

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ CÔNG THƯƠNG

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**  
**MÃ HIỆU: STCL**

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Hồng Minh	Phan Thị Thu Cúc	Lê Thu Hải
Ký			
Chức danh	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc	Giám đốc

# MỤC LỤC

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG .....	2
1.1. Lịch sử hình thành: .....	2
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ: .....	2
1.2.1: Sơ đồ tổ chức: .....	2
1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: .....	2
1.2. Thành tích đã đạt được (nếu có): .....	3
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG .....	3
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC.....	3
5. SỰ LÃNH ĐẠO.....	6
6. HOẠCH ĐỊNH.....	8
7. HỖ TRỢ .....	10
8. THỰC HIỆN .....	14
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN .....	18
10. CẢI TIẾN .....	19
PHỤ LỤC.....	20
- PL01: Sơ đồ tương tác các quá trình chính của HTQLCL .....	20
- PL02: Chính sách chất lượng.....	20
- PL03: Danh mục tài liệu của HTQLCL.....	20
- PL04: Bảng xác định và quản lý tri thức .....	20

## PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

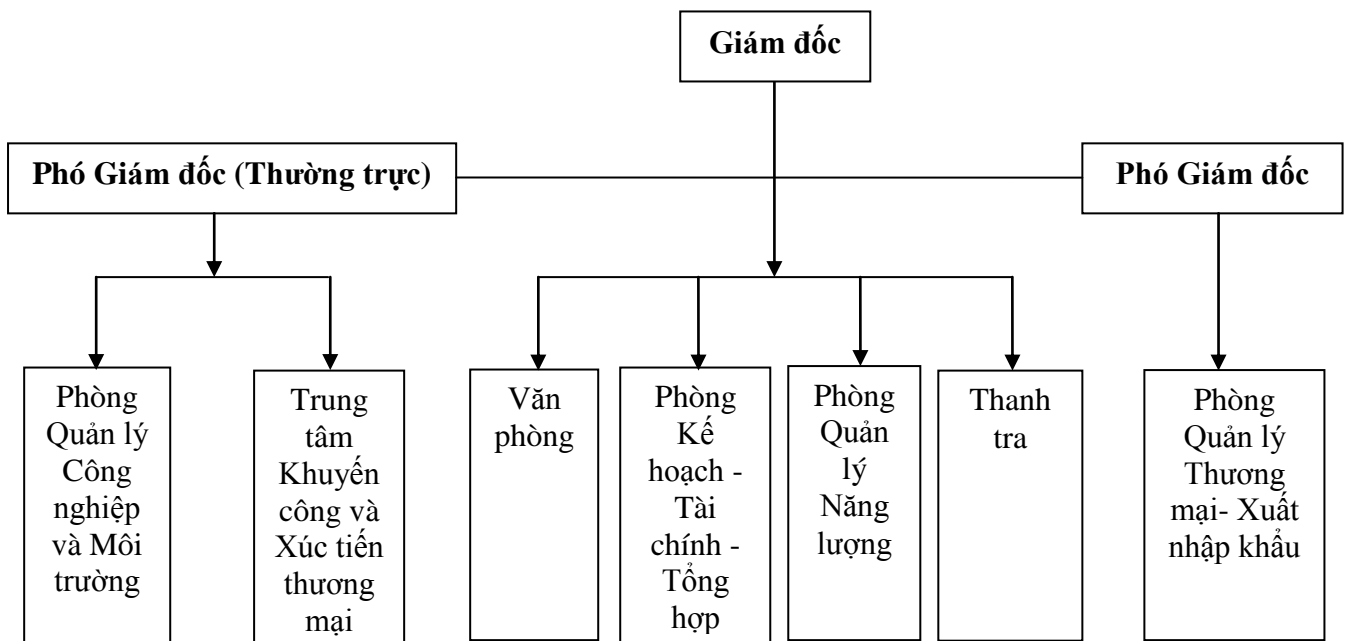
Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Công Thương thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra cam 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:

Sở Công Thương được thành lập theo Quyết định số 775/QĐ-UBND ngày 28/3/2008 của UBND tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của Sở Công nghiệp và tiếp nhận chức năng quản lý về thương mại từ Sở Du lịch - Thương mại. Sở Công Thương hoạt động từ ngày 15/4/2008.

