

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

BAN HÀNH LẦN 02

MÃ HIỆU: STCL-01

Họ và tên	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
	Nguyễn Đức Huy	Lê Quang Lâm	Châu Ngô Anh Nhân
Ký			 
Chức danh	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng	Giám đốc

Ngày ban hành: 19/9/2026

MỤC LỤC

	Trang
PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG	4
I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH.....	4
II. CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ, CƠ CẤU TỔ CHỨC.....	4
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2025	6
Điều khoản 4. Bối cảnh của tổ chức.....	6
Điều khoản 5. Sự lãnh đạo	9
Điều khoản 6. Hoạch định.....	11
Điều khoản 7. Hỗ trợ	12
Điều khoản 8. Thực hiện	17
Điều khoản 9. Đánh giá kết quả thực hiện	21
Điều khoản 10. Cải tiến.....	22
PHỤ LỤC	23
Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	25
Phụ lục 2. Chính sách chất lượng.....	26
Phụ lục 3. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng.....	27-28
Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức	29

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng (STCL) của Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa (viết tắt là Sở TC) tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015) của Sở TC, nhằm xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; đưa ra các cam kết đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và công chức, người lao động (CCLĐ) được giao nhiệm vụ của Sở TC làm cơ sở điều hành, vận hành HTQLCL của mình.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa (mới) được thành lập ngày 01/7/2025 trên cơ sở hợp nhất Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa (cũ) và Sở Tài chính tỉnh Ninh Thuận (cũ) theo Nghị quyết số 09/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

Sau đây thống nhất cách viết trong STCL này: Cụm từ “*tỉnh Khánh Hòa*” là nói đến *tỉnh Khánh Hòa* được thành lập mới sau ngày 01/7/2025 (đã hợp nhất với tỉnh Ninh Thuận); cụm từ “*tỉnh Khánh Hòa (cũ)*” là nói đến *tỉnh Khánh Hòa* trước ngày 01/7/2025, trước khi hợp nhất với tỉnh Ninh Thuận.

II. CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ, CƠ CẤU TỔ CHỨC

1. Chức năng, nhiệm vụ

Theo Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 09/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa, Sở TC có chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn như sau:

- Sở TC là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; quy hoạch; đầu tư phát triển, đầu tư kinh doanh tại Việt Nam và đầu tư kinh doanh từ Việt Nam ra nước ngoài; tài chính; ngân sách nhà nước; vay và trả nợ của chính quyền địa phương (trong nước và nước ngoài); viện trợ của nước ngoài cho Việt Nam và viện trợ của Việt Nam cho nước ngoài; phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước không do cơ quan quản lý thuế quản lý thu thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh; tài sản công; tài chính đối với các quỹ tài chính nhà nước ngoài ngân sách; kế toán, kiểm toán độc lập; giá và các hoạt động dịch vụ tài chính tại địa phương theo quy định của pháp luật; đấu thầu; doanh nghiệp, kinh tế tập thể, hộ kinh doanh.

- Sở TC có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của UBND dân tỉnh theo thẩm quyền; đồng thời chấp hành chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ TC.

(chi tiết theo Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 09/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa)

2. Cơ cấu tổ chức

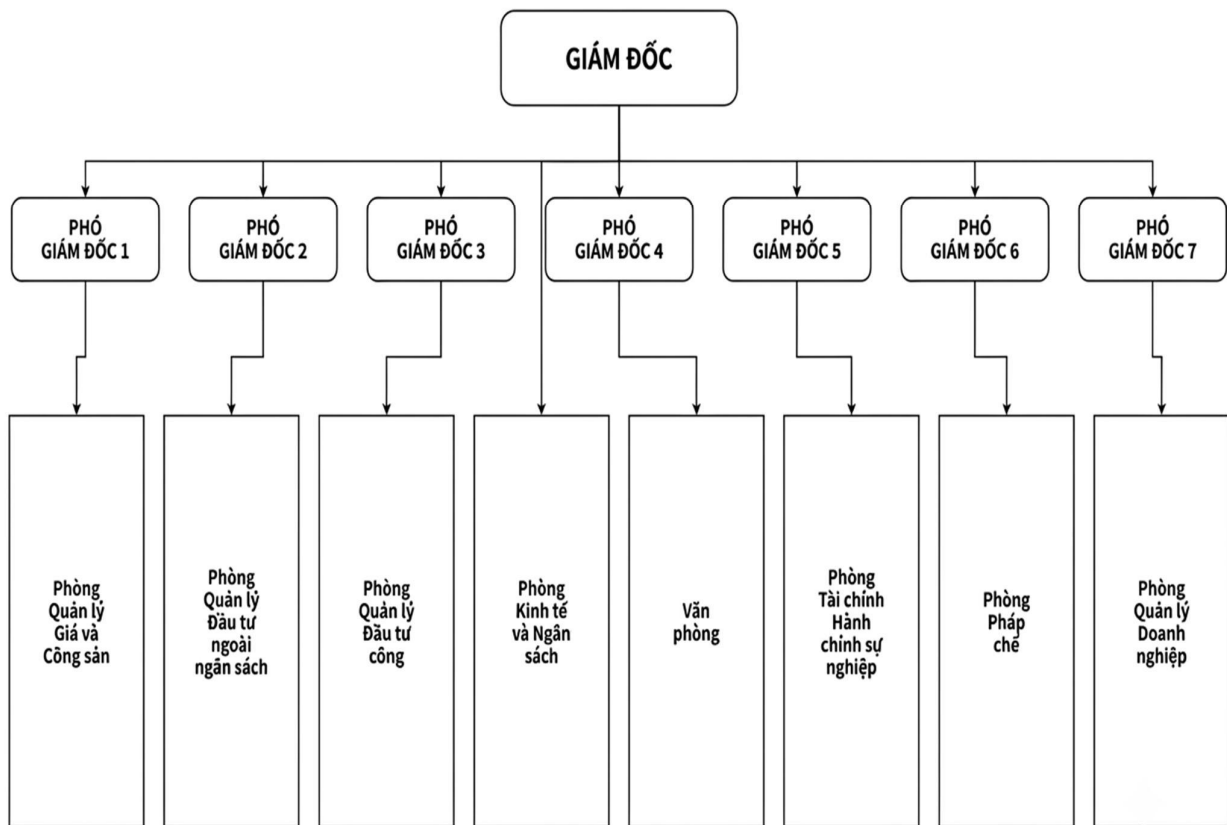
Theo Quyết định số 06/QĐ-UBND Ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa, cơ cấu tổ chức của Sở TC như sau:

a) Lãnh đạo Sở: Có Giám đốc và các Phó Giám đốc theo quy định

b) Các Phòng chuyên môn và tương đương thuộc Sở:

- Văn phòng Sở;
- Phòng Pháp chế;
- Phòng Kinh tế và Ngân sách;
- Phòng Tài chính Hành chính sự nghiệp;
- Phòng Quản lý Đầu tư công;
- Phòng Quản lý Đầu tư ngoài ngân sách;
- Phòng Quản lý Giá và Công sản;
- Phòng Quản lý Doanh nghiệp (có con dấu riêng để thực hiện chức năng của cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh).

Sơ đồ tổ chức



PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	Mô tả cách đáp ứng của Sở TC
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	Thực hiện hạch định HTQLCL, Sở TC đã nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL như sau. - Vấn đề nội bộ: + Thay đổi cơ cấu tổ chức, sáp nhập và tổ chức thành các phòng, ban mới theo việc hợp nhất 02 tỉnh Khánh Hòa (cũ) và Ninh Thuận (cũ); + Biến động, thay đổi Lãnh đạo Sở, phân công lại nhiệm vụ, thực hiện nắm bắt công việc theo sự phân công mới; + Công tác thay đổi, bố trí lại nhân sự cấp phòng và bộ phận theo cơ cấu mới; kết hợp phương thức hoạt động của các Sở ở 02 địa phương có sự khác biệt, nắm bắt phương thức hoạt động mới; trình độ nhân sự không đồng đều; bố trí nhân sự để thực hiện triển khai nhiệm vụ khoa học công nghệ (KH-CN), đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, định giá, thẩm định dự án đầu tư.... + Xây dựng lại các quy chế, thống nhất cách hoạt động chung trong Sở theo quy chế mới; tổ chức lại hệ thống thông tin, trao đổi thông tin nội bộ, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định; + Thay đổi định hướng, mục tiêu, chiến lược theo tình hình tổ chức mới, nhiệm vụ mới và phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội trong và ngoài nước; + Nhiệm vụ thực hiện có số lượng lớn, trên nhiều lĩnh vực, phức tạp, liên quan đến nhiều đối tượng; + Công tác đảm bảo cơ sở hạ tầng, trang thiết bị làm việc phù hợp với lực lượng nhân sự mới; + Đảm bảo hài hòa lợi ích cá nhân và tập thể, tạo điều kiện thuận lợi cho công chức chuyển từ Ninh Thuận đến làm việc tại Sở; + Đảm bảo công tác CCHC, thiết lập Quy trình nội bộ (QTNB) theo đúng quy định và phù hợp; + Các cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành do Sở TC xây dựng và áp dụng. + Nắm vững chuyên môn nghiệp vụ để hướng dẫn cho cấp xã thực hiện

