

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: **1807**/QĐ-BKHĐT

Hà Nội, ngày **18** tháng **12** năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo
Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cơ quan thống kê
ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương**

BỘ TRƯỞNG BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

Căn cứ Quyết định số 10/2020/QĐ-TTg ngày 18 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thống kê thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

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;

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Thống kê và Chánh Văn phòng Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương.

Mô hình khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương công bố kèm theo Quyết định này được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Bộ Kế hoạch và Đầu tư (<http://www.mpi.gov.vn>) và Tổng cục Thống kê (<https://www.gso.gov.vn>).

Điều 2. Các cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương căn cứ Mô hình khung được công bố theo Quyết định này xây dựng và phê duyệt HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Tổng cục trưởng Tổng cục Thống kê, Chánh Văn phòng Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Thủ trưởng các cơ quan Thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Trong quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Mô hình khung, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời bằng văn bản về Bộ Kế hoạch và Đầu tư (qua Tổng cục Thống kê) để xem xét, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung. / *gn*

Nơi nhận:

- Như Điều 4 ;
- Bộ KH&CN;
- Các đồng chí Lãnh đạo Bộ;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Các đơn vị thuộc Tổng cục Thống kê;
- Lưu: VT, TCTK_{14b}.



BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ

GIỚI THIỆU
VỀ MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2015 TỔNG CỤC THỐNG KÊ

Hà Nội, năm 2020

GIỚI THIỆU
VỀ MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
CỦA TỔNG CỤC THỐNG KÊ

1. 1. Lịch sử hình thành và phát triển Tổng cục Thống kê Việt Nam

Ngay trong thời gian đầu cách mạng mới thành công, trong muôn vàn khó khăn của thời kỳ chống thù trong giặc ngoài, ngày 6 tháng 5 năm 1946, Chủ tịch Hồ Chí Minh, Chủ tịch Chính phủ lâm thời nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa đã ký sắc lệnh số 61/SL quy định bộ máy tổ chức của Bộ quốc dân kinh tế gồm các phòng, ban, nha trực thuộc, trong đó có Nha Thống kê Việt Nam. Để ghi nhớ sâu sắc công ơn của Bác Hồ vĩ đại đối với quá trình xây dựng và trưởng thành của ngành thống kê, để phù hợp với thực tế lịch sử, và được sự đồng ý của Thủ tướng Chính phủ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Ngành Thống kê đã lấy ngày 6 tháng 5 năm 1946 là ngày thành lập ngành Thống kê Việt Nam.

Ngày 20/2/1956, Thủ tướng Chính phủ ban hành Điều lệ số 695/TTg về tổ chức Cục Thống kê Trung ương (trong Ủy ban Kế hoạch Nhà nước), các cơ quan Thống kê địa phương và các tổ chức thống kê các Bộ của nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa. Cục Thống kê Trung ương được tổ chức tạm thời thành 5 phòng. Ở các địa phương có: Ban Thống kê khu, Ban Thống kê tỉnh, Ban Thống kê thành (ở các thành phố lớn), Thanh tra Thống kê huyện, phụ trách Thống kê xã.

Ngày 29/9/1961, Chính phủ ban hành Nghị định 131/CP quy định nhiệm vụ, quyền hạn và bộ máy Tổng cục Thống kê. Theo đó, Cục Thống kê Trung ương được nâng lên thành Tổng cục Thống kê.

Ngày 5/4/1974, Hội đồng Chính phủ đã ban hành Nghị định số 72/CP về tổ chức và hoạt động của Tổng cục Thống kê thay thế Nghị định 131/CP ngày 29/9/1961 của Hội đồng Chính phủ. Tổng cục Thống kê quản lý tập trung thống nhất hệ thống tổ chức Thống kê Nhà nước và hệ thống thông tin kinh tế trong nền kinh tế quốc dân. Hệ thống tổ chức Thống kê Nhà nước quản lý theo ngành dọc, bao gồm: Tổng cục Thống kê, Chi cục Thống kê tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các Phòng Thống kê, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, khu phố của thành phố trực thuộc Trung ương.

Ngày 10/11/1975, thành lập Chi cục Thống kê Thành phố Hồ Chí Minh, một mốc quan trọng trong việc thành lập Chi cục Thống kê các tỉnh phía Nam sau khi thống nhất đất nước. Trước đó, vào cuối năm 1964, một số cán bộ miền Nam tập kết ra Bắc làm việc tại Tổng cục Thống kê đã trở về miền Nam công tác và trở thành lực lượng nòng cốt để phát triển công tác thống kê, phục vụ sự lãnh đạo, chỉ đạo của Mặt trận dân tộc giải phóng miền Nam Việt Nam và Chính phủ Cách mạng Lâm thời miền Nam Việt Nam. Tính đến trước ngày 30/4/1975, Tổng cục Thống kê đã điều động hàng trăm cán bộ thống kê miền Bắc vào phục vụ chiến trường miền Nam.

Ngày 11/5/1988, Hội đồng Bộ trưởng ra Quyết định số 81/HĐBT quy định lại chức năng, nhiệm vụ và tổ chức bộ máy của ngành Thống kê các cấp. Theo Quyết định này, bộ máy thống kê địa phương được chuyển giao từ Tổng cục

Thống kê quản lý sang Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quản lý.

Ngày 23/3/1994, Chính phủ ban hành Nghị định số 23/CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Tổng cục Thống kê thay thế Nghị định số 72/CP ngày 5/4/1974 của Hội đồng Chính phủ. Theo Nghị định này, Tổng cục Thống kê trở lại quản lý theo ngành dọc, thay thế Quyết định 81/HĐBT ngày 5/11/1988 của Hội đồng Bộ trưởng. Đây là sự kiện có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với sự phát triển và trưởng thành của Ngành Thống kê, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động thống kê trong giai đoạn công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Ngày 03/9/2003, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 101/2003/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thống kê thay thế Nghị định số 23/CP ban hành ngày 23/3/1994 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Tổng cục Thống kê. Theo đó, tổ chức ngày Tổng cục Thống kê gồm 13 đơn vị hành chính và 4 đơn vị sự nghiệp trực thuộc.

Ngày 4/01/2007, Chính phủ ban hành Nghị định số 01/2007/NĐ-CP, theo đó Tổng cục Thống kê chuyển vào Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

Ngày 13/01/2010, Chính phủ ban hành Nghị định số 03/2010/NĐ-CP về quy định nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức thống kê bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

Ngày 24/8/2010, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 54/2010/QĐ-TTg về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thống kê trực thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư. Theo đó, Tổng cục Thống kê tiếp tục được tổ chức thành hệ thống ngành dọc đến cấp huyện. Ở Trung ương, cơ quan Tổng cục Thống kê thành lập thêm 3 đơn vị cấp Vụ giúp Tổng cục trưởng thực hiện chức năng quản lý Nhà nước là: Vụ Thống kê xây dựng và Vốn đầu tư; Vụ Thống kê Giá; Vụ Pháp chế, tuyên truyền và Thi đua khen thưởng. Ở địa phương, phòng Thống kê cấp huyện được chuyển thành Chi cục Thống kê trực thuộc Cục Thống kê tỉnh, thành phố.

Ngày 11/11/2013, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 65/2013/QĐ-TTg sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 1 điều 3 Quyết định số 54/2010/QĐ-TTg. Theo đó, hợp nhất Vụ Pháp chế, tuyên truyền và Thi đua - Khen thưởng và Thanh tra thành Vụ Pháp chế và Thanh tra Thống kê.

Ngày 18/3/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 10/2020/QĐ-TTg quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thống kê thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư, thay thế Quyết định số 54/2010/QĐ-TTg ngày 24/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 65/2013/QĐ-TTg ngày 11/11/2013 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 1 điều 3 Quyết định số 54/2010/QĐ-TTg. Với Quyết định mới này, Tổng cục Thống kê sẽ có thay đổi quan trọng về cơ cấu tổ chức nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách bộ máy hành chính Nhà nước tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, cơ quan Thống kê Trung ương có 15 đơn vị hành chính và 5 đơn vị sự nghiệp trực thuộc. Đặc biệt, việc thành lập Cục thu thập dữ liệu và ứng dụng công nghệ thông tin theo Quyết định này thể hiện nét tư duy mới trong hoạt động sản xuất thông tin thống

kê. Về Cục Thống kê địa phương, được tổ chức thành 5 phòng; Chi cục Thống kê cấp huyện sẽ sắp xếp lại theo lộ trình còn 486 chi cục vào năm 2021 và còn 420 chi cục vào năm 2022./.

