
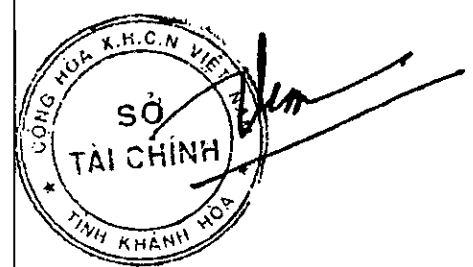


SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số	STCL
	Ngày ban hành	19/8/2019
	Lần ban hành	04

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
MÃ SỐ: STCL

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét, phê duyệt
Chức vụ	Thư ký ISO	Giám đốc
Chữ ký		
Họ tên	Nguyễn Xuân Hoà	Vĩnh Thông

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bản, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

I. Mục đích của sổ tay chất lượng.

- Đưa ra cam kết của lãnh đạo Sở về chất lượng công việc đáp ứng yêu cầu, cũng như mong muốn của tổ chức/công dân;
- Xác định các bộ phận trong Sở có quan hệ trực tiếp đến hệ thống quản lý chất lượng;
- Xác định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của trưởng phòng, lãnh đạo Sở có quan hệ trực tiếp đến hệ thống quản lý chất lượng;
- Đưa ra chính sách chung theo các yêu cầu của từng tiêu chí trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008 để định hướng và xây dựng các quy trình, quá trình, hướng dẫn công việc liên quan đến nhiều bộ phận hay từng bộ phận riêng biệt trong Sở.

II. Những yêu cầu về kiểm soát sổ tay chất lượng.

- Sổ tay chất lượng là tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của Sở;
- Sổ tay chất lượng liên quan đến các hoạt động quản lý nhà nước của Sở, được kiểm soát theo các yêu cầu sau:
 - + Phải được phê duyệt về tính đầy đủ, thích hợp trước khi ban hành.
 - + Phải được xem xét, cập nhật khi cần thiết và phê duyệt lại khi phát hiện thấy lỗi, lạc hậu;
 - + Các phiên bản tài liệu được đảm bảo là phù hợp và sẵn có tại các nơi cần sử dụng;
 - + Các phiên bản làm tài liệu giới thiệu, khi có yêu cầu, phải được Giám đốc Sở duyệt cấp và được Văn phòng Sở lưu theo dõi.

III. Định nghĩa, giải thích các chữ viết tắt.

1. Định nghĩa

Các định nghĩa được áp dụng trong tài liệu này (theo ISO 9001:2008) bao gồm:

Chất lượng: mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu, nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc.

Quản lý chất lượng: các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát về chất lượng của Sở.

Chính sách chất lượng: ý đồ và định hướng chung của Sở có liên quan đến chất lượng được Giám đốc Sở công bố chính thức.

Hoạch định chất lượng: một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc lập mục tiêu chất lượng và quy định các quá trình tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực có liên quan để thực hiện các mục tiêu chất lượng.

Kiểm soát chất lượng: Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Cải tiến chất lượng: Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao, hoàn thiện khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Hệ thống chất lượng: Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát về chất lượng của Sở.

Xem xét của lãnh đạo: Một đánh giá chính thức của Giám đốc Sở về tình trạng và sự thích hợp của hệ thống chất lượng đối với chính sách và các mục tiêu chất lượng.

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu, nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu hay bắt buộc.

2. Giải thích các từ viết tắt

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo

PHẦN I - MỞ ĐẦU

A. Giới thiệu chung về Sở Tài chính Khánh hòa:

1. Sở Tài chính là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính; ngân sách nhà nước; thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước; tài sản nhà nước; các quỹ tài chính nhà nước; đầu tư tài chính; tài chính doanh nghiệp; kế toán; kiểm toán độc lập; lĩnh vực giá và các hoạt động dịch vụ tài chính tại địa phương theo quy định của pháp luật.

2. Sở Tài chính có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Tài chính.

B. Nhiệm vụ và quyền hạn của Sở Tài chính:

I. Nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa:

Sở Tài chính thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật về lĩnh vực tài chính và các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau:

1. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực tài chính;

b) Dự thảo chương trình, kế hoạch dài hạn, 05 năm và hàng năm về lĩnh vực tài chính theo quy hoạch, kế hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;

c) Dự thảo chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật;

d) Dự thảo văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở;

đ) Dự thảo các văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn chức danh đối với Trưởng, Phó của các đơn vị thuộc Sở; phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư dự thảo các văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn chức danh đối với Trưởng, Phó Trưởng phòng Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện;

e) Dự thảo phương án phân cấp nguồn thu và nhiệm vụ chi của từng cấp ngân sách của địa phương; xây dựng định mức phân bổ dự toán chi ngân sách địa phương; chế độ thu phí, lệ phí và các khoản đóng góp của nhân dân theo quy định của pháp luật để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền;

g) Dự toán điều chỉnh ngân sách địa phương; các phương án cân đối ngân sách và các biện pháp cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ thu, chi ngân sách được giao để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền;

h) Phối hợp với các cơ quan chuyên môn có liên quan trong việc xây dựng phương án sắp xếp lại, xử lý nhà, đất và tài sản khác thuộc sở hữu nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở;

b) Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, tổ chức lại, giải thể các đơn vị thuộc Sở theo quy định của pháp luật.

3. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính đối với doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân, các hội và các tổ chức phi chính phủ thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

4. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thông tin, tuyên truyền, phổ biến giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về lĩnh vực tài chính; công tác tham mưu về các vấn đề pháp lý và tham gia tố tụng; tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, các chính sách, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án, phương án thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt.

5. Về quản lý ngân sách nhà nước, thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước:

a) Tổng hợp, lập dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn, dự toán thu, chi ngân sách địa phương, phương án phân bổ ngân sách cấp tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để trình Hội đồng nhân dân tỉnh quyết định:

- Hướng dẫn các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh và cơ quan tài chính cấp dưới xây dựng dự toán ngân sách nhà nước hàng năm theo quy định của pháp luật;

- Thực hiện kiểm tra, thẩm tra dự toán ngân sách của các cơ quan, đơn vị cùng cấp và dự toán ngân sách của cấp dưới.

b) Về quản lý tài chính đối với đất đai:

- Chủ trì báo cáo Chủ tịch Hội đồng thẩm định bảng giá đất, tổ chức thẩm định bảng giá đất, bảng giá đất điều chỉnh; chủ trì báo cáo Chủ tịch Hội đồng thẩm định giá đất cụ thể, tổ chức thẩm định giá đất cụ thể trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành hệ số điều chỉnh giá đất để tính tiền sử dụng đất, tiền thuê đất; mức tỷ lệ phần trăm (%) cụ thể để xác định đơn giá thuê đất trả tiền thuê đất hàng năm theo quy định của pháp luật đất đai;

- Chủ trì xác định và trình Ủy ban nhân dân tỉnh quy định mức tỷ lệ (%) để tính thu tiền thuê đối với đất xây dựng công trình ngầm, đất có mặt nước, mức tiền thuê mặt nước; đơn giá thuê mặt nước của từng dự án cụ thể (trừ các dự án khai

thác dầu khí ở lãnh hải và thềm lục địa của Việt Nam); xác định các khoản được trừ vào tiền sử dụng đất, tiền thuê đất, thuê mặt nước phải nộp;

- Kiểm tra, thẩm định các khoản kinh phí tổ chức thực hiện công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư đối với trường hợp Nhà nước thu hồi đất đối với dự án, tiểu dự án do Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, bao gồm cả trường hợp được ứng vốn từ Quỹ phát triển đất hoặc tạm ứng vốn từ Kho bạc Nhà nước. Phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, đơn vị ở địa phương trong việc thực hiện chính sách bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xác định giá khởi điểm để đấu giá quyền sử dụng; xác định giá trị quyền sử dụng đất để tính vào giá trị doanh nghiệp khi cổ phần hóa.

c) Phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc thực hiện công tác quản lý thu thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác trên địa bàn.

d) Kiểm tra, giám sát việc quản lý và sử dụng ngân sách ở các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách; yêu cầu Kho bạc Nhà nước tạm dừng thanh toán khi phát hiện chi vượt dự toán, chi sai chính sách chế độ hoặc không chấp hành chế độ báo cáo của Nhà nước.

