/hư hỏng hồ sơ mà không khắc phục được, bao gồm hồ sơ đầu vào (thành phần hồ sơ khách hàng nộp), hồ sơ phát sinh trong quy trình thụ lý hồ sơ và hồ sơ đầu ra (kết quả).

c) Lỗi nghiệp vụ: soạn thảo các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, không chính xác, có thiếu sót, có sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: những lỗi không phải là các lỗi trên và các lỗi phát sinh từ việc khách hàng nhận và phát hiện (kết quả) có sai sót (nếu có), nghĩa là sản phẩm KPH được phát hiện sau khi trả kết quả hoặc đã bắt đầu sử dụng.

2. Khi ghi nhận những lỗi phát sinh như trên vào phần xử lý những sự KPH phát sinh trong quy trình của Phiếu theo dõi hồ sơ (quy trình)/kiểm soát quá trình (các BM để sử dụng cho việc kiểm soát quá trình), phòng liên quan ghi nhận bản chất sự KPH, nghĩa là ghi cụ thể thực tế phát sinh lỗi như thế nào vào phần Diễn giải sự KPH phát sinh.

3. Việc xử lý những lỗi phát sinh như trên được ghi nhận vào phần xử lý những sự KPH phát sinh trong quy trình của Phiếu theo dõi hồ sơ/Phiếu kiểm soát quá trình, nghĩa là ghi nhận cụ thể hành động thực tế vào phần Cách xử lý và ký tên vào phần Người xử lý theo một trong những cách như sau:

a) Lỗi trễ hạn: công việc của công đoạn sau được thực hiện để đáp ứng quy định về thời gian công đoạn và tổng thời gian chuẩn cho công đoạn trễ hạn trước đó.

b) Lỗi thất lạc/hư hỏng hồ sơ: tìm hoặc khôi phục hồ sơ, nếu hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ/hồ sơ (kết quả) không tìm thấy hoặc khôi phục được thì làm lại, nếu hồ sơ nộp vào của khách hàng không tìm thấy hoặc khôi phục được thì ra văn bản thông báo về việc thất lạc/hư hỏng hồ sơ chuyển đến khách hàng và biên bản họp xem xét HTQLCL của phòng liên quan, của GDS bắt buộc phải đề cập nội dung này.

c) Lỗi nghiệp vụ: chỉnh sửa/bổ sung/làm lại đối với các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, chính xác, có thiếu sót, sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: xử lý bản chất của sự KPH đối với từng trường hợp cụ thể.

4. Đối với việc thực hiện quy trình tương ứng nêu trong Quy chế này hoặc Phiếu theo dõi hồ sơ/Phiếu kiểm soát quá trình không được sử dụng do áp dụng công nghệ

thông tin thay thế hoặc không có Phiếu theo dõi hồ sơ/Phiếu kiểm soát quá trình, việc xác định bản chất và xử lý sự KPH (lỗi) do PCM chứng minh bằng các văn bản hồ sơ liên quan.

5. Khi những sự KPH như trên phát sinh từ ĐGNB, từ kiểm tra nội bộ thì việc xử lý được thực hiện theo Quy trình ĐGNB và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ.

6. Sau đó, nếu cần thiết thì người xử lý đề nghị thực hiện HĐKP để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự KPH đã được phát hiện và tránh tái diễn sự KPH theo Quy trình thực hiện hành động khắc phục các điểm KPH, ghi nhận vào Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP/PN (chọn ô dịch vụ KPH).

7. Việc tổng hợp về sự KPH của dịch vụ được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Báo cáo hoạt động của Hệ thống và Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo.

Điều 21. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/ hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu theo dõi hồ sơ /Phiếu kiểm soát quá trình.	PCM liên quan	Theo hồ sơ lưu của từng thủ tục trong phạm vi áp dụng
2	Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP/HĐPN.	PCM liên quan	01 năm

Mục 6 THỦ TỤC THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP

Điều 22. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/Hồ sơ
1	Phát hiện, ghi nhận sự KPH, chuyển đến ĐDLĐ.	Người phát hiện	Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP
2	Chuyển đến PCM liên quan phát sinh sự KPH.	- ĐDLĐ - Phòng liên quan phát sinh sự KPH	- Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP - Sổ theo dõi HĐKP/PN
3	Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự KPH.	Phòng liên quan phát sinh sự KPH	
4	Xác định HĐKP cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ và tránh tái diễn sự KPH.		
5	ĐDLĐ cho ý kiến (nếu	ĐDLĐ	

	có).		Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP
6	Thực hiện HĐKP và lưu hồ sơ (nếu có).	Phòng liên quan phát sinh sự KPH	
7	Kiểm chứng HĐKP đã thực hiện.	- Người phát hiện/được phân công	- Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP - Sổ theo dõi HĐKP/PN
8	Chuyển đến ĐDLĐ.	- ĐDLĐ	

