ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ TAM ĐIỆP	**BẢN MÔ TẢ** **Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**	Mã hiệu: BMT Lần ban hành 01 Ngày ban hành: 01/3/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	**Phạm Thị Thủy**	**Vũ Đình Chiến**	**Hoàng Mạnh Hùng**
Chữ ký			
Chức vụ	**Thư ký BCĐ ISO**	**Phó Chủ tịch**	**Chủ tịch**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ TAM ĐIỆP	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT Lần ban hành 01 Ngày ban hành: 01/3/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ TAM ĐIỆP	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT Lần ban hành 01 Ngày ban hành: 01/3/2022

1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của UBND thành phố, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CBCC, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN: Tiêu chuẩn Việt nam

5. NỘI DUNG

5.1 Giới thiệu chung UBND thành phố:

5.1.1 Lịch sử hình thành

Tam Điệp là thành phố miền núi của tỉnh Ninh Bình. Nằm ở phía Tây Nam của tỉnh, thành phố Tam Điệp là cửa ngõ nối đồng bằng Bắc Bộ với giải lãnh thổ ven biển miền Trung, là một trong ba vùng kinh tế trọng điểm trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Ninh Bình. Tam Điệp còn là một địa danh cổ, có nhiều di chỉ khảo cổ học và cũng là vùng đất có vị trí quan trọng về quân sự qua các thời kỳ lịch sử của đất nước.

Thành phố Tam Điệp có diện tích tự nhiên là 10.497,9ha, với dân số 62.087 người và 9 đơn vị hành chính cấp xã. Phía Đông giáp huyện Yên Mô; phía Tây và Tây Nam giáp tỉnh Thanh Hóa; phía Bắc giáp các huyện Hoa Lư và Nho Quan. Nằm ở cửa ngõ nối đồng bằng Bắc Bộ với giải lãnh thổ ven biển miền Trung, Tam Điệp có hệ thống giao thông thuận lợi: Quốc lộ 1A chạy qua trung tâm; Quốc lộ 12B đi Nho Quan - Hòa Bình; tuyến đường sắt Bắc - Nam; có 2 ga tàu cụ thể: ga Gềnh và ga Đồng Giao để vận chuyển hành khách - hàng hóa. Thành phố Tam Điệp cách thủ đô Hà Nội 100 km, cách thành phố Ninh Bình 12 km.

Tam Điệp là vùng đất cổ. Những dấu tích của người tiền sử được tìm thấy ở dãy núi Tam Điệp cho thấy từ xa xưa nơi đây đã có con người sinh sống, dấu vết của con người từ thời đại đá cũ (cách đây 3 vạn năm) được tìm thấy ở hang Thung Lang, nhiều vật dụng được tìm thấy ở hang chợ Ghềnh (hang núi Một) của con người thời đại đá mới (cách đây 3 nghìn năm). Tam Điệp nằm ở vùng giao thoa giữa các khu vực: Tây Bắc, đồng bằng sông Hồng và Bắc Trung Bộ, với vị trí địa lý đặc biệt của mình Tam Điệp thời tiền sử và sơ sử đã trở thành một nơi chuyển tải các ảnh hưởng văn hóa từ lưu vực sông Mã ra phía Bắc và từ lưu vực sông Hồng vào phía Nam, từ vùng núi xuống biển và từ ven biển lên núi. Chính vì vậy, hẳn là bộ mặt văn hóa tiền sử và sơ sử vùng Tam Điệp phong phú và đa dạng.

Trong lịch sử dựng nước và giữ nước lâu dài của dân tộc, vùng Tam Điệp giữ một vị trí chiến lược trọng yếu. Núi rừng Tam Điệp liền một mạch với giải núi rừng chạy dài từ Hòa Bình đến biển là bức trường thành tự nhiên án ngữ tất cả các đường giao thông thủy – bộ, bắc – nam qua vùng này. Nhân dân ta vừa khai phá các đường giao thông đó nhằm mở rộng mối giao lưu kinh tế - văn hóa trong nước, vừa triệt để lợi dụng thế thiên hiểm để bịt kín các đường giao thông đó khi cần ngăn chặn kẻ thù từ Bắc tiến vào. Lịch sử đã chứng minh vị trí chiến lược của vùng Tam Điệp trong các cuộc kháng chiến chống ngoại xâm và cả trong một số cuộc nội chiến do các thế lực phong kiến gây ra.

Về mặt quân sự, Tam Điệp giữ một vị trí quan trọng vì đèo Ba Dội nằm trong dãy Tam Điệp là một cửa giao thông hiểm yếu giữa Ninh Bình và Thanh Hóa, dùng đường bộ từ Thăng Long vào Thanh Hóa hay từ Đàng Trong ra Đàng Ngoài, đều phải vượt đèo này. Hiện tại, nơi đây là đại bản doanh của Quân đoàn 1 - Binh đoàn Quyết Thắng, là một trong bốn binh đoàn chủ lực của quân đội nhân dân Việt Nam. Ngoài ra còn đơn vị quân đội khác đóng quân trên địa bàn là Lữ đoàn 279 - Bộ tư lệnh Công Binh.

Thời thuộc nhà Hán, đèo Tam Điệp được gọi là Cửu Chân Quan, là cửa ải giữa quận Cửu Chân và quận Giao Chỉ. Sau khi cuộc khởi nghĩa Hai Bà Trưng thất bại, căn cứ Cấm Khê mất, một số nghĩa quân lui xuống vùng Tam Điệp - Thần Phù để tiếp tục cuộc chiến đấu. Đầu thế kỷ 10, Dương Đình Nghệ và Ngô Quyền đã dựa vào sự hiểm trở của Tam Điệp để xây dựng và bảo vệ lực lượng ở Thanh Hóa, rồi tiến ra đánh bại quân xâm lược Nam Hán ở thành Đại La và sông Bạch Đằng. Trong cuộc kháng chiến chống quân Mông - Nguyên, triều đình nhà Trần đã sử dụng bức trường thành Tam Điệp để bảo vệ hậu phương Ái Châu - Diễn Châu và làm chỗ dựa cho căn cứ Thiên Trường - Trường Yên. Năm 1527, nhà Mạc thay nhà Hậu Lê. Nhà Mạc tách lấy hai phủ Trường Yên và Thiên Quan của thừa tuyên Sơn Nam làm Thanh Hoa ngoại trấn. Vì lúc ấy, nhà Mạc chiếm giữ từ dãy núi Tam Điệp trở ra Bắc để chống lại nhà Hậu Lê. Vua Lê Trang Tông đã đắp lũy ở Tam Điệp để chống quân Mạc.