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

#### 1.2.1. Sơ đồ tổ chức:



#### 1.2.2. Chức năng nhiệm vụ:

Sở Công Thương là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, có tư cách pháp nhân, trụ sở, con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn thực hiện về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Công Thương. Sở Công Thương thực hiện chức năng tham mưu cho UBND tỉnh quản lý Nhà nước về ngành Công Thương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; thực hiện nhiệm vụ quản lý và tổ chức thực hiện các dịch vụ công trong các ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

**1.2. Thành tích đã đạt được (nếu có):**

- Cờ thi đua của Thủ tướng Chính phủ năm 2019 dẫn đầu thi đua Khối thi đua các Sở Quản lý Nhà nước II tỉnh Khánh Hòa.
- Tập thể Lao động xuất sắc năm 2018, 2019;
- Nhiều lần được nhận Cờ thi đua, Bằng khen của Bộ Công Thương;
- Nhiều lần được UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc toàn diện công tác của Khối thi đua các Sở Quản lý Nhà nước II, công tác cải cách hành chính.

## 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
<b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>	
<b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>	<p>Sở Công Thương là cơ quan quản lý hành chính Nhà nước, phụ trách nhiều lĩnh vực, ngành nghề quan trọng của nền kinh tế, là cầu nối quan trọng giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền tỉnh Khánh Hòa trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội. Để thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, đạt được các mục tiêu của HTQLCL, Sở Công Thương nhận diện bối cảnh của cơ quan hiện nay như sau:</p> <p><b>- Vấn đề nội bộ:</b></p> <p>+ Sở Công Thương đang triển khai thực hiện Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 20/01/2020 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương, hướng đến mục tiêu xây dựng bộ máy làm việc tinh gọn, chất lượng và hiệu quả; tiếp tục rà soát bố trí nhân sự theo Bản mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm được phê duyệt tại Quyết định số 186/QĐ-UBND ngày 18/01/2017 của UBND tỉnh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác cải cách hành chính và thường xuyên nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất hạ tầng kỹ thuật nhằm đảm bảo môi trường làm việc thuận lợi cho người lao động, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Các cán bộ, công chức đều làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, có năng lực và đạt chuẩn theo yêu cầu vị trí việc làm.</p> <p>+ Tuy nhiên, hiện nay một số công chức lãnh đạo lớn tuổi có kinh nghiệm trong quản lý Nhà nước chuẩn bị nghỉ hưu, do đó việc đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ kế cận là một trong những khó khăn của</p>

	<p>Sở Công Thương thời gian tới.</p> <p><b>- Vấn đề bên ngoài:</b></p> <p>+ Sở Công Thương tiếp tục tham mưu UBND tỉnh đầu tư, xây dựng các nhà máy điện mặt trời nhằm đảm bảo nhu cầu tiêu thụ điện năng trên địa bàn tỉnh trong các mùa nắng nóng, đưa nguồn điện đến các thôn đảo, vùng sâu, vùng xa để nâng cao chất lượng cuộc sống người dân, đồng thời xây dựng mạng lưới hạ tầng cho sự phát triển công nghiệp tỉnh Khánh Hòa.</p> <p>+ Tận dụng lợi thế do cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 mang lại, Sở Công Thương đã xây dựng Sàn giao dịch thương mại điện tử tỉnh Khánh Hòa, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp quảng cáo, trao đổi, mua bán hàng hóa trực tuyến qua môi trường mạng, thúc đẩy hoạt động thương mại điện tử tỉnh Khánh Hòa phát triển.</p> <p>+ Đối với công nghiệp địa phương, Sở Công Thương tham mưu UBND tỉnh hoàn chỉnh hạ tầng các Khu, Cụm công nghiệp, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đầu tư, mở rộng cơ sở sản xuất chế biến; đẩy mạnh phát triển công nghiệp nông thôn, sản xuất hàng hóa tiêu dùng chất lượng cao, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.</p> <p>+ Do hệ lụy của quá trình khai thác, sản xuất công nghiệp, Sở Công Thương hiện nay đang tham mưu UBND tỉnh giải quyết các vấn đề ô nhiễm môi trường, nguồn nước, vướng mắc pháp lý về đền bù, giải phóng mặt bằng, vấn đề an toàn trong quá trình khai thác khoáng sản,...</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/ Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý. Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
<p><b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b></p>	<p>1. HTQLCL Sở Công Thương không chỉ ảnh hưởng đến năng suất, chất lượng, hiệu quả làm việc của Sở Công Thương mà còn ảnh hưởng, tác động đến các bên quan tâm như:</p> <p>+ Các cơ quan Nhà nước địa phương và Trung ương có phối hợp với Sở Công Thương trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.</p> <p>+ Các tổ chức và cá nhân thực hiện thủ tục hành chính do Sở Công Thương giải quyết.</p> <p>+ Các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.</p> <p>2. Các bên quan tâm có nhu cầu hợp tác để thực hiện đúng quyền,</p>

