

Số: 239 /QĐ-KCNC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 8 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng
phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố Hồ Chí Minh**

TRƯỞNG BAN

BAN QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHỆ CAO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 146/2002/QĐ-TTg ngày 24/10/2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND ngày 17/02/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động các cơ quan, tổ chức thuộc Hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/2/2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả kiểm soát thực hiện thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 3677/QĐ-UBND ngày 28/7/2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 12/KH-KCNC ngày 20/3/2017 của Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố về duy trì và mở rộng Hệ thống quản lý

chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố năm 2017;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Quản lý tại Tờ trình số 26 /TTr-VP ngày 08/8/2017 về ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố bao gồm: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (Sổ tay chất lượng).

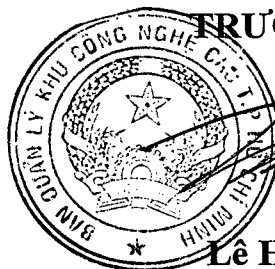
Điều 2. Trưởng các Phòng chuyên môn có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và nội dung trong Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 để thực hiện đầy đủ và chính xác những yêu cầu cụ thể của Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 233/QĐ-KCNC ngày 12/11/2012 của Trưởng ban Ban Quản lý về ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố.

Điều 3. Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO, Chánh Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao, Trưởng các Phòng chuyên môn liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

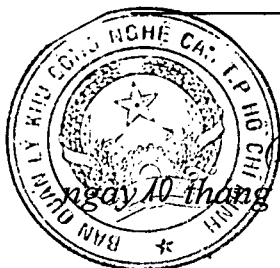
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở KH&CN;
- Các Phó Trưởng ban;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: VT, VP. ĐL. 22.



TRƯỞNG BAN

Lê Hoài Quốc



MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 239/QĐ-KCNC
ngày 10 tháng 8 năm 2017 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố)

Căn cứ vào Chính sách chất lượng được Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố công bố, với phương châm:

“ĐÚNG PHÁP LUẬT, CÔNG KHAI VÀ MINH BẠCH”

Toàn thể các Phòng chuyên môn (PCM), công chức (CC) của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố xác định và phấn đấu đạt được những mục tiêu chất lượng trong các thủ tục theo phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008/ tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL) như sau (tính đến cuối năm 2017):

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	PCM theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất trước/đúng thời hạn	100%	Các PCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (chủ trì) Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao (phối hợp)	Căn cứ Danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL và những quy trình, văn bản, hồ sơ liên quan.	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu của Danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL; theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích.

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	PCM theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
2	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân	95%	Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao (chủ trì) Các PCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (phối hợp)	Căn cứ việc theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích kết quả các Phiếu khảo sát ý kiến.	Phát, thu thập, theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích kết quả từ Phiếu khảo sát ý kiến.
3	CC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao(chủ trì) Các PCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (phối hợp)	So sánh số lượng CC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng và số lượng CC tham dự các cuộc họp, khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL.	Tất cả các cuộc họp liên quan đến HTQLCL đều có biên bản. Tất cả các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL đều có điểm danh, CC tham dự ký tên.

Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố yêu cầu những vấn đề sau đây đối với các PCM chịu trách nhiệm theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng đã xác định ở trên:

1. Mục tiêu chất lượng thứ nhất được đề ra cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố và các PCM liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

2. Mục tiêu chất lượng thứ hai được đề ra cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố và các PCM liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

3. Mục tiêu chất lượng thứ ba được đề ra cho Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố và tất cả PCM liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

4. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ là hàng tháng và năm, giao Văn phòng Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố

chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL bằng văn bản báo cáo Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố theo Quy trình xem xét của lãnh đạo.

5. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đột xuất theo yêu cầu cụ thể của Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố.

6. Nếu kết quả thực hiện không đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên thì phải xác định nguyên nhân gốc rễ và hành động khắc phục cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo. Đây là việc bắt buộc phải thực hiện.

7. Nếu kết quả thực hiện đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên nhưng chưa cao thì nên xác định nguyên nhân gốc rễ và hành động phòng ngừa cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo. Đây là việc khuyến khích nên thực hiện.

TRƯỞNG BAN



Lê Hoài Quốc

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
2. Mục tiêu chất lượng này nhất quán với Chính sách chất lượng của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Tất cả công chức của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố Hồ Chí Minh liên quan đến các thủ tục trong phạm vi áp dụng HTQLCL đều nhận thức được mối liên quan, tầm quan trọng và sự đóng góp của mình như thế nào đối với việc đạt được các mục tiêu chất lượng.
4. Mục tiêu chất lượng này được xem xét và điều chỉnh hàng năm (nếu cần thiết) để phù hợp với thực tế (căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL).

QUY CHẾ

Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 229/QĐ-KCNC
ngày 20 tháng 8 năm 2017 của Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố)*



Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tương đương với Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008 nhằm xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 để thực hiện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố (BQL KCNC Thành phố).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

- a) BQL KCNC Thành phố.
- b) Các Phòng chuyên môn liên quan thuộc BQL KCNC Thành phố.
- c) Các cán bộ, công chức liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *ISO 9001:2008* là tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tương đương với tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008.

2. *BQL KCNC Thành phố* là tổ chức xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng.

3. *Lãnh đạo cao nhất* là Trưởng ban BQL KCNC Thành phố, Quy định tại Điều Khoản 5 của ISO 9001:2008.

4. *Đại diện Lãnh đạo* là Đại diện Lãnh đạo Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 của BQL KCNC Thành phố, quy định tại Điều Khoản 5.5.2 của ISO 9001:2008.

5. *Thủ tục trong phạm vi áp dụng* hoặc *thủ tục hành chính* hoặc *hoạt động hành chính công* là thủ tục hành chính trong danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9001:2008 thuộc mỗi phòng, bộ phận chuyên môn.

6. *Khách hàng* là tổ chức, cá nhân có yêu cầu BQL KCNC Thành phố thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng.

7. *Hệ thống quản lý chất lượng* hoặc *Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008* là Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát BQL KCNC Thành phố về mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng.

8. *Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008* là Sổ tay chất lượng quy định tại Điều Khoản 4.2.2 của ISO 9001:2008, quy định Hệ thống quản lý chất lượng của BQL KCNC Thành phố.

9. *Chính sách chất lượng* là định hướng chung của BQL KCNC Thành phố có liên quan đến mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng được Lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

10. *Mục tiêu chất lượng* là những điều mong muốn được cụ thể hóa, định lượng và nhất quán với chính sách chất lượng, có liên quan đến mức độ của tập hợp các đặc tính vốn có của thủ tục trong phạm vi áp dụng đáp ứng các quy định của pháp luật và yêu cầu của khách hàng, được thiết lập tại các cấp và phòng, bộ phận chuyên môn trong BQL KCNC Thành phố.

11. Quy định về từ viết tắt:

a) BCD-ĐDLĐ: Ban Chỉ đạo xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 - Đại diện Lãnh đạo

b) PCM: Phòng, bộ phận chuyên môn

c) VP BQL KCNC Thành phố: Văn phòng BQL KCNC Thành phố

d) PCMHT: Các phòng, bộ phận chuyên môn Hệ thống, bao gồm:

- Phòng Quản lý Quy hoạch, Xây dựng và Môi trường
- Phòng Quản lý Doanh nghiệp
- Phòng Xúc tiến đầu tư

Điều 3. Chính sách chất lượng

Toàn thể Ban Lãnh đạo, các Phòng chuyên môn và công chức của BQL KCNC Thành phố cam kết cống hiến và phục vụ nhân dân một cách tận tụy, bằng tất cả tri thức và tinh thần trách nhiệm cao nhất thông qua việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000; xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng kết hợp chặt chẽ với công tác cải cách hành chính và quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với tất cả thủ tục hành chính áp dụng tại BQL KCNC Thành phố.

Hệ thống quản lý chất lượng được tuân thủ phù hợp với những yêu cầu nghiêm ngặt của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, được cải tiến liên tục, được công khai và công bố nhằm thực hiện các hoạt động hành chính công nêu trên đối với tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng luật, đúng hạn, công khai, rõ ràng, thuận tiện theo phương châm:

“ĐÚNG PHÁP LUẬT, CÔNG KHAI VÀ MINH BẠCH”

Chương II

PHẠM VI ÁP DỤNG, NGOẠI LỆ VÀ VIỆN DẪN CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều 4. Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng

1. BQL KCNC Thành phố xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng để đạt được các mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng của BQL KCNC Thành phố. Việc vận hành Hệ thống quản lý chất lượng được theo dõi và đánh giá bởi Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh đồng thời được Trưởng ban BQL KCNC Thành phố công bố phù hợp và được kiểm tra, đánh giá việc công bố bởi Sở Khoa học và Công nghệ để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam và ISO 9001:2008.

2. Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 của BQL KCNC Thành phố là tất cả thủ tục hành chính áp dụng tại BQL KCNC Thành phố.