Điều 23. Quy định

1. HĐKP bắt nguồn từ:

a) Phản hồi/ khiếu nại của khách hàng: Sau khi đã giải quyết phản hồi/ khiếu nại của khách hàng, đối với phản hồi nếu cần thiết/ khiếu nại, các phòng liên quan đều phải đề nghị thực hiện HĐKP.

b) Dịch vụ KPH: Sau khi đã xử lý dịch vụ KPH, tùy mức độ hoặc yêu cầu của ĐDLĐ/CCT các phòng liên quan đề nghị thực hiện HĐKP.

c) ĐGNB: Các NC nặng hoặc nhẹ/nhỏ được phát hiện trong những lần ĐGNB đều được thực hiện HĐKP.

d) Theo dõi và đo lường các quá trình trong hệ thống: Bất cứ khi nào phát hiện sự KPH trong khi vận hành các hoạt động tác nghiệp theo tài liệu của HTQLCL, nếu cần thiết các phòng liên quan đều có thể đề nghị thực hiện HĐKP.

đ) Phân tích dữ liệu: kết quả của việc phân tích dữ liệu không đạt (bao gồm kết quả thực hiện không đạt so với mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện không đạt so với kế hoạch đề ra), các phòng liên quan đều phải đề nghị thực hiện HĐKP.

2. Sổ theo dõi HĐKP/PN được ĐDLĐ kiểm soát để theo dõi thực hiện các HĐKP khi có đề nghị phát sinh từ phòng này sang phòng khác.

3. HĐKP được thể hiện qua việc ghi nhận phiếu đề nghị thực hiện HĐKP/PN hoặc bảng tổng hợp HĐKP hoặc còn được thể hiện qua các văn bản khác liên quan (tổng hợp, báo cáo, biên bản họp).

4. Việc tổng hợp các HĐKP được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo.

Điều 24. Biểu mẫu áp dụng/Hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đề nghị thực hiện HĐKP	- ĐDLĐ - Các phòng liên quan	01 năm
2	Sổ theo dõi HĐKP /PN.		

Mục 7
THỦ TỤC THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA
TỪ KẾT QUẢ THỐNG KÊ

Điều 25. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ	
1	Ghi nhận vấn đề tiềm ẩn, chuyển VPS.	Người phát hiện	Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN	
2	Chuyển phòng liên quan phát sinh sự KPH hoặc có liên quan.	VPS	- Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN; - Sổ theo dõi HĐPN	
3	Xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề tiềm ẩn.	Phòng liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN	
4	Xác định HĐPN cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ và tránh xuất hiện sự KPH, trình ĐDLĐ.			
5	ĐDLĐ cho ý kiến (nếu có).	ĐDLĐ		
6	Thực hiện HĐPN và lưu hồ sơ (nếu có).	Phòng liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn		
7	Kiểm chứng HĐPN đã thực hiện.	- Người phát hiện - VPS		
8	Chuyển ĐDLĐ.	- VPS - ĐDLĐ		- Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN - Sổ theo dõi HĐKP/PN

Điều 26. Quy định

1. HĐPN bắt nguồn từ: phân tích dữ liệu – kết quả của việc phân tích dữ liệu đạt (bao gồm kết quả thực hiện đạt so với mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện đạt so với kế hoạch đề ra) nhưng kết quả đó quá thấp hoặc thể hiện sự biến động và không ổn định.

2. Sổ theo dõi HĐKP/PN được VPS kiểm soát để theo dõi việc thực hiện các HĐPN khi có đề nghị phát sinh từ phòng này sang phòng khác.

3. HĐPN được thể hiện qua việc ghi nhận Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN hoặc thể hiện qua các văn bản khác liên quan (tổng hợp, báo cáo, biên bản họp).

4. Việc tổng hợp HĐPN (nếu có) được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản họp xem xét HTQLCL của Lãnh đạo.