	<p>trách nhiệm và nghĩa vụ của mình theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và mong đợi Sở Công Thương trở thành đối tác đáng tin cậy trong quá trình hợp tác</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.</i></p>
<p><b>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</b></p>	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 của Sở Công Thương được xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho các lĩnh vực cung cấp thủ tục hành chính sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lĩnh vực Năng lượng</li> <li>2. Lĩnh vực Cấp thẻ kiểm tra viên điện lực</li> <li>3. Lĩnh vực thuốc lá</li> <li>4. Lĩnh vực xăng dầu</li> <li>5. Lĩnh vực Công nghiệp nặng</li> <li>6. Lĩnh vực Lưu thông hàng hóa trong nước</li> <li>7. Lĩnh vực An toàn thực phẩm</li> <li>8. Lĩnh vực Xúc tiến thương mại</li> <li>9. Lĩnh vực Quản lý cạnh tranh</li> <li>10. Lĩnh vực Giám định thương mại</li> <li>11. Lĩnh vực Vật liệu nổ công nghiệp, tiền chất thuốc nổ</li> <li>12. Lĩnh vực Hóa chất</li> <li>13. Lĩnh vực An toàn hóa chất</li> <li>14. Lĩnh vực Thương mại quốc tế</li> <li>15. Lĩnh vực Kinh doanh khí</li> <li>16. Lĩnh vực Tổ chức phi Chính phủ</li> </ol> <p>- Các hoạt động nội bộ của Sở Công Thương được xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản</li> <li>2. Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL</li> <li>3. Quy trình Cải tiến HTQLCL</li> <li>4. Quy trình Quản lý rủi ro</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Danh mục TTHC ban hành hàng năm.</i></li> <li>- <i>Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015</i></li> </ul>

<p><b>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống</b></p>	<p>- HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở Công Thương. Sở Công Thương lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: Hệ thống quản lý văn bản (E-Office), phần mềm Một cửa điện tử, Trang thông tin điện tử..., sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.</p> <p>- Sở Công Thương 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.</p> <p>- Sở Công Thương duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: PL01: Sơ đồ tương tác các quá trình chính trong HTQLCL của Sở Công Thương.</i></p>
<p><b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b></p>	
<p><b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b></p>	<p>- Kể từ khi xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào trong hoạt động quản lý và điều hành của Sở Công Thương, lãnh đạo Sở đã luôn giám sát và thúc đẩy việc duy trì áp dụng, cải tiến liên tục HTQLCL nhằm khắc phục các hạn chế và đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL với định hướng và kế hoạch hoạt động của Sở Công Thương, phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước. Sự lãnh đạo và chỉ đạo của lãnh đạo Sở thể hiện trong các hoạt động như:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tham gia vào Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng HTQLCL</li> <li>+ Xây dựng Kế hoạch duy trì HTQLCL</li> <li>+ Phê duyệt, ban hành và áp dụng các tài liệu của HTQLCL</li> <li>+ Ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo áp dụng HTQLCL</li> <li>+ Họp xem xét lãnh đạo</li> <li>+ Đánh giá nội bộ</li> <li>+...</li> </ul> <p>- Kết quả các hoạt động trên được báo cáo đến Sở Khoa học và Công nghệ qua các cuộc kiểm tra hàng năm. Quyết định về việc công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia được đăng tải trên trang thông tin điện tử Sở Công Thương tại địa chỉ <a href="https://sct.khanhhoa.gov.vn">https://sct.khanhhoa.gov.vn</a></p> <p>- HTQLCL của Sở Công Thương theo TCVN ISO 9001:2015 được</p>