1.2 Lý do và vai trò của việc lập mô hình khung

Trong những năm vừa qua, Chính phủ đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là CQHCCN). Ngày 20/6/2006, Thủ tướng chính phủ đã ký Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các CQHCCN. Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001, mô hình hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL) được xác định như một công cụ quan trọng hỗ trợ cho các CQHCCN trong việc chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; xây dựng một HTQLCL công việc trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, với chủ trương đẩy mạnh các nội dung cải cách hành chính, ngày 10/1/2007, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án Đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 (Đề án 30). Do đó, để kết nối các nội dung của Quyết định 144/2006/QĐ-TTg với nội dung, kết quả của Đề án 30, nhằm tăng cường hiệu quả của hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động cơ quan hành chính nhà nước, thống nhất triển khai trong cả nước, đáp ứng mục tiêu của Chính phủ nhằm xây dựng một nền hành chính văn minh, hiện đại, công khai minh bạch, ngày 30/9/2009, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg (dưới đây viết tắt là Quyết định 118). Quyết định 19/2014/QĐ-TTg áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước do Thủ tướng Chính phủ ban hành

Trên tinh thần của các quyết định đã công bố, Tổng cục Thống kê đã tổ chức xây dựng MHK cho các cơ quan trực thuộc. Mục đích của việc xây dựng MHK cho các Cơ quan trực thuộc là việc quy định thành phần cơ bản của một HTQLCL trong các cơ quan, bao gồm phạm vi áp dụng HTQLCL trong Các cơ quan; những tài liệu cần xây dựng và áp dụng trong HTQLCL của cơ quan và quy định mẫu quy trình xử lý công việc cho Cơ quan Cục Thống kê tỉnh, thành phố.

Mô hình khung được xây dựng để áp dụng chung thống nhất đảm bảo phù hợp với đặc thù từng lĩnh vực chức năng quản lý và đảm bảo tính khả thi, việc lựa chọn quy trình, thủ tục xây dựng mô hình khung của Tổng cục Thống kê đảm bảo đáp ứng được các tiêu chí: (i) có tính phổ biến, (ii) có tần xuất thực hiện cao, liên quan nhiều tới Khách hàng; (iii) thuận lợi cho việc xây dựng.

MHK sẽ giúp cho các đơn vị trực thuộc có thể dễ dàng hơn trong việc tìm hiểu cách thức xây dựng HTQLCL tại cơ quan, qua đó giảm thiểu tối đa chi phí liên các cơ quan trực thuộc có thể hoàn toàn chủ động nghiên cứu để tự xây dựng HTQLCL thích hợp cho cơ quan.

Mô hình khung gồm 3 phần chính:

Phần 1: Các yêu cầu chung

Phần này bao gồm các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng.

Các nội dung chính trong Phần 1 gồm:

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro);

- Mẫu 4 tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn:

- + Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ);

- + Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội;

- + Hướng dẫn Đánh giá nội bộ;

- + Hướng dẫn Kiểm soát sự KPH và HĐKP;

- Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc (nếu cần);

- Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng (nếu cần):

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác văn phòng: Quy trình Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác; Quy trình Hợp tác tuyển; Quy trình Quản lý tài sản, trang thiết bị; Quy trình chỉ tiêu nội bộ;

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác tổ chức cán bộ: Quy trình Nâng lương thường xuyên và trước thời hạn; Quy trình Đánh giá, phân loại CC, VC và người lao động;

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác kế hoạch tài chính: Quy trình lập dự toán thu, chi ngân sách nhà nước hàng năm; Quy trình phân bổ, giao dự toán ngân sách nhà nước hàng năm;

- +

Phần 2: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL

Nội dung chính của Phần 2 là hướng dẫn CQHCNN xác định phạm vi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Các cơ quan trực thuộc có trách nhiệm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, phân cấp tại các văn bản quy phạm pháp luật do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Tổng cục Thống kê xác định phạm vi áp dụng HTQLCL đối với các cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương là: Xây dựng, áp dụng cho các hoạt động liên quan đến chức năng, nhiệm vụ chính Tổng cục Thống kê phân công.

Phần 3: Tài liệu hướng dẫn xây dựng Hệ thống quy trình và Mẫu quy trình xử lý công việc

Nội dung chính của Phần 3 gồm hai loại tài liệu chính:

- Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc:

Tài liệu này được xây dựng với mục đích hướng dẫn cho các đơn vị biết được những yêu cầu về hệ thống tài liệu mà tiêu chuẩn yêu cầu; cách viết một quy trình xử lý công việc và một số những lưu ý cho các cán bộ khi triển khai viết các quy trình. Trong đó, hình thức xây dựng một quy trình xử lý công việc được nhấn

manh để đảm bảo sự vận dụng cách thức xây dựng hợp lý, phù hợp với trình độ, năng lực của đơn vị.

- Mẫu quy trình xử lý công việc cụ thể cho đơn vị:

Tổng cục Thống kê xây dựng mẫu quy trình ISO, giúp cho các đơn vị trực thuộc tham khảo, có thể lựa chọn phù hợp với đặc thù của từng cơ quan.

Bảng dưới đây mô tả sự tương ứng giữa MHK và các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

TT	Mô hình khung	Ghi chú
	Phần 1: Các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng. Các nội dung chính trong Phần 1 gồm:	
1.	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng - Chính sách Chất lượng - Mục tiêu chất lượng - Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro	
2.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	
3.	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	
4.	Hướng dẫn Đánh giá nội bộ	
5.	Hướng dẫn Kiểm soát sự KPH và HĐKP	
6.	<i>Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng.</i>	
7.	Quy trình Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác	
8.	Quy trình Điều động xe ô tô	
9.	Quy trình Hợp tác tuyển	
10.	Quy trình Quản lý tài sản, trang thiết bị	
11.	Quy trình Nâng lương thường xuyên và trước thời hạn	
12.	Quy trình Đánh giá, phân loại CC, VC và người lao động	
13.	Quy trình lập dự toán thu, chi ngân sách nhà nước hàng năm	
14.	Quy trình phân bổ, giao dự toán ngân sách nhà nước hàng năm	
15.	...	
	Phần 2: Hướng dẫn cơ quan thực hiện xác định phạm vi áp dụng.	
	Phần 3: Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc và mẫu quy trình xử lý công việc cụ thể	

MÔ HÌNH KHUNG

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
CHO CƠ QUAN THỐNG KÊ Ở TRUNG ƯƠNG
VÀ CƠ QUAN THỐNG KÊ Ở ĐỊA PHƯƠNG**



*Kèm theo Quyết định số: 1807/QĐ-BKHĐT
ngày 18 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư)*

PHẦN 1

CÁC YÊU CẦU CHUNG

Các nội dung chính trong Phần này gồm các tài liệu và biểu mẫu kèm theo, cụ thể như sau:

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro);

- Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc);

- Mẫu 4 tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn:

- + Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ);

- + Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội;

- + Hướng dẫn Đánh giá nội bộ;

- + Hướng dẫn Kiểm soát sự KPH và HDKP.

- Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng:

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác văn phòng: Quy trình Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác; Quy trình Hợp trục tuyến; Quy trình Quản lý tài sản, trang thiết bị; Quy trình chi tiêu nội bộ

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác tổ chức cán bộ: Quy trình Nâng lương thường xuyên và trước thời hạn; Quy trình Đánh giá, phân loại CC, VC và người lao động;

- + Các quy trình thuộc lĩnh vực công tác kế hoạch tài chính: Quy trình lập dự toán thu, chi ngân sách nhà nước hàng năm; Quy trình phân bổ, giao dự toán ngân sách nhà nước hàng năm;

- +

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ



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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

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

1.1. Lịch sử hình thành:

- Tên đơn vị: Tổng cục Thống kê;

Địa điểm trụ sở chính: 54 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội;

Điện thoại: 024 73046666 Fax :02432115679

Địa chỉ trang tin điện tử: <https://www.gso.gov.vn/>

- Quá trình thành lập:

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

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

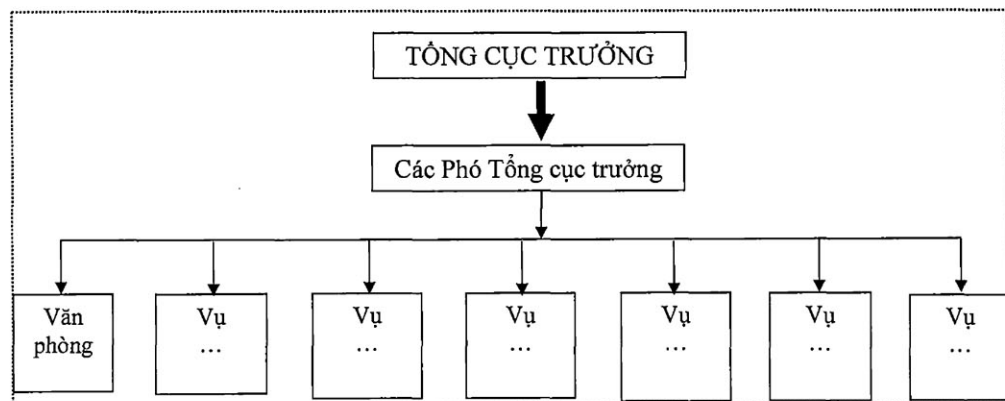
1.2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy

.....

1.2.2 Cơ sở vật chất

....

1.2.3 Sơ đồ tổ chức:



1.2.4 Chức năng nhiệm vụ:

Theo;

1.3. Thành tích đã đạt được:

...

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

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vấn đề nội bộ:<ul style="list-style-type: none">+ Cơ cấu tổ chức;+ Nhân sự;+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất;+ Trao đổi thông tin nội bộ;...- Vấn đề bên ngoài:<ul style="list-style-type: none">+ Môi trường pháp lý;+ Các vấn đề an ninh, chính trị;+ Các nhà cung cấp bên ngoài;+ Vấn đề văn hoá;...
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân....2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL.3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p>

	<p>1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.</p> <p>2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.</p> <p>3. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.</p>
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị..., sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p>
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo cơ quan cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách: <ol style="list-style-type: none"> Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng

	<p>góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.</p> <p>10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.</p> <p>11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm.</p> <p>* Hướng vào khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. • Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách	<ul style="list-style-type: none"> • Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. • Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.02 Chính sách chất lượng.</p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành. • Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan. 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.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải	<ul style="list-style-type: none"> • Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các

quyết rủi ro và cơ hội

quá trình của HTQLCL, cơ quan xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan.

- Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét.

- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc cơ quan không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân.

- Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn.

- Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, cơ quan cần tập trung vào việc:

- a) mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

- b) nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới,...);

- c) ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

- d) đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và cơ quan cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.

- Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. **Cơ quan có thể lựa chọn các phương pháp thích hợp với nhu cầu của mình.** TCVN IEC/ISO 31010 cung cấp danh mục các công cụ và kỹ thuật đánh giá rủi ro có thể được xem xét, tùy thuộc vào bối cảnh của cơ quan. Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT.

Cơ quan sẽ quyết định phương pháp và công cụ nào mình nên sử dụng.

HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội.

Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc

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

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

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

7.2. Năng lực	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. • Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. • Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
7.5. Thông tin dạng văn bản	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <p><u>Chú thích:</u> Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ</p>

	<p><i>“tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i> - <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. • Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. • Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></p>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<p>Cơ quan sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.</p>
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.

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

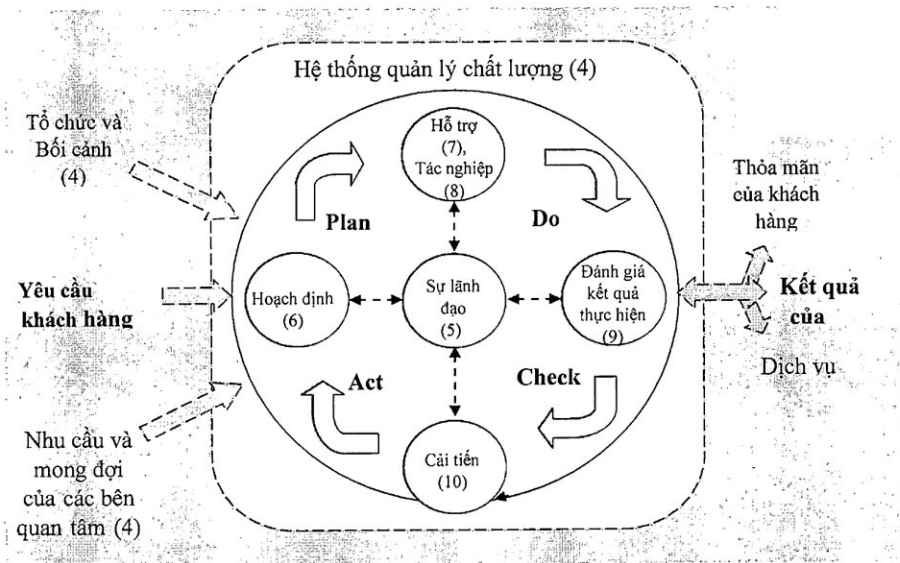
	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Cơ quan cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. • Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp. 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. • Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng</p>

	<p>thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</p>
8.5.4. Bảo toàn	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</p>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<p>Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> PL.04 Danh mục tài liệu HTQLCL.</p>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	

9.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. • Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. • Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng ...).
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.</p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. • Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Cơ quan phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
10.2 Sự không phù	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay</p>

<p>hợp và hành động khắc phục</p>	<p>nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
<p>10.3. Cải tiến liên tục</p>	<p>Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ; - HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

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



CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Mọi việc làm của tập thể Lãnh đạo, công chức, viên chức và người lao động của Tổng cục đều đảm bảo nguyên tắc và hướng tới phương châm:

“.....”

Để đáp ứng được điều này, Tổng cục cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

2. Bộ máy, tổ chức của Tổng cục tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân; thực hiện đổi mới công tác quản lý nhằm đóng góp vào công cuộc cải cách hành chính.

3.

....

....., ngày tháng năm 20.....

TỔNG CỤC TRƯỞNG

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

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

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

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

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

Ví dụ

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

1. tỷ lệ sai lỗi bằng
2. Tỷ lệ hồ sơ quá hạn bằng không
3. 80% số hồ sơ giải quyết được đo lường sự hài lòng của tổ chức và công dân
4. 100% số hồ sơ công việc và hồ sơ giải quyết được đánh giá trong các kỳ đánh giá nội bộ hàng năm.
5. 100% tiếp cận, thấu hiểu, áp dụng ISO và thực hiện cải tiến hiệu quả công việc bằng các giải pháp cụ thể.
6. 100% công chức thực hiện kiểm soát hiệu suất và hiệu quả làm việc thông qua kế hoạch làm việc.

....., ngày tháng năm 2020

TỔNG CỤC TRƯỞNG

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chất lượng được lập dựa trên cơ sở chính sách chất lượng của cơ quan. Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập các mục tiêu này để dẫn tới sự cải tiến hoạt động của cơ quan. Mục tiêu chất lượng phải có khả năng đo được để tạo điều kiện cho việc xem xét của lãnh đạo có hiệu lực và hiệu quả. Khi lập các mục tiêu này, lãnh đạo cần chú ý đến:

- Nhu cầu hiện tại và tương lai của cơ quan và tổ chức, công dân - đối tượng thực hiện thủ tục tại cơ quan,
- Kết quả có liên quan của các cuộc xem xét của lãnh đạo,
- Hoạt động giải quyết các thủ tục hiện tại của cơ quan,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Kết quả tự xem xét, đánh giá,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu.

Các mục tiêu chất lượng cần được truyền đạt đến mọi công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để mọi người có thể góp phần đạt được những mục tiêu đó. Cơ quan cần xác định rõ trách nhiệm triển khai mục tiêu chất lượng. Mục tiêu chất lượng cần được xem xét một cách có hệ thống và được sửa đổi nếu cần.