Vùng đất Tam Điệp là phòng tuyến kháng chiến của triều đại Tây Sơn thế kỷ 17, mảnh đất gắn với tên tuổi của anh hùng Quang Trung trong sự nghiệp giải phóng Thăng Long. Do ở vào vị trí chiến lược ra Bắc vào Nam, vùng đất này đã chứng kiến nhiều sự kiện lịch sử oai hùng của dân tộc mà dấu tích lịch sử còn để lại trong các địa danh và di tích. Hệ thống các di tích lịch sử - văn hóa ở Tam Điệp gắn liền với tín ngưỡng thờ phụng vua Quang Trung.

Cũng như các vùng miền núi Ninh Bình, dãy núi đá vôi ở Tam Điệp tạo ra nhiều hang động kỳ thú như: động Trà Tu, động Tam Giao. Một yếu tố khác vô cùng quan trọng, góp phần không nhỏ làm nên diện mạo đa dạng, phong phú của văn hoá Ninh Bình, đó là sự lưu lại dấu ấn văn hoá của các tao nhân mặc khách khi qua vùng sơn thanh thuỷ tú này. Các đế vương, công hầu, khanh tướng, danh nhân văn hoá lớn về đây, xếp gương, đề bút, sông núi hoá thành thi ca như bài "Cửu Chân Quan" của Ngô Thì Sĩ và tấm bia khắc bài thơ “Quá Tam Điệp sơn” của vua Thiệu Trị làm năm 1842 khi đi tuần du qua núi Tam Điệp... Nhân cách bác học và phẩm cách văn hoá lớn của

các danh nhân đó đã thấm đẫm vào tầng văn hoá địa phương, được nhân dân tiếp thụ, sáng tạo, làm giàu thêm sắc thái văn hoá Ninh Bình.

Là một trong ba vùng kinh tế trọng điểm trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Tam Điệp có nhiều tiềm năng, đặc biệt là lợi thế trong phát triển công nghiệp, dịch vụ, du lịch, phát triển đô thị.

Cùng với quá trình đô thị hóa diễn ra nhanh trên địa bàn thành phố, kinh tế -xã hội của thành phố những năm gần đây có sự chuyển biến tích cực: cơ cấu kinh tế chuyển dịch mạnh theo hướng tăng tỷ trọng ngành nghề TTCN và dịch vụ chiếm tỷ trọng gần 88% giá trị sản lượng. Hiện nay, lao động phi nông nghiệp chiếm gần 76% lực lượng lao động, đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân được nâng cao. Hạ tầng kỹ thuật như: giao thông, điện chiếu sáng, thông tin liên lạc, cấp thoát nước, trường học, trạm y tế được đầu tư đồng bộ.

Có thể khẳng định, với những tiềm năng, lợi thế, đặc biệt là địa phương xây dựng khu công nghiệp đầu tiên của tỉnh, đã tạo điều kiện thuận lợi để thành phố Tam Điệp phát triển mạnh mẽ trong những năm gần đây. Nhiều cơ sở sản xuất công nghiệp được đầu tư và đang phát huy hiệu quả như: chế biến rau quả xuất khẩu, sản xuất giấy, bao bì, thiết bị y tế, sản xuất vật liệu xây dựng, xi măng, gang thép, gạch, đá…Trong phát triển nông nghiệp, thành phố tập trung đẩy mạnh phát triển kinh tế trang trại, kinh tế vườn đồi, chăn nuôi gia súc, gia cầm có giá trị kinh tế cao. Đến nay, cây Đào phai Tam Điệp gắn liền với sự tích chiến thắng của vua Quang Trung đã trở thành thương hiệu có tiếng được nhiều địa phương trong cả nước biết đến mỗi khi Tết đến, xuân về. Thu ngân sách nhà nước trên địa bàn đạt trên 300 tỷ đồng; thu nhập bình quân đầu người đạt trên 25 triệu đồng/người/năm. Dân số thành phố những ngày đầu thành lập khoảng gần 17 nghìn người, đến nay là hơn 104 nghìn người, trong đó khu vực nội thị gần 53 nghìn người. Tỷ lệ tăng dân số hàng năm là gần 2%, mật độ dân số khu vực nội thị: 5.004 người/km2.

Cảnh quan đô thị được chỉnh trang, hệ thống hạ tầng khu vực nội thị dần đáp ứng được vai trò là trung tâm chính trị, kinh tế - xã hội vùng Tây Nam của tỉnh. Tốc độ đô thị hóa và tăng trưởng kinh tế duy trì ở mức cao, đời sống nhân dân không ngừng được cải thiện về nhiều mặt. Diện tích nhà ở bình quân cho khu vực nội thị đạt 23,5m^2 sàn/người. Tỷ lệ nhà kiên cố đạt trên 93%. Hệ thống công trình dịch vụ công cộng cấp đô thị và đất xây dựng các công trình dịch vụ công cộng đô thị đạt gần 5m2/người; diện tích đất xây dựng công trình công cộng cấp khu ở đạt gần 3m^2/người, tỷ lệ đất dân dụng đạt 63,5 m^2/người.

Sự nghiệp giáo dục và đào tạo phát triển toàn diện và đạt kết quả vững chắc. 100% các trường mầm non và THCS đạt chuẩn Quốc gia. 6/7 trường tiểu học đạt chuẩn Quốc gia mức 2; Trường THPT Nguyễn Huệ là trường đạt chuẩn Quốc gia đầu tiên của tỉnh. Các nhà trường đều đáp ứng tốt nhu cầu học tập của con em địa phương. Bên cạnh đó, có 6 cơ sở giáo dục chuyên nghiệp và dạy nghề, đó là: Trường cao đẳng nghề cơ điện xây dựng Tam Điệp, trường cao đẳng nghề Cơ Giới Ninh Bình, 2 trường Trung học dạy nghề của Quân đội và trung tâm dạy nghề thành phố với quy mô diện tích, chất lượng đào tạo tốt, đáp ứng được nhu cầu đào tạo nhân lực có chất lượng cho địa phương và đất nước trong thời kỳ đẩy mạnh CNH - HĐH.