	<p>xây dựng và thực hiện dựa trên tinh thần cải cách hành chính, đảm bảo chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được thiết lập phù hợp với bối cảnh, nguồn lực tại Sở Công Thương, đồng thời phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của tỉnh Khánh Hòa. Chính sách chất lượng được phổ biến, triển khai đến từng đơn vị thuộc Sở, làm cơ sở cho các đơn vị xây dựng và thực hiện mục tiêu chất lượng, các văn bản HTQLCL thuộc phạm vi áp dụng tại đơn vị mình, đảm bảo quá trình hoạt động của Sở Công Thương phù hợp với HTQLCL được công bố.</p> <p>- Lãnh đạo Sở thông qua vai trò quản lý, điều hành sẽ cân đối các nguồn lực hiện có để sử dụng có hiệu quả HTQLCL được xây dựng, cam kết lắng nghe phản ánh của các đơn vị, cá nhân tham gia thực hiện HTQLCL để từ đó thúc đẩy cải tiến liên tục HTQLCL, đồng thời hỗ trợ các vị trí trọng yếu liên quan đến quá trình cải tiến đó.</p> <p><b>* Hướng vào khách hàng</b></p> <p>- Với việc xây dựng và cải tiến liên tục HTQLCL, Lãnh đạo Sở Công Thương không chỉ muốn nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Sở mà còn hướng đến mục đích quan trọng là thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng, tức các đối tác liên quan đến hoạt động quản lý Nhà nước của Sở Công Thương.</p> <p>- Sự thỏa mãn dành cho khách hàng được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giải quyết thủ tục hành chính đúng theo yêu cầu luật định.</li> <li>+ Nhận diện các vướng mắc, rủi ro trong quá trình hợp tác nhằm phân bổ thời gian và nguồn lực một cách hợp lý trong quá trình giải quyết, giảm thiểu thiệt hại đến mức tối đa cho cả hai bên, đảm bảo sản phẩm đầu ra phù hợp với sự mong đợi của khách hàng, đúng theo quy định pháp luật và định hướng phát triển của tỉnh.</li> <li>+ Tổng hợp kinh nghiệm sau mỗi lần hợp tác với khách hàng để nâng cao trình độ quản lý, điều hành, thỏa mãn nhanh chóng trong các lần hợp tác tiếp theo.</li> </ul>
<p><b>5.2. Chính sách</b></p>	<p>- Chính sách chất lượng được Giám đốc Sở ban hành thể hiện định hướng, mục đích hoạt động và 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 của Sở Công Thương.</p> <p>- Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được</p>

	<p>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> <p><i>Tài liệu liên quan: PL02: Chính sách chất lượng.</i></p>
<p><b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò của từng cá nhân trong việc xây dựng và thực hiện HTQLCL được cụ thể hóa trong các văn bản phân công nhiệm vụ do Giám đốc Sở và thủ trưởng các đơn vị ban hành.</li> <li>- Việc phân công nhiệm vụ phải xác định trách nhiệm và quyền hạn cho từng vị trí công việc nhằm:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn và các quy định pháp lý hiện hành.</li> <li>2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến.</li> <li>3. Báo cáo về kết quả thực hiện của HTQLCL.</li> <li>4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL.</li> <li>5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan.</li> <li>6. Đảm bảo tính hiệu quả của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện.</li> </ol> </li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Chức năng nhiệm vụ và phân công công việc.</i></p>
<p><b>6. HOẠCH ĐỊNH</b></p>	
<p><b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- HTQLCL của Sở Công Thương được hoạch định nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả làm việc của cơ quan. Đi đôi với hành động thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, Sở Công Thương xây dựng Quy trình Quản lý rủi ro nhằm xác định và có những hành động giải quyết rủi ro kịp thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, tìm thấy cơ hội trong rủi ro để nâng cao năng lực quản trị, cải tiến HTQLCL ngày càng hiệu quả hơn.</li> <li>- Sở Công Thương luôn căn cứ bối cảnh của cơ quan và sự tác động của môi trường bên ngoài, đặc biệt là sự tác động của tình hình chính trị, kinh tế thế giới ngày nay đang ngày càng biến đổi khó lường, nhu cầu ngày càng phức tạp của các bên quan tâm để xác định, đo lường các rủi ro và cơ hội cho việc xây dựng, cải tiến HTQLCL. Khi xác định các rủi ro và cơ hội cho chính mình, Sở Công Thương mong muốn đạt được các mục đích sau:             <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả như dự kiến.</li> <li>+ 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 ứng</li> </ul> </li> </ul>