Điều 5. Ngoại lệ của Hệ thống quản lý chất lượng

1. BQL KCNC Thành phố cam kết áp dụng tất cả các yêu cầu của ISO 9001:2008, loại trừ các yêu cầu của các Điều Khoản sau đây (xem như là ngoại lệ của Hệ thống quản lý chất lượng):

a) Điều Khoản 7.3 – Thiết kế và phát triển

- Tất cả quy định của các thủ tục trong phạm vi áp dụng của BQL KCNC Thành phố trong Hệ thống này đều được tuân thủ và thực hiện theo quy định (yêu cầu) của các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;

- Nếu quy định của BQL KCNC Thành phố có điểm khác biệt với các quy định của pháp luật hiện hành thì đó là quy định thuận lợi hơn cho khách hàng (Ví dụ như quy định tổng thời gian tối đa thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng thấp hơn thời gian quy định của văn bản quy phạm pháp luật), hoàn toàn không có các hoạt động thiết kế, ví dụ trên có thể được hiểu là hoạt động phát triển nhưng hoạt động này tương đối đơn giản;

- BQL KCNC Thành phố không áp dụng các yêu cầu của Điều Khoản này trong Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

b) Điều Khoản 7.5.1.f – Thực hiện các hoạt động sau giao hàng

- BQL KCNC Thành phố không áp dụng yêu cầu “sau giao hàng” của Điều Khoản này trong Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008;

- Các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng được kiểm soát, theo dõi và đo lường đến khi trả kết quả cho khách hàng, các hoạt động tiếp theo sau khi trả kết quả cho khách hàng – hoạt động “hậu kiểm” – là hoạt động quản lý Nhà nước hiện chưa được áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng;

- Các hoạt động tác nghiệp cũng được kiểm soát, theo dõi và đo lường đến công đoạn cuối cùng của mỗi quy trình liên quan, những hoạt động tiếp theo cũng chưa được áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng.

c) Điều Khoản 7.5.2 – Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ

- Tất cả quy định của các thủ tục trong phạm vi áp dụng của BQL KCNC Thành phố trong Hệ thống này đều tuân thủ theo quy định của pháp luật hiện hành; các công đoạn của các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng và các quy trình tác nghiệp đều được thông qua, xem xét và kiểm tra xác nhận căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;

- Việc hồ sơ nộp vào của khách hàng đầy đủ (về số lượng và nội dung) hay không để ra văn bản yêu cầu bổ túc, đủ điều kiện hay không đủ điều kiện để ra văn bản chấp thuận hoặc

kết quả tương đương, văn bản không chấp thuận hoặc kết quả tương đương đều căn cứ vào các chuẩn mực theo dõi và đo lường sản phẩm (chuẩn mực chấp nhận) – các quy định của pháp luật hiện hành và quy định cụ thể hóa của BQL KCNC Thành phố; không có công đoạn nào cần phải thực hiện việc xác nhận giá trị sử dụng của các quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, kết quả thực hiện các quy định trên trong việc thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng đều rõ ràng và có căn cứ;

- BQL KCNC Thành phố không áp dụng các yêu cầu của Điều Khoản này trong Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

2. Tuy Hệ thống quản lý chất lượng của BQL KCNC Thành phố có các ngoại lệ như trên nhưng BQL KCNC Thành phố vẫn cam kết đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu luật định và chế định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của BQL KCNC Thành phố trong việc cung cấp các hoạt động hành chính công đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu thích hợp.

Điều 6. Viện dẫn các tài liệu dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng

Căn cứ vào năm quá trình chủ yếu của Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008 là Hệ thống quản lý chất lượng (quality management system), trách nhiệm của Lãnh đạo (management responsibility), quản lý nguồn lực (resource management), thực hiện sản phẩm (product realization), đo lường, phân tích và cải tiến (measurement, analysis and improvement), BQL KCNC Thành phố thiết lập bốn quá trình chính (quy định tại Điều 7) bao gồm 11 (mười một) tài liệu dạng văn bản được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục như sau:

1. Chính sách chất lượng
2. Mục tiêu chất lượng
3. Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (Sổ tay chất lượng)
4. Quy trình xem xét của Lãnh đạo (quy định tại Mục 1, Chương IV)
5. Quy trình kiểm soát tài liệu (quy định tại Mục 2, Chương IV) - Điều Khoản 4.2.3
6. Quy trình kiểm soát hồ sơ (quy định tại Mục 3, Chương IV)- Điều Khoản 4.2.4
7. Quy trình đánh giá nội bộ (quy định tại Mục 4, Chương IV)- Điều Khoản 8.2.2
8. Quy trình kiểm soát dịch vụ không phù hợp (quy định tại Mục 5, Chương IV)-
Khoản 8.3
9. Quy trình hành động khắc phục (quy định tại Mục 6, Chương IV)- Điều Khoản 8.5.2
10. Quy trình hành động phòng ngừa (quy định tại Mục 7, Chương IV)- Điều Khoản
8.5.3
11. Quy định năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc, các văn bản về quản lý nguồn lực và các văn bản liên quan

Chương III
SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH
TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều 7. Sự tương tác giữa các quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng

STT	Quá trình chính	Điều Khoản	BCĐ-DDLĐ	PCMHT	PCMLV	Tài liệu dạng văn bản (viện dẫn)
1	Quá trình định hướng Hệ thống quản lý chất lượng	4.1	C	P	P	Chính sách chất lượng*
		4.2.1				Mục tiêu chất lượng*
		4.2.2				
		5.1				Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (Sổ tay chất lượng)*
		5.2				
		5.3				Quy trình xem xét của Lãnh đạo
		5.4				
		5.5.3				
		5.6				
		8.1				
		8.2.3				
		8.4				
		8.5.1				
2	Quá trình kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng	4.2.3	C	P	P	Quy trình kiểm soát tài liệu(4.2.3)*
		4.2.4				Quy trình kiểm soát hồ sơ (4.2.4)*
		7.5.3				
		7.5.4				Quy trình đánh giá nội bộ (8.2.2)*
		7.5.5				
		8.2.2				Quy trình hành động khắc phục (8.5.2)*
		8.2.3				
		8.2.4				Quy trình hành động phòng ngừa (8.5.3)*
		8.5.2				
		8.5.3				
3	Quá trình xác định trách nhiệm – quyền hạn, quản lý nguồn nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng và quản lý môi trường làm việc	5.5.1	P	C	P	Quy định năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc (viện dẫn)
		5.5.2				
		6.1				Các văn bản về quản lý nguồn lực và các văn bản liên quan (viện dẫn)
		6.2				
		6.3				
		6.4				
		7.4				

STT	Quá trình chính	Điều Khoản	BCĐ-DDLD	PCMHT	PCMLV	Tài liệu dạng văn bản (viện dẫn)
4	Quá trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng	4.2.3	P	P	C	Quy định nội dung công việc thực hiện của thủ tục trong phạm vi áp dụng (quy định tại Điều 8)
		4.2.4				
		6.4				
		7.1				
		7.2				
		7.5.1				
		7.5.3				
		7.5.4				Quy trình kiểm soát dịch vụ không phù hợp (8.3)*
		7.5.5				
		7.6				
		8.3				
		8.2.1				
		8.4				

Ghi chú : C: Trách nhiệm chính

P: Trách nhiệm phụ

* : Tài liệu/thủ tục dạng văn bản thiết lập theo yêu cầu của ISO 9001:2008

Bảng trên không những thể hiện sự tương tác giữa các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 mà còn thể hiện sự tương tác giữa trách nhiệm của các PCM, thể hiện được mối quan hệ giữa các PCM thông qua từng quá trình chính – từng hoạt động tác nghiệp chính của Hệ thống quản lý chất lượng. Đó là phương pháp mô tả sự tương tác giữa các quá trình và viện dẫn Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng mà BQL KCNC Thành phố xác định là phù hợp đến thời điểm này.

Điều 8. Quy định nội dung công việc thực hiện của thủ tục trong phạm vi áp dụng

STT	Nội dung công việc	Các tài liệu dạng văn bản liên quan (viện dẫn)	Quy định tại
1	Xác định căn cứ pháp lý	Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan	Khoản 6 và 7, Điều 13, Mục 2, Chương IV
2	Xác định, công khai thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, lệ phí (nếu có)	Danh mục hồ sơ cần nộp (thành phần hồ sơ)	Khoản 1, Điều 15, Mục 3, Chương IV
3	Thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng	Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ Sổ theo dõi hồ sơ Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Khoản 1, Điều 15, Mục 3, Chương IV

STT	Nội dung công việc	Các tài liệu dạng văn bản liên quan (viện dẫn)	Quy định tại
4	Thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng	Phiếu khảo sát ý kiến	Danh mục biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống
5	Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng	Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng	Khoản 11 và 12, Điều 10, Mục 1, Chương IV

Chương IV
DIỄN GIẢI CÁC TÀI LIỆU DẠNG VĂN BẢN
CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mục 1

QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Điều 9. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Báo cáo tình hình hoạt động của Hệ thống	Tất cả PCM liên quan	Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng
2	Chuẩn bị họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo	Lãnh đạo cao nhất/Đại diện Lãnh đạo Tất cả PCM liên quan	--
3	Tiến hành họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo	Đại diện Lãnh đạo Tất cả PCM liên quan	Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo
4	Thực hiện quyết định và hành động theo kết luận của cuộc họp	Tất cả PCM liên quan	Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo
5	Theo dõi kết quả thực hiện của cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Ban Lãnh đạo	Đại diện Lãnh đạo hoặc người được ủy quyền	Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo

Điều 10. Quy định

- Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng từng thời kỳ là đầu vào của cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất.
- Mỗi năm một lần (thông thường sau đánh giá nội bộ định kỳ), Lãnh đạo cao nhất tiến hành định kỳ xem xét Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo sự thích hợp, đầy đủ, hiệu lực và cải tiến (nếu có) của Hệ thống.
- Theo yêu cầu đột xuất của Lãnh đạo cao nhất, bất cứ lúc nào cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất cũng có thể được tiến hành.
- Thư ký cuộc họp hoàn chỉnh Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo để mô tả nội dung cuộc họp dưới dạng văn bản chuyển đến tất cả PCM liên quan sau cuộc họp để theo dõi và thực hiện quyết định của Lãnh đạo cao nhất (nếu có) một cách chính thức. Đây chính là đầu ra của cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện các quyết định của mình (đầu ra của cuộc họp).

5. Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng, Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo, và các báo cáo, biên bản khác được luân chuyển giữa Lãnh đạo cao nhất và các PCM liên quan thể hiện việc trao đổi thông tin nội bộ về hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng ngoài các phương pháp trao đổi thông tin khác.

6. Đầu vào và đầu ra của cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất thể hiện sự cam kết của Lãnh đạo, hướng vào khách hàng, hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng, theo dõi, đo lường các quá trình và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng.

7. Các cuộc họp giao ban và bất kỳ cuộc họp nào khác (định kỳ và đột xuất) của Lãnh đạo cao nhất với nội dung liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng vẫn được xem là cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất và biên bản của các cuộc họp này (nếu có) là bằng chứng Lãnh đạo xem xét Hệ thống quản lý chất lượng.

8. Nội dung (đầu vào) của cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất bao gồm các nội dung như sau:

STT	Nội dung	Diễn giải
1	Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng	1. Kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng. 2. Việc xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động khắc phục và thực hiện hành động khắc phục nếu kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng không đạt so với mục tiêu đề ra. 3. Việc xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động phòng ngừa và thực hiện hành động phòng ngừa nếu kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng đạt so với mục tiêu đề ra nhưng kết quả quá thấp hoặc không ổn định (nếu có). 4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
2	Việc thực hiện quy trình cung cấp thủ tục trong phạm vi áp dụng và sự phù hợp của dịch vụ	1. Việc vận hành Hệ thống tài liệu (khó khăn và thuận lợi). 2. Dữ liệu thống kê. 3. Những lỗi “quan trọng” khi phát sinh dịch vụ không phù hợp, cách xử lý. 4. Những lỗi “thường xảy ra” khi phát sinh dịch vụ không phù hợp, cách xử lý. 5. Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã xử lý những lỗi “quan trọng” và “thường xảy ra” đó (nếu có). 6. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
3	Phản hồi của khách hàng	1. Phản hồi của khách hàng: Số lượng, phản hồi “quan trọng” và “thường xảy ra”, cách giải quyết. 2. Hành động khắc phục phát sinh sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng (nếu có). 3. Kết quả theo dõi, đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, phân tích dữ liệu về sự thỏa mãn của khách hàng, sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ và nhận xét. 4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
4	Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa đã được thực hiện	1. Hành động khắc phục phát sinh từ đánh giá (nội bộ và bên ngoài). 2. Hành động khắc phục phát sinh từ công việc hàng ngày. 3. Hành động phòng ngừa phát sinh từ công việc hàng ngày. 4. Những vấn đề khác liên quan (nếu có).

STT	Nội dung	Diễn giải
5	Các đề nghị cải tiến và nhu cầu về nguồn lực	- Đề nghị cải tiến các quy trình (Hệ thống tài liệu) và thủ tục trong phạm vi áp dụng. - Nhu cầu về nguồn nhân lực. - Nhu cầu về cơ sở vật chất. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
6	Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của Lãnh đạo lần trước	- Kết quả thực hiện của những công việc được giao theo quyết định, hành động cụ thể trong cuộc họp xem xét của Lãnh đạo lần trước. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
7	Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng	- Thay đổi, bổ sung quy định của luật pháp. - Thay đổi, bổ sung yêu cầu của khách hàng. - Thay đổi, bổ sung nhân sự. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).

9. Kết quả (đầu ra) của cuộc họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất bao gồm các nội dung như sau:

STT	Nội dung	Diễn giải
1	Việc nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến các quá trình của Hệ thống	- Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến các quy trình (Hệ thống tài liệu) và Hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả cải tiến chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
2	Việc cải tiến các dịch vụ liên quan đến yêu cầu của khách hàng	- Quyết định những vấn đề liên quan đến cải tiến thủ tục trong phạm vi áp dụng liên quan đến yêu cầu của khách hàng. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).
3	Nhu cầu về nguồn lực	- Quyết định những vấn đề liên quan đến nguồn lực (nguồn nhân lực, cơ sở vật chất) theo đề xuất của PCM liên quan hoặc từ chính Lãnh đạo cao nhất để đạt được những yêu cầu trên. - Những vấn đề khác liên quan (nếu có).

10. Tất cả các nội dung và kết quả xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo cao nhất nêu trên được xem xét ít nhất mỗi năm một lần.

11. Căn cứ Mục tiêu chất lượng, Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng có nội dung cơ bản dưới đây (hoặc kết hợp nội dung với các báo cáo khác).

12. Nội dung cơ bản của việc báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng như sau (những chữ in nghiêng là nội dung của báo cáo, những chữ in thường là hướng dẫn phương pháp báo cáo, nếu mục nào không phát sinh thì ghi rõ là “không phát sinh”):

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG (cột “nội dung” và “mục tiêu đề ra” sao chép từ Mục tiêu chất lượng, cột “kết quả đạt được” ghi rõ kết quả thực tế)

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	Kết quả đạt được

II. VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ PHÙ HỢP CỦA DỊCH VỤ

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ được giải quyết của tất cả các lĩnh vực (chi tiết tại Bảng số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ được giải quyết kèm theo báo cáo này) (tách ra thành phụ lục đính kèm Báo cáo)

S T T	Chỉ tiêu	Số lượng hồ sơ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm																		
		1	2	3	$\frac{Q}{1}$	4	5	6	$\frac{Q}{2}$	$\frac{6}{T}$	7	8	9	$\frac{Q}{3}$	$\frac{9}{T}$	$\frac{1}{0}$	$\frac{1}{1}$	$\frac{1}{2}$	$\frac{Q}{4}$	N
1	Hồ sơ nhận kỳ này (1.1)+(1.2)+(1.3)+(1.4)																			
1.1	Đủ điều kiện (1.1)																			
1.2	Không đủ điều kiện (1.2)																			
1.3	Chưa đủ điều kiện (1.3)																			
1.4	Hồ sơ nhận kỳ này đang giải quyết (1.4)				X				X	X				X	X				X	X
	• Còn trong hạn				X				X	X				X	X				X	X
	• Đã trễ hạn				X				X	X				X	X				X	X
2	Hồ sơ nhận kỳ trước, hoàn tất kỳ này (2.1)+(2.2)+(2.3)				X				X	X				X	X				X	X
2.1	Đủ điều kiện (2.1)				X				X	X				X	X				X	X
2.2	Không đủ điều kiện (2.2)				X				X	X				X	X				X	X
2.3	Chưa đủ điều kiện (2.3)				X				X	X				X	X				X	X
3	Hồ sơ trễ hạn tính đến kỳ báo cáo				X				X	X				X	X				X	X
4	Tổng hồ sơ hoàn tất (1.1)+(1.2)+(1.3) (2.1)+(2.2)+(2.3)																			
4.1	Trước hạn																			
4.2	Đúng hạn																			
4.3	Trễ hạn																			
5	Hồ sơ hoàn tất bị lỗi (không phù hợp) (bị lỗi của (4))																			
5.1	Lỗi trễ hạn																			
5.2	Lỗi thất lạc/hư hỏng hồ sơ																			
5.3	Lỗi nghiệp vụ																			
5.4	Lỗi khác																			

Hồ sơ hoàn tất được tính theo thời điểm kết quả đã được chuyển đến nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chờ khách hàng đến nhận, không tính thời điểm khách hàng nhận kết quả.

Số lượng chỉ tiêu Tổng hồ sơ hoàn tất trước hạn (4.1) cộng số lượng chỉ tiêu Tổng hồ sơ hoàn tất đúng hạn (4.2) chia cho số lượng chỉ tiêu Tổng hồ sơ hoàn tất (4) bằng kết quả thực hiện “hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn”.

Số lượng chỉ tiêu Hồ sơ mới nhận và đang giải quyết (1.4), Hồ sơ nhận kỳ trước, hoàn tất kỳ này (2), Hồ sơ trễ hạn tính đến kỳ báo cáo (3) không được cộng dồn cho tháng và năm.