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

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
A. Tài liệu mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1.	Mô hình hệ thống quản lý chất lượng - Chính sách Chất lượng - Mục tiêu chất lượng - ...		
2.	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	HD.01	
3.	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	HD.02	
4.	Hướng dẫn Đánh giá nội bộ	HD.03	
5.	Hướng dẫn Kiểm soát sự KPH và HĐKP	HD.04	
B. Tài liệu quản lý nội bộ			
I.	<i>Quy trình nội bộ dùng chung</i>		
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
II.	<i>Quy trình nội bộ liên quan đến chức năng nhiệm vụ</i>		
1.			
2.			

TỔNG HỢP PHÂN TÍCH BỐI CẢNH VÀ QUẢN TRỊ RỦI RO

STT	BỐI CẢNH	MĐ ĐÁP ỨNG CÁC MONG ĐỢI		DIỄN GIẢI MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG	RỦI RO VÀ CƠ HỘI	ĐÁNH GIÁ RỦI RO			BIỆN PHÁP KIỂM SOÁT	ĐÁNH GIÁ RR SAU KHI ÁP DỤNG BPKS			BIỆN PHÁP BỔ SUNG
		ĐÁP ỨNG	K/ ĐÁP ỨNG			KN	TĐ	MĐ		KN	TĐ	MĐ	
I.	Nhân tố bên ngoài												
1.	Môi trường pháp lý (VB QPPL)												
2.	Công nghệ			-									
3.	Văn hóa			-					-				
4.	Tuân thủ pháp luật												
II.	Nhân tố bên trong												
1.	- Văn hóa và truyền đạt tri thức trong tổ chức			-	-				-				

[illegible]

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ



HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)

Mã số: HD.01

Ngày ban hành: .../.../2020

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)**

Mã số: HD.01

Lần ban hành: 01

Trang: 2/8

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)**

Mã số: HD.01

Lần ban hành: 01

Trang: 3/8

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

- + Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.
- + Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:

- + Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.
- + Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.
- + Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.
- + Được kiểm soát khi có các thay đổi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do cơ quan ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc...

- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào);

- **Tài liệu:** là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng;


- **Hồ sơ:** là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng;

Chú thích:

+ Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

+ Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

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

	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã số: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/8

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL:

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Chính sách chất lượng.
- + Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
- + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu HTQLCL** theo phụ lục số PL.04 tại Mô hình HTQLCL.

5.1.2 Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Mô hình HTQLCL Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng	Thư ký Ban ISO/ Công chức phụ trách ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO/ Tổ phó Tổ ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO/ Tổ Trưởng Tổ ISO
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Công chức chuyên môn	Lãnh đạo phòng/ ban/ đơn vị	Trưởng ban chỉ đạo ISO/ Tổ Trưởng Tổ ISO

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

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

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)**

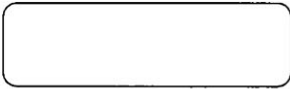
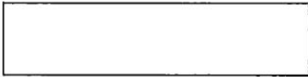

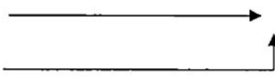
Mã số: HD.01

Lần ban hành: 01

Trang: 5/8

được tạo ra khi thực hiện (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).

Quy định về các ký hiệu vẽ lưu đồ như sau:

1		Bắt đầu/ Kết thúc công việc/lưu hồ sơ
2		Các thao tác thực hiện công việc
3		Xem xét, phê duyệt hoặc thông qua/ Đưa ra một quyết định.
4		Hướng đi của quá trình thực hiện công việc

6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

Lưu ý: Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

* Mã số tài liệu được quy định như sau:

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Hướng dẫn	HD.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

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

Bộ phận	Ký hiệu
Văn phòng	VP



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)**

Mã số: HD.01

Lần ban hành: 01

Trang: 6/8

Vụ Thống kê Tổng hợp và Phổ biến thông tin thống kê	TKTH
Vụ Hệ thống tài khoản quốc gia	TKQG
Vụ Tổ chức cán bộ	TCCB
Vụ Thống kê Công nghiệp và Xây dựng	CNXD
Vụ Thống kê Giá	TKG
Vụ Phương pháp chế độ và Quản lý chất lượng Thống kê	CĐQLCL
Vụ Thống kê Nước ngoài và Hợp tác quốc tế	HTQT
Vụ Kế hoạch tài chính	KHTC
Vụ Thống kê Nông, Lâm nghiệp và Thủy sản	NLTS
Vụ Thống kê Dân số và Lao động	DSLĐ
Vụ Pháp chế và Thanh tra Thống kê	PCTTr
Vụ Thống kê Thương mại và Dịch vụ	TM
Vụ Thống kê Xã hội và Môi trường	XHMT
Cục Thu thập dữ liệu và Ứng dụng CNTT thống kê	TTDL&UĐCNTT

Theo quy định tại ...

*** Ngày ban hành tài liệu:**

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

Trong đó:

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

Ví dụ :

- 09/01/2019: ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2019.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu:

- Các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(Tài liệu, hồ sơ)**

Mã số: HD.01

Lần ban hành: 01

Trang: 7/8

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu:

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Forder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

+ Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.

+ Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.

+ Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.

+ Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.

+ Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.

+ Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.

+ Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.

+ Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.

+ Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.

+ Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.


- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.HD.01.01, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.

- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.

- Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính phải theo quy định của pháp luật.

	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã số: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/8

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cập hồ sơ mới.
- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL.04	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.HD.01.01	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ LƯU

ST T	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban ISO	3 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ



HƯỚNG DẪN
QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Ngày ban hành: .../.../2020

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			



Trang: 2/8

[illegible]



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 3/8

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các Bộ phận chuyên môn trực thuộc cơ quan và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.
- **Bối cảnh bên trong**: là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.
Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:
 - + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
 - + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
 - + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);
 - + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
 - + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
 - + Văn hóa của cơ quan;
 - + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;
 - + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 4/8

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; và

+ Mỗi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **Bên quan tâm:** Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.

- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).

+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).

+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.

+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.

+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** Là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 5/8

- - **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<p>Phân tích bối cảnh:</p> <p>Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện, xác định các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm:</p> <p>a) Bối cảnh bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none">- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. <p>b) Bối cảnh bên trong (nội bộ):</p> <ul style="list-style-type: none">- Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).- Tình hình văn hóa công sở.- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).	<p>Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận</p>	<p>BM.HD.02.01</p>



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 6/8

	<p>- Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).</p> <p>c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.- Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài		
B2	<p>Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội:</p> <p>Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban Lãnh đạo và các Phòng, ban, đơn vị tham mưu của cơ quan có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:</p> <ul style="list-style-type: none">- Định hướng chiến lược;- Mục đích của HTQLCL;- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan;- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công. <p>Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội mẫu BM.HD.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bản chất của rủi ro;- Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục CƠ HỘI;- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra	<p>Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận</p>	<p>BM.HD.02.0 1</p>



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 7/8

B3	<p>Đánh giá rủi ro:</p> <p>Căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào cơ quan theo BM.HD.02.01, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro:</p> <p>a. Thấp: mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến cơ quan.</p> <p><u>Kết luận:</u> Không phải là rủi ro hoặc cơ hội</p> <p>b. Cao: có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến cơ quan.</p> <p><u>Kết luận:</u> Trường hợp tích cực là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro.</p> <p>c. Rất cao: có xuất hiện tác động không tích cực đáng kể, gây ảnh hưởng diện sâu, rộng và thường xuyên, tác động vào việc tuân thủ quy định pháp luật, uy tín, hình ảnh... của cơ quan.</p> <p><u>Kết luận:</u> Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời.</p> <p>Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro cổ hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.</p>	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.0 1
B4	<p>Giải quyết rủi ro và cơ hội</p> <p>Sau khi nhận định, xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro theo BM.HD.02.02 (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ:</p> <ul style="list-style-type: none">- Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội.- Trách nhiệm cho từng hành động.- Thời gian thực hiện- Kết quả dự kiến sẽ đạt được. <p>Lãnh đạo cơ quan phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo việc thực hiện tại các phòng, đơn vị. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế hoạch. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo (HD.04).</p>	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng bộ phận	BM.HD.02.0 2



HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO VÀ CƠ HỘI

Mã số: HD.02

Lần ban hành: 01

Trang: 8/8

6. BIỂU MẪU

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

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO	3 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ



HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: HD.03
Ngày ban hành: .../.../2020

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			



HƯỚNG DẪN Đánh giá nội bộ

Mã số: HD.03

Lần ban hành: 01

Trang: 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

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

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.