	<p>dụng công nghệ mới,...).</p> <p>+ Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa).</p> <p>+ Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.</p> <p>- Sở Công Thương chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro nhằm giúp cơ quan xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung.</p> <p>- Việc xác định rủi ro và cơ hội sẽ được xem xét tại các cuộc họp về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công...</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro</i></p>
<p><b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b></p>	<p>- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Sở Công Thương xây dựng mục tiêu chất lượng của cơ quan và thiết lập các mục tiêu chất lượng đến các đơn vị thuộc Sở có áp dụng HTQLCL trong quá trình giải quyết công việc, đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>2. Đo lường được;</li> <li>3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.</i></p>
<p><b>6.3. Hoạch định thay đổi</b></p>	<p>- Khi thấy sự thay đổi là cần thiết và đúng đắn cho việc nâng cao chất lượng, hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Sở Công Thương sẽ tổ chức họp xem xét lãnh đạo về HTQLCL, tổ chức lập Kế hoạch thay đổi nếu có sự thống nhất của cuộc họp và chỉ đạo thực hiện kế hoạch này.</p> <p>- Nội dung Kế hoạch thay đổi HTQLCL sẽ 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.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ họp xem xét lãnh đạo về HTQLCL</i></p>

<b>7. HỖ TRỢ</b>	
<b>7.1. Nguồn lực</b>	
<b>7.1.1. Khái quát</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Công Thương có đủ các nguồn lực cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, môi trường làm việc để thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng, các bên quan tâm.</li> <li>- Lãnh đạo Sở Công Thương sẽ xem xét, đánh giá năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại trước khi phân bổ nguồn lực cho việc duy trì và áp dụng HTQLCL.</li> </ul>
<b>7.1.2. Con người</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Sở căn cứ vào số lượng biên chế, sự đánh giá của Chánh Văn phòng và sự đánh giá của thủ trưởng các đơn vị để bố trí nhân lực có chuyên môn, năng lực phù hợp cho việc vận hành hiệu quả HTQLCL, bảo đảm đúng theo yêu cầu vị trí việc làm.</li> <li>- Nhân sự tham gia xây dựng và thực hiện HTQLCL đều được tuyển dụng theo đúng quy định của pháp luật, được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ hàng năm, có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</li> <li>- Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng HTQLCL thường xuyên giám sát, thực hiện phổ biến, tuyên truyền nhằm đảm bảo các nhân sự tham gia áp dụng HTQLCL đều nhận thức được: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Chính sách chất lượng.</li> <li>+ Mục tiêu chất lượng.</li> <li>+ Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến.</li> <li>+ Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CC, VC chức hàng năm</i></p>
<b>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Công Thương 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. Việc đảm bảo cơ sở hạ tầng cho quá trình áp dụng HTQLCL được thực hiện như sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí diện tích rộng rãi, có máy tính, máy in, máy scan và tủ đựng hồ sơ giấy tờ phục vụ quá trình tác nghiệp. Nơi tiếp người dân và doanh nghiệp đến thực hiện thủ tục hành chính có bàn, ghế, quạt điện và nước uống đầy đủ.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>+ Hệ thống quản lý văn bản (E-Office), phần mềm Một cửa điện tử và trang thông tin điện tử là các công cụ cải cách hành chính hiện đại được sử dụng trong hoạt động quản lý điều hành hiện nay, đảm bảo cho việc thực hiện HTQLCL diễn ra nhanh chóng, hiệu quả, được Sở Công Thương phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên bảo trì và nâng cấp.</p> <p>+ Hạ tầng mạng máy tính sử dụng thiết bị, công nghệ hiện đại, trang bị phần mềm diệt virus có bản quyền, đảm bảo đường truyền ổn định và an toàn trong quá trình quản lý điều hành trên môi trường mạng.</p> <p>- Tùy theo định hướng, nhu cầu thay đổi và phát triển, sự cải tiến liên tục của HTQLCL, Sở Công Thương sẽ đầu tư cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng cho phù hợp.</p>
<p><b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b></p>	<p>- Sở Công Thương xây dựng và duy trì môi trường làm việc cho việc thực hiện các quá trình áp dụng HTQLCL nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng dựa trên:</p> <p>+ Cơ sở vật chất hạ tầng hiện đại.</p> <p>+ Bộ máy làm việc tinh gọn, nguồn nhân lực chất lượng cao.</p> <p>+ Xây dựng và thực hiện văn hóa công vụ trên tinh thần tôn trọng và hợp tác tích cực, đảm bảo hài hòa lợi ích của các bên.</p>
<p><b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b></p>	<p>- Nhằm đảm bảo các kết quả đầu ra trong quá trình thực thi công vụ là đáng tin cậy và phù hợp với Mục tiêu chất lượng, Sở Công Thương sẽ sử dụng nguồn lực để kiểm tra và theo dõi quá trình thực hiện HTQLCL như sau:</p> <p>+ Phân công Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào.</p> <p>+ 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.</p> <p>+ Trưởng 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.</p> <p>+ Lãnh đạo cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.</p>
<p><b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b></p>	<p>- Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng HTQLCL Sở Công Thương lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm Bảng xác định và quản lý tri thức cần thiết cho việc vận hành áp dụng HTQLCL nhằm đạt được Mục tiêu chất lượng đặt ra. Tri thức được xác định bao gồm</p>