đ) Thẩm định quyết toán thu ngân sách nhà nước phát sinh trên địa bàn huyện, quyết toán thu, chi ngân sách huyện; thẩm định hoặc duyệt và thông báo quyết toán đối với các cơ quan hành chính, các đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác có sử dụng ngân sách cấp tỉnh theo quy định;

Tổng hợp tình hình thu, chi ngân sách nhà nước, lập tổng quyết toán ngân sách hàng năm của địa phương trình Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh phê duyệt, báo cáo Bộ Tài chính.

e) Quản lý vốn đầu tư phát triển:

- Tham gia với Sở Kế hoạch và Đầu tư, các cơ quan có liên quan để tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh về chiến lược thu hút, huy động, sử dụng vốn đầu tư ngắn hạn, dài hạn trong và ngoài nước; xây dựng các chính sách, biện pháp điều phối và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) trên địa bàn. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về tài chính đối với các chương trình, dự án ODA trên địa bàn;

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan xây dựng dự toán và phương án phân bổ dự toán chi đầu tư phát triển hàng năm; chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan bố trí các nguồn vốn khác có tính chất đầu tư trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định;

- Phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phân bổ vốn đầu tư, danh mục dự án đầu tư có sử dụng vốn ngân sách; kế hoạch điều chỉnh phân bổ vốn đầu tư trong trường hợp cần thiết; xây dựng kế hoạch điều chỉnh, điều hòa vốn đầu tư đối với các dự án đầu tư từ nguồn ngân sách địa phương;

- Tham gia về chủ trương đầu tư; thẩm tra, thẩm định, tham gia ý kiến theo thẩm quyền đối với các dự án đầu tư do tỉnh quản lý;

- Tham gia với Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan về nội dung tài chính, các chính sách ưu đãi tài chính đối với các dự án, doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) trên địa bàn;

- Kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch vốn đầu tư, tình hình quản lý, sử dụng vốn đầu tư, quyết toán vốn đầu tư thuộc ngân sách địa phương của chủ đầu tư và cơ quan tài chính huyện, xã; tình hình kiểm soát thanh toán vốn đầu tư của Kho bạc Nhà nước ở tỉnh, huyện;

- Tổ chức thẩm tra quyết toán vốn đầu tư dự án hoàn thành, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đối với các dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Thẩm tra, phê duyệt quyết toán các dự án đầu tư bằng nguồn vốn sự nghiệp có tính chất đầu tư xây dựng cơ bản của địa phương theo quy định;

- Tổng hợp, phân tích tình hình huy động và sử dụng vốn đầu tư, đánh giá hiệu quả quản lý, sử dụng vốn đầu tư, quyết toán vốn đầu tư của địa phương, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Tài chính theo quy định.

g) Quản lý Quỹ dự trữ tài chính của địa phương theo quy định của pháp luật.

h) Thống nhất quản lý các khoản vay và viện trợ dành cho địa phương theo quy định của pháp luật; quản lý tài chính nhà nước đối với nguồn viện trợ nước ngoài trực tiếp cho địa phương thuộc nguồn thu của ngân sách địa phương; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai việc phát hành trái phiếu và các hình thức vay nợ khác của địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, Luật Quản lý nợ công.

i) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính của các đơn vị sự nghiệp công lập và chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

k) Hướng dẫn và tổ chức thực hiện chế độ công khai tài chính ngân sách của Nhà nước theo quy định của pháp luật.

l) Tổng hợp kết quả thực hiện kiến nghị của thanh tra, kiểm toán về lĩnh vực tài chính ngân sách báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

m) Hướng dẫn và tổ chức thực hiện Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong sử dụng ngân sách, tài chính công theo quy định của pháp luật.

6. Về quản lý tài sản nhà nước tại địa phương:

a) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh các văn bản hướng dẫn về quản lý, sử dụng tài sản nhà nước và phân cấp quản lý nhà nước về tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương;

b) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện chế độ quản lý tài sản nhà nước; đề xuất các biện pháp về tài chính để đảm bảo quản lý và sử dụng có hiệu quả tài sản nhà nước theo thẩm quyền tại địa phương;

c) Quyết định theo thẩm quyền hoặc trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo thẩm quyền việc mua sắm, xác lập quyền sở hữu của Nhà nước về tài sản, thu hồi, điều chuyển, thanh lý, bán, thuê, cho thuê, chuyển nhượng, tiêu hủy tài sản nhà nước và các hình thức xử lý khác; giao tài sản nhà nước cho đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ tài chính và sử dụng tài sản nhà nước của đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ tài chính vào mục đích sản xuất kinh doanh, dịch vụ, cho thuê, liên doanh, liên kết;

d) Tổ chức quản lý tiền bán tài sản được xác lập quyền sở hữu của Nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương; tiền bán hoặc thuê, cho thuê tài sản kết cấu hạ tầng thuộc địa phương quản lý; các nguồn tài chính phát sinh trong quản lý, sử dụng tài sản nhà nước;

đ) Hướng dẫn và tổ chức thực hiện chế độ công khai quản lý, sử dụng tài sản nhà nước trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị theo quy định của pháp luật;

e) Tổ chức tiếp nhận, quản lý, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định xử lý hoặc xử lý theo thẩm quyền đối với tài sản không xác định được chủ sở hữu; tài sản bị chôn giấu, chìm đắm được tìm thấy; di sản không có người thừa kế; tài sản tịch thu sung quỹ nhà nước theo bản án, quyết định thi hành án; tài sản của các dự án sử dụng vốn nhà nước (bao gồm cả vốn ODA) khi dự án kết thúc và các tài sản khác được xác lập quyền sở hữu của Nhà nước, tài sản của tổ chức cá nhân tự nguyện chuyển giao quyền sở hữu cho chính quyền địa phương;

g) Tổ chức quản lý và khai thác tài sản nhà nước chưa được cấp có thẩm quyền giao cho tổ chức, cá nhân quản lý, sử dụng; quản lý các nguồn tài chính phát sinh trong quá trình quản lý, khai thác, chuyển giao, xử lý tài sản nhà nước;

h) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến với các bộ, ngành và Bộ Tài chính về việc sắp xếp nhà, đất của các cơ quan Trung ương quản lý trên địa bàn;

i) Quản lý cơ sở dữ liệu tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản nhà nước thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

7. Quản lý nhà nước về tài chính đối với các quỹ do cơ quan có thẩm quyền ở địa phương thành lập theo quy định của pháp luật (Quỹ đầu tư phát triển, Quỹ phát triển đất, Quỹ bảo trì đường bộ, Quỹ bảo vệ môi trường, Quỹ bảo vệ và phát triển rừng, Quỹ phát triển nhà ở, Quỹ bảo lãnh tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ,...).

a) Phối hợp xây dựng đề án thành lập và hoạt động của các quỹ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các vấn đề về phương thức điều hành, đối tượng đầu tư và cho vay; lãi suất; cấp vốn điều lệ; giải thể các quỹ theo quy định của pháp luật;

b) Hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động của các quỹ; kiểm tra, giám sát việc chấp hành chế độ quản lý tài chính, báo cáo kết quả hoạt động của

quỹ định kỳ theo chế độ quy định và thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Kiểm tra, giám sát các việc sử dụng nguồn vốn ngân sách địa phương ủy thác cho các tổ chức nhận ủy thác (các quỹ đầu tư phát triển, các tổ chức tài chính nhà nước,...) để thực hiện giải ngân, cho vay, hỗ trợ lãi suất theo các mục tiêu đã được Ủy ban nhân dân tỉnh xác định.

8. Về quản lý tài chính doanh nghiệp:

a) Hướng dẫn thực hiện các chính sách, chế độ quản lý tài chính doanh nghiệp của các loại hình doanh nghiệp, tài chính hợp tác xã và kinh tế tập thể; chính sách tài chính phục vụ chuyển đổi sở hữu, sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước, chuyển đổi đơn vị sự nghiệp công lập thành doanh nghiệp, cổ phần hóa đơn vị sự nghiệp công lập, chế độ quản lý, bảo toàn và phát triển vốn nhà nước tại doanh nghiệp;

b) Kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm việc thực hiện pháp luật về tài chính, kế toán của các loại hình doanh nghiệp trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

c) Quản lý phân vốn và tài sản thuộc sở hữu nhà nước tại các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế hợp tác, kinh tế tập thể do địa phương thành lập theo quy định của pháp luật; thực hiện quyền, nghĩa vụ đại diện chủ sở hữu phân vốn nhà nước tại các doanh nghiệp theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Kiểm tra việc quản lý sử dụng vốn và tài sản nhà nước, việc phân phối thu nhập, trích lập và sử dụng các quỹ của doanh nghiệp nhà nước do địa phương thành lập; thực hiện chức năng giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp nhà nước do địa phương thành lập và doanh nghiệp có vốn nhà nước theo quy định của pháp luật;