Công tác bảo vệ, chăm sóc, nâng cao sức khỏe nhân dân được quan tâm, đáp ứng tốt nhu cầu khám, chữa bệnh cho nhân dân, lực lượng vũ trang thành phố và nhân dân một số huyện lân cận. Toàn thành phố có 2 bệnh viện, trung tâm y tế chuyên khoa tuyến tỉnh đóng trên địa bàn, với 9 trạm y tế xã, phường; 30 phòng khám đa khoa tư nhân, 98 cơ sở dược và cơ sở đào tạo với 445 giường bệnh, đạt tỷ lệ trên 5,4 giường bệnh/1.000 dân. Trong những năm qua, thành phố luôn làm tốt các chính sách an sinh xã hội, quan tâm đến các gia đình chính sách, người có công và các đối tượng bảo trợ xã hội; phát huy nguồn lực xã hội, giải quyết việc làm cho người lao động. Đã xây dựng nhiều cơ chế, chính sách thu hút lao động kỹ thuật, ưu tiên đào tạo, sắp xếp lao động chuyển đổi nghề nghiệp cho người nông dân. Đến nay, tỷ lệ hộ nghèo toàn thành phố giảm còn 2,68%, trong đó tỷ lệ hộ nghèo khu vực nội thị chỉ còn 1,85%.

Bên cạnh việc chăm lo, cải thiện đời sống vật chất cho nhân dân, thành phố Tam Điệp cũng tích cực đầu tư nâng cao các hoạt động văn hóa tinh thần nhằm đáp ứng tốt hơn nữa mong mỏi của người dân. Các khu vui chơi, giải trí, khu công viên, đài tưởng niệm, các công trình thể dục thể thao đa dạng với 35 công trình, trong đó có 1 khu liên hợp thể thao với diện tích rộng gần 15 ha, có sức chứa trên 10 nghìn người, 10 sân bóng đá, 7 nhà thi đấu, nhà tập luyện, 14 sân quần vợt, 3 bể bơi…Toàn thành phố có 8 công trình văn hóa là nhà văn hóa thành phố, nhà văn hóa thiếu nhi, nhà văn hóa các phường, bảo tàng Hồ Chí Minh, thư viện thành phố, bảo tàng Binh đoàn Quyết Thắng với nhiều hiện vật mang giá trị lịch sử. Đặc biệt, thành phố đã hoàn thành quy hoạch công viên quảng trường Hoàng đế Quang Trung với diện tích gần 70 ha. Đến nay 100% thôn, tổ có nhà văn hóa phục vụ nhu cầu sinh hoạt của nhân dân.

Các giá trị tinh hoa văn hóa dân tộc được phát huy, phong trào văn hóa, văn nghệ quần chúng tiếp tục được nâng cao phục vụ đời sống văn hóa tinh thần cho nhân dân. Đồng thời,chú trọng việc bảo tồn, tôn tạo các di tích lịch sử, văn hóa như đền Dâu, Quán Cháo, chùa Quang Sơn, đền Thánh Mẫu, đình làng Quang Hiển, phòng tuyến Tam Điệp – Biện Sơn. Đẩy mạnh các hoạt động phát triển du lịch như du lịch sinh thái hồ Yên Thắng, du lịch đồi Dù, du lịch nghỉ dưỡng, câu cá, bơi thuyền, chơi golf thuộc khu liên hợp thể thao sân golf 54 hố.

Đối với tiêu chuẩn cấp điện sinh hoạt khu vực nội đô đạt 1.600 kwh/người/năm. Tỷ lệ đường phố chính và ngõ hẻm được chiếu sáng đạt 98% và 75%. Hệ thống bưu chính, viễn thông phát triển mạnh mẽ, phục vụ tốt cho nhu cầu thông tin, liên lạc của nhân dân,đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào sản xuất, học tập và làm việc. Trên địa bàn thành phố có nhà máy cấp nước, công suất trên 12.000 m3/ngày đêm. Đảm bảo cấp nước sạch sinh hoạt khu vực nội đô đạt trên 130 lít/người/ngày đêm, đạt 98,5% dân số thành phố.

Trong định hướng phát triển đô thị của thành phố Tam Điệp, công tác bảo vệ môi trường luôn được xác định là điều kiện tiên quyết trong việc xây dựng một đô thị văn minh bền vững và được tập trung đầu tư. Không xây khu chung cư cao tầng, phát triển nhà ở theo chiều sâu chứ không theo chiều dài quốc lộ là một nét độc đáo mà Tam Điệp hướng tới. Hệ thống thoát nước sinh hoạt khu vực nội đô có tổng chiều dài gần 17km. Tỷ lệ nước thải sinh hoạt được xử lý đạt 27%. Hầu hết các cơ sở sản xuất khi xin cấp phép đầu tư xây dựng mới tại địa bàn thành phố đều đảm bảo có biện pháp xử lý

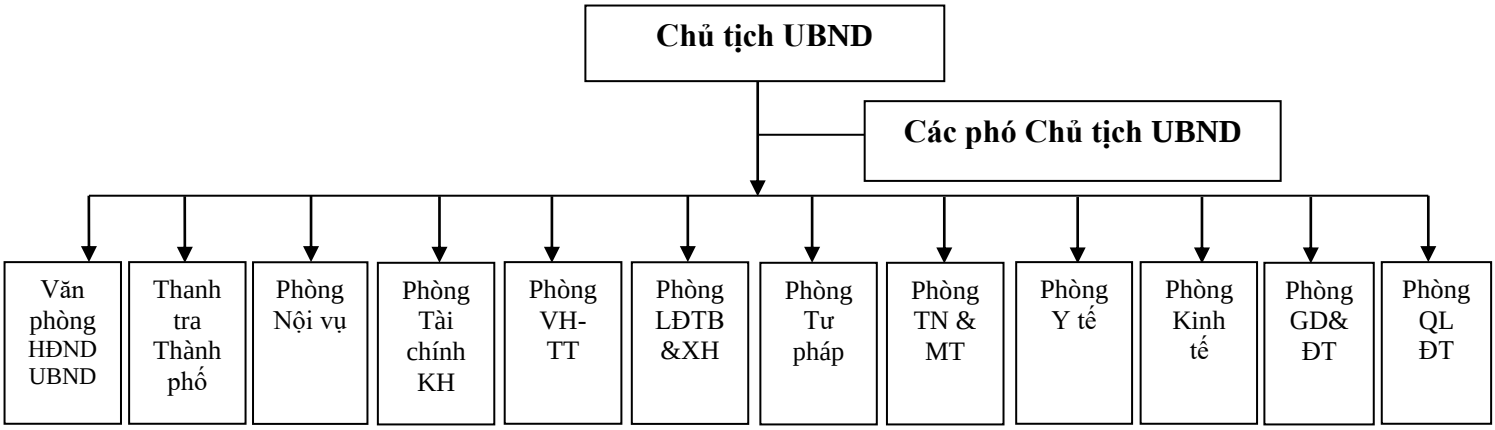
nước thải và tuân thủ các quy định về xử lý nước thải. Tỷ lệ chất thải rắn khu vực nội đô được thu gom, xử lý đạt 91%. Nhà máy xử lý chất thải rắn Ninh Bình tại Thung Quèn Khó, xã Đông Sơn đã đi vào hoạt động với công suất xử lý 200 tấn rác/ngày đêm, nhằm giải quyết triệt để chất thải rắn từ khâu thu gom đến xử lý chế biến phân vi sinh cung cấp cho nông nghiệp và sản phẩm phụ cho công nghiệp, giải quyết việc làm cho gần 100 lao động. Đây là công trình có ý nghĩa quan trọng trong việc bảo vệ môi trường và xây dựng nếp sống văn minh đô thị của thành phố Tam Điệp.