	<p>các kiến thức và thông tin có được từ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các nguồn lực nội bộ thông qua quá trình thực thi công vụ được giao.</li> <li>+ Các nguồn lực bên ngoài thông qua việc tham gia các cuộc hội thảo, hội nghị, giao lưu, học tập trong và ngoài nước.</li> <li>- Các tri thức này sẽ được duy trì và sẵn có khi cần sử dụng.</li> <li>- Khi thực hiện thay đổi, cải tiến HTQLCL, Sở Công thương sẽ xem xét và giữ lại các tri thức phù hợp cho quá trình thực hiện.</li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: PL04: Bảng xác định và quản lý tri thức</i></p>
<p><b>7.2. Năng lực</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban lãnh đạo Sở Công Thương hiện nay đều là các chuyên viên chính/chuyên viên cao cấp, kinh nghiệm, trình độ và năng lực chuyên môn đều được rèn luyện và trau dồi qua nhiều năm công tác và lãnh đạo, có tầm nhìn để xây dựng Chính sách chất lượng và đủ bản lĩnh để kiểm soát, duy trì và cải tiến HTQLCL.</li> <li>- Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở là những công chức có nhiều kinh nghiệm làm việc về HTQLCL, có khả năng tham mưu và quản lý tốt công việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn tại đơn vị mình, có khả năng xây dựng và chỉ đạo thực hiện mục tiêu chất lượng tại đơn vị mình, có khả năng đánh giá, phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp vào các vị trí trọng yếu, then chốt trong các quy trình của HTQLCL.</li> <li>- Các công chức không giữ vị trí lãnh đạo đều đạt chuẩn theo yêu cầu vị trí việc làm, nắm rõ quy trình xử lý công việc nội bộ, có năng lực chuyên môn để hoàn thành nhiệm vụ được giao, thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, có khả năng đảm nhận việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại đơn vị mình.</li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CBCCVV của CQHCNN</i></p>
<p><b>7.3. Nhận thức</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do việc xây dựng HTQLCL được thực hiện chặt chẽ từ dưới lên nên toàn bộ công chức, viên chức và người lao động Sở Công Thương đều nhận thức được: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Chính sách chất lượng của cơ quan.</li> <li>+ Các mục tiêu chất lượng liên quan.</li> <li>+ Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến HTQLCL.</li> </ul> </li> <li>- Sở Công Thương quán triệt nhận thức trong toàn cơ quan bằng</li> </ul>

