

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 20/10/2025

## MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

V. NỘI DUNG

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Đức Huy	Lê Quang Lâm	Nguyễn Hoàng Sơn
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc





<b>SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA</b>	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 20/10/2025

## **I. MỤC ĐÍCH**

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

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL của Sở TC.

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

## **III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCN về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;
- Sổ tay chất lượng của Sở TC;
- Quy trình Quản lý rủi ro;
- Quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL.

## **IV. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT**

### **4.1 Định nghĩa:**

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

### **4.2 Viết tắt:**

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;
- Ban chỉ đạo ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Sở TC được thành lập theo quyết định của Giám đốc Sở;

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 20/10/2025

- Đơn vị: Các phòng, ban thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL của Sở TC
- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật;
- STCL: Sổ tay chất lượng;
- CSCL: Chính sách chất lượng;
- MTCL: Mục tiêu chất lượng;
- XXLĐ: Xem xét lãnh đạo;
- CCLĐ: Công chức, người lao động;
- KPH: Không phù hợp;
- KP: Khắc phục;
- HĐKP: Hành động khắc phục.

#### V. NỘI DUNG

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

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 20/10/2025

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các quyết định sau khi thực hiện XXLĐ được đề ra.</li> <li>- Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>- Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng.</li> <li>- Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng.</li> <li>- Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL.</li> <li>- Kết quả phân tích rủi ro.</li> <li>- Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến.</li> <li>- Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến.</li> </ul>	
<b>5.1</b>	<b>Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục, cải tiến</b>			
5.2.1	Mở phiếu yêu cầu	Các đơn vị/ Chuyên gia đánh giá/ CCLĐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại Sở TC có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Lãnh đạo đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục, cải tiến.</li> <li>- Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục, cải tiến: Trưởng các đơn vị, chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.CTCL.01 và báo cáo Lãnh đạo đơn vị.</li> </ul>	BM.CTCL.01
5.2.2	Xác định nhu cầu thực hiện HĐKP, cải tiến	Lãnh đạo đơn vị, Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HĐKP gồm các dấu hiệu sau (không hạn chế):</li> <li>+ Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, CSCL của Sở TC.</li> <li>+ Các dấu hiệu, hiện tượng sự KPH hoặc tiềm ẩn có tính chất lặp lại.</li> <li>+ Các dấu hiệu, hiện tượng sự KPH hoặc tiềm ẩn gây hậu quả nặng, mức độ lớn.</li> <li>+ Khi các hồ sơ sự KPH được lập lại quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng đơn vị được đánh giá.</li> <li>+ Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>+ Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động theo chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng.</li> </ul>	BM.CTCL.01

<b>SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA</b>	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 20/10/2025

			<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.</li> <li>+ Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL.</li> <li>- Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo Ban chỉ đạo ISO.</li> </ul>	
<b>5.3</b>	<b>Xem xét hành động khắc phục, cải tiến</b>	Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO các Phiếu yêu cầu HĐKP/Cải tiến của các đơn vị.</li> <li>- Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO xem xét, chỉ đạo, phân công CCLĐ, đơn vị thực hiện HĐKP/cải tiến.</li> </ul>	BM.CTCL.01
<b>5.4</b>	<b>Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp KP/cải tiến</b>	CCLĐ, đơn vị được phân công, Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCLĐ, đơn vị được phân công thực hiện HĐKP/cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ, đề ra biện pháp KP/cải tiến thích hợp.</li> <li>- Báo cáo lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO về giải pháp KP/Cải tiến.</li> <li>- Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công CCLĐ, đơn vị triển khai giải pháp, thời gian hoàn thành.</li> </ul>	BM.CTCL.01
<b>5.5</b>	<b>Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục</b>	CCLĐ, đơn vị được phân công	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị, CCLĐ được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp KP theo đúng nội dung thời hạn được giao.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện, đơn vị, CCLĐ được phân công có thể phối hợp với các đơn vị, CCLĐ khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.</li> <li>- Đối với các HĐKP có thời gian thực hiện kéo dài thì đơn vị, CCLĐ được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban chỉ đạo ISO.</li> <li>- Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, đơn vị, CCLĐ được phân công có thể yêu cầu Ban chỉ đạo ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai "<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>".</li> <li>- Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp KP hoặc những đề xuất cải tiến đơn vị, CCLĐ được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo Sở.</li> </ul>	BM.CTCL.01