	đúng các nội dung thuộc phạm vi quản lý. + Công tác học tập, đào tạo nâng cao trình độ của CCLĐ. - Vấn đề bên ngoài: + Các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) về đấu thầu, đầu tư, quản lý và hỗ trợ doanh nghiệp, tài chính, ngân sách, định giá... phức tạp, có nhiều điều chỉnh và thay đổi; + Các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn do trung ương ban hành chậm, chưa đầy đủ và kịp thời để thực hiện các nhiệm vụ; + Sự biến động các vấn đề kinh tế - xã hội trong và ngoài nước, nhiều thông tin và khái niệm mới cần nắm bắt và thực hiện; + Yêu cầu hỗ trợ cho cấp xã thực hiện các nhiệm vụ được phân công, phân cấp theo thẩm quyền; + Nguồn số liệu kinh tế - xã hội phục vụ công tác lập báo cáo, quy hoạch, kế hoạch; + Thời gian chuyển văn bản từ UBND tỉnh đến Sở TC để thực hiện, thời gian để thực hiện các yêu cầu từ các cơ quan (Bộ TC, UBND tỉnh...); thời gian đáp ứng của các cơ quan chuyên môn trong việc phối hợp; + Phần mềm giải quyết TTHC, các phần mềm, cơ sở dữ liệu của các cơ quan bên ngoài phục vụ công tác của Sở TC...; + Yêu cầu triển khai nhiệm vụ khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và Đề án 06 của Sở TC tỉnh Khánh Hòa. <i>Tài liệu liên quan: Các kế hoạch dài hạn, ngắn hạn hằng năm, các quy chế, Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý; tài liệu về hoạt động xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.</i>
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	Để đảm bảo đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Sở TC đã xác định: 1. Nhận diện được các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL: Lãnh đạo và CCLĐ của Sở TC; Bộ TC; Tỉnh ủy, UBND tỉnh; các cơ quan HCNH trong và ngoài tỉnh, các đơn vị sự nghiệp công lập, các tổ chức và cá nhân có liên quan trong việc giải quyết công việc của Sở TC. 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan có liên quan đến HTQLCL: - Đảm bảo đúng thời gian và quy định của pháp luật; - Đơn giản, thuận tiện, rõ ràng, minh bạch; - Chủ động, đáp ứng yêu cầu đặt ra; - Đánh giá được hiệu quả công việc theo định lượng. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan: - Đảm bảo chất lượng, có hiệu lực hiệu quả; - Giải quyết công việc nhanh chóng, đầy đủ, thuận tiện;

	- Hải lòng đối với kết quả hoạt động công vụ của Sở TC; - Nâng cao hơn nữa chất lượng tham mưu, phục vụ; - Đánh giá thực chất hiệu quả công việc theo KPI. <i>Tài liệu liên quan:</i> Tài liệu về xem xét của lãnh đạo về HTQLCL hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	Phạm vi xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL và công bố phù hợp với TCVN ISO 9001: 2015 của Sở TC gồm: 1. Phạm vi áp dụng cho các đơn vị, bộ phận thuộc Sở TC: - Lãnh đạo Sở; - Các phòng, bộ phận của Sở TC: + Văn phòng Sở; + Phòng Pháp chế; + Phòng Kinh tế và Ngân sách; + Phòng Tài chính Hành chính sự nghiệp; + Phòng Quản lý Đầu tư công; + Phòng Quản lý Đầu tư ngoài ngân sách; + Phòng Quản lý Giá và Công sản; + Phòng Quản lý Doanh nghiệp. 2. Phạm vi áp dụng cho các hoạt động liên quan đến thực hiện TTHC cho tổ chức, công dân còn hiệu lực theo quy định hiện hành; bao gồm các lĩnh vực sau: 2.1. Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; 2.2. Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa; 2.3. Đăng ký kinh doanh tổ chức khoa học và công nghệ; 2.4. Đầu tư tại Việt Nam; 2.5. Đấu thầu, đầu tư theo phương thức đối tác công tư (PPP), lựa chọn nhà đầu tư; 2.6. Quản lý giá; 2.7. Nợ và kinh tế đối ngoại (ODA); 2.8. Hỗ trợ đầu tư; 2.9. Đăng ký hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội; 2.10. Đầu tư doanh nghiệp nhà nước; 2.11. Chăn nuôi; 2.12. Các hoạt động chung: Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Phòng, chống tham nhũng; Bồi thường nhà nước. <i>Tài liệu liên quan:</i> - Danh mục TTHC áp dụng HTQLCL theo Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

	- Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa quy định cơ cấu tổ chức của Sở TC.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	- HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở TC. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: Dịch vụ công quốc gia, Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Khánh Hòa, Hệ thống thông tin Quản lý Ngân sách và Kho bạc, Quản lý tiền lương, Quản lý giá và công sản, Quản lý CBCC, Phần mềm V-Office, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành tài chính, doanh nghiệp, trong đó các hệ thống sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. - Sở TC áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. Thực hiện xây dựng QTNB giải quyết TTHC, áp dụng QTNB UBND tỉnh ban hành/cập nhật trên Cổng dịch vụ công để giải quyết TTHC. - Sở TC thực hiện duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <u>Tài liệu liên quan:</u> - PL 1 - Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng. - Các phần mềm hệ thống sử dụng để giải quyết công việc. - Các QTNB giải quyết TTHC
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	1. Lãnh đạo Sở TC cung cấp bằng chứng về sự lãnh đạo và cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng các cách thức sau đây: - Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL; - Đảm bảo rằng chính sách chất lượng (CSCL) và các mục tiêu chất lượng (MTCL) được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; phù hợp với yêu cầu CCHC trong từng giai đoạn; - Đảm bảo rằng các CSCL được phổ biến đầy đủ và được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan; - Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp; - Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình; - Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; - Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; - Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến; - Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý;

