

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: ... /.. ./2023

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- MỤC ĐÍCH
- PHẠM VI
- TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
- NỘI DUNG
- BIỂU MẪU
- HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Hồng Minh	Phan Thị Thu Cúc	Phan Thị Thu Cúc
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc	Phó Giám đốc



## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất cách thức nhận biết, xử lý các dịch vụ hành chính công, các hoạt động chuyên môn không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các TTHC, các hoạt động trong phạm vi chuyên môn liên quan đến tổ chức, công dân tại Sở Công Thương Khánh Hòa. Thực hiện hành động khắc phục, kiểm soát rủi ro và xem xét của lãnh đạo về HTQLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả và cải tiến liên tục.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng với tất cả các phòng, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL của Sở Công Thương Khánh Hòa.

Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến HTQLCL.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCN;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Quản lý rủi ro;
- Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

### **4.1 Định ngữ:**

- 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: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
- Thực hiện đề xuất cải tiến: là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.
- Sản phẩm: Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng.
- Dịch vụ: Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

### **4.2 Viết tắt:**

- KPH: Không phù hợp

- HDKP: Hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015
- BCĐ ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở Công Thương được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;
- Đơn vị: gồm Văn phòng, Thanh tra và các phòng/ban thuộc Sở Công Thương
- CBCCVCLĐ: Cán bộ, công chức, viên chức, lao động
- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật
- TTHC: Thủ tục hành chính
- MTCL: Mục tiêu chất lượng
- CSCL: Chính sách chất lượng
- STCL: Sổ tay chất lượng

## 5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	<b>Nhận biết và xử lý sản phẩm/dịch vụ KPH</b>			
5.1.1	Nhận biết và xác định công tác xử lý	CBCCVCLĐ, Thủ trưởng Đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CBCCVCLĐ trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc chuyên môn, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào KPH với hệ thống VBQPPL và quy định hiện hành tại Sở Công Thương thì cần nhận biết, xem xét và xử lý theo thẩm quyền vị trí công việc.</li> <li>- Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì cần báo cáo Lãnh đạo Đơn vị để xác định hình thức xử lý phù hợp, như: Làm lại, sửa chữa/khắc phục, chấp nhận hoặc loại bỏ; nội dung KPH, ghi báo cáo theo mẫu BM.CTCL.01.</li> <li>- Lãnh đạo Đơn vị xem xét và xác định hình thức xử lý, phân công người thực hiện và kiểm tra kết quả khắc phục (nếu có) để đảm bảo sự KPH được xử lý triệt để.</li> </ul>	BM.CTCL. 01
5.1.2	Sử dụng thông tin làm cơ sở xem xét HĐKP, cải tiến	CBCCVC LĐ, Thủ trưởng các Đơn vị, BCĐ ISO	<p>Thông tin đầu vào để làm cơ sở xem xét HĐKP, yêu cầu cải tiến, gồm các nội dung sau (<i>không hạn chế thông tin đầu vào</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hoạt động chức năng KPH.</li> <li>- Thông tin phản hồi từ các tổ chức/cá nhân/đơn vị khác; xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.</li> <li>- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, thể hiện qua hồ sơ sự KPH, báo cáo đánh giá.</li> <li>- Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa trước đó.</li> <li>- Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra.</li> <li>- Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các quá trình hoạt động chức năng.</li> </ul>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.</li> <li>- Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL.</li> <li>- Kết quả phân tích rủi ro.</li> <li>- Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến.</li> <li>- Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến.</li> </ul>	
<b>5.2</b>	<b>Mở phiếu yêu cầu thực hiện hoạt động khắc phục/ cải tiến</b>			
5.2.1	Mở phiếu yêu cầu	Lãnh đạo Đơn vị/ Chuyên gia đánh giá/ Cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại Sở Công Thương có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Thủ trưởng Đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục/cải tiến.</li> <li>- Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục, cải tiến: chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.CTCL.01 và báo cáo Lãnh đạo Đơn vị.</li> </ul>	BM.CTCL.01
5.2.2	Xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, cải tiến	Lãnh đạo Đơn vị	<p>Lãnh đạo Đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HĐKP gồm (không hạn chế) các dấu hiệu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, không đáp ứng CSCL của cơ quan.</li> <li>- Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại.</li> <li>- Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn.</li> </ul>	BM.CTCL.01