đ) Tổng hợp tình hình chuyển đổi sở hữu, sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước; phân tích, đánh giá tình hình tài chính doanh nghiệp 100% vốn nhà nước và các doanh nghiệp có vốn nhà nước do địa phương thành lập hoặc góp vốn, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ trưởng Bộ Tài chính;

e) Quản lý việc trích lập và sử dụng quỹ tiền lương, thù lao, tiền thưởng của kiểm soát viên và người đại diện vốn nhà nước tại doanh nghiệp theo quy định của pháp luật;

g) Tổng hợp đánh giá tình hình thực hiện cơ chế tài chính phục vụ chính sách phát triển hợp tác xã, kinh tế tập thể trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

h) Là đầu mối tiếp nhận báo cáo tài chính của doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) và tổng hợp, phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp FDI theo chế độ quy định phục vụ chính sách phát triển kinh tế - xã hội, thu hút vốn đầu tư nước ngoài trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

9. Về quản lý giá và thẩm định giá:

a) Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành định hướng quản lý, điều hành, bình ổn giá hàng năm, 5 năm, 10 năm các mặt hàng thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh; dự thảo văn bản hướng dẫn pháp luật về giá và thẩm định giá trên địa bàn theo quy định của pháp luật; quy định trình tự, quy trình thẩm định phương án giá và phân cấp quyết định giá đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc thẩm quyền quyết định giá của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định giá tài sản, hàng hóa, dịch vụ theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Thẩm định phương án giá theo đề nghị của Sở quản lý ngành, lĩnh vực, đơn vị sản xuất kinh doanh để Sở quản lý ngành, lĩnh vực, đơn vị sản xuất kinh doanh, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức kiểm tra yếu tố hình thành giá theo quy định của pháp luật;

đ) Tổ chức hiệp thương giá theo quy định của pháp luật, thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành về giá trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

e) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan, trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định biện pháp bình ổn giá trên địa bàn theo quy định của pháp luật; tổ chức thực hiện các biện pháp bình ổn giá; bổ sung mặt hàng thực hiện kê khai giá và tổ chức thực hiện kê khai giá tại địa phương theo quy định của pháp luật;

g) Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc phân công và tổ chức thực hiện thẩm định giá tài sản nhà nước thuộc địa phương quản lý; chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện thẩm định giá đối với tài sản nhà nước theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

h) Xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác cơ sở dữ liệu trên địa bàn về giá theo quy định của pháp luật.

10. Hướng dẫn, quản lý và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật đối với các tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính thuộc lĩnh vực tài chính, kế toán, kiểm toán độc lập, đầu tư tài chính, các doanh nghiệp kinh doanh xổ số, đặt cược và trò chơi có thưởng trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

11. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về lĩnh vực tài chính thuộc phạm vi quản lý của Sở đối với Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

12. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong việc sử dụng tài sản, kinh phí được giao theo quy định của pháp luật.

13. Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác của văn phòng, thanh tra, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và đơn vị sự

nghiệp thuộc Sở (nếu có), phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo hướng dẫn của Liên Bộ Tài chính và Bộ Nội vụ và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

14. Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, điều động, bổ nhiệm, luân chuyển, biệt phái, cho từ chức, kỷ luật, miễn nhiệm, cho thôi việc, nghỉ hưu đối với công chức, viên chức và lao động thuộc phạm vi quản lý của Sở theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

15. Thực hiện hợp tác quốc tế về lĩnh vực tài chính theo quy định của pháp luật và sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

16. Tổ chức triển khai ứng dụng công nghệ thông tin; xây dựng, quản lý và khai thác hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý tài chính, tài sản và chuyên môn nghiệp vụ được giao; chủ trì công bố số liệu tài chính, cung cấp thông tin thống kê tài chính trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

17. Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính được giao theo quy định và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

18. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh, các bộ, cơ quan ngang bộ.

19. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao và theo quy định của pháp luật.

II. Giám đốc Sở Tài chính

Giám đốc Sở Tài chính là người đứng đầu Sở, chịu trách nhiệm:

1. Sắp xếp tổ chức, bố trí nhân sự các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc (nếu có) Sở đảm bảo đúng nguyên tắc và thủ tục hiện hành.

2. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở (nếu có).

3. Ban hành văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan trực thuộc Sở (nếu có).

4. Ban hành Quy chế làm việc của Sở, quy định cụ thể mối quan hệ công tác của các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở (nếu có); quy định mối quan hệ công tác giữa các cơ quan, đơn vị thuộc Sở và quản lý, chỉ đạo việc thực hiện.

III. Phó giám đốc :

Phó Giám đốc Sở là người giúp Giám đốc Sở chỉ đạo một số mặt công tác và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở và trước pháp luật về các nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc Sở vắng mặt, một Phó Giám đốc Sở được Giám đốc ủy quyền điều hành một số các hoạt động của Sở.

C. Chính sách chất lượng

Với phương châm:

"Công khai, dân chủ, nhanh gọn, đúng pháp luật"

Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước trên địa bàn tỉnh, bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch và công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính, đáp ứng kịp thời các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân, toàn thể cán bộ, công chức Sở Tài Chính Khánh Hòa cam kết:

1. Luôn quan tâm đầy đủ đến nguyện vọng, tiếp thu mọi ý kiến góp ý, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho các tổ chức, công dân trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

2. Xây dựng, công khai và thực hiện đầy đủ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tính đơn giản, rõ ràng, thống nhất, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn. Kiên quyết loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho khách hàng.

3. Không ngừng cải tiến các quy trình, thủ tục, đảm bảo đơn giản, chặt chẽ, rõ ràng, thống nhất, phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính, đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của các tổ chức và công dân.

4. Đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, hiện đại hóa nền hành chính.

5. Cán bộ, công chức không ngừng học tập, rèn luyện, nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng và hoàn thành mọi nhiệm vụ được giao.

6. Kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi vi phạm trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu tổ chức và công dân khi liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính.

7. Không ngừng nâng cao hiệu lực, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia.

D. Phạm vi áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2008

- Các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công thuộc phạm vi quản lý của Sở Tài chính đã được UBND tỉnh Khánh Hòa công bố, các lĩnh vực theo chức năng và nhiệm vụ đã được phê duyệt của các phòng chuyên môn thuộc Sở.

- Phạm vi áp dụng bao gồm 7/7 phòng nghiệp vụ thuộc Sở. Các quy trình gồm có: 06 quy trình theo mô hình khung; 27 quy trình giải quyết TTHC; 10 quy trình giải quyết công việc thuộc các lĩnh vực theo chức năng và nhiệm vụ của Sở:

Stt	Tên tài liệu	Mã số	Ghi chú
QUY TRÌNH THEO YÊU CẦU TIÊU CHUẨN			
1	Chính sách chất lượng	CSCL	
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL	
3	Sổ tay chất lượng	STCL	
4	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-01	
5	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-02	
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-03	
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	QT-04	
8	Quy trình thực hiện hành động khắc phục	QT-05	
9	Quy trình thực hiện hành động phòng ngừa	QT-06	
CÁC QUY TRÌNH CHUYÊN MÔN			
10	Quy trình quản lý công tác văn thư	QT-07	Văn phòng
11	Quy trình thẩm định báo cáo đánh giá hiệu quả hoạt động xếp loại công ty nhà nước	QT-08	Tài chính doanh nghiệp
12	Quy trình lập dự toán ngân sách	QT-09	Quản lý ngân sách
13	Quy trình chấp hành ngân sách	QT-010	Quản lý ngân sách
14	Quy trình quyết toán ngân sách	QT-011	Quản lý ngân sách
15	Quy trình đăng ký mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách	QT-012	Tài chính đầu tư
16	Quy trình Thẩm tra và phê duyệt quyết toán thuộc nguồn vốn nhà nước	QT-013	Tài chính đầu tư
17	Quy trình thẩm định và thông báo quyết toán vốn đầu tư XDCB thuộc nguồn vốn NSNN theo niên độ ngân sách hàng năm của tỉnh Khánh Hòa	QT-014	Tài chính đầu tư
18	Quy trình thanh tra, kiểm tra tài chính	QT-015	Thanh tra
19	Quy trình xử lý đơn	QT-016	Thanh tra
20	Quy trình thẩm định quyết toán ngân sách cấp tỉnh	QT-017	Tài chính hành chính sự nghiệp