2. *Đề xuất, kiến nghị* (nêu những nhận xét đối với bảng dữ liệu thống kê trên, phân tích điểm mạnh, điểm yếu (sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm, đặc tính và xu hướng của các quá trình và sản phẩm)).

III. PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG (việc này được thực hiện từ việc phát, thu thập, tổng hợp – thống kê, phân tích kết quả các Phiếu câu hỏi ý kiến khách hàng)

1. *Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về sự hài lòng của khách hàng của các thủ tục trong phạm vi áp dụng* (kết quả thống kê, tổng hợp và phân tích theo từng lĩnh vực, theo từng phòng, bộ phận chuyên môn)

2. *Đề xuất, kiến nghị* (nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu về sự thỏa mãn của khách hàng)

IV. TÌNH TRẠNG CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA

1. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá nội bộ* (những điểm không phù hợp phát sinh, giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với những điểm không phù hợp trong đánh giá nội bộ)

2. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá của tổ chức chứng nhận* (những điểm không phù hợp phát sinh, giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với những điểm không phù hợp trong đánh giá chứng nhận/đánh giá giám sát)

3. *Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt* (giải trình nguyên nhân, đề xuất phương hướng thực hiện chấn chỉnh đối với kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt)

4. *Hành động khắc phục hoặc hành động phòng ngừa phát sinh từ công việc* (những vấn đề trực tiếp liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng, đến công việc phát sinh đã, đang và sẽ được giải quyết và chấn chỉnh)

V. CÁC ĐỀ NGHỊ CẢI TIẾN VÀ NHU CẦU VỀ NGUỒN LỰC (NHÂN LỰC, CƠ SỞ VẬT CHẤT, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC) (nêu nhận xét, phân tích điểm mạnh, điểm yếu của việc đào tạo nguồn nhân lực về Hệ thống quản lý chất lượng; đề xuất cải tiến và nhu cầu về nguồn lực để phục vụ khách hàng tốt hơn)

Điều 11. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng	Đại diện Lãnh đạo VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo	Đại diện Lãnh đạo VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

Mục 2

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Điều 12. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Phát sinh nhu cầu soạn thảo mới hoặc điều chỉnh nội dung tài liệu	Người có nhu cầu (Tất cả PCM liên quan)	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu
2	Xem xét sự phù hợp của tài liệu so với yêu cầu của văn bản quy phạm pháp luật, yêu cầu của ISO 9001:2008 và yêu cầu thực tế	VP BQL KCNC	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu
3	Xem xét và phê duyệt nội dung đề nghị soạn thảo mới hoặc điều chỉnh	Đại diện Lãnh đạo	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu
4	Ban hành tài liệu mới và thu hồi tài liệu cũ (nếu có)	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Sổ công văn Bản hiệu đính tài liệu

Điều 13. Quy định

1. Phê duyệt tài liệu về sự đầy đủ trước khi ban hành

a) Hệ thống tài liệu nội bộ là các tài liệu do BQL KCNC Thành phố ban hành được sử dụng cho Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008. Hệ thống tài liệu nội bộ do các PCM liên quan đóng góp ý kiến, VP BQL KCNC Thành phố biên soạn (tổng hợp), Đại diện Lãnh đạo xem xét (tham mưu) bao gồm:

- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng.
- Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (Sổ tay chất lượng bao gồm cả nội dung chi tiết của tài liệu/thủ tục dạng văn bản thiết lập theo yêu cầu của ISO 9001:2008 được quy định từ Mục 2 đến Mục 7, Chương IV).
- Tất cả biểu mẫu/hồ sơ áp dụng thuộc Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:
 - Tất cả biểu mẫu/hồ sơ của các tài liệu Hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống ban hành kèm theo Quy chế này.
 - Tất cả biểu mẫu/hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng và biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống còn lại được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng được các PCM biên soạn (tổng hợp) và xem xét (tham mưu).

b) Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng được Lãnh đạo cao nhất phê duyệt; Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng được Đại diện Lãnh đạo phê duyệt.

2. Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu

a) Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện Lãnh đạo có thẩm quyền kiểm soát và yêu cầu trực tiếp VP BQL KCNC Thành phố điều chỉnh Hệ thống tài liệu nội bộ.

b) Khi nhận được Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu đã được Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện Lãnh đạo phê duyệt, nếu không chỉnh sửa trực tiếp Hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại thì Bản hiệu đính tài liệu được VP BQL KCNC Thành phố cập nhật, trình Lãnh đạo cao nhất hoặc Đại diện Lãnh đạo phê duyệt và phân phối đến tất cả PCM liên quan. Bản hiệu đính tài liệu được xem là một phần của Hệ thống tài liệu nội bộ.

c) Sau một khoảng thời gian nào đó, nếu cần thiết, căn cứ vào Bản hiệu đính tài liệu, VP BQL KCNC Thành phố chỉnh sửa trực tiếp Hệ thống tài liệu nội bộ lưu trên máy vi tính, in ra, trình xem xét, phê duyệt và ban hành lại. Bản hiệu đính tài liệu được xóa bỏ phần nội dung đã được cập nhật và quay trở lại điểm xuất phát ban đầu.

3. Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu

a) Tình trạng thay đổi và sửa đổi hiện hành của Hệ thống tài liệu nội bộ được nhận biết và thể hiện thông qua ngày ký văn bản/hồ sơ ban hành của tài liệu đó.

b) Tất cả các tài liệu có hiệu lực thi hành sau năm ngày làm việc kể từ ngày ký văn bản/ hồ sơ ban hành, nếu không có quy định nào khác trong văn bản/hồ sơ ban hành.

4. Đảm bảo các bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng

a) VP BQL KCNC Thành phố giữ bản gốc và một bản chính của Hệ thống tài liệu nội bộ.

b) VP BQL KCNC Thành phố ban hành (các) bản chính của Hệ thống tài liệu nội bộ đến tất cả PCM liên quan.

c) Bản chính của Hệ thống tài liệu nội bộ phải luôn có sẵn tại nơi làm việc của các PCM liên quan.

5. Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng, dễ nhận biết

a) Bản gốc của Hệ thống tài liệu nội bộ chỉ có chữ ký của người có thẩm quyền và chỉ có bản duy nhất tại VP BQL KCNC Thành phố.

b) Các bản chính của Hệ thống tài liệu nội bộ có chữ ký của người có thẩm quyền và được đóng dấu.

c) Bản sao chụp cả dấu và chữ ký của Hệ thống tài liệu nội bộ không được thực hiện theo đúng thể thức bản sao chỉ có giá trị thông tin, tham khảo.

6. Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát

a) Hệ thống tài liệu có nguồn gốc bên ngoài - Hệ thống tài liệu bên ngoài - là tất cả văn bản quy phạm pháp luật (Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị, v.v...) và các văn bản áp dụng pháp luật do các cơ quan Nhà nước ban hành thể hiện dưới dạng văn bản mà BQL KCNC Thành phố phải chịu sự điều chỉnh và bắt buộc áp dụng, những tài liệu kỹ thuật chuyên môn bắt buộc hoặc khuyến khích áp dụng (nếu có).

b) Ngoài ra, các văn bản quy phạm pháp luật đăng trên Công báo cũng được xem là một phần của Hệ thống tài liệu bên ngoài. Việc áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành được BQL KCNC Thành phố nhận biết trong những trường hợp sau:

- Nếu các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật chưa/không chính thức được ban hành đến BQL KCNC Thành phố thì sử dụng mọi phương thức để có được văn bản đó (từ mạng internet, từ các cuộc họp tập huấn triển khai, từ các sách tổng hợp văn bản, v.v...). Các văn bản này không có đầy đủ các dấu hiệu kiểm soát như văn bản được ban hành chính thức đến BQL KCNC Thành phố.

- Nếu các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật được ban hành chính thức đến BQL KCNC Thành phố thì được thực hiện theo quy định về công tác văn thư (có thể được kiểm soát thông qua Phần mềm tin học).

c) Các PCM liên quan lập Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan và kèm theo tất cả các văn bản được cập nhật trong Danh mục (tối thiểu là dạng file trên máy tính) để kiểm soát Hệ thống tài liệu bên ngoài.

d) Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan do Đại diện Lãnh đạo phê duyệt, đảm bảo bao gồm tất cả các loại văn bản sau:

- Các văn bản quy định thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp, quy định thời hạn giải quyết (tổng thời gian chuẩn).
- Các văn bản quy định phí và lệ phí mà khách hàng phải nộp (nếu có).
- Các văn bản quy định những điều kiện cụ thể để thụ lý hồ sơ, căn cứ để phát hành kết quả đến khách hàng.

e) Nếu cần thiết, Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan và văn bản kèm theo được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ để khách hàng tra cứu.

f) Khuyến khích tất cả PCM liên quan nên lập Sổ công văn có ký giao nhận nhằm mục đích kiểm soát được sự luân chuyển của các văn bản nội bộ và bên ngoài.

7. Ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì mục đích nào đó

a) Nếu VP BQL KCNC Thành phố ban hành Hệ thống tài liệu nội bộ mới được chỉnh sửa từ Hệ thống tài liệu cũ thì các PCM liên quan có trách nhiệm thu hồi Hệ thống tài liệu cũ để loại bỏ bằng cách gạch chéo (sử dụng mặt sau làm giấy nháp) hoặc xé bỏ hoặc hủy bằng máy hủy giấy.

b) Khi văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật được ban hành mà có ảnh hưởng đến quy trình liên quan đến các thủ tục trong phạm vi áp dụng, các PCM phải áp dụng và thông báo cho VP BQL KCNC Thành phố tối đa trong thời hạn ba ngày kể từ ngày văn bản có hiệu lực thi hành để VP BQL KCNC Thành phố kịp thời lập Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu. Các việc tiếp theo được thực hiện như sau:

- Nếu văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan được thay thế một phần bằng một văn bản mới thì cập nhật bổ sung văn bản mới vào Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

- Nếu văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan được thay thế toàn phần bằng một văn bản mới thì cập nhật thay thế văn bản mới vào Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan (xóa văn bản cũ, thêm văn bản mới).

c) Nếu Hệ thống tài liệu nội bộ và bên ngoài không còn hiệu lực nhưng cần lưu trữ để tham khảo thì VP BQL KCNC Thành phố và PCM liên quan có nhu cầu lưu lại tham khảo phải sử dụng những dấu hiệu nhận biết phù hợp, tránh việc sử dụng vô tình. Hệ thống tài liệu lỗi thời này phải được tách biệt và nhận biết khác với Hệ thống tài liệu hiện hành đang có hiệu lực.

Điều 14. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Bản hiệu đính tài liệu	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
3	Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)

Mục 3

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HỒ SƠ

Điều 15. Quy định

1. Phân loại hồ sơ

- a) Hồ sơ là bằng chứng khách quan phát sinh từ phiếu, bảng, biểu, sổ được sao chụp từ biểu mẫu định trước và được điền đầy đủ thông tin (viết tay hoặc đánh máy vi tính) khi vận hành các hoạt động tác nghiệp liên quan, cũng có thể phát sinh mà không theo hình thức của một biểu mẫu định trước và các hồ sơ xuất phát từ bên ngoài.
- b) Hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng được quy định tại Điều 13 như sau:
- Tất cả biểu mẫu/hồ sơ của các tài liệu Hệ thống thuộc Danh mục biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống ban hành kèm theo Quy chế này.
 - Tất cả biểu mẫu/hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng và biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống còn lại được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.
- c) Biểu mẫu/hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng được phân loại như sau:
- Hồ sơ đầu vào: Thành phần hồ sơ khách hàng nộp.
 - Hồ sơ giải quyết: Hồ sơ phát sinh từ công đoạn tiếp nhận, công đoạn thụ lý và công đoạn phê duyệt kết quả theo thẩm quyền.
 - Hồ sơ đầu ra: Kết quả phát hành đến khách hàng; bao gồm kết quả đủ điều kiện, không đủ điều kiện và chưa đủ điều kiện.
- d) Tùy thuộc vào tình hình thực tế của mỗi thủ tục trong phạm vi áp dụng, Danh mục hồ sơ cần nộp đảm bảo nội dung sau (không bắt buộc phải đầy đủ nội dung này, yêu cầu cơ bản là xác định rõ thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp):
- Quy định thành phần hồ sơ cần nộp thông thường và các trường hợp phát sinh (tình huống), thành phần hồ sơ này phải căn cứ vào các văn bản được cập nhật trong Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan;
 - Mỗi loại hồ sơ cần nộp được xác định tên, số lượng bản chính để nộp/đối chiếu, số lượng bản sao (công chứng, chứng thực hoặc chỉ cần sao chụp), cơ quan liên hệ và địa chỉ cụ thể (nếu có) để thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan đó trước khi tập hợp đủ hồ sơ nộp cho BQL KCNC Thành phố.
- e) Danh mục hồ sơ cần nộp được công khai tại vị trí tiếp nhận hồ sơ. Tên của Danh mục hồ sơ cần nộp có thể được đặt khác tùy thuộc vào tình hình thực tế của mỗi thủ tục trong phạm vi áp dụng; kết hợp với công khai bộ thủ tục hành chính chung.
- f) Các PCM liên quan lập Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng và kèm theo tất cả các biểu mẫu/hồ sơ được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng để kiểm soát tất cả biểu mẫu/hồ sơ áp dụng thuộc Hệ thống quản lý chất lượng; Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng đảm bảo nội dung sau:
- Biểu mẫu/hồ sơ của các thủ tục trong phạm vi áp dụng: Hồ sơ đầu vào, hồ sơ giải quyết và hồ sơ đầu ra.
 - Biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống còn lại (ngoại trừ biểu mẫu/hồ sơ Hệ thống kèm theo Quy chế này).
 - Bao gồm tất cả biểu mẫu/hồ sơ được quy định theo các văn bản được cập nhật trong Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan (yêu cầu tối thiểu); tất cả biểu mẫu/hồ sơ do PCM liên quan tự quy định (để tạo điều kiện thuận lợi cho công việc, nếu cần thiết).
 - Biểu mẫu/hồ sơ là văn bản hành chính được ghi rõ là “dạng văn bản” sau tên biểu mẫu/hồ sơ.

g) Căn cứ danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9001:2008 thuộc mỗi PCM, các PCM đảm bảo tổng thời gian chuẩn và thời gian chuẩn của từng công đoạn thông qua các biểu mẫu/hồ sơ thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng (các biểu mẫu/hồ sơ này được cập nhật trong Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng). Bốn biểu mẫu cần áp dụng khi thực hiện mỗi thủ tục hành chính bao gồm:

- Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.
- Sổ theo dõi hồ sơ.
- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

h) Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là một trong các phương pháp để kiểm soát thời gian chuẩn của từng công đoạn, được xem như quy trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng (có thể ứng dụng Công nghệ thông tin). Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đảm bảo các yêu cầu sau (nếu cần thiết):

- Thực hiện sau khi tiếp nhận thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp, luân chuyển và luôn được lưu kèm theo hồ sơ lưu của thủ tục trong phạm vi áp dụng.

- Tổng thời gian chuẩn được quy định trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ là tổng thời gian tối đa, không được vượt quá quy định của văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

- Một thủ tục trong phạm vi áp dụng có thể được thể hiện thông qua một hoặc nhiều Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, một Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ có thể bao gồm một hoặc nhiều thủ tục trong phạm vi áp dụng; việc phân chia này tùy thuộc vào tổng thời gian chuẩn, sự phân chia công đoạn của quy trình.

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ phân chia tổng thời gian chuẩn thành thời gian chuẩn của từng công đoạn – mỗi công đoạn được đánh số thứ tự.

- Trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, việc ký giao nhận là yêu cầu bắt buộc phải quy định khi xác nhận sự chuyển giao từ công đoạn này sang công đoạn sau.

i) Quy định về thời hạn giải quyết (tổng thời gian chuẩn):

- Ngày được hiểu là ngày làm việc; các ngày nghỉ theo quy định của Nhà nước không phải là ngày làm việc (ngoại trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định cụ thể là tính tất cả mọi ngày).

- Thời hạn bắt đầu tại thời điểm phát sinh sự kiện của ngày đầu tiên của thời hạn – nghĩa là ngày nhận hồ sơ của khách hàng được tính là ngày thứ nhất, trường hợp nhận hồ sơ sau 15 giờ thì ngày hôm sau được tính là ngày thứ nhất.

- Thời hạn kết thúc tại thời điểm kết thúc ngày cuối cùng của thời hạn – nghĩa là ngày hoàn tất kết quả là ngày cuối cùng, ngày hẹn trả kết quả là ngày hôm sau của ngày cuối cùng; nếu ngày hẹn trả kết quả là ngày cuối cùng thì giờ hoàn tất kết quả phải trước giờ hẹn trả kết quả.

2. Quy định về kiểm soát hồ sơ

a) Tất cả hồ sơ được nhận biết, truy cập theo phần Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.

b) Tất cả hồ sơ do PCM liên quan lưu trữ được xác định thời gian lưu tối đa cũng theo Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng.

c) Thời gian lưu tối đa là thời gian lưu trữ tối đa trước khi chuyển khu vực lưu trữ (Kho Lưu trữ - nếu có), thời gian lưu trữ tại khu vực lưu trữ tuân theo quy định của các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

d) Sau khi hết thời gian lưu tối đa, các PCM liên quan chuyển toàn bộ hồ sơ đến khu vực lưu trữ hồ sơ (nếu có khu vực lưu trữ) để lưu trữ theo quy định của văn bản quy phạm

pháp luật và văn bản liên quan đối với từng loại hồ sơ. Nếu không xác định được thời gian lưu trữ thì tùy theo tính chất quan trọng và giá trị hiệu lực của hồ sơ mà ấn định thời gian lưu hoặc lưu vô thời hạn cho đến khi có văn bản chính thức quy định về lưu trữ của cấp có thẩm quyền.

e) Khu vực lưu trữ hồ sơ luôn sạch sẽ, ngăn nắp, thông thoáng và không bị ẩm mốc để không xảy ra tình trạng thiếu kiểm soát, hư hỏng, nhàu nát, ảnh hưởng đến chất lượng hồ sơ, tài liệu.

