

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

# SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

<b>MÃ SỐ</b>	<b>STCL</b>
<b>LẦN BAN HÀNH</b>	<b>02</b>
<b>NGÀY BAN HÀNH</b>	<b>04/04/2016</b>

*Quảng Bình, tháng 04 năm 2016*

## SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

<b>Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung</b>	<b>Trang / Phần liên quan việc sửa đổi</b>	<b>Mô tả nội dung sửa đổi</b>	<b>Lần ban hành / Lần sửa đổi</b>	<b>Ngày ban hành</b>

	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>	<b>Nguyễn Song Toàn</b>	<b>Đặng Tiến Dũng</b>	<b>Phan Văn Khoa</b>
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>	<b>Chánh Văn phòng</b>	<b>Đại diện lãnh đạo</b>	<b>Giám đốc</b>

# MỤC LỤC

## SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

### 1. GIỚI THIỆU CHUNG

I. Mục đích và lĩnh vực áp dụng

II. Lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

### 2. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 3. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TCVN ISO 9001:2008

I. Các quá trình của Hệ thống

II. Hệ thống tài liệu

III. Kiểm soát tài liệu

IV. Kiểm soát hồ sơ

### 4. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

I. Cam kết của Giám đốc Sở

II. Hướng vào khách hàng

III. Chính sách chất lượng

IV. Hoạch định chất lượng

V. Trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin

VI. Xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL

### 5. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

I. Khái quát

II. Năng lực, nhận thức và đào tạo

III. Cơ sở hạ tầng

IV. Môi trường làm việc

### 6. TẠO SẢN PHẨM

I. Hoạch định việc tạo sản phẩm

II. Các quá trình liên quan đến công dân, tổ chức

III. Mua hàng

IV. Thực hiện các hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC

### 7. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

I. Khái quát

II. Theo dõi và đo lường

III. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

IV. Phân tích dữ liệu

V. Cải tiến

# PHẦN 1

## GIỚI THIỆU CHUNG

### I. MỤC ĐÍCH VÀ LĨNH VỰC ÁP DỤNG

Sổ tay chất lượng là tài liệu tổng quát, mô tả mục đích và phạm vi áp dụng, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng, việc kiểm soát và cải tiến các quá trình với mục đích chuẩn hóa mọi hoạt động giải quyết các TTHC và các hoạt động quản lý khác của Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình (gọi tắt là Sở) nhằm nâng cao sự thỏa mãn của công dân, tổ chức và các yêu cầu do các cơ quan quản lý các cấp quy định.

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở được xây dựng phù hợp với yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008 và được áp dụng trong công tác quản lý và giải quyết các TTHC theo Danh mục thủ tục hành chính và các hoạt động quản lý khác thuộc thẩm quyền của Sở, bao gồm:

1	Thẩm định đề án sắp xếp, đổi mới các công ty nông lâm nghiệp
2	Thẩm định thiết kế bản vẽ thi công - dự toán các công trình thủy lợi nhóm C
3	Quy trình thanh tra

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở luôn được xem xét, cải tiến để ngày càng hoàn thiện nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động giải quyết các TTHC và các hoạt động quản lý khác công và phù hợp với yêu cầu phát triển của xã hội. Việc thay đổi hệ thống do Đại diện lãnh đạo Sở hoặc Trưởng các phòng chuyên môn đề nghị, Giám đốc Sở quyết định.

### II. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH, CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ CỦA SỞ

#### 1. Lịch sử hình thành Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình

Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình được thành lập theo quyết định số 513/QĐ-UB ngày 01/6/1996 của UBND tỉnh Quảng Bình trên cơ sở sáp nhập 3 sở: Sở Nông nghiệp, Sở Lâm nghiệp và Sở Thủy lợi. Khi thành lập Sở gồm 7 phòng ban, 7 đơn vị HCSN và 18 doanh nghiệp Nhà nước trực thuộc.

Thực hiện Nghị định số 13/2008/NĐ ngày 04/02/2008 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương; Ngày 25/3/2008 UBND tỉnh Quảng Bình đã ra quyết định số 528/QĐ-UBND về việc hợp nhất Sở Thủy sản với Sở Nông nghiệp & PTNT thành Sở Nông nghiệp & PTNT tỉnh Quảng Bình.

Sau hợp nhất Sở Nông nghiệp & PTNT gồm có 6 phòng ban, 8 đơn vị hành chính, 11 đơn vị sự nghiệp. Hoạt động trong ngành có 04 doanh nghiệp nhà nước (trong đó có 03 đơn vị trực thuộc UBND tỉnh), 01 Công ty TNHH một thành viên và 07 Công ty cổ phần. Tại Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 08/03/2016 của UBND tỉnh Quảng Bình ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nông nghiệp & PTNT Quảng Bình có 6 phòng ban, 7 cơ quan hành chính và 9 đơn vị sự nghiệp.

Kể từ ngày thành lập đến nay đã có sự đóng góp tích cực cho ổn định và phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Sản lượng lương thực ngày tăng; chăn nuôi phát triển cả tổng đàn và chất lượng đàn; sản lượng đánh bắt và nuôi trồng thủy sản ngày càng tăng; rừng được bảo vệ và phát triển; nhiều công trình thủy lợi, nước sinh hoạt quy mô lớn được xây dựng; bộ mặt nông thôn ngày càng khởi sắc..

- Địa chỉ: Số 15 - Đường Quang Trung - Tp.Đồng Hới - Tỉnh Quảng Bình.

- Điện thoại: 0232. 3821966

- Fax: 0232. 3821673

## **2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ**

### **2.1. Cơ cấu tổ chức**

Theo Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 08/03/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình, bộ máy tổ chức của Sở bao gồm:

- **Giám đốc**

- **Các Phó Giám đốc**

- **Các phòng thuộc Sở gồm:**

+ Văn phòng Sở;

+ Thanh tra Sở;

+ Phòng Tổ chức - Cán bộ;

+ Phòng Kế hoạch - Tài chính;

+ Phòng Quản lý xây dựng công trình;

+ Phòng Khoa học, công nghệ, môi trường và Hợp tác quốc tế.

- **Các đơn vị trực thuộc Sở**

+ Chi cục Kiểm lâm;

+ Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật;

+ Chi cục Thủy sản;

+ Chi cục Chăn nuôi và Thú y;

+ Chi cục Thủy lợi;

+ Chi cục Phát triển nông thôn;

+ Chi cục Quản lý chất lượng Nông lâm sản và Thủy sản;

+ Trung tâm Khuyến nông - Khuyến ngư;

+ Trung tâm Quy hoạch thiết kế Nông lâm nghiệp;

+ Trung tâm Giống vật nuôi;

+ Trung tâm Giống thủy sản;

+ Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn;

+ Ban Quản lý Đầu tư xây dựng Ngành Nông nghiệp và PTNT;

+ Ban Quản lý Rừng phòng hộ ven biển Nam Quảng Bình;

+ Ban Quản lý Cảng cá Sông Gianh;

+ Ban Quản lý Cảng cá Nhật Lệ.

## **2.2. Chức năng nhiệm vụ**

Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về: nông nghiệp; lâm nghiệp; diêm nghiệp; thủy sản; thủy lợi; phát triển nông thôn; phòng, chống thiên tai; chất lượng, an toàn thực phẩm đối với nông sản, lâm sản, thủy sản và muối; về các dịch vụ công thuộc ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn theo quy định pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh..

Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 08/03/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình.

## **3. Thành tích đạt được**

- Thủ tướng Chính phủ tặng Cờ thi đua trong phong trào Thi đua yêu nước năm 2007 (theo Quyết định số 631/QĐ-TTg ngày 26/5/).

- Bộ Nông nghiệp và PNTT tặng Bằng khen về hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác năm 2005 (theo Quyết định số 620/QĐ-BNN-VP ngày 08/3/2006).

- Bộ Nông nghiệp và PNTT tặng Bằng khen về hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác năm 2006 (theo Quyết định số 397/QĐ-BNN ngày 12/2/2007).

- Bộ Nông nghiệp và PNTT tặng Bằng khen về hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác năm 2009 (theo Quyết định số 121/QĐ-BNN-TCCB ngày 14/1/2010).

- UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua yêu nước năm 2008 (theo Quyết định số 563/QĐ-UBND ngày 30/3/2009).

- UBND tỉnh tặng Cờ thi đua xuất sắc năm 2009 (theo Quyết định số 604/QĐ-UBND ngày 26/3/2010).

- Bộ Nông nghiệp và PTNT tặng Cờ thi đua năm 2012 (theo Quyết định số 3247/QĐ-BNN-TCCB ngày 27/12/2012).

- UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính năm 2013 (theo Quyết định số 417/QĐ-UBND ngày 27/2/2014).

- UBND tỉnh tặng Cờ thi đua xuất sắc năm 2013 (theo Quyết định số 1064/QĐ-UBND ngày 29/4/2014).

- UBND tỉnh tặng Cờ thi đua xuất sắc năm 2014 (theo Quyết định số 985/QĐ-UBND ngày 15/4/2015).

- UBND tỉnh tặng Bằng khen trong phong trào thi đua yêu nước giai đoạn 2010 - 2015 (theo Quyết định số 1320/QĐ-UBND ngày 22/5/2015).

- Chủ tịch nước tặng Huân chương Lao động hạng Nhì giai đoạn 2010 - 2014 (theo Quyết định số 1699/QĐ-CTN ngày 11/8/2015).

## PHẦN II THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở xây dựng dựa trên chuẩn mực TCVN ISO 9001:2008, do vậy các thuật ngữ, định nghĩa và cơ sở đều tuân thủ hoàn toàn tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008.

Ngoài ra, các thuật ngữ, từ viết tắt dưới đây cũng được chấp nhận sử dụng trong Hệ thống tài liệu của Sở:

- UBND : Ủy ban nhân dân
- CBCC : Cán bộ công chức, viên chức
- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng
- STCL : Sổ tay chất lượng
- CSCL : Chính sách chất lượng
- MTCL : Mục tiêu chất lượng
- KPH : Không phù hợp
- KP : Khắc phục
- PN : Phòng ngừa

## PHẦN III GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 CỦA SỞ

### I. CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Để thực hiện việc tác nghiệp, kiểm soát, theo dõi và đo lường các quá trình trong phạm vi hoạt động của mình, Sở tiến hành xác định những quá trình cần thiết, bao gồm:

#### 1. Những quá trình chính

Thực hiện các quá trình chính đã nêu **tại mục I, phần 1** của Sổ tay chất lượng.

#### 2. Những quá trình hỗ trợ

- Quản lý hoạt động tiếp nhận và trả kết quả.
- Công tác tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng CBCC.
- Trao đổi thông tin nội bộ và thông tin giữa Sở với bên ngoài.
- Quản lý trang thiết bị văn phòng.
- Xem xét định kỳ và đột xuất HTQLCL nhằm xác định tính hiệu lực, đánh giá mức độ đạt được mục tiêu và chính sách chất lượng đã đề ra.
- Thu thập, xử lý dữ liệu, thông tin và giải quyết khiếu nại của công dân, tổ chức, đánh giá nội bộ HTQLCL định kỳ và đột xuất nhằm xác định tính hiệu lực, mức độ duy trì và tìm cơ hội để cải tiến.
- Thực hiện các hoạt động khắc phục, phòng ngừa khi phát hiện sự không phù hợp/sự không phù hợp tiềm ẩn nhằm loại bỏ sự tái diễn/sự không phù hợp sẽ xảy ra trong tương lai.

Tương ứng với các quá trình đã được xác định, Sở tiến hành xây dựng các mối tương giao giữa các quá trình, xác định các chuẩn mực, phương pháp tác nghiệp và cách thức kiểm soát chúng. Từ đó cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện các

quá trình, bao gồm cả theo dõi và đo lường. Cuối cùng, việc thực hiện các hoạt động theo yêu cầu của các quá trình được chứng minh và thể hiện thông qua tính hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL. Đây là hiệu quả của hoạt động giải quyết các TTHC và các hoạt động quản lý khác tại Sở.

Trong các quy trình, quy định,... thuộc HTQLCL của Sở thể hiện cụ thể mối tương giao giữa các quá trình, tuy nhiên sự tương giao đó cũng được thể hiện qua sơ đồ sau:

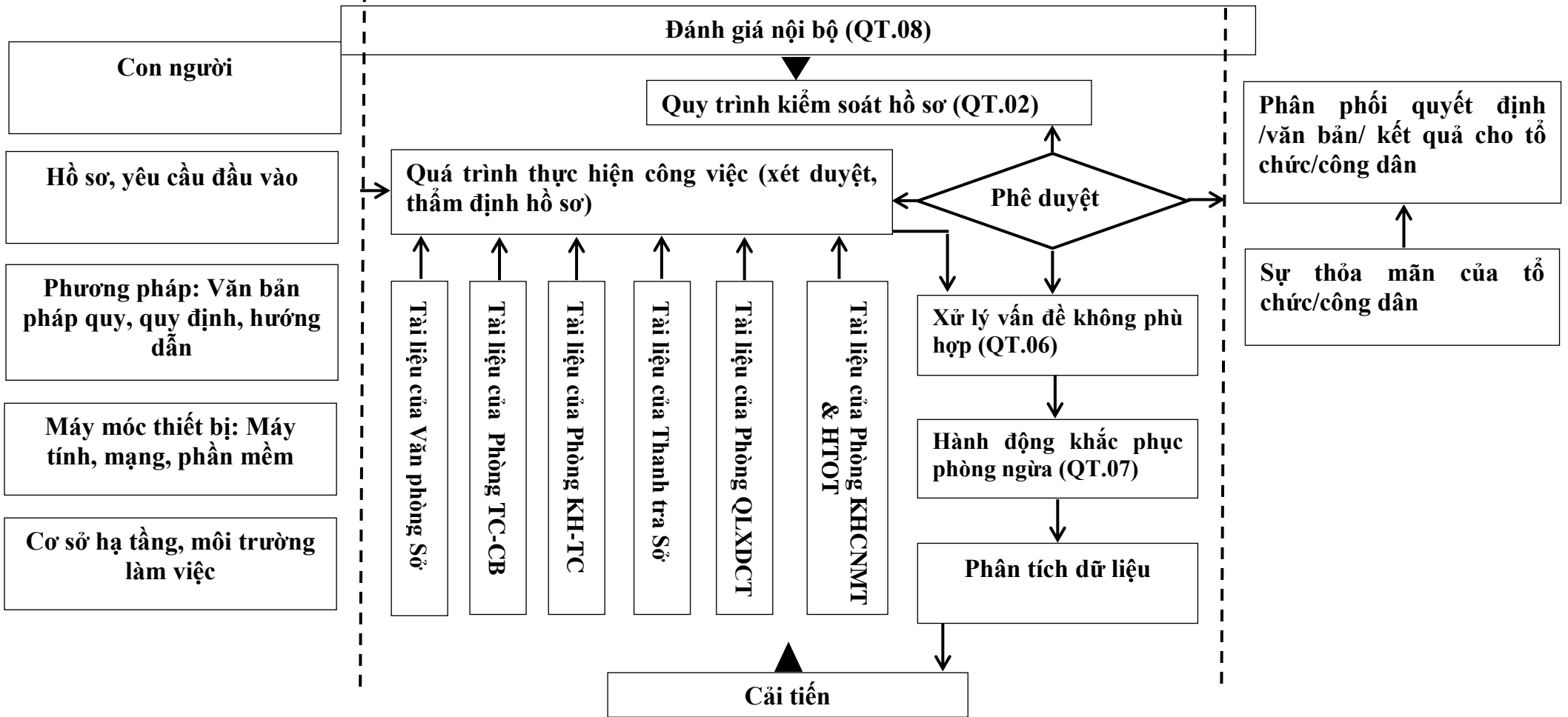


**Nhận biết các quá trình Hệ thống Quản lý chất lượng của  
Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình theo tiêu chuẩn  
TCVN ISO 9001:2008**

**ĐẦU VÀO**

**QUÁ TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN/ HỒ SƠ**

**ĐẦU RA**



## II. HỆ THỐNG TÀI LIỆU

Trên cơ sở xác định các quá trình cần thiết phải xây dựng tài liệu nhằm thống nhất và nâng cao khả năng thực hiện công việc, duy trì và cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, Sở thiết lập một Hệ thống tài liệu thỏa đáng, phù hợp với yêu cầu công việc và TCVN ISO 9001: 2008.

Hệ thống tài liệu của Sở bao gồm:

### 1. Chính sách chất lượng

Giám đốc Sở cam kết đáp ứng các yêu cầu của tổ chức, công dân và yêu cầu của những bên quan tâm khác, đồng thời cải tiến thường xuyên có hiệu lực và hiệu quả HTQLCL. Điều này thể hiện thông qua **Chính sách chất lượng** được Giám đốc Sở công bố và phổ biến đến tất cả các CBCC trong Sở, làm cơ sở cho mọi hoạt động.

Chính sách chất lượng được xem xét, cải tiến khi cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp với quan điểm và định hướng chất lượng của Sở vào từng thời kỳ.

### 2. Mục tiêu chất lượng

Trên cơ sở chính sách chất lượng chung được công bố và chức năng, nhiệm vụ, năng lực của mình, từng phòng, ban chuyên môn tiến hành xây dựng mục tiêu chất lượng thích hợp theo từng giai đoạn, lập kế hoạch và biện pháp đảm bảo việc thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

Với từng thời điểm thích hợp, Lãnh đạo Sở cùng với Trưởng các phòng chuyên môn tiến hành xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu, từ đó làm cơ sở thiết lập mục tiêu mới cho thời gian tới.

### 3. Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng mô tả toàn bộ HTQLCL của Sở trong quá trình thực hiện giải quyết các TTHC trên địa bàn tỉnh nhằm cung cấp thông tin cho những đối tượng quan tâm.

Tài liệu này viện dẫn các quá trình được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến trong HTQLCL của Sở. Khi cần thiết tìm hiểu cụ thể và rõ hơn cách thức vận hành của mọi quá trình, đơn vị/người thực hiện nghiên cứu thêm các quy trình, hướng dẫn hay quy định công việc.

### 4. Các tài liệu khác thuộc HTQLCL do Sở ban hành

Để đảm bảo việc kiểm soát các quá trình cần thiết trong HTQLCL một cách có hiệu lực và hiệu quả, Sở đã xác định, xây dựng và áp dụng các tài liệu cần thiết đáp ứng yêu cầu TCVN ISO 9001:2008 và yêu cầu công việc của Sở.

Các tài liệu đã nói ở trên bao gồm:

- Các tài liệu được ban hành khi triển khai HTQLCL này (mang các ký mã hiệu theo quy định của Quy trình kiểm soát tài liệu **QT.01-VP**)
- Các tài liệu được ban hành trước khi triển khai HTQLCL này nhưng hiện tại vẫn có hiệu lực sử dụng. Các tài liệu này sẽ được cập nhật và định dạng lại khi có bổ sung, sửa đổi.

Hệ thống tài liệu đã nêu (kết hợp với những tài liệu bên ngoài khác) đảm bảo việc tác nghiệp, đánh giá và cải tiến (Xem Danh mục tài liệu hiện hành của Sở).

Tương ứng với từng hoạt động được quy định, Sở thiết lập và xây dựng một hệ thống các biểu mẫu thích hợp, phục vụ cho việc ghi nhận kết quả thực hiện công việc (Xem Danh mục tài liệu hiện hành của Sở).

## **5. Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài**

Cùng với hệ thống tài liệu do Sở biên soạn và ban hành, để đảm bảo đáp ứng yêu cầu pháp luật thì tiến hành xác định, cập nhật và đưa vào áp dụng những tài liệu có nguồn gốc bên ngoài.

Các tài liệu loại này cũng được cập nhật, kiểm soát và đảm bảo duy trì tính phù hợp của chúng.

## **6. Các hồ sơ**

Khi thực hiện các công việc, bao gồm cả quá trình kiểm tra, theo dõi, đo lường, ... đều được người thực hiện ghi nhận lại thành hồ sơ làm bằng chứng cho việc đánh giá hiệu lực, kết quả thực hiện.

Ngoài ra, những hồ sơ có được còn là một nguồn cung cấp dữ liệu phục vụ công tác thống kê, phân tích và cải tiến chất lượng trong Sở.

Tất cả các tài liệu nêu trên đều được kiểm soát theo quy định thống nhất (Xem mục III. Kiểm soát tài liệu và IV. Kiểm soát hồ sơ).

## **III. KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

Những tài liệu thuộc HTQLCL (kể cả tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được áp dụng tại Sở) đều được kiểm tra, soát xét, phê duyệt theo quy định trước khi đưa ra áp dụng.

Hệ thống tài liệu của Sở được kiểm soát các nội dung chính sau:

- Biên soạn, kiểm tra, soát xét, phê duyệt, phê duyệt lại,
- Định dạng, trình bày văn bản, ký mã hiệu tài liệu,
- Sửa đổi, cập nhật và dấu hiệu nhận biết tài liệu sửa đổi,
- Nhận biết tài liệu được kiểm soát thông qua Dấu kiểm soát đóng trên tài liệu,
- Cấp phát, giao nhận, huỷ bỏ hoặc khi tài liệu lỗi thời, mất hay hư hỏng,
- Sao chụp tài liệu,
- Quản lý sử dụng tài liệu, kể cả tài liệu có nguồn gốc bên ngoài.