	<p>cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng tại các đơn vị.</li> <li>+ Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện qua môi trường mạng.</li> <li>+ Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.</li> <li>+ Phổ biến văn bản QPPL liên quan và hệ thống các quy trình thủ tục hành chính lên trang thông tin điện tử.</li> </ul>
<p><b>7.4. Trao đổi thông tin</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Công Thương 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến.</li> <li>+ Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu.</li> <li>+ Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL.</li> <li>+ Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2).</li> <li>+ Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.</li> <li>+ Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản... Công thông tin điện tử</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL Sở Công Thương bao gồm tài liệu và hồ sơ.</li> <li>- 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. Hệ thống tài liệu bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Chính sách chất lượng.</li> <li>+ Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu.</li> <li>+ Các quy trình, quy định, nội quy, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.</li> <li>+ Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các phụ lục, biểu mẫu.</li> <li>+ Các tài liệu khác cần thiết theo yêu cầu của cơ quan.</li> <li>- 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. Hệ thống hồ sơ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.</li> <li>+ Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.</li> <li>+ Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.</li> <li>+ Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.</li> <li>+ Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.</li> <li>+ Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.</li> <li>+ Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.</li> <li>+ Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.</li> <li>+ Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.</li> </ul> </li> <li>+ Các hồ sơ khác cần lưu theo yêu cầu của cơ quan.</li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i></p>
<b>8. THỰC HIỆN</b>	
<b>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</b>	<p>Sở Công Thương 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> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro</i></p>

<b>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	
<b>8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng</b>	<p>Sở Công Thương thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công.</li> <li>2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi.</li> <li>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.</li> <li>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</li> </ol> <p><i>Tài liệu liên quan: Trang thông tin điện tử và các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ giải quyết TTHC</i></p>
<b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Sở Công Thương sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả.</li> <li>2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng.</li> <li>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ.</li> <li>4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.</li> </ol>
<b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<p>Khi các yêu cầu được xác định, Sở Công Thương 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"> <li>1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định.</li> <li>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.</li> <li>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</li> </ol>
<b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</b>	<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), Sở Công Thương sẽ có văn bản đề thông tin về những sự thay đổi đó cho khách hàng và các bên liên quan; có kế hoạch và biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.</p>

<p><b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ</b></p>	<p>Sở Công Thương 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 áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn.</p> <p>Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.</p>
<p><b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Công Thương tuân thủ chặt chẽ Luật Đấu thầu và các quy định về đầu tư, mua sắm sử dụng nguồn vốn ngân sách Nhà nước đối với các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp.</li> <li>- Lãnh đạo Sở Công Thương sẽ kiểm soát quá trình đầu tư, mua sắm sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp như sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem xét đề xuất đầu tư, mua sắm, đảm bảo rằng hàng hóa, dịch vụ được cung cấp đáp ứng nhu cầu cần thiết cho hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan, có đủ nguồn kinh phí đã được phân bổ theo dự toán được UBND tỉnh giao.</li> <li>+ Đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ dựa trên uy tín của nhà cung cấp trên thị trường (thể hiện qua các dự án, công trình mà nhà cung cấp đã thực hiện), chất lượng sản phẩm (thông số kỹ thuật, nguồn gốc xuất xứ,...), các dịch vụ kèm theo (tư vấn, bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật,...) và tiến độ giao hàng.</li> <li>+ Thiết lập hợp đồng kinh tế có nội dung đảm bảo hàng hóa, dịch vụ được cung cấp theo đúng yêu cầu về chất lượng, đảm bảo quyền lợi đôi bên và cách thức giải quyết trong trường hợp vi phạm hợp đồng.</li> <li>+ Nghiệm thu hàng hóa, dịch vụ sau khi thực hiện hợp đồng, yêu cầu nhà cung cấp khắc phục sai sót nếu không đạt yêu cầu chất lượng theo nội dung hợp đồng đã ký. Trường hợp đạt yêu cầu, cung cấp hóa đơn, chứng từ để thanh lý hợp đồng.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy định/Quy chế mua sắm và quy chế đấu thầu của nhà nước hiện hành.</i></p>
<p><b>8.5 Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công</b></p>	<p>- Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo công chức phụ trách về HTQLCL xây dựng quy trình thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công theo TCVN ISO 9001:2015 và các quy định pháp luật hiện hành. Quy trình được phê chuẩn sẽ được công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, được lưu trữ tại các đơn vị để sử dụng khi làm việc. Quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công được thực hiện như sau:</p>