21	Quy trình đăng ký giá các mặt hàng bình ổn giá	QT-018	Quản lý giá và công sản
22	Quy trình thẩm định phương án giá hàng hóa, dịch vụ	QT-019	
23	Quy trình xác định tiền bồi thường, giải phóng mặt bằng để khấu trừ vào tiền thuê đất, tiền sử dụng đất	QT-020	
24	Quy trình thẩm định chứng thư thẩm định giá trị tài sản	QT-021	
25	Quy trình xem xét sử dụng quỹ đất của cơ sở nhà, đất thuộc sở hữu nhà nước tại vị trí cũ do cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, doanh nghiệp nhà nước thuộc địa phương quản lý, để thanh toán Dự án BT đầu tư xây dựng công trình tại vị trí mới thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh Khánh Hòa	QT-022	
26	Quy trình hoàn trả hoặc khấu trừ tiền sử dụng đất đã nộp hoặc tiền nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất vào nghĩa vụ tài chính của chủ đầu tư thực hiện dự án nhà ở xã hội	QT-023	
27	Quy trình phê duyệt đề án sử dụng tài sản công tại đơn vị sự nghiệp công lập vào mục đích kinh doanh, cho thuê	QT-024	
28	Quy trình phê duyệt đề án sử dụng tài sản công tại đơn vị sự nghiệp công lập vào mục đích liên doanh, liên kết	QT-025	
29	Quy trình quyết định sử dụng tài sản công để tham gia dự án đầu tư theo hình thức đối tác công - tư	QT-026	
30	Quy trình thanh toán chi phí có liên quan đến việc xử lý tài sản công	QT-027	
31	Quy trình mua quyền hóa đơn	QT-028	
32	Quy trình mua hóa đơn lẻ	QT-029	
33	Quy trình Quyết định mua sắm tài sản công phục vụ hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị trong trường hợp không phải lập thành dự án đầu tư	QT-030	
34	Quy trình Quyết định thuê tài sản phục vụ hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị	QT-031	
35	Quy trình Quyết định chuyển đổi công năng sử dụng tài sản công trong trường hợp không thay đổi đối tượng quản lý, sử dụng tài sản công	QT-032	

36	Quy trình Quyết định thu hồi tài sản công trong trường hợp cơ quan nhà nước được giao quản lý, sử dụng tài sản công tự nguyện trả lại tài sản cho Nhà nước	QT-033	Quản lý giá và công sản
37	Quy trình Quyết định thu hồi tài sản công trong trường hợp thu hồi tài sản công theo quy định tại các điểm a, b, c, d, đ và e Khoản 1 Điều 41 của Luật Quản lý, sử dụng tài sản công	QT-034	
38	Quy trình Quyết định điều chuyển tài sản công	QT-035	
39	Quy trình Quyết định bán tài sản công	QT-036	
40	Quy trình Quyết định bán tài sản công cho người duy nhất theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 151/2017/NĐ-CP ngày 26/12/2017 của Chính phủ	QT-037	
41	Quy trình Quyết định hủy bỏ quyết định bán đấu giá tài sản công	QT-038	
42	Quy trình Quyết định thanh lý tài sản công	QT-039	
43	Quy trình Quyết định tiêu hủy tài sản công	QT-040	
44	Quy trình Quyết định xử lý tài sản công trong trường hợp bị mất, bị hủy hoại	QT-041	
45	Quy trình Quyết định xử lý tài sản công phục vụ hoạt động của dự án khi dự án kết thúc	QT-042	
46	Quy trình Quyết định xử lý tài sản bị hư hỏng, không sử dụng được hoặc không còn nhu cầu sử dụng trong quá trình thực hiện dự án	QT-043	

*** Các điều khoản loại trừ**

- Điều khoản 7.3: Thiết kế và phát triển

Lý giải: Sở tài chính là đơn vị hành chính, thực hiện chức năng quản lý nhà nước nên không có hoạt động thiết kế và phát triển.

- Điều khoản 7.6: Kiểm soát thiết bị đo lường

Lý giải: Do hoạt động quản lý nhà nước tại Sở không sử dụng các thiết bị đo lường trong quá trình cung cấp dịch vụ công nên điều khoản này được loại trừ.

PHẦN II - CÁC YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN

(Các khoản, mục dưới đây được đánh số tương ứng theo khoản, mục của bộ tài liệu Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008-
Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu)

4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. Các yêu cầu chung

- Nhận thức được lợi ích của việc áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình, Sở tài chính đã triệt để ứng dụng cách tiếp cận này để xây dựng, văn bản hóa, thực hiện, duy trì cũng như để cải tiến hiệu lực của HTQLCL;

- Tiếp cận theo quá trình không những giúp cho Sở khả năng kiểm soát các hoạt động của một quá trình đơn lẻ mà còn kiểm soát cả sự kết nối của các quá trình cấu thành nên HTQLCL;

- Công việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại Sở gồm các bước cơ bản sau:

a) Xác định nhu cầu và mong đợi của tổ chức/công dân và các bên liên quan (các yêu cầu theo luật định);

b) Thiết lập chính sách chất lượng: tạo ra định hướng, hành lang cho các hoạt động của Sở;

c) Thiết lập mục tiêu chất lượng: cụ thể hóa chính sách chất lượng. Việc đạt được các mục tiêu chất lượng sẽ có tác động tích cực đến chất lượng công việc;

d) Xác định các quá trình, vai trò, cũng như mối quan hệ của chúng trong việc đạt được các mục tiêu chất lượng;

đ) Xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết cho các quá trình: nhân lực, môi trường làm việc, cơ sở hạ tầng; các thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình;

e) Định ra các chuẩn và phương pháp đo để đánh giá được hiệu lực của mỗi quá trình;

g) Phân tích để phòng ngừa các sự việc không phù hợp và loại bỏ triệt để nguyên nhân;

h) Liên tục lặp lại các bước nêu trên để không ngừng cải tiến HTQLCL và đạt được mục tiêu cao nhất là thỏa mãn yêu cầu của tổ chức/công dân.

- Các quá trình cần thiết cho HTQLCL được chia thành 3 loại chính, gồm:

- Các quá trình chính tạo dịch vụ hành chính công;

- Các quá trình hỗ trợ;

- Các quá trình quản lý.

Xem mô hình Hệ thống Quản lý chất lượng (được đính kèm sau sổ tay chất lượng).

4.2. Hệ thống tài liệu

4.2.1. Khái quát

Sở Tài chính thiết lập hệ thống tài liệu để mô tả và giúp thực hiện, duy trì HTQLCL. Các tài liệu của hệ thống bao gồm:

- Văn bản công bố chính sách chất lượng & mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Các thủ tục theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008;
- Các tài liệu cần thiết cho hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công như: các luật, nghị định, thông tư, quyết định... theo yêu cầu giải quyết công việc; các quy định, hồ sơ theo yêu cầu bắt buộc đối với tổ chức/công dân.
- Các hồ sơ lưu lại kết quả các hoạt động;
- Các tài liệu bên ngoài.

Hệ thống tài liệu được xây dựng trên cơ sở cân nhắc kỹ các yếu tố sau:

- Yêu cầu của tổ chức/công dân và luật định;
- Việc áp dụng các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế;
- Năng lực trình độ cán bộ công chức.

4.2.2. Sổ tay chất lượng

a) Trách nhiệm: Ban Giám đốc Sở Tài chính có trách nhiệm thiết lập và duy trì sổ tay chất lượng. Sổ tay chất lượng phải được phê duyệt bởi Giám đốc Sở;

b) Mục đích: Việc thiết lập sổ tay chất lượng nhằm các mục đích chính sau:

- Thông báo về chính sách, thủ tục và yêu cầu của Sở Tài chính;
- Giúp thực hiện và cải tiến các quá trình;
- Cung cấp các văn bản làm cơ sở để đánh giá HTQLCL;
- Đào tạo;
- Trình bày HTQLCL của Sở Tài chính nhằm mục đích đối ngoại.

c) Trong sổ tay chất lượng phải nêu rõ các nội dung:

- Phạm vi áp dụng của HTQLCL;
- Các thủ tục dạng văn bản hoặc tham chiếu đến chúng;
- Mô tả các quá trình trong HTQLCL và mối tương tác.

d) Ban hành và kiểm soát:

Như các loại tài liệu khác, sổ tay chất lượng được phê duyệt, ban hành, sửa đổi và kiểm soát theo các quy định trong Quy trình Kiểm soát tài liệu (QT-01).