Tất cả các nội dung kiểm soát nói trên đều được quy định cụ thể trong Quy trình kiểm soát tài liệu **QT.01-VP**

\* **Viện dẫn:** Quy trình kiểm soát tài liệu, **QT.01-VP**.

## **IV. KIỂM SOÁT HỒ SƠ**

Hồ sơ làm bằng chứng áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL của Sở đều được lập, tập hợp và lưu giữ, bảo quản theo thời gian, lĩnh vực hoạt động, đơn vị thực hiện, công việc... nhưng đảm bảo an toàn, đầy đủ và thuận lợi khi sử dụng.

Nội dung kiểm soát hồ sơ bao gồm: Thời gian lưu giữ, huỷ bỏ; cách thức lưu, huỷ; quy định về việc lập, bảo vệ, bảo quản, sử dụng, trách nhiệm quản lý.

Những quy định trên được cụ thể hóa bằng văn bản tại Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT.02-VP**

\* **Viện dẫn:** Quy trình kiểm soát hồ sơ, **QT.02-VP**.

## PHẦN IV

### TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

#### I. CAM KẾT CỦA GIÁM ĐỐC SỞ

- Xây dựng và thực hiện có hiệu lực HTQLCL. Thường xuyên cải tiến thông qua việc thiết lập Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng tại Sở và tại các phòng chuyên môn.

- Thực hiện các hoạt động quản lý về môi trường và các dịch vụ hành chính công nhằm đáp ứng yêu cầu chỉ đạo cơ quan quản lý cấp trên và công dân khi đến giao dịch; phù hợp với quy định của pháp luật.

Để thực hiện các cam kết trên, Sở thiết lập một HTQLCL phù hợp yêu cầu TCVN ISO 9001: 2008 và Lãnh đạo Sở xác định, cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết, bao gồm: Con người, thiết bị, phương tiện khác phục vụ công việc và môi trường công tác.

**\* Viện dẫn:**

- Chính sách chất lượng;
- Các mục tiêu chất lượng của Sở và các phòng ban chuyên môn thuộc Sở;
- Quy trình xử lý văn bản đến, đi, **QT.03-VP**.

#### II. HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG

Khách hàng của Sở là các tổ chức, cá nhân có yêu cầu sử dụng các dịch vụ hành chính công và có thể là cơ quan quản lý nhà nước các cấp.

Công dân, tổ chức vừa là đối tượng quản lý đồng thời vừa là đối tượng phục vụ của Sở. Toàn thể CBCCC của Sở với nhiều vị trí, chức danh công việc khác nhau nhưng luôn thấu hiểu công việc, nhiệm vụ của mình là phải đáp ứng và vượt trội yêu cầu của công dân, tổ chức.

Việc hướng vào công dân, tổ chức được thể hiện từ việc xác định yêu cầu hiện tại và tương lai của công dân, tổ chức, thực hiện các hoạt động quản lý về giáo dục - đào tạo; giải quyết các TTHC nhằm đáp ứng hoặc vượt trội hơn về yêu cầu kịp thời, chính xác, đúng luật, ... và hoạt động thăm dò, đánh giá mức độ thỏa mãn nhằm khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động của Sở.

**\* Viện dẫn:**

- Chính sách chất lượng,
- Các mục tiêu chất lượng,

Quy trình xử lý các phản hồi và đánh giá sự hài lòng của công dân, tổ chức **QT.05-VP**.

#### III. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Trên cơ sở quán triệt đầy đủ nội dung tinh thần, mục tiêu cơ bản của chương trình cải cách hành chính nhà nước, Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Quảng Bình cam kết thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước trên các lĩnh vực: nông nghiệp; lâm nghiệp; diêm nghiệp; thủy sản; thủy lợi; phát triển nông thôn; phòng, chống thiên tai; chất lượng, an toàn thực phẩm đối với nông sản, lâm sản, thủy sản và muối; về các dịch vụ công thuộc ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn. Đặc biệt trong việc giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân với quan điểm:

## **“CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG PHÁP LUẬT, THUẬN LỢI, HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ”**

Chúng tôi quyết tâm duy trì và không ngừng cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo **TCVN ISO 9001:2008** và **Phương pháp làm việc khoa học** để nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong các hoạt động quản lý trên địa bàn tỉnh.

*(Giám đốc Sở đã ký và Ban hành ngày / /2016)*

### **IV. HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG**

#### **1. Mục tiêu chất lượng**

Căn cứ quan điểm và định hướng về chất lượng được Giám đốc Sở công bố tại Chính sách chất lượng, kết quả hoạt động của từng giai đoạn và khả năng thực hiện công việc, Lãnh đạo Sở thiết lập mục tiêu chất lượng chung của Sở. Từ đó, các phòng ban chuyên môn xây dựng mục tiêu chất lượng cụ thể, thích hợp với nhiệm vụ và năng lực của mình. Các mục tiêu chất lượng được Giám đốc Sở xem xét, phê duyệt; đồng thời lãnh đạo Sở có trách nhiệm cung cấp các nguồn lực cần thiết để đảm bảo các đơn vị chức năng hoàn thành, đây là các đăng ký kết quả đạt được của phòng ban chuyên môn với lãnh đạo Sở.

Từ mục tiêu chất lượng cụ thể từng thời kỳ, các phòng, ban chuyên môn có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch thực hiện; phân công người chịu trách nhiệm thực hiện và theo dõi, ghi nhận kết quả thực hiện được.

Vào từng thời điểm thích hợp, Sở tổ chức đánh giá, xem xét việc thực hiện mục tiêu chất lượng; đưa ra biện pháp thúc đẩy hoặc phát huy thỏa đáng và xây dựng mục tiêu chất lượng mới cho thời gian tới.

\* **Viện dẫn:** Mục tiêu chất lượng hiện tại của Sở và của các phòng chuyên môn.

#### **2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng**

Hệ thống quản lý chất lượng được Sở xây dựng và áp dụng nhất quán cho các hoạt động quản lý về môi trường và giải quyết các TTHC đã nêu tại **Phần 1**.

Hệ thống này đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008 có liên quan đến hoạt động giải quyết các TTHC hiện tại của Sở.

Trên cơ sở các quá trình được xác định, Sở tiến hành hoàn thiện, cải tiến các chuẩn mực; hoạt động tác nghiệp và kiểm soát đầy đủ, chặt chẽ các quá trình.

Để đảm bảo hoạt động tác nghiệp, theo dõi, đo lường các quá trình - định kỳ và đột xuất (nếu cần thiết), Sở xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp nhằm tăng khả năng đáp ứng yêu cầu của công dân, tổ chức và phù hợp luật pháp quy định.

Trong trường hợp Sở mở rộng lĩnh vực hoạt động quản lý và cung ứng dịch vụ hành chính công, hoặc có sự thay đổi ảnh hưởng đến HTQLCL, các nội dung đó đều được xem xét, cập nhật mang tính hệ thống, đồng bộ và nhất quán.

### **V. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN VÀ TRAO ĐỔI THÔNG TIN**

#### **1. Trách nhiệm và quyền hạn**

Trên cơ sở chức năng và nhiệm vụ được quy định của UBND tỉnh, Giám đốc Sở tổ chức xây dựng chức năng, nhiệm vụ các phòng chuyên môn thuộc Sở. Các phòng, chuyên môn phân công công việc cụ thể, đảm bảo về yêu cầu năng lực, trách nhiệm và quyền hạn của mọi vị trí công tác. Các trách nhiệm và quyền hạn này được thiết lập từ Giám đốc Sở đến các cán bộ và được thông báo, phổ biến tới từng

phòng, CBCC có liên quan để mọi người nắm rõ nhiệm vụ và quyền hạn của mình; trình tự báo cáo và thông tin qua lại.