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

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

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

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

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

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

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

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

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

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

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

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



HƯỚNG DẪN
Đánh giá nội bộ

Mã số: HD.03

Lần ban hành: 01

Trang: 4/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<p>Hoạch định hoạt động đánh giá</p> <p>- Chương trình đánh giá:</p> <p>Cuối quý IV của năm trước, Ban ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.HD.03.01, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Cơ quan có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.</p> <p>Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.</p> <p>- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:</p> <p>Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng/Phó ban chỉ đạo ISO của cơ quan ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt</p>	<p>Thư ký ISO</p> <p>Trưởng Ban ISO</p> <p>Trưởng nhóm đánh giá</p>	<p>BM.HD.03.01</p>
B2	<p>Chuẩn bị các hoạt động đánh giá:</p> <p>- Kế hoạch đánh giá:</p> <p>Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.HD.03.02 và thông báo cho các bộ phận được đánh giá được biết.</p> <p>- Phân công nhiệm vụ:</p> <p>Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá.</p>	<p>Nhóm đánh giá</p> <p>Bộ phận được đánh giá</p>	<p>BM.HD.03.02</p> <p>BM.HD.03.03</p>



HƯỚNG DẪN
Đánh giá nội bộ

Mã số: HD.03

Lần ban hành: 01

Trang: 5/7

	<p>Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.</p> <p>- Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần):</p> <p>Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.+ Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.+ Xác định xem tài liệu có báo trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.+ Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.+ Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.HD.03.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường. <p>- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:</p> <p>Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Kế hoạch đánh giá.+ Phiếu câu hỏi.+ Phiếu ghi chép đánh giá.+ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.+ Báo cáo sự không phù hợp.+ Báo cáo đánh giá tổng hợp		
B3	<p>Thực hiện đánh giá:</p> <p>- Họp mở đầu:</p> <p>Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.</p>	<p>Nhóm đánh giá</p> <p>Bộ phận được đánh giá</p>	<p>BM.HD.03.03</p> <p>BM.HD.03.04</p>



HƯỚNG DẪN
Đánh giá nội bộ

Mã số: HD.03

Lần ban hành: 01

Trang: 6/7

	<p>- Tiến hành đánh giá:</p> <p>Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu đánh giá theo BM.HD.03.03.</p> <p>Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.</p> <p>Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.</p> <p>- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:</p> <p>Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.HD.03.04.</p> <p>Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.</p> <p>- Hợp kết thúc:</p> <p>Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.</p> <p>Thống nhất kết quả đánh giá</p>		
B4	<p>Lập hồ sơ đánh giá:</p> <p>Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.</p> <p>Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết)</p>	Trưởng đoàn đánh giá	BM.HD.03.01 BM.HD.03.02 BM.HD.03.03 BM.HD.03.04
B5	<p>Theo dõi hành động khắc phục:</p> <p>Lãnh đạo cơ quan điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo</p>	Trưởng nhóm đánh giá Trưởng Ban ISO	



HƯỚNG DẪN
Đánh giá nội bộ

Mã số: HD.03

Lần ban hành: 01

Trang: 7/7

	<p>đúng quy định.</p> <p>Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo cơ quan cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần).</p> <p>Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.</p> <p>Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới.</p> <p>Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ.</p> <p>Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban ISO có thể điều chỉnh Chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan</p>		
--	---	--	--

6. BIỂU MẪU

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

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

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

TÊN CƠ QUAN

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

..., ngày tháng năm 20....

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

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

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

PHÊ DUYỆT

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

..., ngày tháng năm 20....

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

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

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

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

Người lập

Phê duyệt

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

...., ngày tháng năm 20....

Địa điểm :Ngày :

Chuyên gia :Ký tên :

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

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

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015****1. Ngày đánh giá:****2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu✓/ tương ứng)**

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

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

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

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

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

8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....
.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....
.....

3. Nguồn lực:

.....
.....

6.2 Những tồn tại

.....
.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....
.....

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....
.....

....., ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá

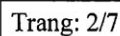
BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỔNG CỤC THỐNG KÊ



HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã số: HD.04
Ngày ban hành: .../.../2020

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

[illegible]



HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã số: HD.04

Lần ban hành: 01

Trang: 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công, công việc nội bộ không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính, công việc nội bộ cho tổ chức, cộng dân.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra, và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị, phòng, ban thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.

- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

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

- HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

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

- **Sự khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

- **CAR:** Corrective Action Request - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục.

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



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã số: HD.04

Lần ban hành: 01

Trang: 4/7

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<p>Yêu cầu HĐKP</p> <p>Những thông tin sử dụng trong hành động khắc phục - cải tiến:</p> <ul style="list-style-type: none">- Các hoạt động chức năng không phù hợp.- Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.- Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá.- Các quyết định sau khi họp xem xét của lãnh đạo đề ra.- Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng.- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.- Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng.- Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó.- Các thông tin các bên có liên quan khác (Cải tiến). <p>Các bài học kinh nghiệm (Cải tiến)</p>		



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã số: HD.04

Lần ban hành: 01

Trang: 5/7

B2	<p>Mở phiếu yêu cầu HĐKP</p> <p>Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo trường đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục.</p> <p>Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Trưởng các đơn vị, Trưởng đoàn đánh giá (trong trường hợp phát hiện trường đơn vị không mở phiếu hoặc điểm không phù hợp lặp lại quá 02 lần) có trách nhiệm xem xét mở <i>“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”</i>, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.HD.04.01 và báo cáo Lãnh đạo cơ quan.</p> <p><i>Hành động khắc phục được thực hiện khi:</i></p> <ul style="list-style-type: none">+ Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng.+ Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.+ Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.+ Khi các hồ sơ sự không phù hợp được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung không phù hợp tại cùng đơn vị được đánh giá.+ Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.+ Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. <p>Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng</p>	Lãnh đạo các phòng, đơn vị	BM.HD.04.01
----	---	----------------------------	-------------



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã số: HD.04

Lần ban hành: 01

Trang: 6/7

B3	Ban ISO cơ quan xem xét: “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.HD.04.01 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét	Ban ISO	BM.HD.04.01
B4	Phân tích yêu cầu khắc phục: Ban ISO yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan	BM.HD.04.01
B5	Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục: Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Ban ISO chỉ định rõ bộ phận cá nhân có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.HD.04.01 Lãnh đạo cơ quan phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục	Ban ISO Trưởng bộ phận liên quan	BM.HD.04.01
B6	Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục: Bộ phận, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực. Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO. Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” . Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện	BM.HD.04.01



**HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT
SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Mã số: HD.04

Lần ban hành: 01

Trang: 7/7

	báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan biết		
B7	Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục Đúng thời hạn đã đề ra trong “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i> ” Lãnh đạo cơ quan (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện	Ban ISO	BM.HD.04.01
B8	Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i> ” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba. Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới chuyển cho Lãnh đạo cơ quan xem xét cho ý kiến giải quyết	Ban ISO	BM.HD.04.01

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban ISO	3 năm

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

..., ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập:

2. Nội dung:

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

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

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

4. Người thực hiện:

Duyệt

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

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

Đạt: ☐ Không đạt: ☐

Số phiếu mới:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:



YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC

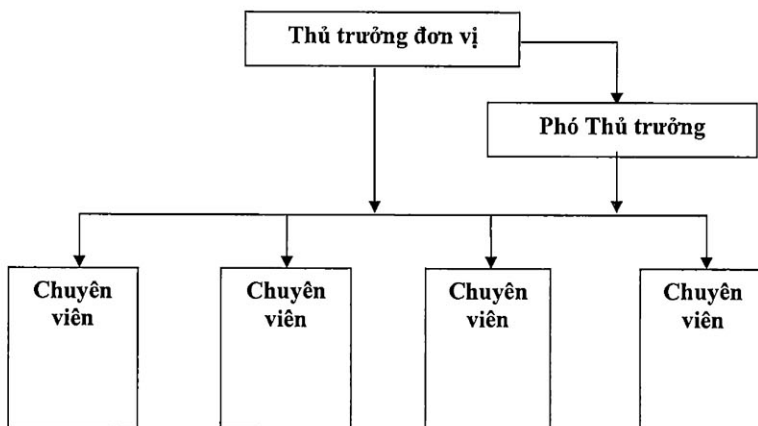
Mã hiệu: TNQH

Lần ban hành ...