Tài liệu tham chiếu: Sổ tay chất lượng

4.2.3. Kiểm soát tài liệu

- Để kiểm soát hệ thống tài liệu, Sở lập thủ tục dạng văn bản mô tả các cách thức thống nhất trong toàn Sở;

- Các quy định chính trong việc kiểm soát tài liệu bao gồm:

+ Quy định trách nhiệm phê duyệt đối với các loại tài liệu để đảm bảo tất cả tài liệu đều được phê duyệt trước khi ban hành;

+ Mọi thành viên đều có quyền yêu cầu thay đổi, viết mới tài liệu cho phù hợp với công việc của mình. Tuy nhiên, mọi sửa đổi đều phải được phê duyệt lại;

+ Dấu kiểm soát và danh sách tài liệu được sử dụng để đảm bảo nhận biết được tình trạng hiện hành của tài liệu. Các sửa đổi trong tài liệu đều được chỉ ra cụ thể theo quy định;

+ Quy định cách thức ban hành tài liệu để đảm bảo tài liệu thích hợp có sẵn ở nơi sử dụng;

+ Quy định về hình thức, cách trình bày để tài liệu thống nhất, rõ ràng, dễ sử dụng;

+ Các tài liệu lỗi thời được loại bỏ ngay khỏi nơi sử dụng. Nếu vì mục đích tham khảo, các tài liệu lỗi thời được đánh dấu phân biệt và dễ nhận biết.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình Kiểm soát tài liệu (QT-01)

4.2.4. Kiểm soát hồ sơ

- Việc thu thập, nhận dạng, đánh số, đóng tập, lưu trữ, bảo quản và hủy bỏ các hồ sơ được quy định trong thủ tục Kiểm soát hồ sơ;

- Hồ sơ được lưu trữ để làm bằng chứng:

+ Về sự phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL như: hồ sơ đánh giá nội bộ, đào tạo, đánh giá sự thoả mãn của khách hàng, yêu cầu của tổ chức/công dân, xem xét của lãnh đạo;

+ Về việc đạt được các yêu cầu đối với công việc như: hồ sơ giải quyết công việc hành chính, hồ sơ các công việc sai hỏng, hồ sơ khắc phục...

- Các nội dung chính trong kiểm soát hồ sơ gồm:

+ Danh sách các hồ sơ chỉ rõ trách nhiệm, vị trí lưu, thời gian lưu được thiết lập;

+ Thời gian lưu các hồ sơ được quy định với sự cân nhắc đến yêu cầu của luật định và tổ chức/công dân;

+ Khi có yêu cầu của tổ chức/công dân thì hồ sơ có thể được tham khảo.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình Kiểm soát hồ sơ (QT-02)

5. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của lãnh đạo

- Giám đốc Sở Tài chính phải luôn thể hiện sự lãnh đạo của mình trong việc đưa hoạt động quản lý Nhà nước của Sở đạt được các mục tiêu đã định;
- Cam kết của lãnh đạo được thể hiện qua các công việc sau:
 - + Luôn xác định thoả mãn yêu cầu của tổ chức/công dân là điều kiện tiên quyết cho nền tảng hoạt động, sự đánh giá nhìn nhận của tổ chức/công dân, lãnh đạo cấp trên và các cơ quan có liên quan trong giải quyết các công việc hành chính nhà nước của Sở, truyền đạt ý nghĩa của việc này trong toàn Sở;
 - + Luôn có tầm nhìn chiến lược về sự đáp ứng yêu cầu của Sở Tài chính;
 - + Thiết lập chính sách chất lượng, nêu rõ dự định và cách thức để đạt được điều đó;
 - + Truyền đạt chính sách chất lượng, đảm bảo các phòng chuyên môn, nghiệp vụ đề ra được các hành động cần thiết để đóng góp vào mục tiêu chung của toàn Sở;
 - + Tạo môi trường trong đó mọi người đều tích cực tham gia vào việc thực hiện các mục tiêu;
 - + Thu thập thông tin về hoạt động của HTQLCL.

5.2. Hướng vào khách hàng

- Luôn tìm kiếm biện pháp tiếp cận tổ chức/công dân để nắm bắt các nhu cầu của tổ chức/công dân: hiện tại cũng như tương lai;
- Các nhu cầu của tổ chức/công dân sẽ được xem xét và chuyển đổi thành yêu cầu cụ thể đối với công việc, đối với các quá trình, đối với nguồn nhân lực. Các yêu cầu này được đề cập trong HTQLCL TCVN 9001:2008 (mục 7.2.1);
- Luôn thúc đẩy các thành viên thuộc quyền quản lý thực hiện các công việc được đề cập trong HTQLCL;
- Đảm bảo rằng cảm nhận của tổ chức/công dân được nhận biết, thu thập nhằm giúp Sở cải tiến, nâng cao sự thoả mãn khách hàng (HTQLCL TCVN 9001:2008, mục 8.2.1).

5.3. Chính sách chất lượng

- Chính sách chất lượng do Giám đốc Sở gợi ý để Ban thư ký ISO soạn thảo, có sự đóng góp ý kiến của tập thể và được Giám đốc Sở phê duyệt;
- Áp dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn Sở, bằng cách: đưa chính sách chất lượng lên các vị trí dễ nhận biết trong Sở, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, photocopy gửi đến các phòng cá nhân để đọc và thấu hiểu;

- Tùy theo từng giai đoạn, Ban Giám đốc Sở sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và yêu cầu sửa đổi mỗi khi Nhà nước có thay đổi chính sách.

Tài liệu tham chiếu: Chính sách chất lượng Sở Tài chính

5.4. Hoạch định

5.4.1. Mục tiêu chất lượng

- Chính sách chất lượng sẽ được sử dụng với ý nghĩa là cơ sở cho việc thiết lập mục tiêu chất lượng tại các phòng thuộc Sở;

- Để đạt được mục tiêu chung, các phòng phải nỗ lực góp phần vào việc thực thi chính sách chất lượng;

- Mục tiêu chất lượng cũng được sử dụng cho mục đích cải tiến (HTQLCL TCVN 9001:2008, mục 8.5.1).

Tài liệu tham chiếu: Mục tiêu chất lượng của Sở Tài chính và các phòng thuộc Sở.

5.4.2. Hoạch định HTQLCL

- Hoạch định cho mục tiêu:

+ Sau khi xác định các mục tiêu, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ sẽ lập kế hoạch cho việc đạt được các mục tiêu đó. Kế hoạch này được trình bày dưới dạng kế hoạch hành động của từng phòng;

+ Các phòng sẽ định kỳ thực hiện việc đo lường, xem xét các mục tiêu và đề ra các biện pháp khắc phục, nếu cần, để đạt được mục tiêu.

- Hoạch định cho HTQLCL:

+ Việc hoạch định HTQLCL sẽ tập trung vào xác định các quá trình cần thiết để đạt được các mục tiêu chất lượng và định hướng chiến lược của Sở;

+ Sở sẽ lập kế hoạch khi phải thực thi các công việc sau: xây dựng hoặc thay đổi HTQLCL, triển khai quá trình mới, đưa vào sử dụng công nghệ hoặc thiết bị mới, thay đổi cơ cấu tổ chức;

+ Kết quả thực hiện (các thay đổi) sẽ được thể hiện trong sổ tay chất lượng hoặc các tài liệu liên quan để đảm bảo các quá trình, thiết bị mới được xác định và hoà hợp với hệ thống sẵn có.

5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Xem phần giới thiệu (nêu trên)

5.5.2. Đại diện lãnh đạo

Phó Giám đốc Sở Tài chính là người đại diện lãnh đạo (Trưởng ban chỉ đạo) với các trách nhiệm, quyền hạn sau:

- Đảm bảo các quá trình cần thiết của HTQLCL được thiết lập, thực hiện và duy trì;

- Tổ chức các cuộc họp của lãnh đạo để xem xét về việc thực hiện HTQLCL;

- Tổng hợp và phân tích về kết quả hoạt động của HTQLCL và mọi nhu cầu cải tiến;

- Tổ chức các biện pháp cần thiết để thúc đẩy toàn bộ cán bộ, công chức nhận thức được các yêu cầu của tổ chức/công dân;

- Liên hệ với các tổ chức bên ngoài về các vấn đề liên quan đến HTQLCL, bao gồm cả việc lựa chọn tổ chức chứng nhận HTQLCL.

5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ

- Các kênh liên lạc được thiết lập trong Sở để đảm bảo trao đổi thông tin theo 3 hướng: trên - xuống, dưới - lên, liên phòng;

- Các kết quả giải quyết công việc hành chính công cũng như hiệu lực của HTQLCL đều là các thông tin cần được thông báo cho các thành viên trong Sở;

- Các vấn đề liên quan đến nhiều bộ phận sẽ được cùng nhau xem xét trong các cuộc họp giao ban;

- Các thành viên được khuyến khích trong việc đóng góp ý kiến cho lãnh đạo qua các cuộc họp hoặc bất cứ lúc nào nếu thấy cần thiết;

- Văn phòng Sở có trách nhiệm cung cấp các phương tiện cho việc truyền đạt thông tin: Cổng thông tin điện tử của Sở, bảng thông báo, tổ chức cuộc họp...

5.6. Xem xét của lãnh đạo

a) Giám đốc Sở định kỳ tổ chức họp xem xét HTQLCL ít nhất 1 lần/năm, nhằm đánh giá tính hiệu lực của hệ thống và đề ra các biện pháp cải tiến.

a) ĐDLĐ có trách nhiệm tổ chức, thu thập các báo cáo cần thiết và báo cáo trong cuộc họp.