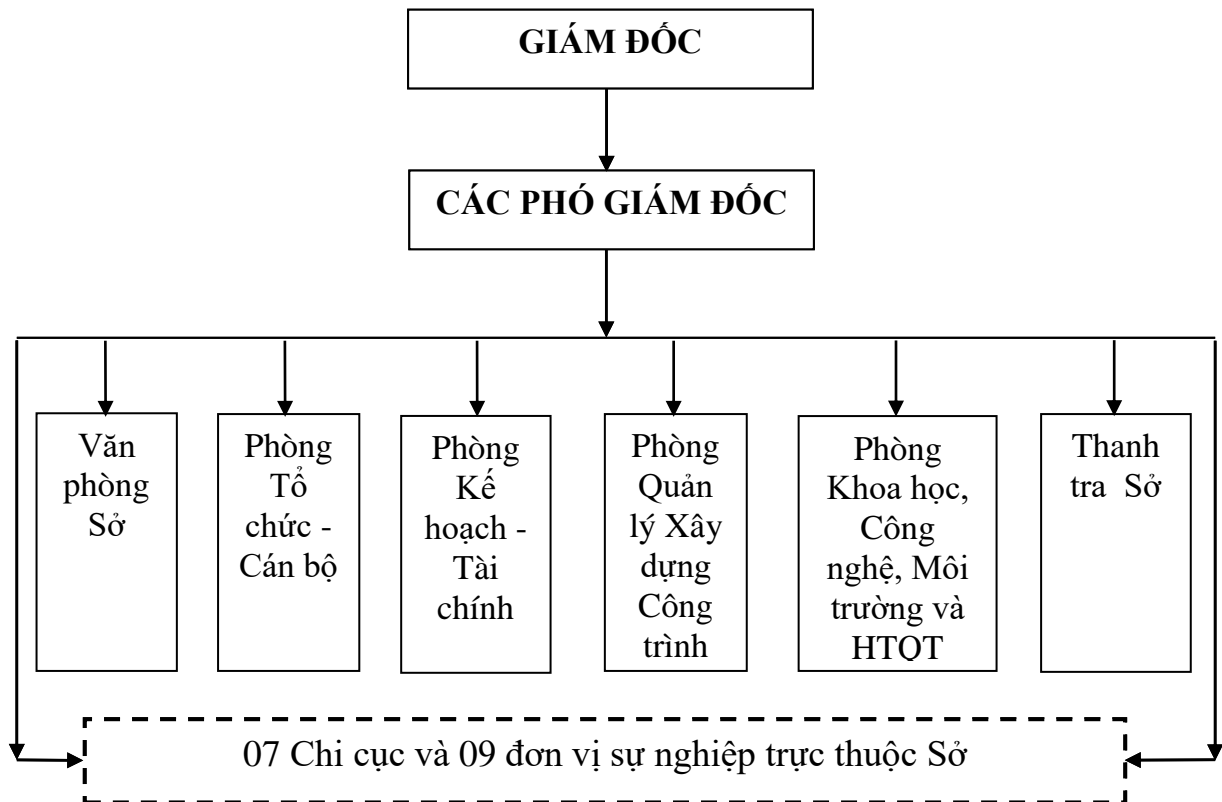
Ngoài ra, các văn bản thuộc HTQLCL cũng quy định rõ ràng từng công việc do ai thực hiện vào từng thời gian, địa điểm và nội dung cụ thể.

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ và từng chức danh công việc, các phòng tiến hành phân công cụ thể cho từng cá nhân.

**\* Viện dẫn:**

- Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 08/03/2016 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nông nghiệp và PTNT,

- Phân công nhiệm vụ của các phòng chuyên môn,
- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Sở (dưới đây):



**2. Đại diện lãnh đạo về chất lượng (MR)**

Trách nhiệm, quyền hạn của Đại diện lãnh đạo về HTQLCL được quy định như sau:

- Đảm bảo các quá trình cần thiết của Hệ thống QLCL được thiết lập, thực hiện và duy trì,
- Báo cáo cho Giám đốc Sở về kết quả hoạt động của HTQLCL và mọi nhu cầu cải tiến,
- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ CBCC trong Sở nhận thức được các yêu cầu của công dân, tổ chức,
- Thay mặt Lãnh đạo Sở làm việc với các cá nhân và tổ chức bên ngoài về các vấn đề liên quan đến HTQLCL.

Hiện tại, Phó Giám đốc là Đại diện lãnh đạo về HTQLCL (Trưởng Ban ISO).

### **3. Trao đổi thông tin nội bộ**

Việc thông tin nội bộ ở Sở được đảm bảo, thông qua:

- Giao ban hàng tuần và đột xuất (khi cần thiết),
- Triệu tập các phòng chuyên môn để phổ biến, quán triệt nội dung, giải quyết công việc.
- Sao gửi các thông báo, công văn đến tận đơn vị/cá nhân liên quan,
- Họp sơ kết, giao ban hàng tháng, quý, sáu tháng, hàng năm và các cuộc họp khác của Sở khi thấy cần thiết,
- Trao đổi thông tin trực tiếp hoặc truyền miệng từ cấp dưới lên cấp trên và ngược lại,
- Trao đổi thông tin thông qua các quá trình thực hiện công việc cụ thể theo quy định tại các quy trình, quy định.

Nội dung thông tin bao gồm: Tình hình thực hiện các hoạt động quản lý về giáo dục - đào tạo, cung ứng dịch vụ hành chính công; phổ biến các nội dung, thông báo, kế hoạch liên quan đến hoạt động của Sở, trao đổi, thảo luận về các vấn đề cần thiết khác, kể cả tính hiệu lực của HTQLCL.

Ngoài ra thông tin nội bộ còn được thực hiện qua việc kiểm soát tất cả các loại văn bản, fax, ... đi và đến.

\* **Viện dẫn:** Quy trình xử lý văn bản đến, đi, **QT.03-VP.**

### **VI. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO VỀ HTQLCL**

Để đánh giá mức độ thích hợp, thỏa đáng, hiệu lực và hiệu quả HTQLCL nói chung và các hoạt động quản lý về giải quyết các TTHC của Sở, định kỳ 6 tháng một lần, Lãnh đạo Sở tiến hành, xem xét HTQLCL với những nội dung liên quan đến:

- Kết quả của các cuộc đánh giá (nội bộ, bên ngoài),
- Ý kiến phản hồi của công dân, tổ chức trong kỳ,
- Các vấn đề liên quan đến hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC,
- Tình trạng thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa (phục vụ quá trình quản lý, cung cấp dịch vụ hành chính, giải quyết ý kiến công dân, ...),
- Các biện pháp và hành động tiếp theo từ cuộc họp lần trước,
- Những thay đổi về nhân sự, cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động,... có ảnh hưởng đến HTQLCL của Sở;
- Những khuyến nghị về cải tiến.

Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Sở được lập thành văn bản về chương trình họp xem xét và biên bản nêu rõ nội dung chi tiết về các quyết định đã được thống nhất trong cuộc họp; phân công thực hiện các hành động cần thiết (kể cả các nhu cầu về nguồn lực) để nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống, cải tiến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ.

\* **Viện dẫn:**

- Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa, **QT.07-VP.**

## PHẦN V QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

### I. KHÁI QUÁT

Nguồn lực thực sự của Sở là nhà cửa, phương tiện làm việc; đội ngũ cán bộ công chức thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ, được đào tạo thường xuyên, có kinh nghiệm và năng lực công tác;

Sở luôn xác định, cung cấp các nguồn lực cần thiết; không ngừng bổ sung, tăng cường để đảm bảo ngày càng hiện đại, đáp ứng kịp thời yêu cầu quản lý và nhu cầu của công dân, tổ chức.

### II. NĂNG LỰC, NHẬN THỨC VÀ ĐÀO TẠO

Sở thực hiện các hoạt động quản lý về giải quyết các TTHC trên địa bàn tỉnh. Yêu cầu CBCC theo chức năng, nhiệm vụ được phân công không ngừng tự bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện tốt nhiệm vụ. Căn cứ vào tiêu chuẩn CBCC đã được các cơ quan có thẩm quyền quy định, Sở xác định trách nhiệm từng chức danh, vị trí công việc, bố trí nhân lực hợp lý; phối hợp với các cơ quan thẩm quyền để tiến hành các hoạt động tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng để luôn đảm bảo cho CBCC theo từng chức danh để hoàn thành nhiệm vụ được phân công.

Trên cơ sở năng lực, kiến thức hiện có của từng CBCC, Sở xem xét và phối hợp với các cơ quan thẩm quyền để tập huấn, bồi dưỡng, ... nhằm nâng cao trình độ cho CBCC.

Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng được thực hiện định kỳ hàng năm theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền (Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Nội vụ, ...) và đột xuất khi cần thiết. Các phòng, ban chuyên môn phải các định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị mình, kiến nghị Sở xem xét và có kế hoạch thực hiện theo đúng quy định.

Quá trình xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, đánh giá kết quả đều được lập hồ sơ và lưu giữ cho từng cá nhân, đơn vị thích hợp. Việc quản lý nhân sự và hồ sơ nhân sự được thực hiện theo phân cấp và quy định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

**\* Viện dẫn:** Quy định chức danh công việc của các vị trí công tác tại Sở.

### III. CƠ SỞ HẠ TẦNG

Cơ sở hạ tầng phục vụ cho các hoạt động của Sở bao gồm:

- Trụ sở làm việc,
- Xe ô tô,
- Trang thiết bị phục vụ hoạt động kiểm tra, kiểm soát ô nhiễm,
- Trang thiết bị văn phòng (hệ thống điều hòa nhiệt độ, máy tính, mạng thông tin, máy fax, điện thoại, .),



Các cơ sở vật chất trên thường xuyên được duy tu, bảo dưỡng để đảm bảo các điều kiện cần thiết cho mọi hoạt động của Sở.

\* **Viện dẫn:** Quy trình quản lý trang thiết bị văn phòng, **QT.04-VP.**

#### **IV. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC**

Để các sản phẩm, dịch vụ phù hợp yêu cầu của luật định, công dân, tổ chức và các bên quan tâm, Sở thực hiện nghiêm chỉnh và đầy đủ việc đảm bảo môi trường - điều kiện làm việc (vật lý), bao gồm: nhiệt độ, độ ẩm, thông gió thoáng mát, ...

Ngoài ra Sở xây dựng một môi trường (quan hệ) làm việc rõ ràng, tích cực trên cơ sở các quy chế dân chủ đề động viên, khuyến khích CBCC tham gia thực hiện nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra.

### **PHẦN VI TẠO SẢN PHẨM**

#### **I. HOẠCH ĐỊNH VIỆC TẠO SẢN PHẨM**

Sản phẩm của Sở là kết quả thực hiện các hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC trên địa bàn được thể hiện qua các văn bản quy định, hướng dẫn, kiểm tra các nội dung liên quan đến các hoạt động nói trên.

Chất lượng của các hoạt động nói trên được đảm bảo thông qua việc quản lý chặt chẽ các quá trình và thực hiện có hiệu lực các quá trình đó theo kế hoạch. Những công việc chủ yếu đều được quy định bằng các văn bản, được phổ biến và áp dụng thống nhất trong Sở.

Việc tạo ra sản phẩm, dịch vụ được bắt đầu từ lúc xác định các yêu cầu của các cơ quan quản lý các cấp, nhu cầu của công dân, tổ chức, tiến hành các công việc cần thiết thực hiện các hoạt động quản lý; giải quyết các TTHC thoả mãn yêu cầu của công dân, tổ chức và các bên có liên quan khác.

Để nâng cao hiệu quả thực hiện các hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC, Sở xây dựng các mục tiêu chất lượng thích hợp cho từng thời kỳ; tiến hành các công việc kiểm tra, theo dõi, xác nhận cần thiết để đảm bảo những dịch vụ hành chính công được cung cấp cho nhân dân phù hợp và đáp ứng đúng hoặc cao hơn yêu cầu đã định.

#### **II. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG DÂN, TỔ CHỨC**

Các yêu cầu liên quan đến các hoạt động giải quyết các TTHC và hoạt động quản lý khác tại Sở thực hiện được xác định theo các yêu cầu trực tiếp của công dân, tổ chức và yêu cầu từ cơ quan quản lý các cấp.

Các yêu cầu và đề nghị được nghiên cứu cụ thể, kỹ càng; kết hợp với các yêu cầu cần thiết khác theo quy định của nhà nước, tiến hành triển khai các công việc để đáp ứng các yêu cầu/đề nghị đó.

Thực hiện liên hệ, trao đổi thông tin với công dân, tổ chức, các cơ quan quản lý về các nội dung có liên quan thông qua việc tiếp xúc trực tiếp, điện thoại, fax hoặc các phương tiện liên lạc khác. Ngoài ra, việc thông tin với công dân, tổ chức của Sở còn thực hiện thông qua các hoạt động thăm dò ý kiến người dân, trao đổi qua các buổi tiếp dân của Sở.

**\*Viện dẫn:**

1	Quy trình thẩm định đề án sắp xếp, đổi mới các công ty nông lâm nghiệp	QT.12-KHTC
2	Quy trình thẩm định thiết kế bản vẽ thi công - dự toán các công trình thủy lợi nhóm C	QT.14-QLXDCT
3	Quy trình thanh tra	QT.15-TT

**III. MUA HÀNG**

Để thực hiện các hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC, nhu cầu của công dân, tổ chức và các bên liên quan khác, Sở phải mua các loại sản phẩm, dịch vụ chính sau:

- Trang thiết bị, máy móc, ...
- Văn phòng phẩm, dịch vụ bảo hành các thiết bị văn phòng, mạng máy tính.

Trước khi mua các sản phẩm, dịch vụ, các phòng chuyên môn phải xác định các yêu cầu kỹ thuật cần thiết, lựa chọn nhà cung ứng và kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hoá mua vào. Cách thức tiến hành mua hàng và lựa chọn nhà cung ứng; tùy thuộc vào tính chất và giá trị của sản phẩm, dịch vụ nhưng đều phải tuân thủ theo đúng quy định của nhà nước và của cơ quan Sở.

**\* Viện dẫn:** Quy trình quản lý trang thiết bị văn phòng, **QT.04-VP.**

**IV. THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ GIẢI QUYẾT CÁC TTHC**

**1. Kiểm soát quá trình thực hiện và giải quyết các TTHC**

Các hoạt động liên quan đến công tác quản lý và giải quyết các TTHC đều được thực hiện trong điều kiện được kiểm soát, bao gồm:

1	Thẩm định đề án sắp xếp, đổi mới các công ty nông lâm nghiệp
2	Thẩm định thiết kế bản vẽ thi công - dự toán các công trình thủy lợi nhóm C
3	Quy trình thanh tra

Các hoạt động trên được quản lý như những quy trình, xác định cụ thể yêu cầu công việc, cách thức thực hiện theo những chuẩn mực được quy định cụ thể trong các quy trình. Mọi quan hệ giữa các phòng chuyên môn có liên quan, giữa các công việc cũng được làm rõ, phù hợp với chức năng nhiệm vụ đã được quy định.

**\* Viện dẫn: Xem Mục II, Phần 6.**

## **2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ**

Các sản phẩm về hoạt động quản lý và giải quyết các TTHC do Sở thực hiện là các văn bản, giấy tờ được phát hành nhằm đáp ứng các yêu cầu của công dân, tổ chức và các quy định của Nhà nước.

Các văn bản này được kiểm tra chặt chẽ về tính pháp lý cũng như trình bày, nhằm đảm bảo giá trị sử dụng của chúng. Việc xác nhận cụ thể được thực hiện qua việc soát xét, phê duyệt của các cá nhân có năng lực và có thẩm quyền trước khi ban hành văn bản.

Thông qua việc theo dõi, kiểm tra, giám sát thực tế và ý kiến phản hồi của người dân, Sở có thể đánh giá lại tính đúng đắn, hiệu lực và giá trị sử dụng của các văn bản đã ban hành.

## **3. Nhận biết và xác định nguồn gốc**

Sở thực hiện nhận biết trạng thái, nguồn gốc của sản phẩm bằng cách: Quy định thống nhất cách thức đánh số, vào sổ theo dõi, ký mã hiệu, ... của các văn bản được ban hành. Các hồ sơ của người dân được ghi số và nhận biết thống nhất theo quy định.

Căn cứ vào các quy định trên việc nhận biết trạng thái hoặc nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thống nhất, nhất quán, làm căn cứ truy tìm khi cần thiết.

**\* Viện dẫn:**

- Quy trình kiểm soát hồ sơ, **QT.02-VP**
- Quy trình xử lý văn bản đến, đi, **QT.03-VP**

## **4. Tài sản của công dân, tổ chức**

Tài sản của công dân, tổ chức được Sở tiếp nhận để thực hiện các hoạt động giải quyết các TTHC bao gồm: Hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của người dân. Hồ sơ, thông tin trên được tiếp nhận, theo dõi và bảo quản chặt chẽ tùy thuộc từng lĩnh vực và được quy định trong các quy trình, quy định, hướng dẫn có liên quan đến công việc đó.

**\* Viện dẫn: Xem Mục II, Phần 6.**

## **5. Bảo toàn sản phẩm**

Đối với các văn bản, hồ sơ do Sở phát hành từ khi soạn thảo, soát xét, phê duyệt, ban hành, bàn giao cho công dân, tổ chức được quản lý chặt chẽ nhằm đảm

bảo chất lượng của dịch vụ được cung cấp, đáp ứng yêu cầu của người dân, cũng như yêu cầu của luật định.

## **PHẦN VII**

### **ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN**

#### **I. KHÁI QUÁT**

Sở thực hiện việc theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến đối với toàn bộ các hoạt động nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của các hoạt động quản lý về giải quyết các TTHC đáp ứng yêu cầu của người dân cũng luật định;
- Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL theo các yêu cầu của tiêu chuẩn và các bố trí, sắp xếp, quy định của Sở,
- Nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.

Tùy theo nội dung và mục đích theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến, Sở sử dụng các phương tiện, phương pháp thích hợp (như kỹ thuật thống kê) để theo dõi, đo lường, thu thập và xử lý các thông tin có liên quan.

#### **II. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG**

##### **1. Đo lường sự thỏa mãn của công dân, tổ chức**

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý về giải quyết các TTHC để có thể đảm bảo việc đáp ứng nhu cầu của công dân, tổ chức, Sở tiến hành các hoạt động đo lường sự thỏa mãn của công dân, tổ chức thông qua:

- Việc tiến hành thu thập thông tin, ý kiến đóng góp, phản hồi từ người dân thông qua các nguồn thông tin, phiếu thăm dò, ghi nhận từ quá trình thực hiện hoạt động giải quyết các TTHC và các hoạt động quản lý khác tại Tổ công tác một cửa và tất cả các ghi nhận từ các nguồn khác nhau như: Thư từ, phương tiện thông tin, phản ánh trực tiếp của người dân qua CBCC cơ quan Sở.
- Các phòng ban chuyên môn khác ghi nhận và tập hợp các ý kiến của các bên có liên quan khác để đánh giá và có biện pháp cải tiến hiệu lực và hiệu quả các công việc được giao.

Từ các dữ liệu nhận được, Sở tiến hành thống kê, phân tích, xác định các vấn đề tồn tại hoặc có thể cải tiến và đưa ra các hành động thích hợp nhằm giải quyết kịp thời, cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả của công tác quản lý và giải quyết các TTHC, tăng cường mức độ thỏa mãn yêu cầu của người dân.

\* **Viện dẫn:** Quy trình xử lý các phản hồi và đánh giá sự thỏa mãn của công dân, tổ chức **QT.05-VP**.

## **2. Đánh giá nội bộ**

Hoạt động đánh giá nội bộ HTQLCL được tổ chức đánh giá định kỳ theo kế hoạch tối thiểu mỗi năm một lần sao cho các phòng chuyên môn/phòng chức năng có liên quan tại Sở.

Ngoài ra, Giám đốc Sở có quyền quyết định đánh giá nội bộ đột xuất hoặc mời các tổ chức bên ngoài đánh giá trên cơ sở đề nghị của Đại diện lãnh đạo (MR).

Các đánh giá viên tham gia đánh giá đều được đào tạo, có kinh nghiệm, am hiểu các hoạt động và độc lập với hoạt động được đánh giá.

Quá trình đánh giá từ việc chuẩn bị cho đến việc theo dõi thực hiện các hành động khắc phục được phát hiện, tiến hành thống nhất theo quy định tại Quy trình đánh giá nội bộ **QT.08-VP**.

Chuẩn mực đánh giá là tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và những tài liệu được kiểm soát có liên quan đến phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của Sở.

Các yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa từ kết quả đánh giá được các phòng ban chuyên môn thực hiện kịp thời, đảm bảo loại bỏ sự không phù hợp và nguyên nhân gây ra sự không phù hợp. Kết quả của hành động khắc phục được Trưởng Đoàn đánh giá thẩm tra, xác nhận thích hợp.

Giám đốc Sở đảm bảo mọi nguồn lực và môi trường thuận lợi để hoạt động đánh giá nội bộ đạt kết quả cao. Kết quả đánh giá nội bộ là một trong những nội dung đầu vào của các cuộc họp xem xét lãnh đạo.

