

SỞ NỘI VỤ
BAN CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN ISO

.....

MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2015

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Thị Mỹ Hạnh	Trần Đình Trung	Nguyễn Phi Quang
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó giám đốc Phó Ban Chỉ đạo ISO	Giám đốc Trưởng ban Chỉ đạo ISO

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Nội vụ, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là Sở Nội vụ) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); 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 Sở Nội vụ; nêu cách để Sở Nội vụ đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của Sở Nội vụ làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Lịch sử hình thành:

Ngày 16/5/1946 Hội đồng nhân dân tỉnh Hà Tĩnh đã họp phiên đầu tiên, quyết định những vấn đề quan trọng về phát triển kinh tế và văn hóa ở địa phương, cải cách dân chủ, cải cách xã hội và xây dựng lực lượng vũ trang của tỉnh, bầu ra Ủy ban hành chính tỉnh.

Năm 1976, nhập hai tỉnh Nghệ An và Hà Tĩnh thành tỉnh Nghệ Tĩnh. Ban Tổ chức Chính quyền tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác tổ chức chính quyền và hình thành hệ thống tổ chức nhà nước từ tỉnh đến huyện.

Tháng 9, năm 1991, tỉnh Hà Tĩnh được tái lập theo Nghị quyết kỳ họp thứ 9 Quốc hội khóa VIII. Ngày 07/9/1991, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 54/QĐ-UB về việc thành lập tổ chức bộ máy các sở, ban, ngành cấp tỉnh gồm 31 đơn vị trong đó có Ban Tổ chức chính quyền tỉnh.

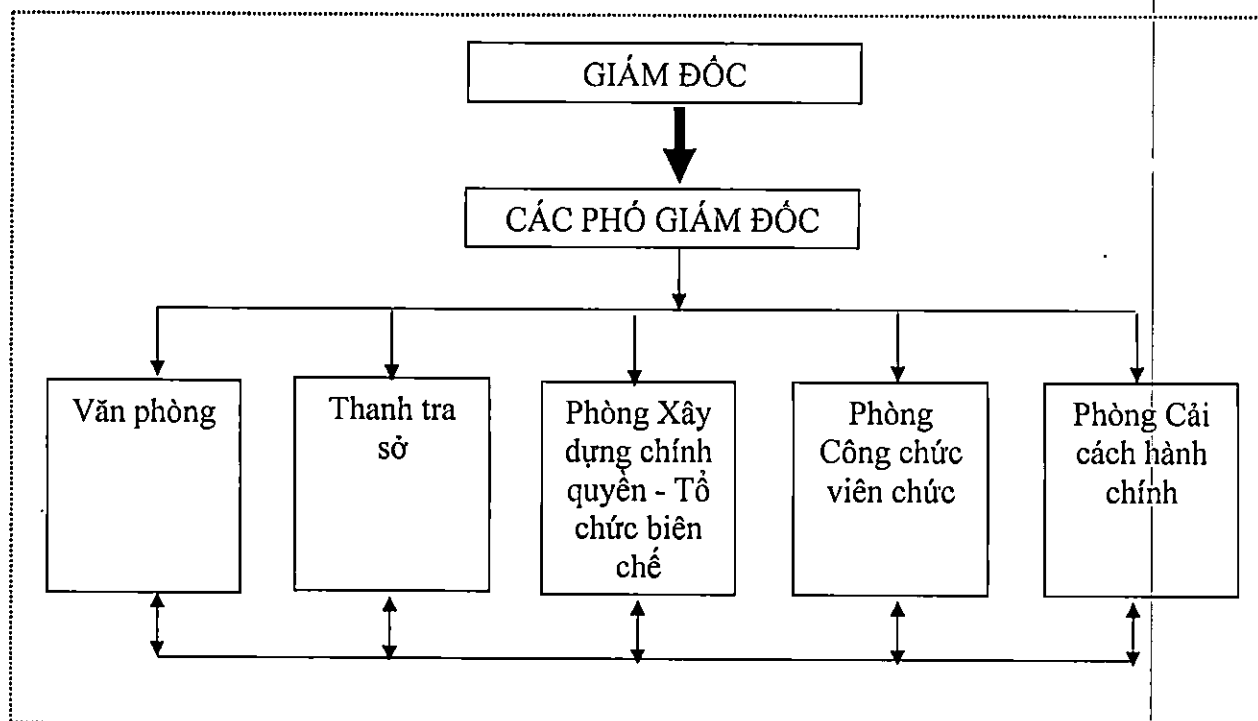
Ngày 20/11/2003, Thủ tướng Chính phủ ra quyết định số 248/2003/QĐ-TTg về việc đổi tên Ban Tổ chức chính quyền thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành Sở Nội vụ. Ủy ban nhân dân tỉnh đã có Quyết định số 01/2004/QĐ-UB-TC về việc đổi tên Ban Tổ chức chính quyền tỉnh thành Sở Nội vụ Hà Tĩnh.