Thành phần cuộc họp gồm: Ban Giám đốc Sở, ĐDLĐ và các trưởng phòng, Ban ISO, thư ký ISO.

b) Các vấn đề sau đây sẽ được đưa ra xem xét:

- Kết quả các cuộc đánh giá;

- Sự phản nản của tổ chức/công dân;

- Năng lực thực hiện các quá trình;

- Chất lượng công việc;

- Hành động khắc phục, phòng ngừa;

- Kết quả thực hiện các kết luận của kỳ họp trước;

- Các thay đổi có ảnh hưởng đến HTQLCL;

- Các kiến nghị cải tiến.

c) Các kết luận của cuộc họp được ghi biên bản và do Giám đốc Sở phê duyệt.

d) Kết quả cuộc họp là các quyết định liên quan tới:

- Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL và các quá trình.

- Việc cải tiến công việc liên quan đến yêu cầu của tổ chức/công dân.

- Cung cấp nguồn lực.

ĐDLĐ có trách nhiệm theo dõi thực hiện các quyết định được đề ra trong cuộc họp.

6. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. Cung cấp nguồn lực

- Ban Giám đốc Sở có trách nhiệm đảm bảo các nguồn lực cần thiết cho việc thực hiện các mục tiêu và thoả mãn yêu cầu của tổ chức/công dân;

- Các trưởng phòng có quyền đề xuất bất kỳ yêu cầu nào về nguồn lực theo quy định hiện hành để Giám đốc Sở xem xét, đặc biệt là nhu cầu về con người, thiết bị, phương pháp, các nguồn lực cho cải tiến.

6.2. Nguồn nhân lực

- Sở tài chính luôn coi nguồn nhân lực là tài sản quý giá nhất và cam kết áp dụng các biện pháp hữu hiệu để phát triển nguồn nhân lực của mình;

- Hàng năm, các trưởng phòng có trách nhiệm tiến hành đánh giá nhu cầu về nguồn nhân lực (năng lực công chức), so sánh với năng lực hiện có để định ra các hành động cần thiết như đào tạo, đào tạo lại, bao gồm cả đào tạo về nhận thức vị trí công việc;

- Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp cùng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ khác để thực hiện các hành động và đánh giá hiệu lực của hành động này;

- Các hồ sơ liên quan đến giáo dục, đào tạo, kỹ năng, chuyên môn đều được lưu lại tại các nơi thích hợp;

- Các biện pháp khen thưởng sẽ được áp dụng để khuyến khích sự đóng góp của các thành viên cho sự ổn định của Sở.

6.3. Cơ sở hạ tầng

- Các tài sản cố định như: phòng làm việc, máy móc phục vụ công việc luôn được bảo quản, bảo trì và nâng cấp theo nhu cầu hàng năm;

- Trách nhiệm trong việc kiểm soát, duy trì hạ tầng cơ sở được xác định rõ trong phần trách nhiệm, quyền hạn.

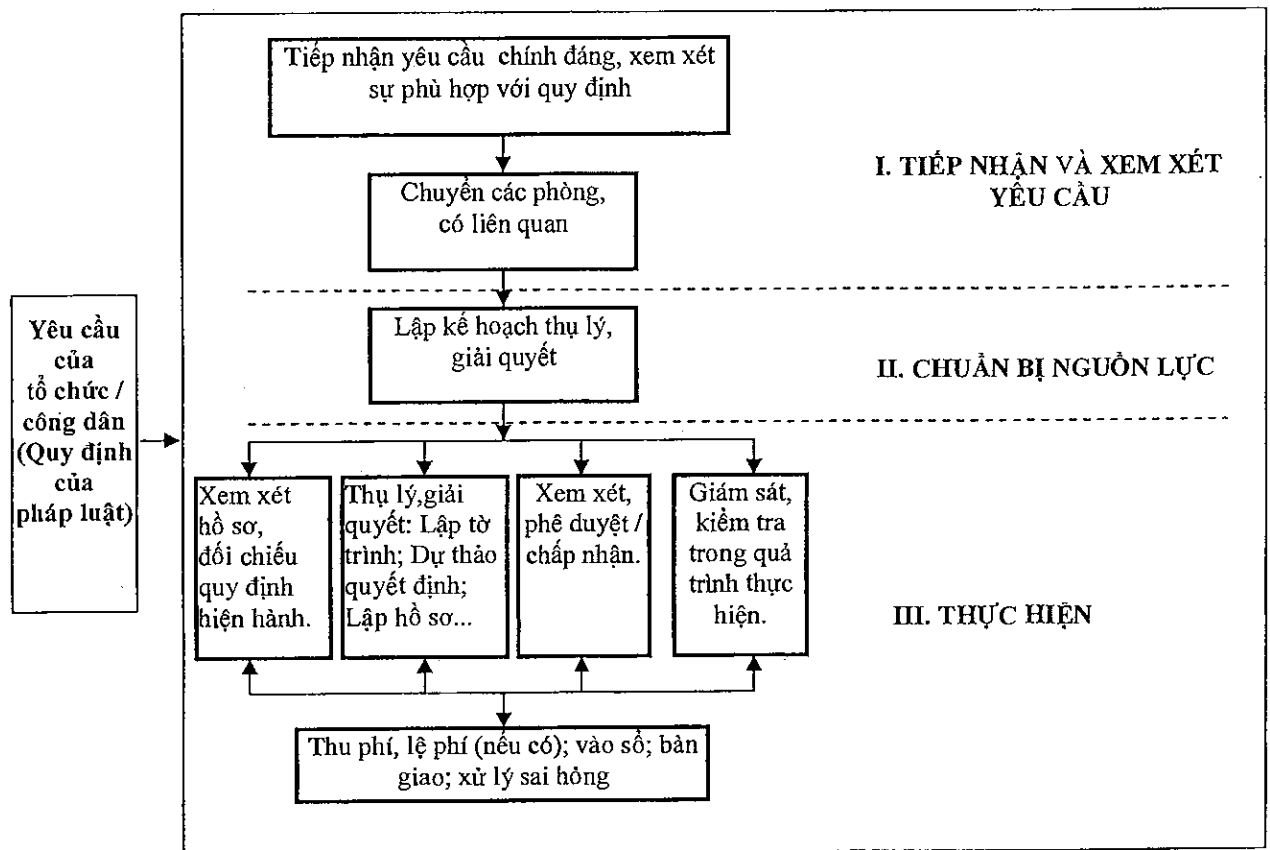
6.4. Môi trường làm việc

Các điều kiện môi trường ảnh hưởng đến chất lượng công việc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính công, luôn được cân nhắc trong quá trình hoạch định. Môi trường làm việc, an toàn lao động luôn được lãnh đạo Sở quan tâm, chỉ đạo.

7. QUÁ TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (tạo sản phẩm)

7.1. Hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ

SƠ ĐỒ TẠO SẢN PHẨM



7.1.1. Sở Tài chính triệt để áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình trong việc lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo dịch vụ hành chính công, nhằm đảm bảo công việc đạt chất lượng, thoả mãn yêu cầu của tổ chức/công dân.

7.1.2. Việc hoạch định bắt đầu với việc xác định đầu vào để quyết định các nguồn lực cần thiết cho quá trình chuyển đổi và các yêu cầu đối với đầu ra. Đầu vào cho quá trình hoạch định tạo công việc là các yêu cầu đối với công việc (xem mục 7.2) và các mục tiêu chất lượng.

7.1.3. Kết quả của việc hoạch định được mô tả trong báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng và trong các báo cáo định kỳ của Sở, trong đó nêu rõ:

- Các công việc đã và đang giải quyết, các khiếu nại, tố cáo.
- Các hoạt động kiểm tra, xác nhận, các công việc sai hỏng.

- Các chuẩn mực chấp nhận công việc và các hành động khắc phục.
- Các nguồn lực: con người, thiết bị cần thiết.
- Các tài liệu hướng dẫn cần thiết.
- Các hồ sơ cần lưu.

7.1.4. Trong các trường hợp cần bổ sung nguồn lực mới cho việc giải quyết thủ tục hành chính, Sở sẽ thực hiện công việc triển khai các quá trình. Quá trình triển khai được chia làm 3 giai đoạn chính:

- Lập kế hoạch triển khai.
- Theo dõi, xem xét.
- Đánh giá kết quả trước khi đưa vào giải quyết.

7.1.5. Kế hoạch triển khai đề cập:

- Hạng mục công việc.
- Trách nhiệm thực hiện.
- Các yêu cầu về kết quả công việc.
- Yêu cầu về lưu hồ sơ, kết quả.