Ngày ban hành: .../.../...

Căn cứ tình hình thực tế tại từng đơn vị, cơ quan hành chính nhà nước nghiên cứu, quy định cụ thể về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc theo từng đơn vị, gồm 02 phần: phần I mô tả sơ đồ tổ chức của đơn vị và phần 2 quy định cụ thể về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc.

I. Sơ đồ tổ chức tại các đơn vị:



II. Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc

* Chức danh: ...

* Báo cáo đến: ...

* Tổng quan về công việc:


1. Trách nhiệm :

-
-
-

2. Quyền hạn:

-
-
-

3. Yêu cầu:

	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

- Trình độ:
- Kỹ năng:
- Kinh nghiệm:
- Tính cách:

....., ngày tháng năm

Người lập

Thủ trưởng đơn vị

Một số ví dụ:

Cơ quan có thể tham khảo thêm về một số ví dụ quy định về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của một số chức danh công việc sau:

A. Đối với cán bộ thực hiện công tác văn thư, lưu trữ

* **Chức danh:** Văn thư, lưu trữ

* **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng

* **Tổng quan về công việc:**

1. Trách nhiệm:

- Tiếp nhận công văn đến, đóng dấu công văn đến, vào sổ công văn đến và phần mềm lưu máy tính, trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển công văn đến các đơn vị chuyên môn trong ngày.

- Tiếp nhận công văn đi, vào sổ công văn đi và phát hành trong ngày.

- Theo dõi quá trình xử lý các văn bản đến có yêu cầu thời gian phức tạp.

- Bảo quản hồ sơ tài liệu và lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định .

- Quản lý, bảo quản các con dấu.

-


2. Quyền hạn:

- Có quyền từ chối phát hành công văn đi nếu không đảm bảo đúng thủ tục quy định .

- Không cung cấp tài liệu lưu trữ nếu không có ý kiến của Chánh Văn phòng.

-

3. Yêu cầu:


	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

- *Trình độ: Tốt nghiệp trường Trung cấp Văn thư lưu trữ.*
- *Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm...*
- *Kinh nghiệm: Giải quyết công việc nhanh, xác định thời gian giao trả hồ sơ của từng đơn vị...*
- *Tính cách: Thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và chu đáo...*

....., ngày tháng năm

Người lập

Chánh Văn phòng

	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

B. Đối với cán bộ thực hiện công tác kế toán

*** Chức danh:** Kế toán

*** Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng, Thủ trưởng cơ quan

*** Tổng quan về công việc:**

1. Trách nhiệm:

- Thực hiện chế độ, chính sách tài chính, kế toán tại cơ quan theo quy định.
- Báo cáo cho các cơ quan liên quan về tình hình thực hiện sử dụng ngân sách, phí, lệ phí theo định kỳ.
- Quyết toán thu chi ngân sách năm và xây dựng kế hoạch thu chi ngân sách năm kế tiếp (gồm kinh phí dự toán ngân sách, phí lệ phí và vốn đầu tư các dự án quy hoạch).
- Thực hiện chế độ lưu trữ tài liệu kế toán (trên máy vi tính và trên sổ sách chứng từ).
- Theo dõi thực hiện Quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng tài sản công.
- Kiểm tra theo dõi việc thu phí, lệ phí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

-

2. Quyền hạn:

- Có quyền từ chối thanh toán nếu không đảm bảo đúng thủ tục quy định.
- Không thanh toán những trường hợp không nằm trong phạm vi cho phép của chế độ tài chính quy định trừ trường hợp cấp có thẩm quyền cho phép bằng văn bản.

-

3. Yêu cầu:

- Trình độ: Có trình độ chuyên môn.
- Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm, tạo mối quan hệ với các đơn vị liên quan và Kho bạc Nhà nước tỉnh/thành phố. Tin học hóa phần mềm trên máy tính...
- Kinh nghiệm: Giải quyết công việc nhanh, chính xác, kịp thời...
- Tính cách: Thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và cần thận...

....., ngày tháng năm

Người lập

Chánh Văn phòng



**YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH
NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC
CHỨC DANH CÔNG VIỆC**

Mã hiệu: TNQH

Lần ban hành: ...

Ngày ban hành: .../.../...

C. Đối với Chánh Văn phòng

* **Chức danh:** Chánh Văn phòng

* **Báo cáo đến:** Lãnh đạo cơ quan

* **Tổng quan về công việc:**

1. Trách nhiệm:

- Tổ chức, điều hành công việc chung của Văn phòng.
- Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế cán bộ công chức của Văn phòng.
- Giải quyết các chế độ chính sách cho cán bộ, công chức.
- Quản lý tài chính, tài sản cơ quan.
- Theo dõi tổng hợp, báo cáo định kỳ tháng, 03 tháng, 06 tháng, năm và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ với UBND tỉnh/thành phố, cơ quan cấp trên và các cơ quan có thẩm quyền khác.
- Xây dựng kế hoạch, chương trình công tác tháng, quý, năm.
- Theo dõi, quản lý, thực hiện công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật, bảo vệ nội bộ.
- Quản lý chỉ đạo, điều hành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

-

2. Quyền hạn:

- Được quyền đánh giá, nhận xét cán bộ công chức; đề xuất đào tạo, bồi dưỡng, dự thi nâng ngạch, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng và quản lý cán bộ công chức của Văn phòng.
- Được quyền ký thừa lệnh Thủ trưởng cơ quan theo quy định phân cấp.

-

3. Yêu cầu:

- Trình độ: Có trình độ chuyên môn.
- Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.
- Kinh nghiệm: Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.
- Tính cách: Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

....., ngày tháng năm

Người lập

Thủ trưởng cơ quan

DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH, THỦ TỤC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG NỘI BỘ CƠ QUAN

(Cần xem xét xây dựng)

Cơ quan Cục Thống kê tỉnh, thành phố xem xét xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các hoạt động điều hành xử lý công việc tại nội bộ cơ quan Cục. Các quy trình, quy chế nội bộ quản lý hoạt động trong cơ quan cần xem xét, nghiên cứu xây dựng, cụ thể như sau:

- + Quy trình Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác;
- + Quy trình Điều động xe ô tô;
- + Quy trình Họp trực tuyến;
- + Quy trình Quản lý tài sản, trang thiết bị;
- + Quy trình Nâng lương thường xuyên và trước thời hạn;
- + Quy trình Đánh giá, phân loại CC, VC và người lao động;
- + Quy trình lập dự toán thu, chi ngân sách nhà nước hàng năm;
- + Quy trình phân bổ, giao dự toán ngân sách nhà nước hàng năm;
- + ...

Khi cần thiết, danh mục thủ tục nội bộ có thể thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế của Cơ quan.

PHẦN 2

**PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

PHẠM VI ÁP DỤNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN

TCVN ISO 9001:2015

Tổng cục Thống kê xác định phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) đối với cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương là: Xây dựng, áp dụng cho các hoạt động liên quan đến chức năng, nhiệm vụ chính của các đơn vị thuộc Tổng cục Thống kê. Vì vậy, các cơ quan thống kê ở trung ương và cơ quan thống kê ở địa phương khi xây dựng HTQLCL cần xác định phạm vi triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 bao gồm những phạm vi áp dụng sau:

1. Thực hiện công tác thống kê Tổng hợp;
2. Thực hiện công tác thống kê Tài khoản quốc gia;
3. Thực hiện công tác thống kê Nông, Lâm nghiệp và Thủy sản;
4. Thực hiện công tác thống kê Công nghiệp và Xây dựng;
5. Thực hiện công tác thống kê Thương mại và Dịch vụ;
6. Thực hiện công tác thống kê Giá;
7. Thực hiện công tác thống kê Dân số và Lao động;
8. Thực hiện công tác thống kê Xã hội và Môi trường;
9. Thực hiện công tác Phương pháp chế độ thống kê;
10. Thực hiện công tác thống kê Nước ngoài và hợp tác quốc tế.
11. Thực hiện công tác thu thập dữ liệu và ứng dụng CNTT thống kê;
12. Thực hiện công tác Văn phòng;
13. Thực hiện công tác Tổ chức cán bộ;
14. Thực hiện công tác Pháp chế và thanh tra thống kê;
15. Thực hiện công tác Kế hoạch tài chính.