Diện tích đất cây xanh toàn thành phố hiện có gần 870 nghìn m^2, đạt gần 10 m^2/người. Diện tích đất cây xanh công cộng khu vực nội đô là gần 360m^2. Để đảm bảo cân bằng sinh thái, tạo cảnh quan đô thị, thành phố đã lập quỹ đất trồng cây xanh trong các khu đất xây dựng đô thị, đẩy mạnh công tác trồng rừng ở các khu đồi núi thuộc nội thành tạo cảnh quan đẹp, phục hồi môi trường sinh thái tự nhiên.

Sau khi được công nhận là đô thị loại III, từ năm 2012 đến nay, thành phố phối hợp với các sở, ban, ngành của tỉnh thực hiện xây dựng chương trình phát triển đô thị để huy động các nguồn lực, tiếp tục chỉnh trang, nâng cấp, phát triển đô thị. Tăng cường xây dựng các khu đô thị mới nhưng không chú trọng phát triển chiều cao mà hài hòa với khung cảnh thiên nhiên, khu du lịch sinh thái, hệ thống điện chiếu sáng, nâng cấp nhà thiếu nhi, nghĩa trang, các tuyến đường, vỉa hè. Ưu tiên triển khai quy hoạch và xây dựng công viên và quảng trường trung tâm, khu liên hiệp thể thao (giai đoạn 2); nâng cấp, chỉnh trang 7 tuyến phố văn minh là: Đồng Giao, Trương Hán Siêu, Kim Đồng, Thanh Niên, Quyết Thắng, Núi Vàng, Lê Hồng Phong; Quy hoạch hệ thống đường giao thông nội đô; xây dựng hệ thống trung tâm thương mại, chợ, siêu thị trên địa bàn... và một số các công trình phụ trợ khác đảm bảo xứng tầm là 1 thành phố trung tâm về kinh tế, văn hóa, khoa học kĩ thuật của tỉnh. Bên cạnh đó, công tác quốc phòng địa phương được tăng cường, an ninh chính trị, TTATXH được giữ vững. Thường xuyên xây dựng khu vực phòng thủ vững chắc, tạo môi trường ổn định để phát triển KT-XH.

5.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ:

Sơ đồ tổ chức:



Chức năng, nhiệm vụ:

Theo Luật tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ TAM ĐIỆP	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT Lần ban hành 01 Ngày ban hành: 01/3/2022

5.2 Giới thiệu chung 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
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	UBND thành phố bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	UBND thành phố bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến HTQLCL để áp dụng
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 9000:2015
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	Định kỳ, Quý I hàng năm, UBND thành phố tập trung nhận diện bối cảnh hoạt động, bao gồm: chính sách và các văn bản pháp luật nhà nước hiện hành có liên quan, tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội, an ninh trật tự trên địa bàn xã, các vấn đề trong nội bộ như cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm quyền hạn, các điều kiện về nguồn lực, phương pháp trao đổi thông tin, những bất cập phát sinh … tổ chức thành lập nhóm phân tích, tập trung xác định các rủi ro và cơ hội nhằm định hướng cho các hành động giải quyết rủi ro hoặc tận dụng các cơ hội khi có. **Tài liệu liên quan**: *Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)*
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	UBND thành phố thường xuyên lưu tâm đến sự ảnh hưởng xuất phát từ nhu cầu và mong đợi của bên quan tâm bao gồm: Sự chỉ đạo của UBND tỉnh, các cơ quan phối hợp, nhà cung ứng, nhà thầu phụ và tổ chức, công dân. Tập trung xem xét và nhận định các rủi ro, cơ hội và cũng đưa ra định hướng kịp thời cho các hành động giải quyết như mục 4.1 nêu trên. **Tài liệu liên quan**: *Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)*
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	UBND thành phố bám sát Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ để xác định phạm vi áp dụng, bao gồm: - Tập trung xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo các quyết định hiện hành của UBND tỉnh. - Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các bộ phận và cá nhân có

	liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của UBND thành phố nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác như: quản lý văn bản đi đến, nghỉ phép nghỉ việc riêng, xử lý sự cố công nghệ thông tin **Tài liệu liên quan**: *Danh mục tài liệu Hệ thống QLCL (BM-01-01 QT-01)*
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của UBND thành phố. Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính như cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4, ứng dụng CNTT trong xử lý văn bản, UBND thành phố tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và 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. UBND thành phố tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. UBND thành phố xác định và thiết lập các thủ tục, quy trình chuẩn (thông tin dạng văn bản) để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình. Thường xuyên duy trì và cập nhật hệ thống thủ tục, quy trình khi có sự thay đổi của văn bản pháp luật, TTHC (*tối đa sau 90 ngày có hiệu lực*) theo quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg. **Tài liệu liên quan:** *PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.*
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	*. Lãnh đạo UBND thành phố nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết: - Xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến thường xuyên hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của UBND thành phố. - Quán triệt và chỉ đạo quyết liệt đối với trách nhiệm của lãnh đạo các bộ phận và CBCC tại vị trí công tác. - Thường xuyên tổ chức các cuộc họp riêng về Hệ thống hoặc kết hợp với họp giao ban, đột xuất để nghe báo cáo kết quả thực hiện hệ thống từ các bộ phận chuyên môn. - Đảm bảo các cam kết Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối

	cảnh qua từng giai đoạn của UBND thành phố. - Xem xét và xử lý trách nhiệm của những CBCC không tuân thủ và áp dụng hệ thống. *. Hướng vào tổ chức, cá nhân Với phương châm "Tất cả cho dân, vì dân", tập thể lãnh đạo, CBCC UBND thành phố luôn định hướng và nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân. Điều này được thực hiện bằng cách tổ chức bài bản, chặt chẽ các điều kiện tiếp dân qua bộ phận 01 cửa. Tuân thủ chặt chẽ Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP về cơ chế một cửa, một cửa liên thông. **Tài liệu liên quan:** *Quyết định thành lập Ban chỉ đạo ISO*
5.2. Chính sách	Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo UBND thành phố nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của CBCC, được công bố nhằm tạo niềm tin cho tổ chức/cá nhân, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBCC bám sát thực thi, cụ thể: + Làm bảng hiệu lớn treo tại bộ phận một cửa của UBND thành phố + Tổ chức phổ biến thấu hiểu đến CBCC Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại. **Tài liệu liên quan:** *Chính sách chất lượng (CSCL)*
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Lãnh đạo UBND thành phố phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc Lãnh đạo UBND thành phố xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành; 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý; 5. Đảm bảo sự hướng vào tổ chức/cá nhân trong toàn bộ cơ quan; 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và

	thực hiện. **Tài liệu liên quan:** *Luật tổ chức chính quyền địa phương*
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Từ kết quả phân tích rủi ro và cơ hội tại điều 4.1 và 4.2 (định kỳ theo năm), UBND thành phố lập Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội đảm bảo chặt chẽ: + Biện pháp thực hiện + Trách nhiệm thực hiện + Thời gian hoàn thành + Kết quả dự kiến đạt được Kế hoạch được phổ biến, quán triệt đến từng bộ phận, cá nhân bám sát để tổ chức thực hiện. Định kỳ, Quý IV hàng năm, Ban chỉ đạo ISO thực hiện đánh giá hiệu lực giải quyết rủi ro và cơ hội theo kế hoạch đã ban hành. **Tài liệu liên quan:** *Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)*
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, lãnh đạo UBND thành phố xác định và thiết lập mục tiêu chất lượng chung của UBND và chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thiết lập mục tiêu riêng của phòng mình, đảm bảo rằng: - Nhất quán với Chính sách chất lượng; - Đo lường được; - Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; - Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. Định kỳ (năm/lần), các bộ phận tổng hợp, đánh giá kết quả theo báo cáo mục tiêu chất lượng theo phụ lục 03/BMT **Tài liệu liên quan:** *Phụ lục 04/BMT Báo cáo mục tiêu chất lượng*
6.3. Hoạch định thay đổi	Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi áp dụng hệ thống, lĩnh vực hoạt động, văn bản pháp luật nhà nước, cơ cấu tổ chức, thẩm quyền trách nhiệm có tác động đáng kể đối với hệ thống quản lý chất lượng, các bộ phận chuyên môn báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu (quy định tại QT-01) để xem xét và hoạch định kịp thời nhằm cập nhật, điều chỉnh những sự thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng. **Tài liệu liên quan:** *Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (dạng tài liệu, hồ sơ) QT-01*

7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	UBND thành phố xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết bao gồm (*nhân lực, vật lực và tài lực*) với mục đích: 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu. Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Con người	Lãnh đạo UBND thành phố đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. CBCC được phân công giải quyết TTHC đều đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: a) Chính sách chất lượng; b) Các mục tiêu chất lượng liên quan; c) Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	Văn phòng HĐND-UBND có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo nhằm đảm bảo các điều kiện cơ sở hạ tầng phù hợp trong từng bộ phận chuyên môn, hội trường, phòng họp, bộ phận 01 cửa khi tiếp tổ chức, cá nhân. Các thiết bị văn phòng, CNTT, IT được quan tâm bảo trì, sửa chữa nhằm đảm bảo năng lực phù hợp trong quá trình tổ chức công việc và giải quyết TTHC.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	UBND thành phố đảm bảo duy trì môi trường làm việc khoa học, chuyên môn hóa cao tại tất cả các bộ phận. Thực hiện chuẩn mực kỷ cương hành chính và văn hóa công sở tại các vị trí công tác
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Kết quả của dịch vụ hành chính là các văn bản hành chính được CBCC tham mưu chặt chẽ theo chuyên môn nghiệp vụ, UBND thành phố đảm bảo các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy phù

	hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức/cá nhân, cụ thể: - Phân công những CBCC có năng lực để trực tại bộ phận 01 cửa để kiểm tra, tiếp nhận, xem xét tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. - Kiểm soát chặt chẽ kết quả giải quyết TTHC hành chính trước khi phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức/cá nhân. **Ghi chú**: UBND thành phố không sử dụng các thiết bị đo lường nên hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn đảm bảo thông số đo chính xác là không có.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	UBND thành phố cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: a) Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ. b) Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. Các tri thức này sẽ được phổ cập và chia sẻ rộng rãi nhằm nâng cao nhận thức, trình độ, năng lực CBCC như thao tác và sử dụng các phần mềm CNTT, thể thức trình bày văn bản theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP
7.2. Năng lực	UBND thành phố đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. Để thực hiện được điều này UBND sẽ: 1. Phân công những CBCC năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của CBCC. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBCC.
7.3. Nhận thức	UBND thành phố đảm bảo rằng CBCC sẽ được quán triệt và nhận thức rõ:

	1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. Để thực hiện điều này UBND tập trung: 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL. 4. Đánh giá mức độ thông qua các cuộc thi tìm hiểu hoặc họp giao ban, họp đột xuất
7.4. Trao đổi thông tin	UBND thành phố đảm bảo việc trao đổi thông tin liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm: + Tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư + Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của Hệ thống quản lý chất lượng. + Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCC + Thông qua các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất + Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản + ... và nhiều phương thức khác
7.5. Thông tin dạng văn bản	Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả (tài liệu, hồ sơ và dữ liệu): **Tài liệu**: được UBND thành phố tập trung từ việc tham mưu trình bày văn bản hành chính đảm bảo về nội dung và thể thức theo văn bản hiện hành tại các bộ phận chuyên môn. Thực hiện phân loại, sắp xếp khoa học tài liệu bên ngoài (gồm văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo), thiết lập danh mục để tổng hợp và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng. Thống nhất việc xây dựng, ban hành, cấp phát, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng. Tổ chức quản lý chặt chẽ tài liệu vào ra UBND (công văn đi, công văn đến). **Hồ sơ**: Các bộ phận chuyên môn tập trung sắp xếp khoa học, trực quan từ việc đánh mã số tủ, ngăn ô tủ lưu, đánh tên thống nhất cho các cặp, file, cặp ba dây, túi cài chứa đựng hồ sơ và lập danh mục chỉ dẫn hồ sơ.