Thực hiện Nghị định số 13/2008/NĐ-CP của Chính phủ Quy định tổ chức các Sở Nội vụ chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ quyền hạn của Sở Nội vụ lần lượt được quy định tại các Quyết định: Quyết định số 30/2008/QĐ-UBND ngày 09/9/2008; Quyết định số 19/2011/QĐ-UBND ngày 15/7/2011; Quyết định số 49/2012/QĐ-UBND ngày 28/8/2012..

Năm 2015, thực hiện Nghị định số 24/2014/NĐ-CP và Thông tư số 15/2014/TT-BNV ngày 31/10/2014 của Bộ Nội vụ, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định tại: Quyết định số 09/2015/QĐ-UBND ngày 26/02/2015 và Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 10/5/2019.

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ.

1.2.1. Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

Chức năng nhiệm vụ quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-UBND ngày 26/02/2015 của UBND tỉnh:

“1. Trình Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh dự thảo các quyết định, chỉ thị; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, năm năm, hàng năm; các đề án, dự án và chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Nội vụ trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án, chương trình đã được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, kiểm tra, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao.

3. Về tổ chức bộ máy:

a) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc phân cấp quản lý tổ chức bộ máy đối với các Sở Nội vụ chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã;

b) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh đề án thành lập, sáp nhập, chia tách, giải thể các Sở Nội vụ chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã để trình cấp có thẩm quyền quyết định theo quy định;

c) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;

d) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc xây dựng đề án thành lập, tổ chức lại, giải thể các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh để trình cấp có thẩm quyền quyết định theo quy định;

đ) Thẩm định về nội dung đối với dự thảo văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Sở Nội vụ chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh. Thẩm định đề án thành lập, tổ chức

lại, giải thể các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh;

e) Thẩm định việc thành lập, kiện toàn, sáp nhập, giải thể các tổ chức phối hợp liên ngành thuộc thẩm quyền quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật;

g) Phối hợp với các Sở Nội vụ chuyên môn cùng cấp hướng dẫn Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã;

h) Chủ trì, phối hợp với các Sở Nội vụ chức năng có liên quan của tỉnh hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện phân loại, xếp hạng đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh theo quy định của pháp luật.

i) Phối hợp tham gia thực hiện nhiệm vụ đổi mới doanh nghiệp.

4. Về quản lý, sử dụng biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập:

a) Thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kế hoạch biên chế công chức, kế hoạch số lượng người làm việc hàng năm của các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh để Ủy ban nhân dân tỉnh trình Bộ Nội vụ theo quy định;

b) Giúp Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân cùng cấp quyết định tổng biên chế công chức trong các Sở Nội vụ của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã trong phạm vi biên chế công chức được Bộ Nội vụ giao;

c) Căn cứ ý kiến thẩm định của Bộ Nội vụ, giúp Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân cùng cấp phê duyệt tổng số người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; chủ trì tham mưu và giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai và kiểm tra việc thực hiện sau khi Hội đồng nhân dân cùng cấp phê duyệt;

d) Hướng dẫn quản lý, sử dụng biên chế công chức, số lượng người làm việc đối với các Sở Nội vụ chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã và các đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định;