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi các hồ sơ sự KPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng Đơn vị được đánh giá.</li> <li>- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>- Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.</li> <li>- 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.</li> <li>- Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.</li> <li>- Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo BCĐ ISO.</li> </ul>	
5.3	<b>Xem xét HĐKP, cải tiến</b>	BCĐ ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo BCĐ ISO các phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến của các Đơn vị.</li> <li>- Lãnh đạo BCĐ ISO xem xét, chỉ đạo và phân công cá nhân, Đơn vị thực hiện HĐKP/cải tiến.</li> </ul>	BM.CTCL.01
5.4	<b>Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp khắc phục/ cải tiến</b>	CBCCVC LĐ, Đơn vị được phân công	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CBCCVCLĐ, Đơn vị được phân công thực hiện HĐKP/cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp.</li> <li>- Báo cáo lãnh đạo BCĐ ISO về giải pháp khắc phục/cải tiến.</li> <li>- Lãnh đạo BCĐ ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công CBCCVCLĐ, Đơn vị triển khai giải pháp, thời gian hoàn thành.</li> </ul>	BM.CTCL.01

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.5	Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục	Đơn vị, CBCCVC LĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện, Đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công có thể phối hợp với các Đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.</li> <li>- Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì Đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho BCD ISO.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, Đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công có thể yêu cầu BCD 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 “<i>Phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến</i>”.</li> <li>- Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến, Đơn vị, CBCCVCLĐ được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo Sở.</li> </ul>	BM.CTCL.01
5.6	Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục	Lãnh đạo Sở (hoặc người được ủy quyền)	Đến thời hạn đã đề ra trong “ <i>Phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến</i> ”, Lãnh đạo Sở có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.	BM.CTCL. 01
5.7	Đóng phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến	BCĐ ISO, CBCCVC LĐ, Lãnh đạo Sở	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BCD ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.</li> <li>- Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu, người</li> </ul>	BM.CTCL.01