Điều 27. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đề nghị thực hiện HĐPN.	- VPS - Các phòng liên quan	01 năm
2	Sổ theo dõi HĐKP/PN.	- VPS - Các phòng liên quan	01 năm

Mục 8
THỦ TỤC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ HỒ SƠ

Điều 28. Quy trình

STT	Công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Hướng dẫn khách hàng đến liên hệ.	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ (gọi tắt là TNHS)	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ.
2	Kiểm tra, xem xét hồ sơ.	Nhân viên TNHS	Yêu cầu về hồ sơ theo quy định của Thủ tục hành chính tương ứng.
3	Tiếp nhận hồ sơ.	Nhân viên TNHS	- Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ. - Phiếu xem xét/tiếp nhận hồ sơ của các thủ tục hành chính tương ứng
4	Bàn giao hồ sơ cho PCM.	Nhân viên giao nhận hồ sơ và nhân viên PCM	Sổ giao nhận hồ sơ.
5	Nhận hồ sơ, kết quả từ PCM.		
7	Trình ký.	Nhân viên giao nhận hồ sơ	
8	Photo giấy tờ, hồ sơ.	Nhân viên photo	
9	Đóng dấu giấy tờ, hồ sơ.	Nhân viên văn thư	

10	Trả kết quả.	Nhân viên TNHS	- Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ. - Phiếu tìm hiểu ý kiến khách hàng.
11	Lưu hồ sơ.	Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ	- Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ. - Phiếu xem xét/tiếp nhận hồ sơ của các thủ tục hành chính tương ứng. - Sổ giao nhận hồ sơ. - Phiếu tìm hiểu ý kiến khách hàng.
12	Kiểm tra, giám sát hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.	- Tổ trưởng Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ - GDS, Phó GDS/Đại diện lãnh đạo	Phiếu yêu cầu HĐKP (nếu cần)

Điều 29. Quy định

1. Kiểm tra, xem xét hồ sơ:

- Căn cứ vào quy định hiện hành liên quan đến lĩnh vực cần giải quyết, nhân viên TNHS kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của bộ hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ, nhân viên TNHS trả lại hồ sơ và hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ để khách hàng hoàn chỉnh, bổ sung hồ sơ cho phù hợp.

- Yêu cầu chung: Các hồ sơ phải đầy đủ, đúng thể thức, rõ ràng, không tẩy xóa, nhàu nát, rách.

- Yêu cầu cụ thể:

+ Đối với hồ sơ công bố hợp chuẩn – Xem Phụ lục 1.

+ Đối với hồ sơ công bố hợp quy – Xem Phụ lục 2.

2. Tiếp nhận hồ sơ:

- Nếu khách hàng đã cung cấp hồ sơ đầy đủ, đúng quy định, Công chức TNHS sắp xếp hồ sơ theo thứ tự, và:

+ Vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ;

+ Lập phiếu Tiếp nhận hồ sơ có xác nhận của hai bên;

- Trường hợp có khúc mắc trong công tác tiếp nhận hồ sơ, Tổ trưởng Tổ một cửa là người có quyết định cuối cùng.

3. Bàn giao hồ sơ cho PCM:

- Công chức giao nhận hồ sơ có trách nhiệm bàn giao ngay hồ sơ cho PCM. Việc bàn giao phải có xác nhận của hai bên.

- Trường hợp hồ sơ được nhận vào cuối giờ buổi làm việc thì bàn giao hồ sơ vào đầu giờ làm việc tiếp theo.

4. Nhận hồ sơ, kết quả từ PCM:

- Nhân viên giao nhận hồ sơ có trách nhiệm nhận bàn giao hồ sơ từ PCM. Việc bàn giao phải có xác nhận của hai bên.

- Trường hợp hồ sơ được nhận vào cuối giờ buổi làm việc thì bàn giao hồ sơ vào đầu giờ làm việc tiếp theo.

5. Trình ký:

- Công chức giao nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ trình ký Lãnh đạo Sở.

- Sau khi đã có ký duyệt của Lãnh đạo Sở, Công chức giao nhận phải chuyển giao ngay cho nhân viên photo giấy tờ hồ sơ.

6. Photo giấy tờ, hồ sơ:

Nhân viên photo phải thực hiện nhanh chóng, đúng, đủ các hồ sơ, giấy tờ theo yêu cầu. Sau đó chuyển trả lại công chức giao nhận hồ sơ.

7. Đóng dấu giấy tờ, hồ sơ:

- Nhân viên giao nhận chuyển giấy tờ hồ sơ cho văn thư Sở.