đ) Tổng hợp, thống kê, báo cáo biên chế, số lượng người làm việc và việc thực hiện biên chế công chức, số lượng người làm việc trong các Sở Nội vụ, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

5. Về quản lý vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức (gọi chung là cơ cấu chức danh công chức, viên chức):

a) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh quản lý xây dựng đề án vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức hoặc đề án điều chỉnh vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức theo quy định;

b) Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định đề án vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức hoặc đề án điều chỉnh vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức trong các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh quản lý theo quy định;

c) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp danh mục vị trí việc làm, xây dựng đề án vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức hoặc đề án điều chỉnh vị trí việc làm và cơ cấu chức danh công chức, viên chức của các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh quản lý để Ủy ban nhân dân tỉnh gửi Bộ Nội vụ phê duyệt theo quy định;

d) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phân cấp hoặc ủy quyền thực hiện việc sử dụng, quản lý vị trí việc làm và cơ cấu chức danh công chức, viên chức trong các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh quản lý theo quy định của pháp luật.

6. Về tổ chức chính quyền:

a) Hướng dẫn tổ chức và hoạt động của các Sở Nội vụ thuộc bộ máy chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn theo quy định của pháp luật;

b) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc tổ chức và hướng dẫn công tác bầu cử đại biểu Quốc hội và bầu cử đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

c) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch, Phó Chủ tịch và các thành viên khác của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc trình cấp có thẩm quyền phê chuẩn kết quả bầu cử, phê chuẩn việc miễn nhiệm, bãi nhiệm đối với các chức danh bầu cử theo quy định của pháp luật;

đ) Thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê chuẩn kết quả bầu cử, phê chuẩn việc miễn nhiệm, bãi nhiệm đối với thành viên Ủy ban nhân dân huyện theo quy định của pháp luật;

e) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thống kê, tổng hợp, báo cáo số lượng, chất lượng đại biểu Hội đồng nhân dân, thành viên Ủy ban nhân dân các cấp theo quy định;

g) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, ở Sở Nội vụ hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập, ở doanh nghiệp trong địa bàn tỉnh và việc thực hiện công tác dân vận của chính quyền theo quy định của pháp luật;

h) Hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của thôn, tổ dân phố theo quy định của pháp luật;

i) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã, Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc xây dựng, thực hiện các văn bản, đề án liên quan đến công tác xây dựng nông thôn mới theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo quy định của pháp luật.

7. Về công tác địa giới hành chính và phân loại đơn vị hành chính:

a) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác quản lý địa giới hành chính trên địa bàn theo quy định của pháp luật và theo hướng dẫn của Sở Nội vụ nhà nước có thẩm quyền;

b) Thẩm định, trình Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các đề án, văn bản liên quan đến việc thành lập, giải thể, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính, đổi tên đơn vị hành chính, phân loại đơn vị hành chính trong địa bàn tỉnh để Ủy ban nhân dân tỉnh trình cấp có thẩm quyền quyết định, hoặc để Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật;

c) Hướng dẫn và tổ chức triển khai thực hiện các đề án, văn bản liên quan đến công tác địa giới đơn vị hành chính, đổi tên đơn vị hành chính, phân loại đơn vị hành chính trong địa bàn tỉnh sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

d) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý hồ sơ, bản đồ địa giới, mốc, địa giới hành chính của tỉnh theo quy định của pháp luật.

8. Về cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức cấp xã và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã:

a) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các văn bản về tuyển dụng, sử dụng và quản lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức cấp xã theo quy định của pháp luật; tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản về quản lý và sử dụng những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã theo quy định của pháp luật;

b) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn, chức danh đối với Trưởng, Phó các Sở Nội vụ, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ và đối với Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng Phòng Nội vụ trong địa bàn tỉnh;

c) Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc tiếp nhận, sử dụng, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, luân chuyển, biệt phái, nâng bậc lương, bổ nhiệm ngạch, chuyển ngạch, thay đổi chức danh nghề nghiệp, đánh giá, phân loại, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng và các chế độ, chính sách khác đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của Đảng, Nhà nước và phân cấp quản lý cán bộ của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc tuyển dụng công chức, viên chức; thi điểm thi tuyển chức danh lãnh đạo, quản lý; thi nâng ngạch công chức; thi hoặc xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp đối với viên chức theo quy định của pháp luật và theo phân cấp quản lý cán bộ của Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức thuộc diện Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý theo quy định của pháp luật;

e) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định về tiêu chuẩn chức danh cán bộ, công chức, viên chức; về cơ cấu cán bộ, cơ cấu chức danh công chức, viên chức theo quy định của pháp luật;

g) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức cấp xã, những người

hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; việc thực hiện chế độ, chính sách và công tác quản lý hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật;

h) Hướng dẫn, thống kê, kiểm tra việc thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ không chuyên trách ở thôn, tổ, dân phố.

i) Thực hiện quản lý nhà nước đối với cán bộ quản lý doanh nghiệp và người đại diện phần vốn nhà nước trong doanh nghiệp Nhà nước do Ủy ban nhân dân tỉnh là chủ sở hữu.

9. Về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức cấp xã (trong khoản này gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức):

a) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành chế độ, chính sách khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh học tập để nâng cao trình độ, năng lực công tác;

b) Phối hợp với các Sở Nội vụ có liên quan trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc bố trí, phân bổ kinh phí đối với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh theo quy định;

c) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý; giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai thực hiện quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức sau khi được phê duyệt;

d) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện chế độ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức theo quy định; tổng hợp, báo cáo kết quả hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hàng năm gửi Bộ Nội vụ theo quy định.

10. Về thực hiện chế độ, chính sách tiền lương:

a) Tổng hợp danh sách, hồ sơ, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đề nghị Bộ Nội vụ cho ý kiến thống nhất trước khi ký quyết định nâng bậc lương trước thời hạn đối với cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh xếp lương ở ngạch chuyên viên cao cấp và các ngạch, chức danh tương đương ngạch chuyên viên cao cấp theo quy định;

b) Quyết định theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định việc nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn, nâng lương vượt bậc và các chế độ, chính sách về tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Hướng dẫn, kiểm tra, giải quyết theo thẩm quyền hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền giải quyết những vướng mắc trong việc thực hiện chính sách, chế độ tiền lương, phụ cấp, sinh hoạt phí và tiền thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong Sở Nội vụ, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập của tỉnh theo quy định.

11. Về cải cách hành chính; cải cách chế độ công vụ, công chức:

a) Trình Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai công tác cải cách hành chính của tỉnh theo các nghị quyết, chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của Chính phủ;

b) Trình Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định phân công các Sở Nội vụ chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì hoặc phối hợp thực hiện các nội dung, công việc của cải cách hành chính, bao gồm: cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách tài chính công, hiện đại hóa nền hành chính;

c) Trình Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định các biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính, đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức;

d) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các Sở Nội vụ chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã và Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức theo chương trình, kế hoạch, đề án cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

đ) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa liên thông hiện đại tại các Sở Nội vụ hành chính nhà nước ở địa phương;

e) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đánh giá, tổng hợp chung kết quả thực hiện các nhiệm vụ về cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức của các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, của Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã và Ủy ban nhân dân cấp xã; xây dựng và thực hiện chế độ báo cáo về công tác cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức theo quy định;

g) Chủ trì, phối hợp với các Sở Nội vụ có liên quan hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ trong lĩnh vực cải cách hành chính cho công chức chuyên trách cải cách hành chính ở các Sở Nội vụ, tổ chức, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã.