	Dữ liệu: Thực hiện lưu trữ khoa học các hồ sơ dạng file số, thống nhất đường dẫn, phân chia thư mục, sắp xếp ngăn thư mục.. đảm bảo khoa học, lưu trữ dữ liệu dễ tìm, dễ tra cứu. **Tài liệu liên quan:** *Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn bản (QT-01)*
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	UBND thành phố thường xuyên 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. Cụ thể: + Xây dựng chuẩn các quy trình giải quyết TTHC hoặc nội bộ cần thiết khác để lập kế hoạch cho việc thực hiện. + Áp dụng các biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP để kiểm soát. + Tuân thủ chặt chẽ các phần mềm theo quy định của UBND thành phố để cập nhật và kiểm soát. **Tài liệu liên quan**: *Các quy trình giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực theo danh mục tài liệu HTQLCL BM-01-01 (QT-01)*
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân	UBND thành phố thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức/cá nhân bao gồm: 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công (thông qua việc niêm yết đầy đủ các TTHC theo quyết định hiện hành tại bộ phận 01 cửa) 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản (hồ sơ gốc tổ chức, cá nhân nộp vào UBND).
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ hành chính công, UBND thành phố sẽ nắm bắt: 1. Các yêu cầu cụ thể của TTHC 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng như bìa kẹp hoặc túi cài để lưu trữ, bảo quản hồ sơ của công dân.

	3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ; 4. Các yêu cầu khác mà UBND tự xác định ở những thời điểm khác nhau.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, UBND thành phố sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: 1. Các yêu cầu giải quyết TTHC được xác định hợp lệ so với các quy định hiện hành; 2. UBND thành phố có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với TTHC mà UBND đã cung cấp; 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy đinh luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức/cá nhân), UBND thành phố sẽ có văn bản để thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó nhằm thông báo kịp thời đến tổ chức/cá nhân, các bên liên quan và có phương án giải quyết tốt nhất
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	UBND thành phố không áp dụng điều này với lý do: Là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện theo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	UBND thành phố xác định bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là "khách quan tác động" là phải được đánh giá lựa chọn cẩn thận và kiểm soát chặt chẽ như mua sắm tài sản công, văn phòng phẩm hoặc các dịch vụ khác.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Nhằm kiểm soát việc giải quyết TTHC, UBND thành phố đảm bảo: 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của TTHC cũng như các kết quả đạt được; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lượng phù hợp; 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường; 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp; 5. Việc chỉ định những CBCC có năng lực; 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của

	CBCC; 7. Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả. Các phương thức kiểm soát được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc các phần mềm CNTT **Tài liệu liên quan**: *Phụ lục 02/BMT Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Theo thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính)*
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	UBND thành phố đảm bảo các hồ sơ sau giải quyết được tổ chức lưu trữ khoa học tại các bộ phận chuyên môn, đánh danh mục, tên gọi, mã số, nhãn hiệu ... nhằm tăng cường nhận biết và tìm kiếm, sử dụng khi cần thiết.
8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, UBND thành phố đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì UBND thành phố sẽ có thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	UBND thành phố từng bước trang bị các phương tiện lưu trữ như tủ, các thùng tôn, hòm, hộp ... nhằm bảo vệ, lưu trữ các kết quả giải quyết công việc, giải quyết TTHC không bị rách rời, hoặc mối xông, gián nhấm, bảo toàn lịch sử quản lý nhà nước tại địa phương.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Các kết quả giải quyết TTHC không phù hợp về chất lượng, tiến độ dẫn đến khiếu nại của tổ chức/cá nhân thì UBND thành phố có trách nhiệm: - Khắc phục hậu quả. - Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức/cá nhân. - Mở phiếu xin lỗi tổ chức/cá nhân theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	UBND thành phố xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Những sự thay đổi

	tác động vào quy trình xử lý sẽ được hiệu chỉnh và cập nhật kịp thời.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Sau hoàn thành giải quyết công việc hoặc TTHC, lãnh đạo, CBCC tập trung: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các vị trí chuyên môn. - 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 tổ chức/cá nhân.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	Khi phát sinh những công việc đầu ra không phù hợp như chậm thời gian, tiến độ giải quyết, sai lệch so với quy định văn bản pháp luật, nhầm lẫn hoặc thiếu sót các thông tin của tổ chức/cá nhân hoặc làm mất mát, thất thoát, không nguyên trạng hồ sơ gốc ... đều được các phòng chuyên môn cập nhật Sổ theo dõi sự không phù hợp và mở phiếu yêu cầu xử lý, rút kinh nghiệm kịp thời. **Tài liệu liên quan:** *QT-04. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục*
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	UBND thành phố sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của tổ chức/cá nhân cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; 2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.

9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, UBND thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của tổ chức/cá nhân để đánh giá xem UBND có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức/cá nhân không. UBND thành phố giao cán bộ trực 01 cửa tổ chức nội dung này thông qua phát hành phiếu thăm dò ý kiến (theo mẫu quy định của UBND tỉnh hoặc hướng dẫn của UBND thành phố), tổ chức tổng hợp báo cáo định kỳ về lãnh đạo UBND thành phố. **Tài liệu liên quan:** Phụ lục 3/BMT Phiếu thăm dò ý kiến của tổ chức/cá nhân
9.2. Đánh giá nội bộ	Quý IV của năm trước hoặc Quý I của năm, thư ký ban chỉ đạo ISO tham mưu lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và thông báo chương trình đánh giá chi tiết đến các phòng chuyên môn. Đoàn đánh giá thực hiện nguyên tắc kiểm tra chéo lẫn nhau, đối chiếu và so sánh giữa quy định và kết quả thực hiện, tập trung chỉ dẫn những sự không phù hợp tồn tại. Các bộ phận chuyên môn tiếp nhận sự chỉ dẫn, đưa ra các hành động khắc phục, cải tiến kịp thời **Tài liệu liên quan:** *Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng (QT-03)*
9.3. Xem xét của lãnh đạo	Sau khi có kết quả đánh giá nội bộ, lãnh đạo UBND thành phố tổ chức xem xét HTQLCL. Tập trung xem xét tính hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý, những bất cập tồn tại, các đề xuất cải tiến... đưa ra các kết luận chỉ đạo kịp thời.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	UBND thành phố phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, và cải tiến HTQLCL.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, các bộ phận liên quan phải: 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. 2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không

	phù hợp. - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp. - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết. - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra. **Tài liệu liên quan:** *Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT-04)*
10.3. Cải tiến liên tục	UBND thành phố thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. **Tài liệu liên quan:** *Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT-02* *Quy trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng QT-03* *Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT-04*