- Việc đóng dấu và vào sổ theo dõi văn thư do văn thư Sở đảm nhận, thực hiện theo quy định.

- Sau khi đã đóng dấu hoàn chỉnh, đầy đủ, nhân viên giao nhận chuyển giao hồ sơ cho nhân viên trực Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ.

8. Trả kết quả:

- Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ chỉ trả kết quả giải quyết công việc cho khách hàng 01 lần/vụ việc.

- Nhân viên TNHS là người trả kết quả giải quyết công việc cho khách hàng.

- Yêu cầu khách hàng xuất trình Biên nhận và thu hồi lại Biên nhận hồ sơ.

- Việc giao nhận kết quả phải được ghi nhận trong Sổ theo giải quyết hồ sơ, cung cấp để khách hàng cho ý kiến vào Phiếu ý kiến của khách hàng về công tác một cửa.

- Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định thì Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ có trách nhiệm thông báo cho khách hàng biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

9. Lưu hồ sơ:

- Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ lưu giữ các hồ sơ: Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, các Phiếu Tiếp nhận hồ sơ tương ứng Sổ giao nhận hồ sơ, Phiếu ý kiến của khách hàng về công tác tiếp nhận và trả hồ sơ.

- Các PCM có trách nhiệm lưu hồ sơ về kết quả giải quyết theo quy định tại các quy trình liên quan.

10. Kiểm tra, giám sát hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

- Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ có trách nhiệm theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ để trao đổi thông tin với bên nộp hồ sơ khi cần.

- Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ có trách nhiệm theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ để trao đổi thông tin với PCM để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ đúng quy định.

- Lãnh đạo VPS/Tổ trưởng Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ xem xét hồ sơ công việc vào cuối mỗi buổi làm việc; Lập báo cáo về hoạt động của Tổ vào các cuộc họp giao ban hàng tháng hoặc đột xuất theo yêu cầu của GDS hoặc Phó GDS phụ trách công tác cải cách hành chính.

- Phó GDS/Đại diện lãnh đạo kiểm tra việc tuân thủ quy định của công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ đột xuất hoặc định kỳ hàng tháng.

Điều 30. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ	Tổ tiếp nhận và trả hồ sơ	vĩnh viễn
2	Phiếu tiếp nhận hồ sơ công bố HC/HQ		10 năm
3	Sổ giao nhận hồ sơ		Vĩnh viễn
4	Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ		10 năm
5	Phiếu ý kiến khách hàng		05 năm

Mục 9

QUY ĐỊNH VỀ LẬP KẾ HOẠCH

Điều 31. Nội dung

Ngoài các kế hoạch được xây dựng từ các yêu cầu của các quy trình như ĐGNB, đào tạo, tuyển dụng... các kế hoạch theo yêu cầu tác nghiệp của Sở gồm có:

1. Kế hoạch năm:

a) Kế hoạch hoạt động năm của Sở:

- VPS thực hiện vào tháng 11 của năm trên cơ sở tổng hợp của PCM, báo cáo hoạt động của Sở (các kết quả thực hiện các chương trình, nhiệm vụ của UBND TP, Giám đốc Sở giao, tổng hợp từ các PCM và các chỉ đạo của cấp trên).

- Dự thảo kế hoạch năm hoàn tất vào trước ngày 25/11, gửi các PCM góp ý (GDS có thể triệu tập họp nếu có nhiều ý kiến khác biệt so bản dự thảo), Kế hoạch này được GDS phê duyệt và ban hành chậm nhất là ngày 25/12.

b) Kế hoạch năm của PCM:

- Đầu tháng 8 hàng năm hoặc vào thời điểm Sở yêu cầu, phòng xem xét việc lập kế hoạch hoạt động năm kế tiếp của phòng. Từng lĩnh vực hoạt động có thể được

Trưởng phòng trực tiếp thực hiện hoặc phân công người thực hiện. Trưởng phòng trực tiếp chỉ đạo và quyết định.

- Nội dung xem xét để lập kế hoạch hoạt động năm bao gồm:
 - + Nhu cầu của xã hội trong phạm vi chức năng và nguồn lực của PCM.
 - + Theo chỉ đạo của cấp trên: Bộ Nội vụ và Sở Nội vụ Tp. Hồ Chí Minh, Giám đốc Sở
 - + Năng lực hoạt động liên quan của các bên.
 - + Tài liệu: các tài liệu bên ngoài, các quy định của pháp luật liên quan đến các lĩnh vực hoạt động của PCM.
 - + Kết quả đánh giá kết quả hoạt động của những năm trước và của năm hiện tại tính đến thời điểm xem xét.
 - + Kinh phí cho hoạt động của PCM (nếu có).
- Kế hoạch hoạt động chuyên môn của PCM.
- Kế hoạch năm được GDS phê duyệt.