12. Về công tác tổ chức hội; quỹ xã hội, quỹ từ thiện (gọi chung là quỹ):

a) Thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép thành lập, chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, giải thể, đổi tên và phê duyệt điều lệ đối với hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh theo quy định của pháp luật;

b) Thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cấp giấy phép thành lập và công nhận điều lệ, cho phép hợp nhất, sáp nhập, chia, tách, giải thể, đổi tên, đình chỉ, tạm đình chỉ hoạt động, cho phép quỹ hoạt động trở lại sau khi bị tạm đình chỉ, công nhận quỹ đủ điều kiện hoạt động, công nhận thành viên Hội đồng quản lý quỹ, cho phép thay đổi hoặc cấp lại giấy phép thành lập, thu hồi giấy phép thành lập, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với quỹ có phạm vi hoạt động trong tỉnh và quỹ có tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản để thành lập, hoạt động trong phạm vi huyện, xã;

c) Căn cứ tình hình thực tế ở địa phương, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã quyết định việc thực hiện công tác quản lý đối với hội có phạm vi hoạt động trong xã, quỹ có phạm vi hoạt động trong huyện, xã theo quy định của pháp luật;

d) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép hội có phạm vi hoạt động trong cả nước, hội có phạm vi hoạt động liên tỉnh đặt văn phòng đại diện của hội ở địa phương theo quy định của pháp luật;

đ) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về hội, quỹ đối với các hội, quỹ hoạt động trong phạm vi tỉnh. Xử lý theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật về hội, quỹ;

e) Chủ trì, phối hợp với các Sở Nội vụ chuyên môn cùng cấp trình Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định việc hỗ trợ và thực hiện các chế độ, chính sách khác đối với tổ chức hội, quỹ theo quy định của pháp luật.

13. Về công tác văn thư, lưu trữ:

a) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và hướng dẫn thực hiện các chế độ, quy định về công tác văn thư, lưu trữ theo quy định của pháp luật;

b) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác quản lý lưu trữ thông tin số trong các Sở Nội vụ, đơn vị nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

c) Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Danh mục tài liệu hết giá trị của Lưu trữ lịch sử của tỉnh, quyết định hủy tài liệu hết giá trị tại Lưu trữ lịch sử của tỉnh theo quy định của pháp luật;

d) Thẩm định Danh mục tài liệu hết giá trị cần hủy tại Lưu trữ Sở Nội vụ đối với Sở Nội vụ, tổ chức thuộc nguồn nộp lưu tài liệu vào Lưu trữ lịch sử của tỉnh; quyết định việc hủy tài liệu có thông tin trùng lặp tại Lưu trữ lịch sử của tỉnh theo quy định của pháp luật;

đ) Nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ vào công tác văn thư, lưu trữ;

e) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ văn thư, lưu trữ đối với đội ngũ công chức, viên chức làm công tác văn thư, lưu trữ;

g) Kiểm tra việc thực hiện các chế độ, quy định về công tác văn thư, lưu trữ; giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về văn thư, lưu trữ;

h) Thực hiện công tác báo cáo, thống kê về văn thư, lưu trữ theo quy định của pháp luật;

i) Thực hiện nhiệm vụ của Lưu trữ lịch sử của tỉnh, gồm: Trình cấp có thẩm quyền ban hành Danh mục Sở Nội vụ, tổ chức thuộc nguồn nộp lưu tài liệu và phê duyệt Danh mục tài liệu nộp lưu vào Lưu trữ lịch sử của tỉnh; hướng dẫn các Sở Nội vụ, tổ chức thuộc nguồn nộp lưu tài liệu chuẩn bị tài liệu nộp lưu; thu thập, chỉnh lý, xác định giá trị, thống kê, tu bổ phục chế, bảo hiểm, bảo quản, giải mật

tài liệu lưu trữ lịch sử và tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ theo quy định của pháp luật;

k) Cấp, cấp lại, thu hồi chứng chỉ hành nghề lưu trữ cho cá nhân có đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật;

l) Thực hiện các hoạt động dịch vụ lưu trữ theo quy định của pháp luật.

14. Về công tác thanh niên:

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và các Sở Nội vụ, tổ chức có liên quan của tỉnh trong việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho thanh niên, trong việc thực hiện cơ chế, chính sách đối với thanh niên và công tác thanh niên theo quy định; giải quyết những vấn đề quan trọng, liên ngành về thanh niên và công tác thanh niên;

b) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về thanh niên và công tác thanh niên; việc thực hiện chính sách, chế độ trong tổ chức và quản lý thanh niên, công tác thanh niên của tỉnh;

c) Thực hiện chế độ, chính sách đối với thanh niên theo quy định của pháp luật và theo phân công, phân cấp của các Sở Nội vụ có thẩm quyền.