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 20/10/2025

5.6	<b>Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục</b>	Lãnh đạo Sở (hoặc người được ủy quyền)	Đến thời hạn đã đề ra trong “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i> ” Lãnh đạo Sở (hoặc người được ủy quyền) có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.	BM.CTCL.01
5.7	<b>Đóng Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</b>	Ban chỉ đạo ISO, CCLĐ, Lãnh đạo Sở	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban chỉ đạo ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba và đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”.</li> <li>- Trường hợp HĐKP chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở mới “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” chuyển cho Lãnh đạo Sở xem xét cho ý kiến giải quyết.</li> </ul>	BM.CTCL.01
5.8	<b>Hoạt động XXLĐ</b>	Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban chỉ đạo ISO tiến hành hoạt động XXLĐ về HTQLCL ít nhất 1 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ.</li> <li>- Hoạt động XXLĐ có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: Thông qua các cuộc họp (5.8.1); hoặc thông qua báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các Thông báo chỉ đạo của lãnh đạo (5.8.2) như điều khoản 9.3 của STCL.</li> <li>- Về XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp: Sở TC có thể tổ chức các buổi họp XXLĐ như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.</li> </ul>	
5.8.1	Hoạt động XXLĐ theo hình thức tổ chức cuộc họp			
5.8.1.1	<b>Đầu vào của cuộc họp XXLĐ</b>	Ban chỉ đạo ISO, Giám đốc Sở, Thư ký ISO	<p>Nội dung cần xem xét trong cuộc họp gồm các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tình trạng của các hành động từ các hoạt động XXLĐ trước đó;</li> <li>- Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL;</li> <li>- Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên liên quan: Tổ chức, công dân, các cơ quan ban, ngành phối hợp,...</li> <li>+ Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL: Mức độ thực hiện các MTCL; sự KPH và HĐKP; kết quả theo dõi đo lường sự hài lòng của khách hàng; kết quả các cuộc đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp.</li> </ul> </li> </ul>	BM.CTCL.02 (hoặc Biên bản họp của Sở)