2. Kế hoạch thực hiện MTCL:

a) Kế hoạch thực hiện MTCL của Sở: ĐDLĐ lập/chỉnh sửa KHTHMT của Sở sau khi MTCL ban hành mới hàng năm (chậm nhất là 31/12 năm trước liền kề) hoặc được chỉnh sửa theo quy định của GDS.

b) Kế hoạch thực hiện MTCL của PCM:

- Phòng phải lập Kế hoạch thực hiện MTCL hàng năm của phòng.
- Nội dung xem xét để lập Kế hoạch thực hiện MTCL bao gồm:
 - + Kế hoạch thực hiện mục tiêu năm của Sở đã phê duyệt
 - + Kế hoạch hoạt động năm của PCM đã được GDS phê duyệt.
 - + MTCL của PCM.
- + Toàn bộ các yêu cầu khác cần để thực hiện kế hoạch năm và đảm bảo Mục tiêu chất lượng của phòng: nhân lực, trang thiết bị, chuẩn, đào tạo, tài liệu ...
- Kế hoạch thực hiện MTCL được Trưởng phòng ký duyệt.

3. Điều chỉnh kế hoạch năm:

a) Điều chỉnh kế hoạch năm của Sở:

- Vào tháng 7 của năm/theo yêu cầu của GDS, VPS rà soát, điều chỉnh (nếu cần) kế hoạch hoạt động năm của Sở qua tổng hợp điều chỉnh kế hoạch năm từ các PCM gửi lên (kèm Tờ trình GDS phê duyệt đồng ý) và chỉ đạo từ GDS.
- Kế hoạch năm điều chỉnh (nếu có) được GDS phê duyệt trước khi ban hành.

b) Điều chỉnh kế hoạch năm của PCM:

- Định kỳ vào tháng 6 hàng năm hoặc khi có những thay đổi đột xuất liên quan đến việc thực hiện Kế hoạch hoạt động năm của PCM, Trưởng PCM xem xét việc điều chỉnh Kế hoạch hoạt động năm của Phòng.
- Nội dung xem xét để điều chỉnh Kế hoạch năm bao gồm:
 - + Kết quả thực hiện Kế hoạch 6 tháng đầu năm (từ tháng 12 năm trước đến hết tháng 5 của năm hiện tại).
 - + Mục tiêu chất lượng năm của Phòng.
 - + Chỉ đạo của cấp trên cho hoạt động của PCM 6 tháng cuối năm.

+ Những yếu tố khác có ảnh hưởng đến việc thực hiện Kế hoạch hoạt động của PCM trong 6 tháng cuối năm.

- Việc xem xét điều chỉnh Kế hoạch năm hoàn thành khi Tờ trình điều chỉnh kế hoạch được GDS ký duyệt.

Điều 32. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Tờ trình điều chỉnh KH năm	VPS, PCM liên quan	
2	Kế hoạch hoạt động		
3	Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng	ĐDLĐ, PCM	

Mục 10

QUY ĐỊNH TỔNG HỢP BÁO CÁO

Điều 33. Nội dung

TT	Tên Báo cáo	Biểu mẫu áp dụng	Thời gian nộp	Thời gian hoàn thành
1	Báo cáo tổng hợp tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng, 11 tháng, năm.	Báo cáo các phòng: Báo cáo hoạt động tháng/quý/năm... Báo cáo Chi cục: Báo cáo hoạt động tháng/quý/năm...	Các phòng gửi báo cáo về Văn phòng Sở theo quy định về chế độ báo cáo	Báo cáo tổng hợp theo quy định về chế độ báo cáo
2	Báo cáo nhanh các công việc do UBND Thành phố, Sở, ban, ngành giao	- Báo cáo tóm tắt các công việc trình UBNDTP chưa được giải quyết tính đến ngày... - Báo cáo tóm tắt tình hình thực hiện các nhiệm vụ do UBNDTP giao tính đến ngày...	Các phòng gửi báo cáo về Văn phòng Sở theo quy định về chế độ báo cáo.	Báo cáo tổng hợp theo quy định về chế độ báo cáo
3	Báo cáo công tác tài chính.	Theo biểu mẫu yêu cầu.	Khi có yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt thực hiện theo mẫu báo cáo và Kế toán thực hiện.	Theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