15. Thực hiện hợp tác quốc tế về công tác nội vụ và các lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

16. Thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác nội vụ theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh; thực hiện các quy định về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, các quy định về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; xử lý theo thẩm quyền các vi phạm pháp luật, hoặc tham mưu cho cấp có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật trên các lĩnh vực công tác được giao theo quy định của pháp luật.

17. Hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ về công tác nội vụ và các lĩnh vực khác được giao đối với các Sở Nội vụ hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh, đối với Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã, Ủy ban nhân dân cấp xã. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước theo các lĩnh vực công tác được giao đối với các tổ chức của các Bộ, ngành Trung ương và địa phương khác đặt trụ sở trên địa bàn tỉnh.

18. Tổng hợp, thống kê theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ về tổ chức Sở Nội vụ hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; số lượng các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã, số lượng thôn, tổ dân phố; số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức cấp xã, những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; công tác văn thư, lưu trữ nhà nước; công tác tôn giáo; công tác thi đua, khen thưởng; công tác thanh niên và các lĩnh vực khác được giao.

19. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn, nghiệp vụ được giao.

20. Chỉ đạo và hướng dẫn tổ chức các hoạt động dịch vụ công trong các lĩnh vực công tác thuộc phạm vi quản lý của Sở Nội vụ.

21. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Nội vụ về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định.

22. 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 Sở Nội vụ, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ; quản lý hồ sơ, quyết định việc tuyển dụng, tiếp nhận, sử dụng, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, biệt phái, nâng bậc lương, bổ nhiệm ngạch, chuyển ngạch, thay đổi chức danh nghề nghiệp, đánh giá, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng và các chế độ, chính sách khác đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Nội vụ theo quy định và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh. Thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, pháp chế và kiểm soát thủ tục hành chính của Sở.

23. Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật và theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

24. Quy định cụ thể về mối quan hệ công tác và trách nhiệm của người đứng đầu các Sở Nội vụ, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ theo quy định của pháp luật.

25. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao và theo quy định hiện hành”

1.3. Thành tích đã đạt được:

- Huân chương lao động hạng Nhất (năm 2013);
- Huân chương lao động hạng Ba (năm 2000);
- Huân chương lao động hạng Nhì (năm 2005);
- Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ (năm 2009);
- Bức trướng của TU, HĐND, UBND, UBMTTQ tỉnh (năm 2005);
- Được UBND tỉnh công nhận đơn vị văn hoá (năm 2005);
- Bằng khen của Bộ Nội vụ, Bằng khen của UBND tỉnh (liên tục nhiều năm);
- Cờ thi đua xuất sắc của UBND tỉnh năm 2011;
- Cờ thi đua xuất sắc của UBND tỉnh năm 2012;
- Cờ thi đua xuất sắc của Bộ Nội vụ năm 2012.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
-------------------------------------------------	--------------------------

4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định HTQLCL, Sở Nội vụ sẽ 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.</p> <p>Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà Sở Nội vụ cần nhận diện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vấn đề nội bộ:<ul style="list-style-type: none">+ Cơ cấu tổ chức;+ Nhân sự;+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất;+ Trao đổi thông tin nội bộ;...- Vấn đề bên ngoài:<ul style="list-style-type: none">+ Môi trường pháp lý;+ Các vấn đề an ninh, chính trị;+ Các nhà cung cấp bên ngoài;+ Vấn đề văn hoá;...
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Sở Nội vụ cần:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các Sở Nội vụ quản lý, các Sở Nội vụ, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân....2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL.3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL.3. Sở Nội vụ xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Sở Nội vụ nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của Sở Nội vụ.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ	<ul style="list-style-type: none">• HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở Nội vụ. Sở Nội vụ lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông,

<p>thông</p>	<p>quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, trang thiết bị..., sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ 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. • Sở Nội vụ phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của Sở Nội vụ. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p>
<p>5. SỰ LÃNH ĐẠO</p>	
<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo Sở Nội vụ 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 cách: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL. 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của Sở Nội vụ. 3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Sở Nội vụ. 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Sở Nội vụ khi phù hợp. 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. 7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. 8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục. 11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. <p>* Hướng vào khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đối với HTQLCL, Lãnh đạo Sở Nội vụ 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