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			kiểm tra có trách nhiệm mở mới “ <i>Phiếu yêu cầu HDKP/cải tiến</i> ” chuyển cho Lãnh đạo Sở xem xét cho ý kiến giải quyết.	
5.8	<b>Hoạt động xem xét của lãnh đạo (XXLD)</b>	BCĐ ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BCĐ ISO tiến hành hoạt động XXLĐ về HTQLCL ít nhất 01 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ.</li> <li>- Hoạt động XXLĐ có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: Thông qua các cuộc họp (5.8.1); hoặc thông qua báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo (5.8.2) như điều khoản 9.3 của STCL.</li> <li>- Về XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp: Sở Công Thương có thể tổ chức các buổi họp XXLĐ như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.</li> </ul>	
5.8.1	XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp			
5.8.1.1	Đầu vào của cuộc họp	BCĐ ISO, Thư ký cuộc họp, Lãnh đạo cao nhất Sở	<p>Nội dung cần xem xét trong cuộc họp gồm các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.</li> <li>- Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL.</li> <li>- Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên liên quan: Tổ chức, công dân, các Cơ quan ban, ngành phối hợp,...</li> <li>+ Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL: Mức độ thực hiện các MTCL; sự KPH và HDKP; kết quả theo dõi đo lường sự hài lòng của khách</li> </ul> </li> </ul>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<p>hàng; kết quả các cuộc đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự đầy đủ của nguồn lực.</li> <li>- Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội.</li> <li>- Các cơ hội cải tiến.</li> </ul>	
5.8.1.2	Đầu ra của cuộc họp	BCĐ ISO/ Thư ký cuộc họp, Lãnh đạo cao nhất Sở	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi vào Biên bản cuộc họp XXLĐ - BM.CTCL.02 (đối với các cuộc họp độc lập định kỳ 01 lần/năm); hoặc Biên bản họp kết hợp của Sở (đối với các cuộc họp kết hợp, xem xét một số nội dung trong cuộc họp kết hợp giao ban của Sở, có đầy đủ nội dung như BM.CTCL.02).</li> <li>- Đầu ra của việc XXLĐ phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các cơ hội cải tiến.</li> <li>+ Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL.</li> <li>+ Nhu cầu về nguồn lực.</li> </ul> </li> <li>- BCĐ ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/cải tiến cần thiết sau cuộc họp theo BM.CTCL.01 và cập nhật bảng phân tích rủi ro của Sở (nếu cần thiết).</li> </ul>	BM.CTCL. 02 (hoặc biên bản họp của Sở)
5.8.2	XXLĐ theo hình thức báo cáo và thông báo chỉ đạo của lãnh đạo			
5.8.2.1	Lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL	Thư ký ISO, BCĐ ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL. Báo cáo gồm đầy đủ các nội dung đầu vào XXLĐ tại 5.8.1.1. Gửi Báo cáo cho Lãnh đạo BCĐ ISO phê duyệt.</li> <li>- Báo cáo sau khi được phê duyệt gửi đến Lãnh đạo cao nhất của Sở và các thành viên BCĐ ISO để có ý kiến.</li> </ul>	
5.8.2.2	Thông báo kết quả XXLĐ	Thư ký ISO, BCĐ ISO,	- Thư ký ISO tổng hợp các ý kiến và lập Thông báo kết quả XXLĐ. Thông báo	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
		Lãnh đạo cao nhất của Sở	<p>kết quả XXLĐ bao gồm đầy đủ các đầu ra của XXLĐ tại 5.8.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi Thông báo XXLĐ cho Lãnh đạo BCĐ ISO trình Lãnh đạo cao nhất của Sở phê duyệt.</li> <li>- Thông báo XXLĐ sau khi được phê duyệt được gửi các Đơn vị để thực hiện.</li> </ul>	
5.9	<b>Đánh giá và xác định MTCL để cải tiến liên tục</b>	BCĐ ISO, Thủ trưởng các Đơn vị, CBCC VCLĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước 31/12 hàng năm, Thủ trưởng các Đơn vị và BCĐ ISO tổ chức đánh giá thực hiện MTCL của năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- Căn cứ trên định hướng phát triển chung, CSCL của Sở, kết quả đánh giá thực hiện MTCL năm trước và yêu cầu thực hiện của năm sau, kết quả XXLĐ..; trước ngày 30/01, BCĐ ISO xây dựng và trình Lãnh đạo cao nhất của Sở phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Sở (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- Trước ngày 30/01 hàng năm, căn cứ trên CSCL, MTCL của Sở, chức năng nhiệm vụ của Đơn vị và kết quả thực hiện MTCL năm trước, các yêu cầu cần đáp ứng, Thủ trưởng Đơn vị phân công CBCCVCLĐ dự thảo và phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Đơn vị hàng năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- MTCL của Sở và Đơn vị phải đảm bảo yêu cầu: Nhất quán với CSCL, đảm bảo đo lường được, liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng; được theo dõi; truyền đạt và cập nhật.</li> </ul>	Phụ lục 3 của STCL

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.CTCL.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến
2	BM.CTCL.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
3	Phụ lục 3 của STCL	Kế hoạch thực hiện MTCL, Báo cáo thực hiện MTCL

## 7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến và các hồ sơ thực hiện HĐKP, cải tiến (BM.CTCL.01)	Đơn vị thực hiện, Thư ký ISO	3 năm
2	Biên bản họp XXLĐ độc lập (BM.CTCL.02); hoặc Biên bản cuộc họp có lồng ghép hoạt động XXLĐ; hoặc Báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và Thông báo kết quả XXLĐ		
3	Báo cáo thực hiện MTCL năm nay, Kế hoạch thực hiện MTCL năm sau (Phụ lục 3 của STCL) của Đơn vị, Sở Công Thương		

...&lt;TÊN CQHCNN&gt;...