f) Tất cả các hồ sơ khi hết hạn lưu trữ đều được tập hợp ở khu vực riêng biệt, dễ nhận biết để chờ hủy bỏ và tiến hành thủ tục hủy hồ sơ theo quy định của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan.

g) Các hồ sơ được lưu trữ để phục vụ cho việc kiểm soát các hoạt động tác nghiệp của các PCM liên quan và cũng là bằng chứng của việc vận hành các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng, cần rõ ràng, dễ nhận biết và dễ truy cập.

h) Bên cạnh đó, các hồ sơ cũng phải được nhận biết, bảo quản, bảo vệ, truy cập, lưu trữ và hủy bỏ sao cho đảm bảo được tính bảo mật của các hoạt động tác nghiệp liên quan.

i) Chỉ có người có thẩm quyền liên quan mới được phép tiếp cận hoặc sử dụng các dữ liệu trên các hồ sơ; những người khác, đặc biệt là người ngoài cơ quan muốn tiếp cận hoặc sử dụng phải được sự đồng ý của Lãnh đạo cao nhất bằng văn bản.

j) Các chuyên gia đánh giá (nội bộ và bên ngoài) có thẩm quyền tiếp cận các hồ sơ trong khi tiến hành đánh giá khi được phân công theo Kế hoạch đánh giá nội bộ của Quy trình đánh giá nội bộ và kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ hoặc chương trình đánh giá của bên ngoài và cam kết bảo mật đối với việc tiếp cận hồ sơ này (chỉ xem xét hồ sơ trong lúc đánh giá, không sao chụp hồ sơ).

Điều 16. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Danh mục hồ sơ cần nộp	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
2	Danh mục biểu mẫu/hồ sơ áp dụng	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)

Mục 4

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Điều 17. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Lập Kế hoạch đánh giá nội bộ	VP BQL KCNC	Kế hoạch đánh giá nội bộ
2	Thực hiện đánh giá nội bộ và ghi nhận các NC phát sinh (nếu có)	Bên đánh giá	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục
3	Xác định nguyên nhân gốc rễ của các NC phát sinh (nếu có) để tránh tái diễn NC	Bên được đánh giá	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
4	Xác định và thực hiện hành động khắc phục đối với các NC phát sinh (nếu có)	Bên được đánh giá	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục
5	Kiểm chứng việc xác định nguyên nhân gốc rễ, việc xác định và thực hiện hành động khắc phục đối với các NC phát sinh (nếu có)	Bên đánh giá VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Bảng tổng hợp hành động khắc phục
6	Sơ kết/tổng kết (các) Kế hoạch đánh giá nội bộ	VP BQL KCNC	Báo cáo đánh giá nội bộ

Điều 18. Quy định

1. Đánh giá nội bộ là hoạt động được thực hiện nhằm mục đích xác định xem Hệ thống quản lý chất lượng có phù hợp với các yêu cầu luật định, chế định, các yêu cầu của ISO 9001:2008 và các yêu cầu của BQL KCNC Thành phố, xác định việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực và được duy trì.

2. Kiểm tra là hoạt động để tăng cường hiệu lực quản lý hành chính Nhà nước, bao gồm hai hình thức: BQL KCNC Thành phố tự kiểm tra (kiểm tra nội bộ) và kiểm tra của cấp trên có thẩm quyền.

3. BQL KCNC Thành phố tự kiểm tra được hiểu là việc thực hiện theo dõi và đo lường thủ tục trong phạm vi áp dụng (sản phẩm) cũng như quá trình hoạt động của BQL KCNC Thành phố.

4. Chuẩn mực chấp nhận – chuẩn mực theo dõi và đo lường của thủ tục trong phạm vi áp dụng của BQL KCNC Thành phố chính là các Hệ thống tài liệu bên ngoài (bao gồm cả văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng pháp luật) và Hệ thống tài liệu nội bộ phù hợp với ISO 9001:2008.

5. Điểm tìm thấy (findings) trong đánh giá nội bộ bao gồm điểm không phù hợp (NC) và điểm nhận xét/lưu ý/nhắc nhở (observation).

a) NC – non-conformity bao gồm 02 mức độ:

- NC phụ/nhẹ/nhỏ – minor NC: Quy định và thực hiện các yêu cầu của Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng chưa phù hợp, chưa đầy đủ và chưa chính xác, thiếu sót, sai sót.

- NC chính/nặng/lớn – major NC: Hoàn toàn không thỏa mãn và/hoặc không đề cập đến một Điều Khoản trong ISO 9001:2008 mà BQL KCNC Thành phố cần phải tuân thủ và đáp ứng (ngoại trừ trường hợp ngoại lệ trong Điều Khoản 1.2 mà ISO 9001:2008 cho phép); quy định và thực hiện các yêu cầu của Hệ thống tài liệu hoàn toàn không phù hợp với yêu cầu luật định, chế định liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng trong phạm vi áp dụng; nhiều điểm không phù hợp phụ/nhẹ/nhỏ được phát hiện xuyên suốt, rải rác trong Hệ thống quản lý chất lượng và có tính chất lặp lại mang tính Hệ thống.

b) Điểm nhận xét/lưu ý/nhắc nhở (observation) là những điểm chưa đủ bằng chứng để kết luận là NC phụ/nhẹ/nhỏ, cần phải thu thập thêm thông tin để kiểm tra xác nhận; những điểm mang tính góp ý, xây dựng nhằm mục đích cải tiến (nếu tiến hành thực hiện hành động khắc phục đối với điểm nhận xét/lưu ý thì sẽ mang lại giá trị tốt hơn cho Hệ thống quản lý chất lượng).

6. Thông qua Kế hoạch đánh giá nội bộ, BQL KCNC Thành phố tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ ít nhất một lần hàng năm (tần suất đánh giá) sao cho tất cả các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng và tất cả các Điều Khoản của ISO 9001:2008 được rà soát việc vận hành hàng năm.

7. Bên cạnh đó, Kế hoạch đánh giá nội bộ được VP BQL KCNC Thành phố hoạch định có cân nhắc đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và công việc của các PCM liên quan được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước đó.

8. Chuẩn mực, phạm vi, phương pháp và kỹ thuật đánh giá được đề cập đầy đủ trong Kế hoạch đánh giá nội bộ. Việc lựa chọn các chuyên gia đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá phải đảm bảo tính khách quan và vô tư của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

9. Nếu là đánh giá nội bộ định kỳ thì Kế hoạch đánh giá nội bộ được gửi đến các PCM liên quan trước tối thiểu hai ngày làm việc.

10. Nếu Lãnh đạo cao nhất yêu cầu đánh giá nội bộ đột xuất thì Kế hoạch đánh giá nội bộ được gửi đến các PCM liên quan trước tối thiểu một ngày làm việc.

11. Khi tiến hành đánh giá nội bộ, tùy theo quyết định của trưởng đoàn đánh giá, nếu phát sinh NC thì đánh giá viên nội bộ viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa hoặc đánh máy vi tính vào Bảng tổng hợp hành động khắc phục (mỗi hàng của Bảng tổng hợp hành động khắc phục tương ứng với một Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa) chuyển đến bên được đánh giá trong cuộc họp bế mạc; bên được đánh giá cũng ấn định ngày dự kiến hoàn tất hành động khắc phục trong cuộc họp này.

12. Bên được đánh giá tiến hành xác định nguyên nhân gốc rễ, xác định hành động khắc phục cần thiết bằng cách viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục, tiếp theo là thực hiện những hành động đã xác định.

13. Sau thời hạn dự kiến hoàn tất hành động khắc phục, bên đánh giá tiến hành kiểm chứng, viết tay vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục, thu hồi hồ sơ đã hoàn tất này chuyển đến VP BQL KCNC Thành phố.

14. Hồ sơ đã hoàn tất của Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa và Bảng tổng hợp hành động khắc phục phát sinh từ đánh giá nội bộ do VP BQL KCNC Thành phố lưu trữ bản chính và sao chụp một bản sao cho bên được đánh giá lưu trữ.

15. VP BQL KCNC Thành phố tổng hợp thông kê các NC của đánh giá nội bộ và bản chất của các NC quan trọng (nếu cần thiết) và phân tích điểm mạnh, điểm yếu của Hệ thống quản lý chất lượng bằng Báo cáo đánh giá nội bộ sau khi kết thúc đánh giá nội bộ và chuyển đến Lãnh đạo cao nhất.

16. Việc sơ kết/tổng kết các Kế hoạch đánh giá nội bộ được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo.

Điều 19. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
3	Bảng tổng hợp hành động khắc phục	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
4	Báo cáo đánh giá nội bộ	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

Mục 5

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT DỊCH VỤ KHÔNG PHÙ HỢP

Điều 20. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Phát hiện dịch vụ không phù hợp	Người phát hiện	--
2	Ghi nhận dịch vụ không phù hợp	Người phát hiện	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
3	Xác định sự khắc phục cần thiết để xử lý dịch vụ không phù hợp, loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện	PCM liên quan	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
4	Thực hiện sự khắc phục	PCM liên quan	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Điều 21. Quy định

1. Đối với thủ tục trong phạm vi áp dụng của BQL KCNC Thành phố, không có sự phân biệt rõ ràng giữa sản phẩm/thủ tục trong phạm vi áp dụng không phù hợp (dịch vụ không phù hợp) và những sự không phù hợp phát sinh từ việc theo dõi, đo lường quá trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng.

2. Như vậy, dịch vụ không phù hợp là những sự không phù hợp (lỗi) phát sinh từ việc theo dõi, đo lường quá trình kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, từ đánh giá nội bộ, từ kiểm tra nội bộ hoặc từ phản hồi của khách hàng; được phân loại như sau:

a) Lỗi trễ hạn: Trễ hạn công đoạn so với thời gian công đoạn (nếu có quy định) hoặc trễ hạn so với tổng thời gian chuẩn (tối đa) quy định trong Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ hoặc trong quy trình tương đương.

b) Lỗi thất lạc/hư hỏng hồ sơ: Thất lạc/hư hỏng hồ sơ mà không khắc phục được, bao gồm hồ sơ đầu vào (thành phần hồ sơ khách hàng nộp), hồ sơ giải quyết (hồ sơ phát sinh từ công đoạn tiếp nhận, công đoạn thụ lý và công đoạn phê duyệt kết quả theo thẩm quyền) và hồ sơ đầu ra (kết quả phát hành đến khách hàng).

c) Lỗi nghiệp vụ: Soạn thảo các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, không chính xác, có thiếu sót, có sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: Những lỗi không phải là các lỗi trên và các lỗi phát sinh từ việc khách hàng nhận và phát hiện (kết quả) có sai sót (nếu có), nghĩa là sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi trả kết quả hoặc đã bắt đầu sử dụng.

3. Khi ghi nhận những lỗi phát sinh như trên vào phần Ghi chú của Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, PCM liên quan ghi nhận bản chất sự không phù hợp, nghĩa là ghi cụ thể thực tế phát sinh lỗi như thế nào.

4. Việc xử lý những lỗi phát sinh như trên được ghi nhận vào phần Ghi chú của Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, nghĩa là ghi nhận cụ thể hành động thực tế theo một trong những cách như sau (sự khắc phục – correction):

a) Lỗi trễ hạn: Công việc của công đoạn sau được thực hiện để đáp ứng quy định về thời gian công đoạn và tổng thời gian chuẩn cho công đoạn trễ hạn trước đó.

b) Lỗi thất lạc/hư hỏng hồ sơ: Tìm hoặc khôi phục hồ sơ, nếu hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ/hồ sơ (kết quả) không tìm thấy hoặc khôi phục được thì làm lại, nếu hồ sơ nộp vào của khách hàng không tìm thấy hoặc khôi phục được thì ra văn bản thông báo về việc thất lạc/hư hỏng hồ sơ chuyển đến khách hàng và Báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng bắt buộc phải đề cập nội dung này.

c) Lỗi nghiệp vụ: Chính sửa/bổ sung/làm lại đối với các hồ sơ phát sinh trong quá trình thụ lý hồ sơ, các hồ sơ đầu ra (kết quả) theo thủ tục trong phạm vi áp dụng không đầy đủ, chính xác, có thiếu sót, sai sót, chưa phù hợp về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

d) Lỗi khác: Xử lý bản chất của sự không phù hợp đối với từng trường hợp cụ thể.

5. Trường hợp Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được sử dụng cùng với việc áp dụng Công nghệ thông tin hoặc áp dụng các phương pháp khác để kiểm soát thực hiện thủ tục trong phạm vi áp dụng, việc xác định bản chất và xử lý sự không phù hợp (lỗi) do PCM chứng minh bằng các văn bản/hồ sơ liên quan.

6. Khi những sự không phù hợp như trên phát sinh từ đánh giá nội bộ, từ kiểm tra nội bộ thì việc xử lý được thực hiện theo Quy trình đánh giá nội bộ.

7. Sau đó, nếu cần thiết thì người xử lý đề nghị thực hiện hành động khắc phục (corrective action) để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp đã được phát hiện và tránh tái diễn sự không phù hợp theo Quy trình hành động khắc phục, ghi nhận vào Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa (chọn ô dịch vụ không phù hợp). Hành động khắc phục thông thường nhất là cấp trên tiến hành nhắc nhở, chấn chỉnh, tập huấn, đào tạo lại hoặc phê bình người gây ra sự không phù hợp hoặc người gây ra sự không phù hợp tự phê bình, rút kinh nghiệm trong công việc.

8. Việc tổng hợp về sự phù hợp của dịch vụ được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo.

Điều 22. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Theo hồ sơ lưu của từng thủ tục trong phạm vi áp dụng
2	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

Mục 6

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Điều 23. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Phát hiện sự không phù hợp	Người phát hiện	--
2	Ghi nhận sự không phù hợp	Người phát hiện	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
3	Chuyển đến VP BQL KCNC	Người phát hiện VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa
4	Chuyển đến PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	VP BQL KCNC PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa
5	Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp	PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
6	Xác định hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ và tránh tái diễn sự không phù hợp	PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
7	Trình Đại diện Lãnh đạo cho ý kiến (nếu có)	Đại diện Lãnh đạo PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
8	Thực hiện hành động khắc phục và lưu hồ sơ (nếu có)	PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
9	Kiểm chứng hành động khắc phục đã thực hiện	Người phát hiện VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
10	Chuyển đến VP BQL KCNC	Người phát hiện VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa

Điều 24. Quy định

1. Hành động khắc phục bắt nguồn từ:

- Phản hồi của khách hàng: Sau khi đã giải quyết phản hồi của khách hàng, nếu cần thiết các PCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;
- Dịch vụ không phù hợp: Sau khi đã xử lý dịch vụ không phù hợp, nếu cần thiết các PCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;
- Đánh giá nội bộ: Các NC chính/nặng/lớn hoặc phụ/nhẹ/nhỏ được phát hiện trong những lần đánh giá nội bộ đều được thực hiện hành động khắc phục;
- Theo dõi và đo lường các quá trình trong Hệ thống: Bất cứ khi nào phát hiện sự không phù hợp trong khi vận hành các hoạt động tác nghiệp theo tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng, nếu cần thiết các PCM liên quan đều có thể đề nghị thực hiện hành động khắc phục;
- Phân tích dữ liệu: Kết quả của việc phân tích dữ liệu không đạt (bao gồm kết quả thực hiện không đạt so với mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện không đạt so với kế hoạch đề ra), các PCM liên quan đều phải đề nghị thực hiện hành động khắc phục.

2. Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa được VP BQL KCNC Thành phố kiểm soát để theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục khi có đề nghị phát sinh từ PCM liên quan này sang PCM liên quan khác.

3. Hành động khắc phục được thể hiện qua việc ghi nhận Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa hoặc Bảng tổng hợp hành động khắc phục hoặc còn được thể hiện qua các văn bản khác liên quan (tổng hợp, báo cáo, biên bản họp).

4. Việc tổng hợp hành động khắc phục được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo.

Điều 25. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

Mục 7

QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

Điều 26. Quy trình

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/ hồ sơ
1	Phát hiện vấn đề tiềm ẩn	Người phát hiện	--
2	Ghi nhận vấn đề tiềm ẩn	Người phát hiện	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
3	Chuyển đến VP BQL KCNC	Người phát hiện VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa
4	Chuyển đến PCM liên quan phát sinh sự không phù hợp hoặc có liên quan	VP BQL KCNC PCM liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa
5	Xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề tiềm ẩn	PCM liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
6	Xác định hành động phòng ngừa cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ và tránh xuất hiện sự không phù hợp	PCM liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa
7	Trình Đại diện Lãnh đạo cho ý kiến (nếu có)	Đại diện lãnh đạo PCM liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
8	Thực hiện hành động phòng ngừa và lưu hồ sơ (nếu có)	PCM liên quan phát sinh vấn đề tiềm ẩn	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
9	Kiểm chứng hành động phòng ngừa đã thực hiện	Người phát hiện VP BQL KCNC	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa
10	Chuyển đến VP BQL KCNC	Người phát hiện	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa

STT	Công việc	Đối tượng thực hiện	Biểu mẫu/ hồ sơ
		VP BQL KCNC	động khắc phục/phòng ngừa Sổ theo dõi hành động khắc phục/phòng ngừa

Điều 27. Quy định

1. Hành động phòng ngừa bắt nguồn từ: Phân tích dữ liệu - kết quả của việc phân tích dữ liệu đạt (bao gồm kết quả thực hiện đạt so với mục tiêu chất lượng, kết quả thực hiện đạt so với kế hoạch đề ra) nhưng kết quả đó quá thấp hoặc thể hiện sự biến động và không ổn định.

2. Sổ theo dõi hành động khắc phục/ phòng ngừa được VP BQL KCNC Thành phố kiểm soát để theo dõi việc thực hiện các hành động phòng ngừa khi có đề nghị phát sinh từ PCM liên quan này sang PCM liên quan khác.

3. Hành động phòng ngừa được thể hiện qua việc ghi nhận Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa hoặc thể hiện qua các văn bản khác liên quan (tổng hợp, báo cáo, biên bản họp).

4. Việc tổng hợp hành động phòng ngừa (nếu có) được thực hiện trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (tùy theo nội dung của cuộc họp) và được thể hiện trong Biên bản xem xét Hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo.

Điều 28. Biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ

STT	Tên biểu mẫu/ hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Sổ theo dõi hành động khắc phục/ phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Hiệu lực thi hành

- Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày. 1/2...tháng 8 năm 2017.
- Những quy định trước đây không còn phù hợp với Quy chế này đều được thay thế.

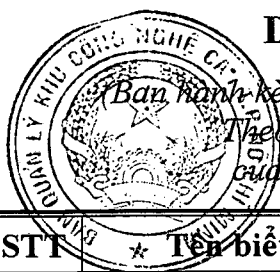
Điều 30. Trách nhiệm thực hiện

Các PCM, cán bộ, công chức thuộc BQL KCNC Thành phố, các đối tượng áp dụng của Quy chế và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.



TRƯỞNG BAN

Lê Hoài Quốc



DANH MỤC BIỂU MẪU/HỒ SƠ HỆ THỐNG

Ban hành kèm theo Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008
Theo Quyết định số 239 /QĐ-KCNC ngày 10 tháng 8 năm 2017
của Trưởng ban Ban Quản lý Khu Công nghệ cao Thành phố

STT	Tên biểu mẫu/ hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu tối đa
1	Báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng (dạng văn bản)	Đại diện Lãnh đạo VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
2	Biên bản xem xét hệ thống quản lý chất lượng của Lãnh đạo (dạng văn bản)	Đại diện Lãnh đạo VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
3	Tờ trình đề xuất điều chỉnh tài liệu (dạng văn bản)	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
4	Bản hiệu đính tài liệu	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
5	Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
6	Danh mục hồ sơ cần nộp (dạng văn bản)	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
7	Phiếu khảo sát ý kiến	VP BQL KCNC	01 năm
8	Danh mục biểu mẫu/ hồ sơ áp dụng	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	Cho đến khi được cập nhật (chỉ lưu bản mới nhất)
9	Kế hoạch đánh giá nội bộ (dạng văn bản)	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
10	Phiếu đề nghị thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
11	Bảng tổng hợp hành động khắc phục	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
12	Báo cáo đánh giá nội bộ (dạng văn bản)	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm
13	Sổ theo dõi hành động khắc phục/ phòng ngừa	VP BQL KCNC Tất cả PCM liên quan	01 năm

(Bản hiệu đính này được thiết lập và chuyển đến Đại diện lãnh đạo phê duyệt; sau đó, Bản hiệu đính này được phân phối đến tất cả phòng chuyên môn liên quan)

[illegible]

Ngày tháng năm 201...

Ngày tháng năm 201...

DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VÀ VĂN BẢN LIÊN QUAN PHÒNG:

[illegible]

TRƯỞNG PHÒNG

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ các cá nhân, tổ chức đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây và bỏ vào thùng phiếu. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Câu 1: Ông/Bà (doanh nghiệp) có hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ban Quản lý?

☐ Có

☐ Không. Xin cho biết lý do:

☐ Hướng dẫn không đầy đủ

☐ Giải quyết trễ hạn

☐ Thái độ phục vụ

☐ Khác:

Câu 2. , Ông/Bà (doanh nghiệp) có góp ý gì cho Ban Quản lý để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới không?

☐ Không

☐ Có. Ông/bà vui lòng chọn các nội dung dưới đây (theo thứ tự ưu tiên 1, 2, 3,...)

☐ Tăng tính công khai, đầy đủ, rõ ràng trong thực hiện thủ tục

☐ Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết

☐ Ban Quản lý liên hệ ngay với Ông/bà đến nhận kết quả qua email/điện thoại khi có kết quả

☐ Khác:

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ các cá nhân, tổ chức đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây và bỏ vào thùng phiếu. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Câu 1: Ông/Bà (doanh nghiệp) có hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ban Quản lý?

☐ Có

☐ Không. Xin cho biết lý do:

☐ Hướng dẫn không đầy đủ

☐ Giải quyết trễ hạn

☐ Thái độ phục vụ

☐ Khác:

Câu 2. , Ông/Bà (doanh nghiệp) có góp ý gì cho Ban Quản lý để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới không?

☐ Không

☐ Có. Ông/bà vui lòng chọn các nội dung dưới đây (theo thứ tự ưu tiên 1, 2, 3,...)

☐ Tăng tính công khai, đầy đủ, rõ ràng trong thực hiện thủ tục

☐ Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết

☐ Ban Quản lý liên hệ ngay với Ông/bà đến nhận kết quả qua email/điện thoại khi có kết quả

☐ Khác:

1/1

UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BAN QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHỆ CAO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**PHIẾU ĐỀ NGHỊ THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG
KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA**

Số:/ (số đuôi/PCMphát sinh SKPH)

Người đề nghị		Chức danh của người đề nghị			
☛ Nguồn gốc sự không phù hợp (đánh dấu ☒ chọn một trong các ô dưới đây trong từng trường hợp cụ thể)					
Hành động khắc phục				☐ HĐKP	☐ HĐPN
☐ Phản hồi của khách hàng	☐ Dịch vụ không phù hợp	☐ Đánh giá nội bộ (chọn một trong hai ô dưới đây)		☐ Theo dõi quá trình	☐ Phân tích dữ liệu (từ kết quả thực hiện so với kế hoạch đề ra)
		☐ NC chính	☐ NC phụ		
Nơi phát sinh SKPH					
☛ Diễn giải chi tiết (phát hiện lúc nào, như thế nào, xác định nguyên nhân sơ bộ)					Ngày ____/____/____
					Người đề nghị (Chuyên gia đánh giá nội bộ)
☛ Ý kiến của Đại diện lãnh đạo (nếu cần thiết)					Ngày ____/____/____
					Đại diện lãnh đạo

8 Nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp (PCM phát sinh SKPH tự xác định)		Ngày hoàn tất dự kiến
		___/___/___
		Người xác định
9 Hành động khắc phục/ phòng ngừa (PCM phát sinh SKPH tự xác định)		Ngày hoàn tất thực tế
		___/___/___
		Người thực hiện
10 Ý kiến của Đại diện lãnh đạo (trường hợp PCM phát sinh SKPH không thể xác định nguyên nhân gốc rễ và xác định HDKP/ PN hoặc việc thực hiện HDKP/ PN vượt quá thẩm quyền)		Ngày ___/___/___
		Đại diện lãnh đạo
11 Kiểm chứng (đánh dấu ☒ chọn 1 trong 2 ô dưới đây; trong đánh giá nội bộ, chuyên gia đánh giá nội bộ phải hoàn tất phần này)	Ngày kiểm chứng	Người kiểm chứng (Chuyên gia đánh giá nội bộ)
☐ ☺ Đạt (trong đánh giá nội bộ, Trường đoàn đánh giá thu hồi phiếu này chuyển đến Văn phòng BQL lưu bản gốc, PCM chỉ lưu bản sao đã hoàn tất phần kiểm chứng; trong các trường hợp khác, PCM lưu bản gốc phiếu này)	___/___/___	
☐ ☹ Không đạt (người kiểm chứng lập phiếu mới, tiếp tục theo dõi, nếu nhiều lần không đạt, chuyển đến Văn phòng BQL, trình Đại diện lãnh đạo xem xét cụ thể trường hợp này)		
Ghi chú kiểm chứng (nếu cần thiết)		

UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BAN QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHỆ CAO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

BẢNG TỔNG HỢP HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC
(cần phải hoàn tất nội dung của bảng dưới đây và lưu trữ bằng chứng khắc phục (nếu có) mới thể hiện được sự triệt để trong việc thực hiện hành động khắc phục các NC phát sinh trong đánh giá nội bộ)
Bộ phận phát sinh NC (đoàn đánh giá ghi):

STT	Số phiếu	NC phát sinh	Mức độ (Chính/Phụ)	Xác định nguyên nhân gốc rễ	Xác định HĐKP	Ngày hoàn tất HĐKP	Người thực hiện HĐKP (ghi tên)	Kết quả kiểm chứng (Đ/ K)	Ngày kiểm chứng	Người kiểm chứng (ghi tên)

Ngày tháng năm 201... (hoàn tất)
ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

Ngày tháng năm 201... (hoàn tất)
TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

Ngày tháng năm 201...
CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ

UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BAN QUẢN LÝ KHU CÔNG NGHỆ CAO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA
(cần phải hoàn tất nội dung của bảng dưới đây và lưu trữ bằng chứng khắc phục (nếu có) mới thể hiện được sự triệt để trong việc thực hiện hành động khắc phục các sự không phù hợp phát sinh)

STT	Số phiếu	Bộ phận đề nghị	Người phát hiện (ghi tên)	Ngày phát hiện	Bộ phận thực hiện HĐKP/PN	Ngày hoàn tất HĐKP/PN dự kiến	Người thực hiện HĐKP/PN (ghi tên)	Ngày hoàn tất HĐKP/PN thực tế	Kết quả kiểm chứng (Đ/ K)	Ngày kiểm chứng	Người kiểm chứng (ghi tên)