	<p>của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: <ol style="list-style-type: none"> Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng Sở Nội vụ làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách	<ul style="list-style-type: none"> Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của Sở Nội vụ ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của Sở Nội vụ, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ Sở Nội vụ để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.02 Chính sách chất lượng.</i></p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo Sở Nội vụ phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong Sở Nội vụ. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo Sở Nội vụ ban hành. Lãnh đạo Sở Nội vụ xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: <ol style="list-style-type: none"> Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ Sở Nội vụ. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<ul style="list-style-type: none"> Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, Sở Nội vụ xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn ngừa sự không phù hợp, bao gồm cả đầu ra không phù hợp và xác định các cơ hội có thể nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng hay đạt được các mục tiêu

chất lượng của Sở Nội vụ.

- Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét.

- Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc Sở Nội vụ không đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân.

- Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn.

- Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, Sở Nội vụ cần tập trung vào việc:

- a) mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

- b) 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,...);

- c) ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa);

- d) đạt được cải tiến để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Đây chính là việc chấp nhận cách tiếp cận tư duy dựa trên rủi ro và Sở Nội vụ cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL.

- Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. **Sở Nội vụ có thể lựa chọn các phương pháp thích hợp với nhu cầu của mình.** TCVN IEC/ISO 31010 cung cấp danh mục các công cụ và kỹ thuật đánh giá rủi ro có thể được xem xét, tùy thuộc vào bối cảnh của Sở Nội vụ. Khi xác định rủi ro và cơ hội, Sở Nội vụ có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), Phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích mối nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP).

Sở Nội vụ sẽ quyết định phương pháp và công cụ nào mình nên sử dụng. Các cách tiếp cận đơn giản hơn có thể xem xét như phương pháp động não tập thể, phương pháp có cấu trúc điều gì - nếu (SWIFT) hoặc ma trận về hệ quả và khả năng xảy ra. Sở Nội vụ có thể tham khảo **HD.02 Hướng dẫn quản**

	<p><i>lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính hoặc định lượng).</i></p> <p>Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Có nhiều hình thức khác nhau để có thể xem xét, xác định rủi ro và cơ hội, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau về chất lượng, họp thiết lập mục tiêu chất lượng, giai đoạn hoạch định việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công... • Hành động của Sở Nội vụ có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: <ol style="list-style-type: none"> a) tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; b) loại bỏ rủi ro, ví dụ bằng cách sử dụng các phương án để tuyển dụng, đào tạo, hỗ trợ nhân viên có ít kinh nghiệm trong Sở Nội vụ; c) chấp nhận rủi ro để theo đuổi một cơ hội, như đầu tư vào các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp dịch vụ hành chính công trở nên hiệu quả hơn. d) chia sẻ rủi ro, ví dụ bằng cách làm việc trực tiếp, định kỳ hoặc lấy ý kiến của tổ chức, công dân để tạo thuận lợi cho quá trình thuê bên ngoài (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính. e) không hành động, khi Sở Nội vụ tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. <p>Sở Nội vụ có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với hệ thống quản lý chất lượng và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính và phương pháp định lượng).</i></p>
<p>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Sở Nội vụ phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. • Mục tiêu chất lượng của Sở Nội vụ có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt

	<p>động năm của Sở Nội vụ hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của Sở Nội vụ hoặc quyết định giao nhiệm vụ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Định kỳ, các Sở Nội vụ tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...
6.3. Hoạch định thay đổi	<ul style="list-style-type: none"> • Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo Sở Nội vụ phải lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. • Phải 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.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. • Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. • Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Con người	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của Sở Nội vụ • Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. • Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo

	<p>chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. <ul style="list-style-type: none"> • Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định. • Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.
<p>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</p>	<p>Sở Nội vụ 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 hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.</p>
<p>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</p>	<p>Mục đích của điều này là đảm bảo rằng Sở Nội vụ 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 Sở Nội vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, Sở Nội vụ 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trường các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Lãnh đạo Sở Nội vụ xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. • Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, Sở Nội vụ cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các Sở Nội vụ không sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì không phải thực hiện việc liên kết chuẩn đo lường.
<p>7.1.6. Tri thức của tổ chức</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có