	- Thúc đẩy cải tiến liên tục; - Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. 2. Hướng vào khách hàng - Đối với HTQLCL, Lãnh đạo Sở chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. - Để thực hiện các điều nêu trên, Lãnh đạo Sở TC đảm bảo: + Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định rõ ràng. + Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết kịp thời. + Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách chất lượng (CSCL)	- CSCL của Sở TC được Giám đốc Sở ban hành, đảm bảo định hướng và chi phối được chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. CSCL đảm bảo phù hợp với mục đích và bối cảnh của cơ quan, hỗ trợ định hướng chiến lược của cơ quan, phù hợp với yêu cầu CCHC trong từng giai đoạn. - CSCL được duy trì bằng thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai tại vị trí dễ thấy, cập nhật trên Website để toàn bộ mọi người trong cơ quan thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời để các bên quan tâm tiếp cận dễ dàng khi thích hợp. <i>Tài liệu liên quan: PL 2 - Chính sách chất lượng.</i>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	- Lãnh đạo Sở TC đảm bảo quy định tiêu chuẩn, phân công rõ trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan tham gia vào HTQLCL. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được giao theo quy định, theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt. - Lãnh đạo Sở TC xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: + Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn, quy định pháp luật hiện hành. + Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. + Báo cáo kịp thời kết quả thực hiện của HTQLCL. + Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL. + Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ Sở TC. + Đảm bảo tính toàn vẹn của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL đã được hoạch định và thực hiện.

	<u>Tài liệu liên quan:</u> - Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa quy định cơ cấu tổ chức của Sở TC. - Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 09/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Sở TC. - Đề án vị trí việc làm của Sở TC được thiết lập và phê duyệt.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro (RR) và cơ hội	- Hành động này nhằm đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, Sở TC phải xác định được các RR và cơ hội của mình, từ đó hoạch định các hành động để giải quyết RR và cơ hội. Đồng thời, phải đảm bảo ngăn ngừa sự không phù hợp (KPH), bao gồm cả đầu ra KPH và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các MTCL đã đặt ra của Sở TC. - Khi xác định các RR và cơ hội đối với HTQLCL, phải xem xét đến các vấn đề nội bộ và bên ngoài, yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan. - Khi xác định các RR và cơ hội của mình, Sở TC tập trung vào việc: + Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; + Nâng cao những tác động mong muốn và tạo ra những khả năng mới (thông qua việc cải thiện hiệu quả của các hoạt động, việc phát triển và ứng dụng công nghệ mới, giải pháp mới...); + Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm thiểu RR hoặc hành động phòng ngừa); + Đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. - Hoạt động này để thực hiện nguyên tắc tư duy dựa trên RR và Sở TC xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL. Việc áp dụng tư duy dựa trên RR giúp Sở TC xây dựng văn hóa chủ động và phòng ngừa hướng tới việc thực hiện tốt hơn và cải tiến cách thức thực hiện công việc nói chung. - Sở TC thực hiện nhiều hình thức khác nhau để xem xét, xác định RR và cơ hội, như: Các cuộc họp về định hướng chiến lược và xây dựng kế hoạch, họp giao ban, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp chuyên đề liên quan đến chất lượng, hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công... - Hành động mà Sở TC thực hiện để giải quyết RR sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, cụ thể: + Tránh RR bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải RR; + Loại bỏ RR (như sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong cơ quan);

	+ Chấp nhận RR để theo đuổi một cơ hội (như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới, giải pháp mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công hiệu quả hơn). + Chia sẻ RR (như làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; sử dụng công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ... để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài; lấy ý kiến thẩm định của cơ quan tư vấn, chuyên gia...); + Không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận RR, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của RR hoặc chi phí cho hành động cần thiết. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội, Biên bản các cuộc họp liên quan, các hồ sơ thực hiện các hành động giải quyết rủi ro liên quan.</i>
6.2. Mục tiêu chất lượng (MTCL) và hoạch định để đạt được mục tiêu	- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Sở TC đảm bảo thiết lập các MTCL hằng năm ở các cấp và đơn vị, bộ phận chức năng tham gia vào HTQLCL và các quá trình cần thiết của HTQLCL, MTCL của Sở TC đảm bảo: + Nhất quán với CSCL; + Đo lường được; + Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; + Liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng; phù hợp với định hướng trong từng giai đoạn; + Duy trì thông tin dạng văn bản về MTCL; - Hằng năm, Sở TC tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại Sở và các đơn vị. <i>Tài liệu liên quan: PL 3 - MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL, Báo cáo thực hiện MTCL.</i>
6.3. Hoạch định thay đổi	- Khi cần thiết phải có sự thay đổi nào đó (phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo Sở TC đảm bảo lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. - Việc hoạch định đảm bảo nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng của nó cũng như cân nhắc đến nguồn lực, đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của HTQLCL. <i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ xem xét lãnh đạo về HTQLCL, Biên bản cuộc họp liên quan đến hoạch định HTQLCL</i>
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	- Lãnh đạo Sở TC cam kết đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/cá nhân thông qua việc xác định đầy đủ và cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL, gồm:

	+ Nguồn nhân lực. + Cơ sở vật chất. + Môi trường làm việc. - Việc đảm bảo nguồn lực cần thiết cho HTQLCL nhằm: + Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL; + Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. - Lãnh đạo Sở TC thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. Đồng thời, các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo.
7.1.2. Con người	- Giám đốc Sở TC đảm bảo cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực cho vận hành hiệu quả HTQLCL cũng như quá trình nhận diện. Những CCLĐ thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công phải có đủ năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng, kinh nghiệm thích hợp. Việc đảm bảo nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của nhà nước và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền. - Lãnh đạo Sở TC thực hiện quán triệt cho CCLĐ thấy rõ tầm quan trọng của năng lực ảnh hưởng quyết định cuối cùng đến chất lượng công việc để mỗi người tự phấn đấu vươn lên hoàn thành nhiệm vụ được giao theo mục tiêu chất lượng đề ra. Sở TC có các biện pháp khuyến khích CCLĐ tự học và rèn luyện để nâng cao năng lực của mình. - Công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ hàng năm của Sở TC sẽ được phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ và theo chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh. Trình độ, năng lực của CCLĐ được xem xét, đánh giá qua mức độ hoàn thành nhiệm vụ vào cuối năm. - Việc đào tạo và trao đổi thông tin sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều phải nhận thức được: + CSCL và các MTCL liên quan; + Vị trí và vai trò từng người tham gia vào HTQLCL, sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; + Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. <i>Tài liệu liên quan: Đề án vị trí việc làm mới nhất; hồ sơ đào tạo và đánh giá CCLĐ chức hàng năm</i>
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	- Lãnh đạo Sở TC cam kết duy trì và nâng cao cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ đã phân cấp, phân quyền đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: + Trụ sở làm việc và các phương tiện cơ sở vật chất liên quan phục vụ cho hoạt động của cơ quan.

	+ Các máy móc, thiết bị; phần cứng, phần mềm. + Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. - Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định, đánh giá...) và tổ chức duy tu, bảo dưỡng, sửa chữa theo quy định. - Các thiết bị, máy móc, phương tiện làm việc... được giao trách nhiệm bảo quản, sử dụng rõ ràng. <i>Tài liệu liên quan: Hồ sơ các máy móc thiết bị, trụ sở...; hồ sơ kiểm tra xác nhận, duy tu, bảo dưỡng, sửa chữa; hồ sơ giao trách nhiệm bảo quản, sử dụng...</i>
7.1.4. Môi trường cho thực hiện các quá trình	Sở TC đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu khách hàng (đảm bảo diện tích, ánh sáng, nhiệt độ phòng làm việc, văn hóa công sở, chế độ công vụ, mối quan hệ của CCLĐ...).
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	- Sở TC xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan. - Sở TC đảm bảo việc kiểm tra/theo dõi để xác định tình trạng các kết quả của dịch vụ hành chính công, các quyết định hành chính của cơ quan luôn đảm bảo theo đúng các quy định. Sở TC cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy, phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức, công dân, bằng cách thức như sau: + Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. + Phân công các CC có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. + Trưởng các Phòng, ban có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả TTHC trước khi trình Lãnh đạo Sở phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. + Lãnh đạo Sở xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. - Sở TC sử dụng các số liệu thống kê trên phần mềm, số liệu báo cáo đã qua kiểm chứng để đo lường kết quả thực hiện các MTCL đặt ra hằng năm. <i>Tài liệu liên quan: Quyết định phân công công chức một cửa, bằng chứng phân công CC giải quyết trên dịch vụ công, báo cáo, kết quả trên phần mềm hệ thống, các số liệu thống kê trên các phần mềm...</i>
7.1.6. Tri thức của tổ chức	- Lãnh đạo Sở TC phân công, chỉ đạo bộ phận thích hợp lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm bảng xác định và quản lý các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: + Các nguồn lực nội bộ, như: Các bài học trong sinh hoạt học thuật, chuyên đề nội bộ phòng và cơ quan, các kiến thức trong các cuộc họp cơ

	quan, các kiến thức từ các chuyên gia của cơ quan, các tài sản trí tuệ, kinh nghiệm từ người làm việc lâu năm, các tài liệu và văn bản nội bộ cơ quan. + Các nguồn lực bên ngoài như: Các tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, giới học giả, các hội thảo và tập huấn, các tài liệu và văn bản bên ngoài, thông tin thu thập được từ các bên liên quan. - Các tri thức này sẽ được duy trì, và có sẵn ở mức độ cần thiết. - Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, Sở sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung. <u>Tài liệu liên quan:</u> - Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật liên quan đến hoạt động của Sở TC được cập nhật, chia sẻ lưu trữ, các hoạt động tuyên truyền, đào tạo tập huấn; hệ thống các quy trình giải quyết TTHC được xây dựng, phê duyệt và công khai. - PL 4 - Bảng quản lý tri thức
7.2. Năng lực	- Sở TC đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. - Để đạt được yêu cầu trên, Sở TC cam kết thực hiện những công việc như sau: + Phân công những người có kiến thức, năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của công việc. + Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. + Kiểm tra kết quả thực hiện, đồng thời tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. + Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc. <u>Tài liệu liên quan:</u> Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CCLĐ của cơ quan, hồ sơ kiểm tra và đánh giá, hồ sơ đánh giá CCLĐ hằng năm.
7.3. Nhận thức	- Sở TC đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: + CSCL của cơ quan. + Các MTCL chất lượng liên quan của Sở và phòng, bộ phận. + Vai trò của mình khi tham gia vào HTQLCL, sự đóng góp của mình đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. + Nắm vững kiến thức, văn bản trong công việc chuyên môn của mình; kiến thức về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; biết vận hành HTQLCL trong phạm vi được phân công. - Để thực hiện các yêu cầu nêu trên, Sở TC thực hiện: + Niêm yết và phổ biến CSCL tại vị trí dễ thấy của cơ quan, cung cấp đầy