7.1.6. Các thay đổi đối với kế hoạch chất lượng và kế hoạch năm đều được thông báo và triển khai cho các đơn vị liên quan.

7.2. Xem xét các yêu cầu của tổ chức/công dân

- Sở Tài chính thiết lập một quy trình để xác định các yêu cầu của tổ chức/công dân, bao gồm yêu cầu đối với công việc, bàn giao và các yêu cầu luật định khác, tiến hành xem xét các yêu cầu này để đảm bảo rằng Sở và mọi thành viên thấu hiểu và có đủ năng lực thoả mãn các nhu cầu của tổ chức/công dân.

- Các biện pháp tiếp xúc tổ chức/công dân được áp dụng để thu thập các yêu cầu.

- Các yêu cầu này được chuyển đổi thành các yêu cầu cụ thể đối với quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nguồn nhân lực, thời gian.

- Ban Giám đốc Sở, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm tổ chức việc xem xét các yêu cầu của tổ chức/công dân.

- Các thông tin liên quan được chuyển cho các phòng chịu trách nhiệm thực thi.

- Mọi thay đổi trong yêu cầu của tổ chức/công dân đều được xem xét lại và thông báo cho các nơi chịu ảnh hưởng của thay đổi đó.

7.3. Thiết kế và phát triển

Không áp dụng (đã giải thích ở phần mở đầu về điều khoản 7.3).

7.4. Mua hàng

7.4.1. Sở Tài chính luôn đảm bảo tất cả các sản phẩm/dịch vụ đầu vào là phù hợp với mục đích, yêu cầu của Sở. Các bên cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm/dịch vụ đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

7.4.2. Đánh giá nhà cung ứng/nhà thầu phụ:

Tất cả các nhà cung ứng/nhà thầu phụ cung cấp hàng hoá và dịch vụ có ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính nói chung của Sở, đều được đánh giá dựa trên khả năng cung cấp của họ, được lập danh sách và lưu trữ hồ sơ.

7.4.3. Thực hiện mua dịch vụ:

Tất cả các thông tin mua hàng đều mô tả rõ ràng về các sản phẩm đặt mua và được xem xét, phê duyệt trước khi thực hiện.

Tất cả các sản phẩm/dịch vụ mua vào đều được kiểm tra về tính thích dụng trước khi đưa vào sử dụng.

7.4.4. Xác nhận sản phẩm/dịch vụ mua:

Khi cần thiết, Sở có thể cử cán bộ đến cơ sở của nhà cung ứng/nhà thầu phụ để kiểm tra và xác nhận sản phẩm/dịch vụ mua. Kế hoạch thực hiện được mô tả trong tài liệu mua hàng.

7.5. Cung cấp dịch vụ hành chính công

7.5.1. Kiểm soát cung cấp dịch vụ

Kiểm soát cung cấp dịch vụ là biện pháp được áp dụng triệt để tại Sở Tài chính, nhằm đảm bảo công việc đạt chất lượng ngay từ công đoạn đầu tiên (tiếp nhận hồ sơ yêu cầu). Việc kiểm soát bao gồm các hoạt động chính sau:

a) Nhân sự/phương pháp:

- Được đào tạo, hướng dẫn các thủ tục hành chính, các hồ sơ cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ công;

- Các tài liệu/hồ sơ/phương pháp thực thi công việc được cụ thể hoá thành văn bản hướng dẫn và công khai công việc;

- Theo dõi và đo lường các quá trình giải quyết thủ tục hành chính luôn được quan tâm, đảm bảo nhanh, chính xác.

b) Bảo dưỡng:

- Các phòng chức năng có trách nhiệm thực hiện công việc bảo dưỡng định kỳ thiết bị phục vụ công việc (bảo dưỡng và hiệu chỉnh máy tính, máy in, photo...) và luôn duy trì chúng trong tình trạng làm việc ổn định;

- Việc bảo dưỡng được dựa trên kế hoạch hàng năm, trong đó chỉ rõ thời gian và mức độ bảo dưỡng;

- Lịch trình kiểm tra, hiệu chỉnh, phê duyệt được lưu lại cho mục đích tham khảo.

c) Các tài liệu hướng dẫn:

Tuỳ vào tính chất công việc cụ thể, các phòng nghiệp vụ được giao trách nhiệm chuẩn bị các tài liệu hướng dẫn cho người thực hiện để đảm bảo mọi công việc được triển khai theo một cách thống nhất. Các tài liệu đó bao gồm:

- + Tiêu chuẩn chất lượng công việc;
- + Hướng dẫn thực thi công việc;
- + Các hướng dẫn khác.

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

Tất cả các dịch vụ do Sở cung cấp đều được kiểm tra xác nhận trước khi bàn giao. Tuy nhiên do đặc thù của công tác dịch vụ là chỉ khi sản phẩm/dịch vụ cụ thể được đưa vào sử dụng rồi mới có thể khẳng định là các dịch vụ này thực sự phù hợp. Do đó, tất cả các hồ sơ liên quan đến quá trình thực hiện dịch vụ như: hồ sơ tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, công dân và các hồ sơ trong quá trình giải quyết công việc đều được lưu trữ để đánh giá lại toàn bộ quá trình thực hiện dịch vụ cũng như truy cứu lại trách nhiệm của các cá nhân có liên quan.

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc

- Trạng thái của công việc tương ứng với các công đoạn kiểm tra được quy định nhằm tránh nhầm lẫn;
- Tiến trình các công việc luôn được nhận diện để tránh sai sót và có thể truy tìm sau đó, giúp cho việc truy tìm nguồn gốc sai hỏng dịch vụ;

7.5.4. Tài sản của tổ chức/công dân

- Các tài sản do tổ chức/công dân cung cấp để tạo công việc sẽ được kiểm tra, xác nhận trước khi đưa vào giải quyết. Các sai hỏng sẽ được tổng kết và thông báo cho tổ chức/công dân sau đó (nếu có);
- Các tài sản trí tuệ như dự án, công việc mẫu... được kiểm soát bởi các phòng chuyên môn. Công việc này được nhận biết trước khi copy, phân phối đến đơn vị liên quan;
- Tài sản của tổ chức/công dân liên quan đến lợi ích, có giá trị pháp lý, được tổ chức sử dụng, lưu trữ và trả lại đúng, đủ sau khi kết thúc công việc (trừ các tài sản phải lưu lại theo yêu cầu luật pháp).

7.5.5. Bảo toàn công việc

a) Hoạt động giao, nhận:

- Các tài sản, kết quả giải quyết công việc khi bàn giao phải được đảm bảo không sai sót, có đủ các giấy tờ cần thiết;
- Khi bàn giao kết quả giải quyết phải đảm bảo chúng đã qua các công đoạn kiểm tra theo yêu cầu;
- Số lượng giao nhận được theo dõi bằng các sổ ghi chép và định kỳ tổng kết lại để báo cáo;

b) Hoạt động bảo quản:

Các kết quả giải quyết công việc, công việc chưa hoàn chỉnh được bảo quản theo quy định của Sở, đảm bảo chất lượng không suy giảm trong quá trình bảo quản.

Tài liệu tham chiếu: Theo các quy trình được đề cập trong phần phạm vi áp dụng nêu trên.

7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Không áp dụng (đã giải thích ở phần mở đầu về điều khoản 7.6).

8. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1. Khái quát

- Các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến được hoạch định và triển khai theo các tài liệu liên quan, bao gồm:

+ Đo lường sự phù hợp của quá trình giải quyết công việc.

+ Sự phù hợp của HTQLCL: được đánh giá qua các cuộc đánh giá nội bộ (xem 8.2.2).

+ Đo lường và nâng cao tính hiệu lực: các mục tiêu chất lượng được sử dụng như là thước đo để đánh giá tính hiệu lực. Trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo, các mục tiêu sẽ được xem xét và các biện pháp cải tiến cần thiết sẽ được đề ra (xem 5.6).

8.2. Theo dõi và đo lường

8.2.1. Sự thoả mãn của khách hàng

Sở tài chính luôn đặt việc thoả mãn yêu cầu tổ chức/công dân lên hàng đầu. Các quá trình đo lường được Sở tài chính áp dụng để đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân. Sự thoả mãn của tổ chức/công dân được đánh giá qua các phân tích sau:

a) Phàn nàn của tổ chức/công dân:

- Phàn nàn của tổ chức/công dân về chất lượng công việc, tiến độ, kỹ thuật, mỹ thuật là chỉ số trực tiếp chỉ ra mức độ hài lòng;

- Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm định kỳ tổng kết và lập báo cáo trình lãnh đạo Sở về việc này một cách trung thực và khách quan nhất;

- Các báo cáo phải đề cập được xu hướng, phân tích nguyên nhân cũng như các biện pháp cải tiến.

b) Thăm dò ý kiến của tổ chức/công dân:

- Các biện pháp thăm dò cũng được Sở sử dụng để chủ động nắm bắt được cảm nhận của tổ chức/công dân về công việc do Sở cung cấp.