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	Phụ lục 01/BMT	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng
2	Phụ lục 02/BMT	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
3	Phụ lục 03/BMT	Phiếu thăm dò ý kiến của tổ chức, cá nhân
4	Phụ lục 04/BMT	Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng

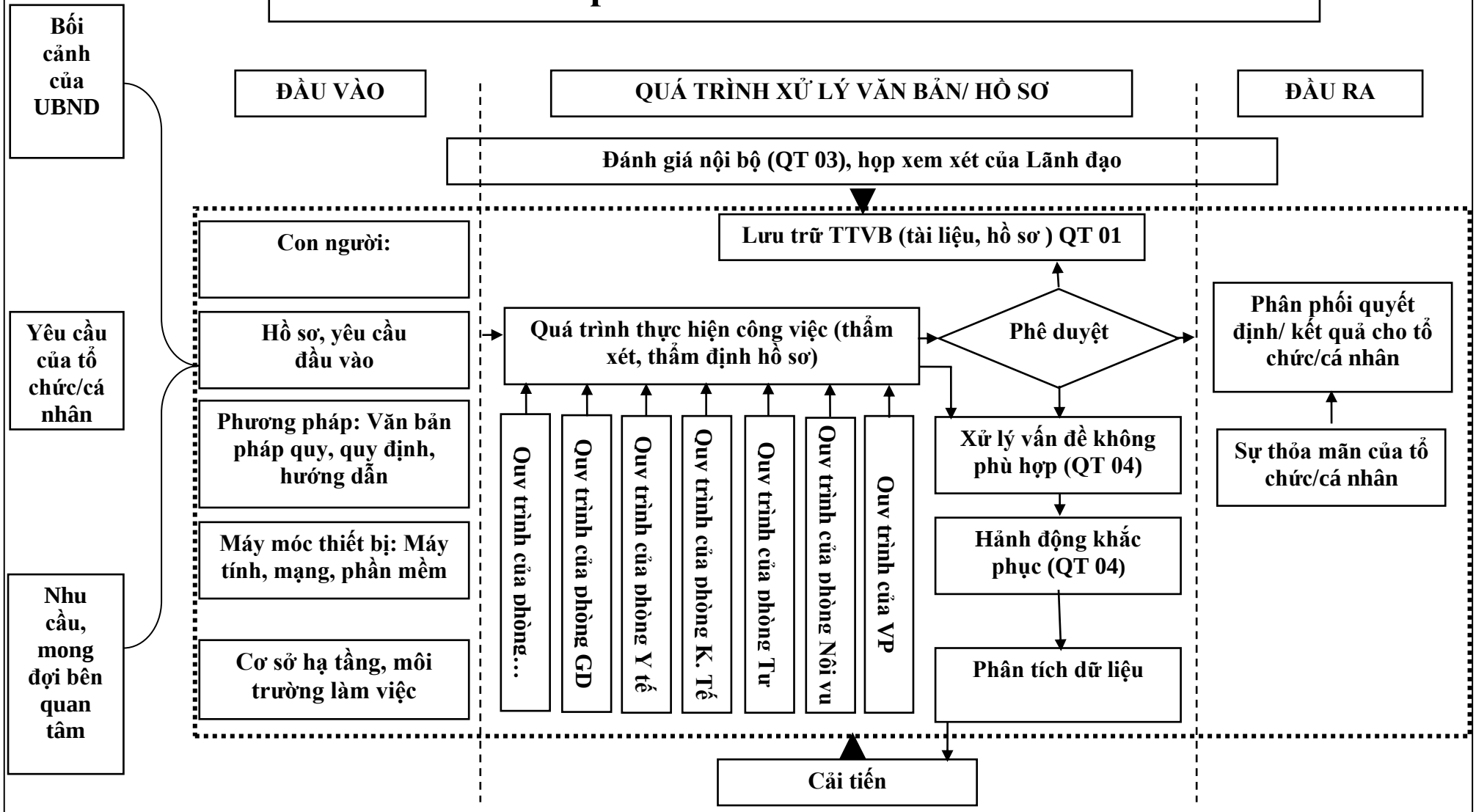
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa,	Bộ phận 01 cửa	Theo quy định

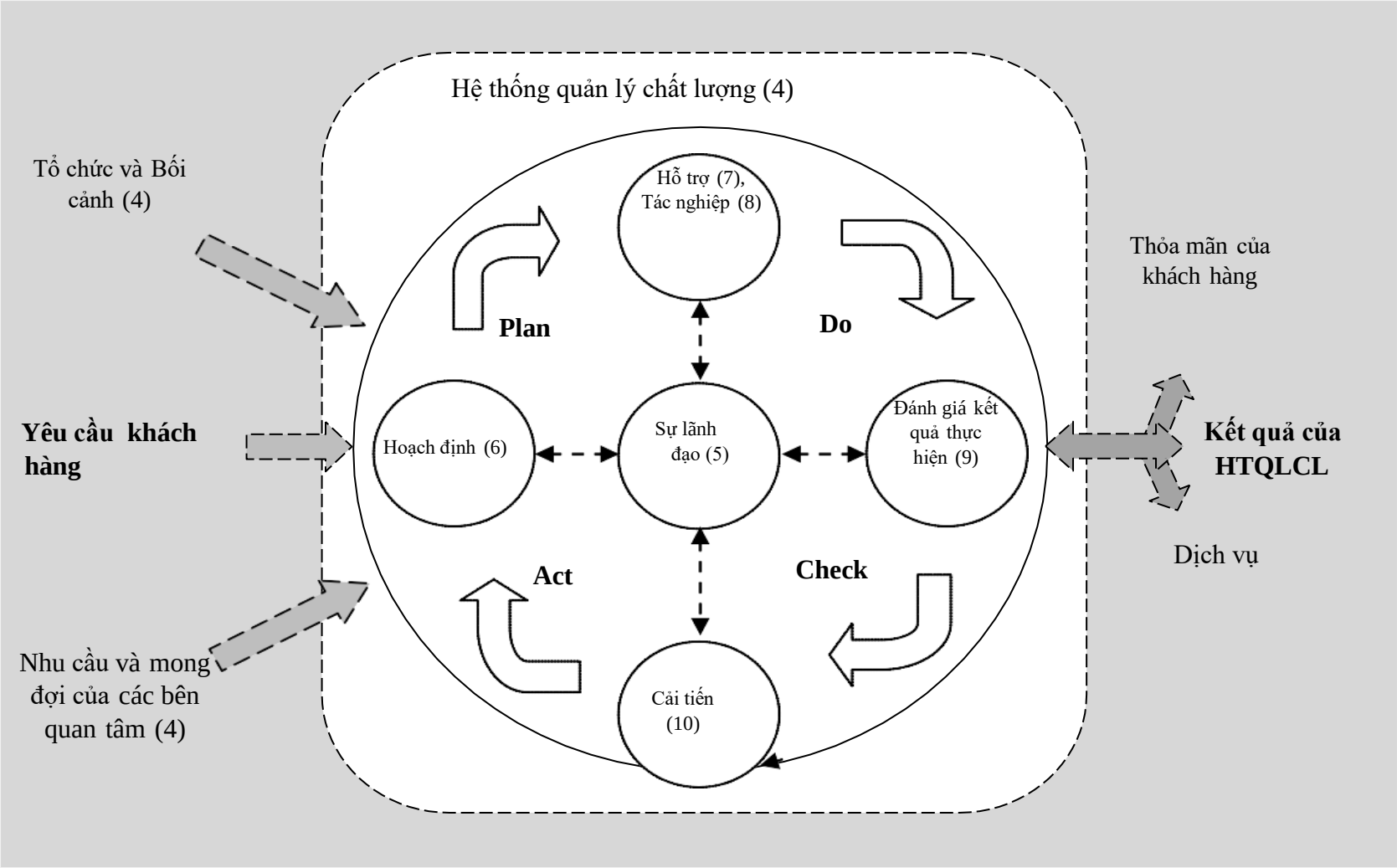
	một cửa liên thông		hiện hành
2	Phiếu thăm dò ý kiến của tổ chức, cá nhân		03 năm
3	Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm

Phụ lục 1

Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng của UBND thành phố theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015



Phụ lục 1


Hệ thống quản lý chất lượng (4)
Tổ chức và Bối cảnh (4)
Yêu cầu khách hàng
Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm (4)
Hỗ trợ (7), Tác nghiệp (8)
Plan
Do
Hoạch định (6)
Sự lãnh đạo (5)
Đánh giá kết quả thực hiện (9)
Act
Check
Cải tiến (10)
Thỏa mãn của khách hàng
Kết quả của HTQLCL
Dịch vụ

Phụ lục II/BMT

CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** -------	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số:…../TTPVHCC (BPTNTKQ)	*……....., ngày …… tháng …… năm ……*

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả …….

Tiếp nhận hồ sơ của: ……..

Địa chỉ: ……..

Số điện thoại: …….Email: ……..

Nội dung yêu cầu giải quyết: …….

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1…….

2…….

3…….

4…….

……

Số lượng hồ sơ:…….(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày … tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ..., phút, ngày … .tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: ……..

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:……Số thứ tự…….

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ *(Ký và ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ** *(Ký và ghi rõ họ tên)* *(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ **TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ** **-------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số:……../HDHS	*……., ngày …… tháng …… năm ……*

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: …….

Địa chỉ: ……..

Số điện thoại……..Email:……

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2…….

3.....

4……..

…….

…….

Lý do: ……

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với …….. số điện thoại ……. để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:……/TTPVHCC (BPTNTKQ)

……, ngày …… tháng …… năm ……

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa……

Tiếp nhận hồ sơ của: …….

Địa chỉ: …….

Số điện thoại: …… Email:……..

Nội dung yêu cầu giải quyết:…….

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

……

……

……

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ *(Ký và ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ** *(Ký và ghi rõ họ tên)* *(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH/ CẤP HUYỆN **TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/ CẤP XÃ** **-------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số:……./PXL-	*……, ngày …… tháng …… năm ……*

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., *(tên cơ quan, đơn vị)* tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính *(tên thủ tục hành chính)* của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: ……..

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: …..giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, *(tên cơ quan, đơn vị)* chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ……. tháng ... năm ……

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:……/TTPVHCC (BPTNTKQ)

……, ngày …… tháng …… năm ……

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: ……..
Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: ……
Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: …….

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 2. Nhận: …..	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	**Người nhận**		
1. Giao: ……	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận: ……	**Người giao**	**Người nhận**		
1. Giao: ……..	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhân: …….	**Người giao**	**Người nhận**		
……	…….			
……	…….			
……	…….			
1. Giao: ……	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	**Người giao**	**Người nhận**		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

Mẫu số 06

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ, NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc) **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VA TRA KẾT QUẢ**

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

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

……, ngày …… tháng …… năm ……

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

Phụ lục 3/BMT

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ TAM ĐIỆP	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do - Hạnh phúc

……, ngày…… tháng…… năm 20……

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn, chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân tình, khách quan từ Quý Ông/Bà đối với quá trình giải quyết hồ sơ hành chính tại Cơ quan chúng tôi.

Vui lòng đánh dấu (X) vào các ô vuông (☐) thích hợp trong các mục sau:

1. **Quý Ông/Bà đến làm hồ sơ về lĩnh vực gì:**
……
……
……
……...
2. **Quý Ông/Bà đánh giá X vào ô thích hợp sau đây:**

1	Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn	☐ Trước hẹn ☐ Đúng hẹn ☐ Trễ hẹn
2	Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính	☐ Rất rõ ràng ☐ Rõ ràng ☐ Chưa rõ ràng
3	Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ, công chức	☐ Dễ hiểu ☐ Khó hiểu
4	Môi trường, điều kiện vật chất khi đến giải quyết TTHC	☐ Rất tốt ☐ Tốt ☐ Chưa tốt
5	Số lần phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có biên nhận/phiếu hẹn	_____ lần
6	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan này	☐ Rất hài lòng ☐ Hài lòng ☐ Chưa hài lòng

3. **Những ý kiến đóng góp khác (nếu có):**……
……
……
……
……

Nếu có thể, vui lòng cho biết họ tên người góp ý : ……

Vui lòng bỏ phiếu này vào "Thùng phiếu góp ý".

Chúng tôi trân trọng những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Ông/Bà. Xin cảm ơn!

Phụ lục 4/BMT

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng
..../Năm.....

I. Kết quả đã đạt được so với mục tiêu:

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

II. Kết quả chưa đạt được:

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

Nguyên nhân, lý do ?

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

III. Vướng mắc phát sinh, đề xuất hỗ trợ (nếu có)

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

Nơi nhận: **Trưởng phòng**

-
-