**\* Viện dẫn:** Quy trình đánh giá nội bộ, **QT.08-VP**

## **3. Theo dõi và đo lường các quá trình**

Các quá trình của HTQLCL được quản lý và theo dõi thông qua các quy định có liên quan cụ thể đến từng quá trình. Đối với tất cả các công việc chính thực hiện các hoạt động liên quan đến quản lý và giải quyết các TTHC, Sở đều quy định rõ các nội dung cần xem xét, đánh giá nhằm đảm bảo các hoạt động đó đạt được kết quả tốt nhất.

Ngoài ra, các quá trình quản lý Hệ thống như đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo ... được theo dõi theo quy định tại các quy trình tương ứng đã mô tả.

**\* Viện dẫn:** Xem Mục II, Phần 6.

## **4. Theo dõi và đo lường sản phẩm**

Các yêu cầu của hoạt động quản lý về giải quyết các TTHC tại Sở được đáp ứng thông qua việc theo dõi, đo lường kết quả công việc tương ứng có liên quan, đảm bảo cho công tác quản lý và cung cấp dịch vụ đáp ứng thỏa đáng các yêu cầu có liên quan của người dân và theo luật định.

Các hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công do các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện và được kiểm tra, xem xét đảm bảo phù hợp các yêu cầu và tính pháp lý trước khi Lãnh đạo Sở ký duyệt, phát hành.

Hồ sơ về kết quả kiểm tra, xác nhận chất lượng văn bản, hồ sơ, giấy tờ phát ra được duy trì nhằm chứng tỏ sự phù hợp của công tác quản lý kinh tế - xã hội, giải quyết các TTHC so với các yêu cầu đã quy định.

**\* Viện dẫn: Xem Mục II, Phần 6.**

### **III. KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Đối với các văn bản có sai sót trong quá trình chuẩn bị, soạn thảo, soát xét, phê duyệt, ban hành:

- Khi các sai sót được phát hiện trong các quá trình hình thành văn bản như: sai lỗi chính tả, cách thức trình bày,... các phòng chuyên môn có liên quan tiến hành sửa chữa ngay để hoàn chỉnh dự thảo văn bản.

- Định kỳ, trưởng phòng hoặc bộ phận soát xét lại các sai sót được ghi nhận để có hành động khắc phục kịp thời.

Đối với các văn bản có sai sót sau khi đã phát hành (gửi đi): Phòng chuyên môn ban hành văn bản phải tiến hành các thủ tục thu hồi trả lại Văn thư Sở để thực hiện hủy bỏ và soạn thảo lại để phát hành văn bản mới.

Sau khi hoặc trong quá trình tiến hành xử lý, tùy thuộc mức độ nghiêm trọng, khả năng lặp lại của vấn đề, các phòng chuyên môn có liên quan đến sự việc xác định nhu cầu thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa thỏa đáng.

**\* Viện dẫn:**

- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp, **QT.06-VP.**

- Quy trình thực hiện hành động KPPN, **QT.07-VP.**

### **IV. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU**

Để theo dõi, đo lường tính hiệu lực của HTQLCL cũng như đánh giá các cơ hội cải tiến thường xuyên của hệ thống, Sở tiến hành xác định, thu thập, phân tích và xử lý các dữ liệu cần thiết, bao gồm:

- Các thông tin về sự thỏa mãn của người dân,  
- Tình hình thực hiện và xu hướng phát triển của các hoạt động quản lý về giáo dục - đào tạo, giải quyết các TTHC để có hành động cải tiến,

- Các thông tin liên quan để xác định nguyên nhân, biện pháp khắc phục sự không phù hợp và các nguy cơ tiềm ẩn,

Tùy theo mục tiêu quản lý của từng thời kỳ, từng bộ phận và mức độ hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL, Sở sẽ quy định cụ thể các loại thông tin và trách nhiệm thu thập và xử lý, phương pháp xử lý.

Từ kết quả của việc thu thập và phân tích các dữ liệu, Sở tiến hành đánh giá, xác định các mục tiêu chất lượng, làm cơ sở cho các hoạt động cải tiến thường xuyên để nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.

Đối với nhà cung ứng, kết quả theo dõi làm cơ sở cho việc đánh giá lại hoặc cập nhật bổ sung vào danh sách những nhà cung ứng mới, đảm bảo có nhiều cơ hội lựa chọn.

\* **Viện dẫn:** Quy trình xử lý các phản hồi và đánh giá sự thỏa mãn của công dân, tổ chức **QT.05-VP**.

## **V. CẢI TIẾN**

### **1. Cải tiến thường xuyên**

Sở thường xuyên nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL thông qua việc:

- Định ra và tuân thủ Chính sách chất lượng, rà soát Mục tiêu chất lượng,
- Thu thập thông tin, phân tích dữ liệu để có cơ sở thực hiện các hành động khắc phục/phòng ngừa cần thiết,
- Đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác quản lý, giải quyết các TTHC và hoàn thiện HTQLCL.

### **2. Hành động khắc phục**

Hành động khắc phục được áp dụng trong các trường hợp:

- Các hoạt động quản lý về giải quyết các TTHC đang tiến hành không phù hợp hoặc không đáp ứng kết quả mong muốn,
- Các tài liệu của HTQLCL chưa được tuân thủ và/hoặc không phù hợp với thực tế sử dụng,
- Những phát hiện từ kết quả đánh giá, bao gồm đánh giá nội bộ và đánh giá của các tổ chức bên ngoài,
- Các khiếu nại và ý kiến phản ánh của các bên có liên quan.

Tất cả sự không phù hợp được phát hiện đều được khắc phục kịp thời và hành động khắc phục (nếu có) phải có hiệu lực nhằm tránh tái diễn sự không phù hợp. Kết quả của hành động khắc phục là một nội dung đầu vào của xem xét lãnh đạo.

### **3. Hành động phòng ngừa**

Hành động phòng ngừa được Sở triển khai trên cơ sở kết quả xác định các khuynh hướng và khả năng có thể xuất hiện các vấn đề không phù hợp nhằm loại bỏ những nguyên nhân gây ra sự không phù hợp.

Thực hiện các hành động phòng ngừa dựa trên việc theo dõi các quá trình, thu thập, phân tích dữ liệu và kinh nghiệm quản lý.

Tùy thuộc vào khả năng xuất hiện sự không phù hợp trong tương lai gần hay xa, mức độ ảnh hưởng và tầm quan trọng của vấn đề tiềm ẩn cũng như hiệu quả mang lại mà Sở xem xét nhu cầu và tiến hành hành động phòng ngừa thỏa đáng.

Ngoài ra, các cơ hội cải tiến có được từ kết quả đánh giá nội bộ, quyết định từ kết quả xem xét của lãnh đạo cũng được cân nhắc và tiến hành các hành động thích hợp nhằm cải tiến và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL. Kết quả của hành động phòng ngừa là một nội dung đầu vào của xem xét lãnh đạo.

Quá trình thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa được quy định trong Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa, **QT.07-VP**

Khi thực hiện các hành động nêu trên, Sở điều lập và lưu giữ hồ sơ thích hợp.

\* **Viện dẫn:** Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa, **QT.07-VP**.

**GIÁM ĐỐC**

**Phan Văn Khoa**