- Văn phòng Sở có trách nhiệm triển khai hoạt động này.

- Các kết quả tìm được phải được lập thành báo cáo trình lãnh đạo Sở. Báo cáo phải nêu rõ nhận xét của tổ chức/công dân, xu hướng phát triển và các đề xuất cải tiến;

- Việc nắm bắt cảm nhận của tổ chức/công dân được thực hiện bằng một trong các hình thức sau: gửi phiếu lấy ý kiến khách hàng (thu thập thông qua bộ phận CCHC của Sở); Hộp thư góp ý đặt tại Sở; thông qua cuộc Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính của Sở Nội vụ; chuyên mục Ý kiến/Góp ý trên cổng thông tin điện tử của Sở.

8.2.2. Đánh giá nội bộ

a) Sở Tài chính sử dụng quá trình đánh giá nội bộ như một công cụ độc lập để đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL, nhằm giúp lãnh đạo đề ra các hành động cải tiến. Kết quả của đánh giá nội bộ phải chỉ rõ:

- HTQLCL có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 không?

- HTQLCL có được áp dụng có hiệu lực và duy trì liên tục không?

b) Quá trình đánh giá nội bộ chỉ được thực hiện bởi các công chức đã qua đào tạo về lĩnh vực này.

c) Quá trình đánh giá nội bộ được chia làm các hoạt động chính sau:

- Kế hoạch đánh giá được Sở lập hàng năm dựa trên tầm quan trọng và quy mô các hoạt động;

- Việc đánh giá được thực hiện một cách khách quan;

- Các phát hiện được lập thành báo cáo và gửi cho các đơn vị liên quan;

- Báo cáo đánh giá cũng được trình lãnh đạo Sở xem xét;

- Các đơn vị chịu trách nhiệm về hoạt động được đánh giá sẽ tiến hành ngay các hành động khắc phục khi nhận được báo cáo;

- Các hành động khắc phục được theo dõi xem xét bởi Đại diện lãnh đạo

Tài liệu tham chiếu: Quy trình Đánh giá chất lượng nội bộ QT-03

8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình

a) Trách nhiệm theo dõi các quá trình của HTQLCL được giao cho các phòng chức năng có liên quan.

b) Các quá trình được theo dõi bằng nhiều biện pháp khác nhau, đó là:

- Đánh giá nội bộ các quá trình của HTQLCL;

- Thu thập và phân tích các hoạt động khắc phục/phòng ngừa liên quan đến các quá trình;

- Xem xét việc thực hiện mục tiêu chất lượng của các quá trình.

c) Hành động tiếp theo

Khi thấy các kết quả đã định ra không đạt được thì ĐDLĐ phải có trách nhiệm yêu cầu các phòng liên quan thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa.

8.2.4. Theo dõi và đo lường công việc

a) Các yêu cầu về kiểm tra, xác nhận công việc được thể hiện trong nhiều tài liệu khác nhau như: kế hoạch chất lượng, các yêu cầu đột xuất...

b) Việc kiểm tra xác nhận công việc được chia thành 3 hoạt động chính:

- Kiểm tra khi nhận: Tất cả các công việc khi nhận đều được kiểm tra dựa trên các yêu cầu của Sở, yêu cầu của luật pháp. Đối với các công việc ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng giải quyết công việc cuối cùng thì cần có sự tham gia của lãnh đạo các phòng chuyên môn/lãnh đạo Sở;

- Kiểm tra trong quá trình: Việc kiểm tra trong quá trình nhằm mục đích ngăn chặn lỗi hơn là phát hiện lỗi. Kiểm tra trong quá trình có thể thực hiện dưới dạng: kiểm tra định kỳ, các hạng mục, công đoạn giải quyết, công việc đầu, kiểm tra xác suất áp dụng các kỹ thuật thống kê bởi người có trách nhiệm (trưởng phòng);

- Kiểm tra cuối cùng: Nhằm đảm bảo sản phẩm phẩm đã qua đủ các hoạt động kiểm tra khi nhận và kiểm tra trong quá trình. Chỉ có công việc đã qua kiểm tra, xác nhận sau đó mới được chuyển giao cho tổ chức/công dân.

8.3. Kiểm soát công việc không phù hợp

Mục đích là để kiểm soát các công việc không phù hợp được phát hiện tại các phòng và do tổ chức/công dân khiếu nại, yêu cầu sau bàn giao.

8.3.1. Nhận biết:

Tất cả các công việc không phù hợp đều được nhận biết bằng các biện pháp thích hợp.

8.3.2. Báo cáo:

- Văn phòng Sở có trách nhiệm thu thập thông tin về công việc không phù hợp từ các bộ phận khác trong Sở, phản hồi ngược lại và báo cáo lãnh đạo Sở trong các cuộc họp định kỳ hoặc trao đổi trực tiếp;

- Lãnh đạo Sở có trách nhiệm xem xét và đề ra các biện pháp xử lý, có thể là: sửa chữa, làm lại hoặc loại bỏ. Trách nhiệm xử lý được phân cấp theo mức độ lỗi.

8.3.3. Xử lý:

- Các cán bộ có liên quan có trách nhiệm thực hiện các biện pháp xử lý được đề ra;

- Khi công việc phải sửa chữa, chúng sẽ được kiểm tra lại.

8.3.4. Theo dõi:

- Người có trách nhiệm (Trưởng phòng) theo dõi việc thực hiện, kiểm tra kết quả và đưa ra các quyết định tiếp theo.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp (QT-04).

8.4. Phân tích dữ liệu

8.4.1. Các dữ liệu liên quan đến các hoạt động của HTQLCL được thu thập, phân tích nhằm đưa ra các kết luận về sự phù hợp, tính hiệu lực của hệ thống cũng như kết luận về cải tiến thường xuyên.

8.4.2. Các biện pháp phân tích, bao gồm cả việc sử dụng kỹ thuật thống kê, được sử dụng trong các lĩnh vực sau:

- Sự thoả mãn yêu cầu của tổ chức/công dân: thông qua phân tích các dữ liệu về sự phàn nàn và cảm nhận, sự hài lòng của tổ chức/công dân được đo lường và cải tiến;

- Sự phù hợp của công việc: thông qua việc tổng hợp các báo cáo sự không phù hợp, phân tích nguyên nhân, khắc phục thì chất lượng của công việc sẽ được ổn định và nâng cao;

- Đặc tính và xu hướng của quá trình: thông qua việc tổng hợp, phân tích các kết quả kiểm tra công việc, có thể xác định được xu hướng của các quá trình nhằm đưa ra các hành động phòng ngừa kịp thời.

8.5. Cải tiến

8.5.1. Cải tiến thường xuyên

- Từ kết quả xem xét chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, Sở sẽ sử dụng các hành động khắc phục, phòng ngừa để thực hiện các hoạt động cải tiến đối với HTQLCL. Kết quả của hoạt động cải tiến sẽ được cập nhật trong các tài liệu tương ứng của hệ thống;

- Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm lên kế hoạch và theo dõi hoạt động cải tiến trong lĩnh vực của mình.

8.5.2. Hành động khắc phục

- Tất cả các thông tin về sự không phù hợp bao gồm cả các khiếu nại của tổ chức/công dân được chuyển cho Giám đốc Sở hoặc phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực có liên quan.

- Người được phân công nhiệm vụ có trách nhiệm lập báo cáo, yêu cầu các phòng chịu trách nhiệm thực hiện các hành động khắc phục;

- Khi nhận được báo cáo, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ tiến hành xem xét nguyên nhân và đề ra hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp;

- Giám đốc Sở có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện và đánh giá kết quả để đưa ra các quyết định tiếp theo.

- Hồ sơ liên quan đến hành động khắc phục được lưu tại Văn phòng Sở.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình tổ chức hành động khắc phục QT-05

8.5.3. Hành động phòng ngừa

- Mọi thành viên trong Sở đều có trách nhiệm xem xét các hoạt động, hồ sơ trong quá khứ, phân tích rủi ro và báo cáo Giám đốc Sở khi nhận thấy các nguyên nhân tiềm ẩn có thể gây ra sự không phù hợp.

- Văn phòng Sở có trách nhiệm xem xét các thông tin và gửi báo cáo cho các phòng liên quan.

- Trình tự công việc diễn ra như khi nhận báo cáo yêu cầu hành động phòng ngừa.

- Các hồ sơ cũng được lưu lại tại Văn phòng Sở.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình thực hiện hành động phòng ngừa (QT-06)./.

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC
SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA