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/CẢI TIẾN**

*Số phiếu:.....*

Đơn vị đề nghị:			
Hành động khắc phục <input type="checkbox"/>	Hành động phòng ngừa/cải tiến <input type="checkbox"/>		
Tài liệu liên quan (nếu có):			
<b>1. Mô tả sự không phù hợp:</b>			
Ngày:	Người đề nghị:		
<b>2. Xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp:</b>			
Đơn vị thực hiện:			
Ngày hoàn thành:			
Người thực hiện:			
<b>Trưởng đơn vị thực hiện:</b>			
			<i>Ngày .... tháng.....năm .....</i>
			<b>Phê duyệt</b>
<b>3. Kiểm tra - Xác nhận thực hiện biện pháp khắc phục/phòng ngừa/cải tiến</b>			
Đạt <input type="checkbox"/>	Không đạt <input type="checkbox"/>	Biện pháp KP/PN mới <input type="checkbox"/>	
			<i>Ngày..... tháng ..... năm .....</i>
			<b>Người kiểm tra</b>

...<TÊN CQHCNN>...  
**BAN CHỈ ĐẠO ISO**

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

Số : /BB-BCĐ ISO

....., ngày..... tháng..... năm.....

## **BIÊN BẢN**

### **HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

Cuộc họp được khai mạc vào hồi.... giờ...., ngày... tháng....năm.... tại ...<Tên CQHCNN>...; gồm các nội dung cụ thể như sau:

#### **1. Thành phần tham dự:**

- Lãnh đạo cao nhất
- Họ tên, chức danh 1
- Họ tên, chức danh 2

...

#### **2. Chủ trì:**

Ghi họ tên Lãnh đạo cao nhất.

#### **3. Thư ký cuộc họp:**

Ghi họ tên, chức danh người làm thư ký cuộc họp

#### **4. Nội dung cuộc họp:**

##### **4.1. Các báo cáo**

(Ghi tên người báo cáo, tóm tắt nội dung báo cáo theo 6 nội dung dưới đây)

##### **4.2. Phần thảo luận**

(Ghi cụ thể nội dung và vấn đề nêu ra để thảo luận, các ý kiến thảo luận, kết luận của cuộc họp về từng vấn đề):

<b>TT</b>	<b>Nội dung thảo luận</b>	<b>Kết luận của chủ trì</b>
1	Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó.	
2	Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL. a) Vấn đề bên ngoài: - 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 ... <Tên CQHCNN>... 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.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các yếu tố bất thường như: thiên tai, dịch bệnh...</li> <li>- 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.</li> <li>- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.</li> </ul> <p>b) Vấn đề bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả hoạt động trong nội bộ của ...&lt;Tên CQ HCNN&gt;..., 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;</li> <li>- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực);</li> <li>- Tình hình văn hóa công sở;</li> <li>- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động);</li> <li>- 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).</li> </ul>	
3	<p>Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm;</li> <li>- Mức độ thực hiện các MTCL;</li> <li>- Sự không phù hợp và HĐKP;</li> <li>- Kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;</li> <li>- Kết quả theo dõi đo lường;</li> <li>- Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp...</li> </ul>	
4	Sự đầy đủ của nguồn lực	
5	Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội	
6	Các cơ hội cải tiến	
7	Các nội dung khác	

## 5. Kết luận

Ghi kết luận chung về cuộc họp, trong đó có các kết luận về quyết định và hành động liên quan đến:

- Các yêu cầu cải tiến cần thực hiện;
- Nhu cầu thay đổi HTQLCL;
- Nhu cầu về nguồn lực.

Ngoài ra, cần chú ý các hoạt động liên quan đến các hành động khắc phục, phòng ngừa ..., nêu rõ đơn vị đầu mối và thời gian cần hoàn thành.

Biên bản này được đọc trước cuộc họp và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua.  
Cuộc họp kết thúc vào hồi: ...giờ..., ngày.. tháng... năm...

**THƯ KÝ**

**CHỦ TRÌ**