	<p>+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả căn cứ quy trình được phê chuẩn tiếp nhận hồ sơ đầu vào, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp về tính chính xác, hợp lệ của hồ sơ. Hồ sơ hợp lệ sẽ được lưu trữ thông tin trên phần mềm Một cửa điện tử, được cập nhật thông tin ngày nhận, ngày trả kết quả, thông tin và tình trạng hồ sơ của tổ chức và công dân. Hồ sơ được luân chuyển xử lý trên phần mềm cùng với hồ sơ giấy (nếu có).</p> <p>+ Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo công chức theo quy trình thẩm định hồ sơ; kiểm tra, xem xét kết quả thẩm định để khắc phục sai sót của công chức trong quá trình thẩm định, đảm bảo chất lượng kết quả giải quyết khi tham mưu cho Lãnh đạo Sở phê duyệt. Trong quá trình giải quyết, phải giữ gìn, bảo quản hồ sơ, tránh mất mát, hư hỏng; mọi yêu cầu phát sinh ngoài các quy trình đã niêm yết phải được thông báo cho tổ chức và công dân để kịp thời bổ sung. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p>+ Kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển giao cho tổ chức, công dân; được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân.</p> <p>- Đối với các kết quả dịch vụ hành chính công không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của tổ chức, công dân, Sở Công Thương sẽ tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục, đảm bảo thỏa mãn nhu cầu, mong đợi của tổ chức, công dân.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính và hồ sơ, phần mềm giải quyết TTHC.</i></p>
<p><b>8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ</b></p>	<p>- HTQLCL của Sở Công Thương được xây dựng nhằm đảm bảo chất lượng của sản phẩm dịch và dịch vụ đầu ra khi thực hiện cung cấp và giải quyết dịch vụ hành chính công. 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 kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công được chuyển giao, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả</li> </ol>

	<p>hoặc nộp trực tuyến qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích.</p> <p>2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn.</p> <p>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.</p>
<p><b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</b></p>	<p>- HTQLCL của Sở Công Thương hướng đến thỏa mãn nhu cầu, mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm, do đó tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các bên quan tâm, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Để kiểm soát đầu ra không phù hợp, Sở Công Thương xây dựng Quy trình cải tiến HTQLCL, đảm bảo 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 thức xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL</i></p>
<p><b>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</b></p>	
<p><b>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</b></p>	
<p><b>9.1.1. Khái quát</b></p>	<p>- Sở Công Thương sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng quản lý Nhà nước. 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.</p> <p>- Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý Nhà nước và dịch vụ hành chính công.</li> <li>2. Mức độ hài lòng của khách hàng.</li> <li>3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL.</li> <li>4. Hiệu quả của công tác hoạch định.</li> <li>5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.</li> <li>6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài.</li> <li>7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.</li> </ol>

<p><b>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</b></p>	<p>- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Sở Công Thương 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.</p> <p>- Sở Công Thương xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng 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 ....</p>
<p><b>9.2. Đánh giá nội bộ</b></p>	<p>Định kỳ Sở Công Thương sẽ 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><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ</i></p>
<p><b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b></p>	<p>- Lãnh đạo Sở Công Thương 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 HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.</p> <p>- Sở Công Thương lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>
<p><b>10. CẢI TIẾN</b></p>	
<p><b>10.1. Khái quát</b></p>	<p>- Sở Công Thương 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>
<p><b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b></p>	<p>- Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm thuộc phạm vi áp dụng của HTQLCL, các phòng, ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó.</li> <li>2. Phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm đảm bảo không tái diễn trong các trường hợp tương tự. Các phòng, ban, bộ phận liên quan cần phải:</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp;</li> <li>- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;</li> <li>- Xác định sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra;</li> <li>- Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết;</li> <li>- Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;</li> <li>- Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);</li> <li>- Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết).</li> </ul>
<p><b>10.3. Cải tiến liên tục</b></p>	<p>- Sở Công Thương nâng cao hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng dựa trên các kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa, các kết quả đánh giá nội bộ và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ; Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý Rủi ro</i></p>

## PHỤ LỤC

- PL01: Sơ đồ tương tác các quá trình chính của HTQLCL
- PL02: Chính sách chất lượng
- PL03: Danh mục tài liệu của HTQLCL
- PL04: Bảng xác định và quản lý tri thức