	đủ trên Website, V-Office. + Công bố MTCL và phổ biến kế hoạch thực hiện đến từng người. + Cung cấp toàn bộ tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, hồ sơ vận hành chính của Sở TC trên Website, V-Office. + Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và các HTQLCL khác liên quan. + Tổ chức đào tạo, trao đổi, học tập kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ. + Phổ biến văn bản QPPL liên quan và hệ thống các quy trình giải quyết TTHC. <i>Tài liệu liên quan: Niêm yết CSCL, tài liệu và hồ sơ HTQLCL trên Website, V-Office, danh mục tài liệu và hồ sơ, quản lý tri thức.</i>
7.4. Trao đổi thông tin	Sở TC đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện đầy đủ. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm: - Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự KPH hoặc các khuyến nghị cải tiến. - Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. - Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. - Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (đánh giá nội bộ, đánh giá của bên thứ 2), kết quả của hoạt động kiểm tra CCHC, đánh giá xếp hạng thực hiện hoạt động CCHC, hoạt động chuyển đổi số. - Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CCLĐ cơ quan. - Trao đổi với các cơ quan chuyên môn. - Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, mạng xã hội, điện thoại, văn bản, V-Office, Cổng thông tin điện tử...
7.5. Thông tin dạng văn bản	- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <i>Trong bối cảnh sử dụng khái niệm “tài liệu” và “hồ sơ”, Sở TC xác định:</i> + <i>Tài liệu: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát HTQLCL.</i> + <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.</i> - Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát; mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình được thiết lập bằng văn bản, được thực hiện và duy trì. - Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.

	- Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL. Đây là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu của quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng còn bao gồm bất kỳ hồ sơ nào (giấy, điện tử, bằng chứng trên phần mềm...) cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sở TC thực hiện hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của HTQLCL. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan (<i>xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1</i>). <i>Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý RR, QTNB, QT trên Dịch vụ công.</i>
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Sở TC đảm bảo thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng, bao gồm: - Thông tin liên quan đến hoạt động chuyên môn, các dịch vụ hành chính công. - Xử lý các yêu cầu của khách hàng, bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. - Tiếp nhận và phản hồi đối với các yêu cầu và kiến nghị của khách hàng (kể cả các khiếu nại). - Thông tin về xử lý, kiểm soát các tài sản công. <i>Tài liệu liên quan: V-Office, Website, dịch vụ công; mạng xã hội; e-mail, điện thoại; các loại văn bản hành chính, các phần mềm hệ thống khác...</i>
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Sở TC sẽ nắm bắt: - Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. - Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng (giảm thời gian, sử dụng dịch vụ bưu điện, thực hiện qua phương tiện công nghệ thông tin..). - Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. - Các yêu cầu khác mà Sở TC xác định là cần thiết.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ được xác định, Sở TC sẽ xem xét đầy đủ các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: - Các yêu cầu dịch vụ được xác định rõ ràng; - Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp;

	- Các rủi ro đã được xác định và xem xét giải quyết.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), Sở TC sẽ có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo đầy đủ và cơ quan có đầy đủ kế hoạch, biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Không áp dụng, do hoạt động của Sở TC không có hoạt động này.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	- Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “<i>quá trình thuê bên ngoài</i>” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. - Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến các nội dung: + Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đặt ra. + Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. + Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <i>Mua hàng:</i> - Sở TC đảm bảo hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. - Sở TC tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu theo chế định, luật định. Sở TC cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. - Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về chỉ được chấp nhận sau khi được kiểm tra xác nhận đáp ứng được các yêu cầu đặt hàng/mua sắm. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó. - Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào, nhà cung cấp được lưu giữ hồ sơ. <i>Tài liệu liên quan:</i> Các Quy định pháp luật/Quy chế về đấu thầu, mua sắm tài sản công của nhà nước hiện hành; Quy chế chi tiêu nội bộ và quản lý tài

	<i>sản công; hồ sơ mua hàng và đánh giá.</i>
8.5. Thực hiện và cung cấp dịch vụ hành chính công	
Thực hiện và kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công	- Sở TC thực hiện và kiểm soát các hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công theo quy định của pháp luật, quy chế của UBND tỉnh và của cơ quan. - Trưởng các phòng, ban liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả hoạt động trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm: + Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có) đã được phê duyệt. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho CCLĐ sử dụng khi cần thiết. Đảm bảo sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan; + Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường quá trình thực hiện; + Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công; + Chỉ định những người có năng lực, kiến thức và trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và bao gồm bất kỳ phẩm chất nào được yêu cầu tại vị trí công việc; + Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của CCLĐ; + Thực hiện các hoạt động thông qua chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết TTHC. - Sở TC đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do cơ quan cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyển giao. - Mọi sản phẩm/dịch vụ do Sở TC tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ. - Hồ sơ nhận biết được ngày nhận, ngày và người giải quyết tại các khâu, ngày hoàn thành, trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức, công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ (như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ,...). - Sở TC đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức, công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét. - Mọi yêu cầu bổ sung hồ sơ phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung theo quy định; tránh bổ sung nhiều lần. - Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về

	tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét, theo quy định. - Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Sở TC sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra. - Hồ sơ giải quyết TTHC được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, quy định khi đưa vào giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, công dân. Đơn vị, bộ phận, CCLĐ giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này. - Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm: + Khắc phục hậu quả; + Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. Thực hiện các hành động phòng ngừa để tránh việc sai lỗi có thể lặp lại - Sở TC có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan cung cấp. - Sở TC xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. <i>Tài liệu, công cụ liên quan: V-Office; Cổng dịch vụ công quốc gia; các QTNB giải quyết TTHC; hồ sơ giải quyết TTHC; các quy định, quy chế, văn bản liên quan đến giải quyết TTHC.</i>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định như sau: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ TTHC mà khách hàng nộp tại Trung tâm PVHCC hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ công trực tuyến. - Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn. - Xem xét thể thức và nội dung văn bản của lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn đối với các dự thảo kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng. - Xem xét, duyệt các kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển cho Trung tâm PVHCC để chuyển giao cho khách hàng. <i>Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC (QTNB, QT trên cổng dịch vụ công quốc gia).</i>

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Sở TC có cơ chế để nhận biết và kiểm soát; đảm bảo việc thiết lập quy định, cơ chế xử lý. - Từng phòng, ban khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý theo quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. - Trường hợp vấn đề không phù hợp được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng và khách hàng sử dụng kết quả này thì Sở TC sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL</i>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	- Sở TC sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. - Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến. Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: + Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; + Mức độ hài lòng của khách hàng; + Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; + Hiệu quả của công tác hoạch định; + Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; + Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; + Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	- Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Sở TC thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem Sở có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. - Sở TC thực hiện đo lường sự thỏa mãn của khách hàng hằng năm, bằng phương pháp sử dụng kết quả khảo sát của Sở Nội vụ và được UBND tỉnh phê duyệt kết quả hằng năm. Ngoài ra, trong trường hợp cần thiết, Lãnh đạo Sở TC sẽ lập kế hoạch đo lường theo nhu cầu riêng của mình (đo lường bằng hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng, đánh giá của tổ chức/công dân khi thực hiện TTHC...). Các số liệu đo lường thu thập được là cơ sở để xem xét và phân tích, quả đánh giá, thực hiện các giải pháp khắc phục và cải tiến sau đánh giá.

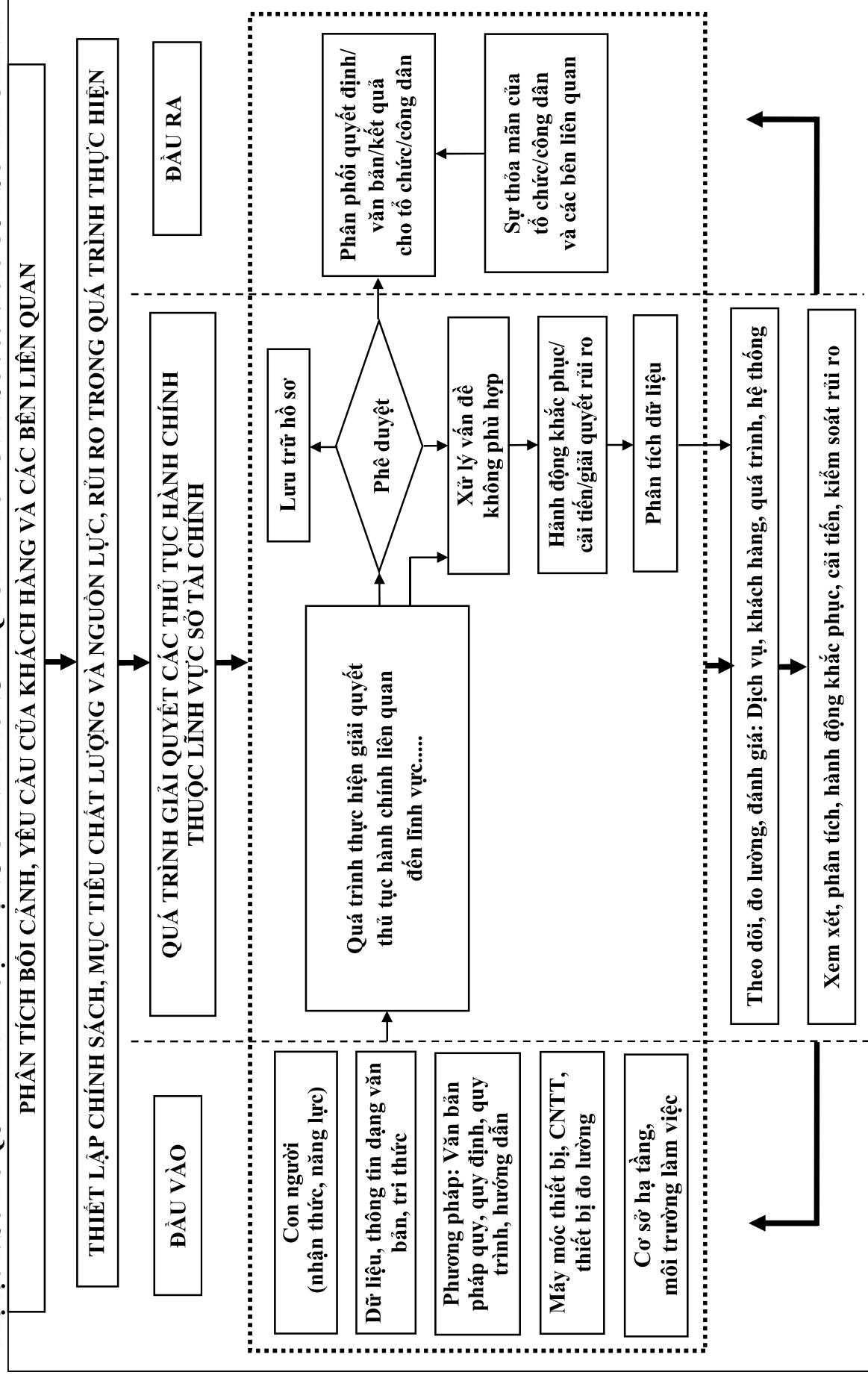
	<i>Tài liệu liên quan: Kết quả đo lường sự hài lòng do UBND tỉnh công bố; hồ sơ đo lường sự hài lòng của khách hàng của cơ quan (nếu có); báo cáo phân tích, đánh giá sự hài lòng của khách hàng, biện pháp nâng cao sự hài lòng.</i>
9.2. Đánh giá nội bộ (ĐGNB)	- Định kỳ hằng năm, tối thiểu 01 lần trong năm, Sở TC tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch để đảm bảo HTQLCL. - Hoạt động ĐGNB được duy trì để xem xét HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì. - Hoạt động ĐGNB HTQLCL tại Sở TC tuân thủ theo QT đã thiết lập; tập trung vào việc xem xét hoạt động giải quyết dịch vụ công tại cơ quan; đồng thời lưu giữ thông tin dạng văn bản để làm bằng chứng cho hoạt động này. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình ĐGNB HTQLCL</i>
9.3. Xem xét của lãnh đạo (XXLD)	- Lãnh đạo Sở TC thực hiện xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất; nếu cần thiết sẽ tổ chức cuộc XXLĐ chuyên đề, hoặc XXLĐ thông qua Báo cáo và ra Thông báo kết quả... để đảm bảo rằng HTQLCL luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét các CSCL, MTCL. - Hình thức hoạt động XXLĐ sẽ được xác định thông qua việc lập Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL hằng năm. - Hoạt động XXLĐ tại Sở TC đảm bảo đầy đủ đầu vào và đầu ra theo yêu cầu tại điều khoản 9.3.2 và 9.3.3 của TCVN ISO 9001:2015. - Hồ sơ hoạt động XXLĐ được lưu giữ thông tin dạng văn bản để làm bằng chứng về kết quả. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.</i>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	- Sở TC luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL. - Sở TC thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp XXLĐ, hoạt động đo lường sự hài lòng.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó của Sở TC; phòng, ban liên quan phải: - Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó; - Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân,

	tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác; nếu thấy cần, sẽ thực hiện các công việc như sau: + Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; + Yêu cầu xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; + Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; + Báo cáo bộ phận chức năng để cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); + Báo cáo bộ phận chức năng này để thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết); + Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra. - Bộ phận được xác định là nguyên nhân gây ra sự không phù hợp phải: + Xác định cụ thể nguyên nhân của sự không phù hợp; + Thực hiện bất kỳ hành động khắc phục, phòng ngừa cần thiết; + Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); + Đề xuất thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết); <i>Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý RR</i>
10.3. Cải tiến liên tục	Sở TC thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp XXLĐ; hoạt động quản lý RR, hoạt động đo lường sự hài lòng. <i>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL; Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý RR.</i>

PHỤ LỤC

- Phụ lục 1 (PL 1): Sơ đồ tương tác các quá trình chính của HTQLCL
- Phụ lục 2 (PL 2): Chính sách chất lượng
- Phụ lục 3 (PL 3): MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL; Báo cáo thực hiện MTCL
- Phụ lục 4 (PL 4): Bảng xác định và quản lý tri thức

Phụ lục 1. SƠ ĐỒ QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRONG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 CỦA SỞ TÀI CHÍNH



Phụ lục 2
CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“.....”

Lãnh đạo và toàn thể công chức, người lao động của Sở Tài chính tỉnh Khánh Hòa cam kết:

1. Đảm bảo
2.
3.
-

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

GIÁM ĐỐC

(ký tên, đóng dấu)

Phụ lục 3

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

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

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
CỦA SỞ TÀI CHÍNH/PHÒNG, BAN.....

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

Khánh Hòa, ngày.....tháng..... năm

LÃNH ĐẠO SỞ TÀI CHÍNH/TRƯỞNG PHÒNG, BỘ PHẬN

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI CHÍNH

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

**BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM
CỦA SỞ TÀI CHÍNH/PHÒNG, BAN.....**

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

Khánh Hòa, ngày.....tháng..... năm
LÃNH ĐẠO SỞ TÀI CHÍNH/TRƯỞNG PHÒNG, BỘ PHẬN

Phụ lục 4
BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ QUẢN LÝ TRI THỨC CỦA SỞ TÀI CHÍNH/PHÒNG, BAN.....

TT	MẢNG/ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẬP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						

Phê duyệt

Khánh Hòa, ngày tháng..... năm

Người cập nhật