PHẦN 3

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VÀ MẪU QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Phần này bao gồm các tài liệu chính sau:

- Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc;
- Hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc.

TỔNG CỤC THỐNG KÊ

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN
TRÌNH BÀY QUY TRÌNH XỬ LÝ
CÔNG VIỆC**

Hà Nội, 2020

MỤC LỤC

1. Yêu cầu đối với Hệ thống tài liệu
2. Cách viết một Quy trình xử lý công việc
 - 2.1. *Khái niệm*
 - 2.2. *Hình thức của quy trình*
 - 2.3. *Nội dung quy trình*
 - 2.4. *Xây dựng biểu mẫu thuộc quy trình*
3. Những điều lưu ý khi viết quy trình
4. Các mẫu sử dụng
 - Mẫu quy trình

1. Yêu cầu đối với hệ thống tài liệu

Theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, các cơ quan xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng phải thiết lập thành văn bản một số loại tài liệu. Các tài liệu này phải được công bố rộng rãi trong cơ quan (và khi cần có thể cung cấp để tham khảo đối với các Tổ chức và cá nhân bên ngoài có liên quan).

1.1. Lợi ích của việc lập văn bản

- Cơ sở để đảm bảo chất lượng công việc do cơ quan tạo ra nhằm thỏa mãn khách hàng và yêu cầu chế định;
- Khẳng định cam kết của Lãnh đạo đối với chất lượng trong cơ quan;
- Chức năng, nhiệm vụ; cơ cấu tổ chức; trách nhiệm và quyền hạn của mọi bộ phận và cá nhân trong cơ quan được xác lập rõ ràng;
- Thông tin cho mọi người trong cơ quan biết hệ thống quản lý chất lượng đã được thiết lập và sẽ thực hiện; cung cấp các hướng dẫn cần thiết cho tiến hành công việc thuận lợi;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các tiêu chí của cơ quan và tăng cơ hội cho việc cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan;
- Cơ sở để được thừa nhận và đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, nâng cao uy tín của cơ quan.

1.2. Cấu trúc Hệ thống tài liệu

Các tài liệu được lập thành văn bản của hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính, về nguyên tắc, gồm 04 mức (hay tầng) sau đây:

Mức 1: Mô hình hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổng hợp phân tích bối cảnh và quản trị rủi ro).

Mức 2: Các Quy trình, thủ tục (gồm các Quy trình ứng với các yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các Quy trình tác nghiệp).

Mức 3: Các hướng dẫn công việc (để thực hiện các Quy trình, thủ tục).

Mức 4: Các tài liệu hỗ trợ (gồm những Biểu mẫu, các tài liệu tham khảo, hồ sơ... để thực hiện các Quy trình, thủ tục, hướng dẫn công việc).

Việc phân mức (hay tầng) của các tài liệu này nhằm giúp nhận biết các tài liệu chủ yếu cần có của hệ thống quản lý chất lượng. Tuy nhiên, tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 không bắt buộc mọi cơ quan phải thiết lập đủ 04 mức tài liệu như vậy và cũng không hướng dẫn thống nhất việc biên soạn các tài liệu đó như thế nào. Mỗi cơ quan tự chọn phương án lập các văn bản các tài liệu cần thiết cho mình tương thích với trình độ quản lý và trình độ, kỹ năng của cán bộ, công chức trong cơ quan.

1.3. Lưu ý

a) Hệ thống văn bản được thiết lập không phủ nhận mà dựa trên cơ sở những văn bản đã có với sự bổ sung những gì chưa có (mà cần phải có), sửa đổi

những gì không đúng hoặc không còn thích hợp (được khẳng định là cần sửa đổi), loại bỏ những gì không cần thiết hoặc không còn hiệu lực về mặt pháp lý.

b) Chỉ lập thành văn bản ứng với từng mức (hay từng tầng) trên cơ sở xác định rõ công việc của cơ quan là gì và các quá trình chính để tổ chức thực hiện các việc đó. Những công việc tuy cần phải làm nhưng không quan trọng và những quá trình, thủ tục đơn giản đã thành thực trong thực hiện hàng ngày của cán bộ - công chức thì không cần lập thành văn bản.

1.4. Phân biệt giữa tài liệu và hồ sơ:

- Tài liệu là các văn bản được thiết lập và công bố để trên cơ sở đó mà tổ chức thực hiện công việc của mình (như chính sách và mục tiêu chất lượng; cơ cấu tổ chức và trách nhiệm, quyền hạn; các Quy trình hay Thủ tục; hệ thống văn bản pháp quy; các Tiêu chuẩn).

- Hồ sơ là một loại tài liệu đặc biệt, là những thông tin được tập hợp, ghi chép lại dưới nhiều hình thức trong và sau khi công việc đã được thực hiện; nó minh chứng cho trạng thái thực của việc đã thực hiện đó (như các biểu mẫu thống kê, các báo cáo, các biên bản hội họp, biên bản hay kết luận về kiểm tra – đánh giá, các quyết định xử lý, các chứng từ về vật tư hay tài chính...).

2. Cách xây dựng Quy trình xử lý công việc

2.1 Khái niệm

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

Trong thực tế, Quy trình nhằm thực hiện một Quá trình nhất định nào đó như: Nghiên cứu xây dựng một Văn bản pháp quy; Xem xét, giải quyết một Đơn khiếu tố của Công dân; Tiến hành một cuộc kiểm tra hay thanh tra; Tuyển dụng cán bộ, công chức; Quản lý văn bản đi-đến; Lưu trữ hồ sơ...

Trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Quy trình thường được thiết lập tương ứng với ba phần:

- Ứng với công việc chính thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn của cơ quan;
- Ứng với các công việc hỗ trợ để thực hiện các công việc chính;
- Ứng với yêu cầu của tiêu chuẩn (với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là các hoạt động: Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ); Quản lý rủi ro, cơ hội; Đánh giá nội bộ; Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục).

2.2 Hình thức của Quy trình

Tùy theo mức độ phức tạp của quy trình hay quá trình và ý đồ của người soạn thảo, phần nội dung chính có thể trình bày dưới nhiều dạng khác nhau. Trong khuôn khổ của các cơ quan hành chính nhà nước. Việc hình thức các quy trình được có thể cân nhắc xây dựng theo các cách khác nhau, tài liệu hướng dẫn xây dựng quy trình giới thiệu cách xây dựng **Sử dụng bảng biểu diễn giải**.

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

Hình thức Quy trình theo cách thức bảng biểu diễn giải có ưu điểm bên cạnh việc thể hiện rõ được các nội dung cần thiết quy định, chỉ rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và các biểu mẫu liên quan, hồ sơ cần lưu. Các quy trình xử lý công việc được xây dựng mẫu cho các cơ quan hành chính nhà nước được xây dựng theo cách này. Mẫu Quy trình xử lý công việc theo cách thức này được thể hiện tại Phụ lục 2.

2.3 Nội dung của Quy trình

Để dễ theo dõi, nội dung của các Quy trình gồm những mục sau:

a) Mục đích

Nói rõ Quy trình được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì. Thí dụ: Mục đích của Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ) có thể viết “Mục đích của Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

- + Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.
 - + Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.
 - Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:
 - + Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.
 - + Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.
 - + Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.
- Được kiểm soát khi có các thay đổi”.

b) Phạm vi áp dụng

Cho biết Quy trình sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện: như với Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ) thì phạm vi áp dụng là toàn bộ Tổ chức.

c) Tài liệu viện dẫn

Liệt kê những tài liệu có nguồn gốc nội bộ hay bên ngoài được sử dụng để thực hiện Quy trình. Với Dịch vụ hành chính thì quan trọng nhất là phải sưu tập và liệt kê các Văn bản Pháp quy (Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị) và các tài liệu hướng dẫn về nghiệp vụ - kỹ thuật của các cơ quan có thẩm quyền (Tiêu chuẩn, Định mức, Biểu mẫu thống kê...). Tài liệu viện dẫn thường rất nhiều và luôn thay đổi, vì vậy cần chọn lựa những tài liệu trực tiếp chi phối việc thực hiện Quy trình hàng ngày và các tài liệu đó phải được cập nhật khi có sự bổ sung, sửa đổi, thay thế của cơ quan có thẩm quyền. Khi cần thiết, có thể viện dẫn các văn bản pháp quy liên quan trong mục nội dung.

d) Định nghĩa/ viết tắt

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

e) Nội dung quy trình

Mô tả nội dung, trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào.