4	Báo cáo tình hình tiết kiệm, chống lãng phí.	Theo biểu mẫu yêu cầu.	Khi có yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt thực hiện theo mẫu báo cáo và Kế toán thực hiện.	Theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.
5	Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ trọng tâm.	Theo biểu mẫu yêu cầu.	Khi có yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt thực hiện theo mẫu báo cáo và các phòng chuyên môn thực hiện.	Theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.
6	Báo cáo khác theo yêu cầu của các Sở, ban, ngành liên quan.	Theo biểu mẫu yêu cầu.	Khi có yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt thực hiện theo mẫu báo cáo và các phòng chuyên môn thực hiện, Văn phòng Sở tổng hợp.	Theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Điều 34. Quy định

1. Thể thức và hình thức trình bày báo cáo: Công chức tổng hợp và Công chức phụ trách báo cáo có trách nhiệm thực hiện theo Thông tư 01/2011/TT-BNV.

2. Cách thức nộp báo cáo:

a) Đối với báo cáo các phòng:

Các phòng khi gửi báo cáo về bộ phận tổng hợp của Văn phòng Sở phải gửi báo cáo bằng 02 hình thức: bằng giấy và file điện tử (thông qua email, mạng nội bộ, ổ lưu trữ di động...).

b) Đối với báo cáo của Sở:

Báo cáo của Sở được gửi ra bên ngoài bằng hình thức: bằng giấy hoặc file giấy và file điện tử nếu các cấp có thẩm quyền yêu cầu.

3. Thời gian báo cáo:

a) Báo cáo công tác tháng 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11: Các phòng chốt số liệu công tác trước ngày 10 hàng tháng hoặc nhận được yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt. Các phòng có trách nhiệm nộp báo cáo cho Văn phòng Sở tổng hợp (bằng giấy và file mềm) để tổng hợp và trình ký cho Lãnh đạo Sở ban hành.

b) Báo cáo công tác quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm: Các phòng thực hiện theo quy định về chế độ báo cáo. Các phòng có trách nhiệm nộp báo cáo cho Văn phòng Sở (bằng bản giấy và file) để tổng hợp và trình ký cho lãnh đạo Sở ban hành.

c) Báo cáo công tác tài chính: Khi có yêu cầu báo cáo được Lãnh đạo Sở phê duyệt thực hiện theo mẫu báo cáo và Kế toán có trách nhiệm thực hiện báo cáo này.

d) Báo cáo tình hình sử dụng và tiết kiệm điện, nước, điện thoại, VPP: Khi nhận được yêu cầu báo cáo, bộ phận Kế toán có trách nhiệm thực hiện báo cáo này.

e) Báo cáo thực hiện nhiệm vụ trọng tâm: Khi nhận được yêu cầu báo cáo, được Lãnh đạo Sở phê duyệt các phòng có trách nhiệm thực hiện báo cáo này.

f) Báo cáo khác theo yêu cầu của các Sở ban ngành liên quan: Khi nhận được yêu cầu báo cáo, được Lãnh đạo Sở phê duyệt các phòng có trách nhiệm thực hiện báo cáo này.

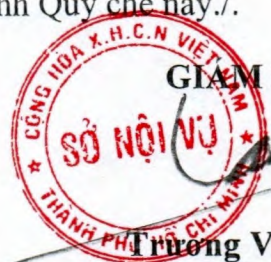
Điều 35. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

Stt	Tên biểu mẫu	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu	Ghi chú
1	Báo cáo hoạt động tháng/quý/năm...	Văn thư Sở, PCM và bộ phận tổng hợp báo cáo.	10 năm	Báo cáo quý, 6 tháng, 9 tháng, năm thì thời gian lưu là 20 năm
2	Báo cáo hoạt động tháng/quý/năm...			
3	- Báo cáo tóm tắt các công việc Sở Nội vụ trình UBND TP chưa được giải quyết tính đến ngày... - Báo cáo tóm tắt tình hình thực hiện các nhiệm vụ do UBND TP giao tính đến ngày...			
4	Biểu mẫu theo yêu cầu		10 năm	

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 36. Trách nhiệm thực hiện

Các PCM, CCNLD thuộc Sở, các đối tượng áp dụng của Quy chế và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này./.


GIAM ĐỐC
[Signature]
Trương Văn Lắm