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 20/10/2025

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự đầy đủ của nguồn lực;</li> <li>- Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội;</li> <li>- Các cơ hội cải tiến.</li> </ul>	
5.8.1.2	Đầu ra của cuộc họp XXLĐ	Ban chỉ đạo ISO, Giám đốc Sở, Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả của các cuộc họp XXLĐ được ghi vào Biên bản cuộc họp XXLĐ - BM.CTCL.02 (đối với các cuộc họp độc lập định kỳ 1 lần/năm) hoặc Biên bản cuộc họp kết hợp của Sở (đối với các cuộc họp kết hợp phải có đầy đủ nội dung như BM.CTCL.02).</li> <li>- Đầu ra của cuộc họp XXLĐ phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các cơ hội cải tiến.</li> <li>+ Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL.</li> <li>+ Nhu cầu về nguồn lực.</li> </ul> </li> <li>- Ban chỉ đạo ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/cải tiến cần thiết sau cuộc họp theo BM.CTCL.01 và cập nhật bảng phân tích rủi ro của Sở, đơn vị (nếu cần thiết).</li> </ul>	BM.CTCL.02 (hoặc biên bản họp của đơn vị)
5.8.2	Hoạt động XXLĐ theo hình thức báo cáo và thông báo chỉ đạo			
5.8.2.1	Lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL	Thư ký ISO, Ban chỉ đạo ISO, các đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL. Báo cáo gồm đầy đủ các nội dung đầu vào XXLĐ tại 5.8.1.1. Gửi Báo cáo cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO phê duyệt.</li> <li>- Báo cáo sau khi được phê duyệt gửi đến Giám đốc Sở và các thành viên Ban chỉ đạo ISO, các đơn vị để có ý kiến.</li> </ul>	
5.8.2.2	Thông báo kết quả XXLĐ	Thư ký ISO, Ban chỉ đạo ISO, Giám đốc Sở	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thư ký ISO tổng hợp các ý kiến và lập Thông báo kết quả XXLĐ. Thông báo kết quả XXLĐ bao gồm đầy đủ các đầu ra của XXLĐ tại 5.8.1.2.</li> <li>- Gửi Thông báo XXLĐ cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO trình Giám đốc Sở phê duyệt.</li> <li>- Thông báo XXLĐ sau khi được phê duyệt được gửi các đơn vị để thực hiện.</li> </ul>	
5.9	Đánh giá và xác định MTCL để cải tiến liên tục	Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước ngày 31/12 hàng năm, Lãnh đạo đơn vị và Sở TC tổ chức đánh giá thực hiện MTCL năm của đơn vị, của Sở (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</li> <li>- Trước ngày 30/01 hàng năm, căn cứ trên định hướng phát triển chung, CSCL của Sở TC, kết quả đánh giá thực hiện MTCL năm trước và yêu cầu thực hiện của năm sau, kết quả XXLĐ,... Ban chỉ đạo ISO xây dựng và trình Giám đốc Sở phê duyệt MTCL và kế hoạch</li> </ul>	BM.CTCL.03

SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 20/10/2025

		<p>thực hiện MTCL của Sở năm sau; từng đơn vị xây dựng và phê duyệt MTCL của đơn vị mình (không trái với CSCL, MTCL của Sở) theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).</p> <p>- MTCL của cơ quan và đơn vị phải đảm bảo yêu cầu: Nhất quán với CSCL, đảm bảo đo lường được, liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng; được theo dõi; truyền đạt và cập nhật.</p> <p>- Các mốc thời gian nêu trên được thực hiện trong bối cảnh bình thường, không có sự biến động lớn về bối cảnh bên trong và bên ngoài. Trong trường hợp có sự biến động lớn về bối cảnh bên trong và bên ngoài (sáp nhập Sở, đơn vị; quy định mới của việc xây dựng, áp dụng HTQLCL...), các mốc thời gian sẽ thực hiện phù hợp theo sự biến động đó.</p>	
--	--	---	--

#### VI. BIỂU MẪU

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

#### VII. HỒ SƠ LƯU

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

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ TÀI CHÍNH

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

Khánh Hòa, ngày ..... tháng ..... năm .....

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

Số phiếu:.....

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



	<p>b) Vấn đề bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả hoạt động trong nội bộ của Sở TC, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc;</li> <li>- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực);</li> <li>- Tình hình văn hóa công sở;</li> <li>- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động);</li> <li>- Các quá trình của HTQLCL (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).</li> </ul>	
3	<p>Kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thỏa mãn của người dân, phản hồi bên quan tâm;</li> <li>- Mức độ thực hiện các MTCL;</li> <li>- Sự không phù hợp và HĐKP;</li> <li>- Kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;</li> <li>- Kết quả theo dõi đo lường;</li> <li>- Kết quả đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp...</li> </ul>	
4	Sự đầy đủ của nguồn lực	
5	Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội	
6	Các cơ hội cải tiến	
7	Các nội dung khác	

### 5. Kết luận

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

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

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

Biên bản này được đọc trước cuộc họp và toàn bộ thành viên đã nhất trí thông qua.

Cuộc họp kết thúc vào hồi: ...giờ..., ngày.. tháng... năm...

**THƯ KÝ**

**CHỦ TRÌ**