Điều quan trọng để xác định được đúng phần này là phải nắm vững yêu cầu và đặc điểm của công việc (các tính chất đặc trưng, độ phức tạp, các yếu tố tạo thành, các mối quan hệ tương tác lẫn nhau...); các quá trình (chung và riêng); năng lực cán bộ, công chức và các nguồn lực có thể huy động.

Đây là phần cốt lõi của Quy trình. Mỗi tổ chức và mỗi đơn vị, cá nhân trong tổ chức cần phân tích, chọn lựa phương án thích hợp cho mình, miễn sao rõ ràng, dễ hiểu, dễ làm, đảm bảo kiểm soát được quá trình và công việc tạo ra.

f) Biểu mẫu

Chủ yếu gồm các hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng thống nhất khi thực hiện Quy trình (được dẫn chiếu, mã hóa và kèm theo nguyên bản).

g) Hồ sơ cần lưu

Liệt kê những hồ sơ cần phải lưu trữ làm bằng chứng cho việc thực hiện Quy trình, cần quy định rõ trách nhiệm lưu trữ, thời gian lưu trữ, nơi lưu ...

3. Xây dựng biểu mẫu

Biểu mẫu ở đây được hiểu là các mẫu đơn, mẫu phiếu (ví dụ: mẫu giấy đề nghị cấp giấy chứng nhận, mẫu theo dõi quá trình xử lý công việc, biểu mẫu thống kê... Biểu mẫu là những ấn phẩm in sẵn, khi dùng đến chỉ việc điền vào những khoảng trống.

a) Mục đích

- Thống nhất cách ghi chép.
- Cung cấp đúng và đủ những thông tin cần thiết.
- Tiết kiệm thời gian.

b) Hình thức

Tùy mục đích sử dụng mà biểu mẫu có rất nhiều dạng khác nhau. Dưới đây là 1 số dạng thường gặp :

- Biểu, bảng: thường dùng để điền số.
- Mẫu/ Form: qui định những thông tin cần cung cấp (sau đó là khoảng trống để ghi chép).
- Kết hợp 2 dạng trên.
- Và các dạng khác.

Kích thước và màu sắc: tùy mục đích và màu sắc, có thể sử dụng các loại kích thước, màu sắc khác nhau cho phù hợp.

c) Cách sử dụng

- Có thể ghi chép bằng tay.
- Hoặc sử dụng các phương tiện tự động, bán tự động để ghi chép.

4. Lưu ý khi viết quy trình

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

- Mỗi Quy trình đều nên có đủ **07 mục** nêu trên. Mục nào không có nội dung phải trình bày thì bỏ trống hoặc ghi chữ “Không áp dụng”.

- Viết Quy trình là phần quan trọng và mất nhiều công sức nhất. Cần chọn cử cán bộ có trình độ, nắm chắc vấn đề đảm nhiệm.

- Thường một Quy trình từ khi thông qua, công bố áp dụng lần đầu (ở cuối giai đoạn xây dựng các Văn bản) tới khi hoàn chỉnh (ở giai đoạn đánh giá, công bố hoặc chứng nhận) phải bổ sung, sửa đổi nhiều lần. Cần thực hiện việc viết Quy trình theo hướng dẫn của bên **Tư vấn** như: Nhận biết yêu cầu (tức xác định Quy trình đó là cần phải có); Lãnh đạo Cơ quan phê duyệt (xác nhận sự cần thiết và cho tiến hành); Thu thập thông tin (về Quy trình hiện hành và các thông tin liên quan khác); Viết dự thảo (những gì phải làm đã được cân nhắc; sắp xếp hợp lý; diễn tả đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu...); Thu thập ý kiến đóng góp trong nội bộ Cơ quan và những nơi có liên quan bên ngoài (gồm cả kết quả khảo sát, thử nghiệm, nếu có); Xét duyệt và cho phép áp dụng của Lãnh đạo Cơ quan; Theo dõi, phân tích tình hình áp dụng để tiếp tục bổ sung, hoàn chỉnh.

- Trong mỗi cơ quan, đơn vị cần phân công cụ thể trách nhiệm xây dựng dự thảo Quy trình; trách nhiệm kiểm tra, xem xét dự thảo quy trình và trách nhiệm phê duyệt Quy trình. Người dự thảo Quy trình nên là người trực tiếp thực hiện quy trình hoặc Lãnh đạo cấp Phòng, người xem xét nên là thành viên trong ban lãnh đạo cơ quan, đơn vị, người phê duyệt cần phải là người Lãnh đạo cao nhất để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL.

- Việc xây dựng Quy trình trong HTQLCL là trách nhiệm chính của cơ quan, đơn vị thực hiện. Không nên ủy quyền hoặc thuê tư vấn viết hộ Quy trình. Điều này dễ dẫn đến việc cán bộ, công chức không hiểu được nội dung Quy trình, không tuân thủ theo quy trình và không có khả năng tự cải tiến quy trình./.

TỔNG CỤC THỐNG KÊ
TÊN CƠ QUAN



QUY TRÌNH

Tên quy trình

Mã hiệu QT...01
Lần ban hành 01
Ngày ban hành /.../20...

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ			



QUY TRÌNH
Tên quy trình


Mã hiệu: QT...01

Lần ban hành: 01

Trang: 2/6

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

	QUY TRÌNH Tên quy trình	Mã hiệu: QT...01
		Lần ban hành: 01
		Trang: 3/6

1. MỤC ĐÍCH

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

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Trả lời câu hỏi Quy trình sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

(liệt kê các văn bản quy phạm/ quy định, quy chế liên quan đến hoạt động được mô tả tại quy trình này)

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

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

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	TRÌNH TỰ	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU/ KẾT QUẢ
1.	Mô tả các bước thực hiện quy trình?			
2.	...			
Lưu ý	<ul style="list-style-type: none"> Các bước và trình tự công việc có thể được thay đổi cho phù hợp với cơ cấu tổ chức và việc phân công nhiệm vụ cụ thể của mỗi cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước Tổng thời gian phân bổ cho các bước công việc không vượt quá thời gian quy định hiện hành của thủ tục này. 			

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.		

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	
Hồ sơ được lưu tại ..., thời gian lưu ... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

CÁC ĐƠN VỊ THUỘC TỔNG CỤC THỐNG KÊ (tại *Nơi nhận*)

1. Lãnh đạo Tổng cục (03).
2. Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục (15):
 - Vụ Phương pháp chế độ và quản lý chất lượng thống kê;
 - Vụ Thống kê Tổng hợp và Phổ biến thông tin thống kê;
 - Vụ Hệ thống tài khoản quốc gia;
 - Vụ Thống kê công nghiệp và xây dựng;
 - Vụ Thống kê Nông, lâm nghiệp và thủy sản;
 - Vụ Thống kê Thương mại và Dịch vụ;
 - Vụ Thống kê Giá;
 - Vụ Thống kê Dân số và Lao động;
 - Vụ Thống kê Xã hội và Môi trường;
 - Vụ Thống kê nước ngoài và Hợp tác quốc tế;
 - Vụ Pháp chế và Thanh tra thống kê;
 - Vụ Kế hoạch tài chính;
 - Vụ Tổ chức cán bộ;
 - Văn phòng;
 - Cục Thu thập dữ liệu và Ứng dụng CNTT thống kê.
3. Các đơn vị sự nghiệp (05):
 - Viện Khoa học Thống kê;
 - Tạp chí Con số và sự kiện;
 - Nhà Xuất bản Thống kê;
 - Trường Cao đẳng thống kê;
 - Trường Cao đẳng thống kê 2
4. Cục Thống kê tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (63).