	<p>được từ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. <ul style="list-style-type: none"> • Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết. • Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, Sở Nội vụ sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.
7.2. Năng lực	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. • Để thực hiện được điều này Sở Nội vụ sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của Sở Nội vụ. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. • Để thực hiện điều này Sở Nội vụ sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Sở Nội vụ đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
<p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; Sở Nội vụ có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này Sở Nội vụ xác định:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng. - 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 Hệ thống quản lý chất lượng. <ul style="list-style-type: none"> • 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 bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, 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. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i></p>
<p>8. THỰC HIỆN</p>	
<p>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</p>	<p>Sở Nội vụ sẽ 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 hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các</p>

	thông tin liên quan đến bối cảnh của Sở Nội vụ 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.	
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ		
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Sở Nội vụ thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. 	
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 Nội vụ sẽ nắm bắt: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà Sở Nội vụ xác định. 	
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, Sở Nội vụ sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Sở Nội vụ có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà Sở Nội vụ cung cấp. 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét. 	
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), Sở Nội vụ phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; khách hàng, các bên liên quan phải được thông báo và có 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	Phần lớn các Sở Nội vụ tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển.	
8.4. Kiểm soát quá	<ul style="list-style-type: none"> • Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được 	

<p>trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp</p>	<p>coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của Sở Nội vụ 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Sở Nội vụ trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với nội dung mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. <p>Mua hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của Sở Nội vụ. 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 Nội vụ cũng 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. Sở Nội vụ 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 sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của Sở Nội vụ không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của Sở Nội vụ có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
<p>8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	
<p>8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, Sở Nội vụ xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp. 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

	<ul style="list-style-type: none"> Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Sở Nội vụ đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ). Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, Sở Nội vụ đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Sở Nội vụ 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.5.4. Bảo toàn	<p>Sở Nội vụ sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, Sở Nội vụ có trách nhiệm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	<p>Sở Nội vụ 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> <i>PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i></p>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>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.</p>

	<p>Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 của hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
<p>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Nội vụ phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã 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. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i></p>
<p>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</p>	
<p>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</p>	
<p>9.1.1. Khái quát</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ 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: <ul style="list-style-type: none"> Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
<p>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Sở Nội vụ thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem Sở

	<p>Nội vụ có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sở Nội vụ xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thoả mãn của khách hàng ...).
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ Sở Nội vụ tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn 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.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <p><i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.</i></p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo Sở Nội vụ tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thoả 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 Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. Sở Nội vụ phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Sở Nội vụ phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp; Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện;

	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần thiết). - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra.
<p>10.3. Cải tiến liên tục</p>	<p>Sở Nội vụ thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ;</i> - <i>HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i>

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Mọi việc làm của tập thể Lãnh đạo và cán bộ, công chức Sở Nội vụ đều đảm bảo nguyên tắc và hướng tới phương châm:

“KỶ CƯƠNG, LIÊM CHÍNH, SÁNG TẠO, HIỆU QUẢ”

Để đáp ứng được điều này, Sở Nội vụ cam kết:

1. Thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước về công tác Nội vụ theo đúng quy định của pháp luật; xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn cho từng phòng chuyên môn và cá nhân.
2. Phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ trọng tâm công tác của năm đã đề ra.
3. TTHC được giải quyết theo đúng quy định, được xử lý nhanh hơn trước thời gian quy định tại Văn bản pháp quy liên quan và phiếu hẹn trả kết quả của khách hàng; không có khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về việc xử lý thủ tục hành chính tại đơn vị.
4. Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
5. Cán bộ công chức các phòng, đơn vị thuộc Sở triển khai thực hiện và thấu hiểu các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.

Hà Tĩnh, ngày 13 tháng 11 năm 2019

GIÁM ĐỐC
SỞ NỘI VỤ
TỈNH HÀ TĨNH
Nguyễn Phi Quang