

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NỘI VỤ

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ:	STCL
LẦN BAN HÀNH:	01
NGÀY BAN HÀNH:	20/06/2014

Quảng Bình, tháng 06 năm 2014

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	
1. GIỚI THIỆU CHUNG	1
1.1. Lịch sử hình thành	
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ	1
1.3. Thành tích đã đạt được	3
2. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	4
3. NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI	4
4. MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH	4
5. DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ƯNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008	4
6. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008	4

Trách nhiệm	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	P.Chánh Văn phòng	Đại diện lãnh đạo	Giám đốc
Chữ ký	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>
Họ và tên	Lê Nam Trung	Hoàng Văn Cường	Nguyễn Văn Sơn

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

PHẦN I. GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng là tài liệu tổng quát, 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 của cơ quan; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành... để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan Sở làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1. Lịch sử hình thành Sở Nội vụ Quảng Bình

Gắn liền với các giai đoạn lịch sử của đất nước và của ngành Tổ chức nhà nước nói chung, ngành Tổ chức nhà nước tỉnh Quảng Bình đã không ngừng trưởng thành qua các thời kỳ lịch sử của Tỉnh. Ủy ban hành chính tỉnh ra đời, phòng Tổ chức - Cán bộ tỉnh Quảng Bình được thành lập.

Ngày 13/6/1963, Bộ Nội vụ ban hành Thông tư 15/NV về việc chấn chỉnh tổ chức bộ máy; Ban Tổ chức dân chính tỉnh Quảng Bình được thành lập.

Năm 1970, Ban Tổ chức dân chính được đổi tên thành Ban Tổ chức chính quyền tỉnh.

Năm 1976, ba tỉnh Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên- Huế hợp nhất thành tỉnh Bình - Trị - Thiên; Ban Tổ chức chính quyền Quảng Bình hợp nhất với Ban Tổ chức chính quyền các tỉnh Quảng Trị và Thừa Thiên - Huế.

Tháng 7/1989, thành lập Ban Tổ chức chính quyền Quảng Bình (sau khi Quảng Bình trở lại với với địa danh truyền thống)

Ngày 07/01/2004, UBND tỉnh quyết định đổi tên Ban Tổ chức chính quyền thành Sở Nội vụ.

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

2.1. Cơ cấu tổ chức

2.1.1. Lãnh đạo Sở: Gồm Giám đốc và các Phó Giám đốc

2.1.2. Các phòng thuộc Sở gồm:

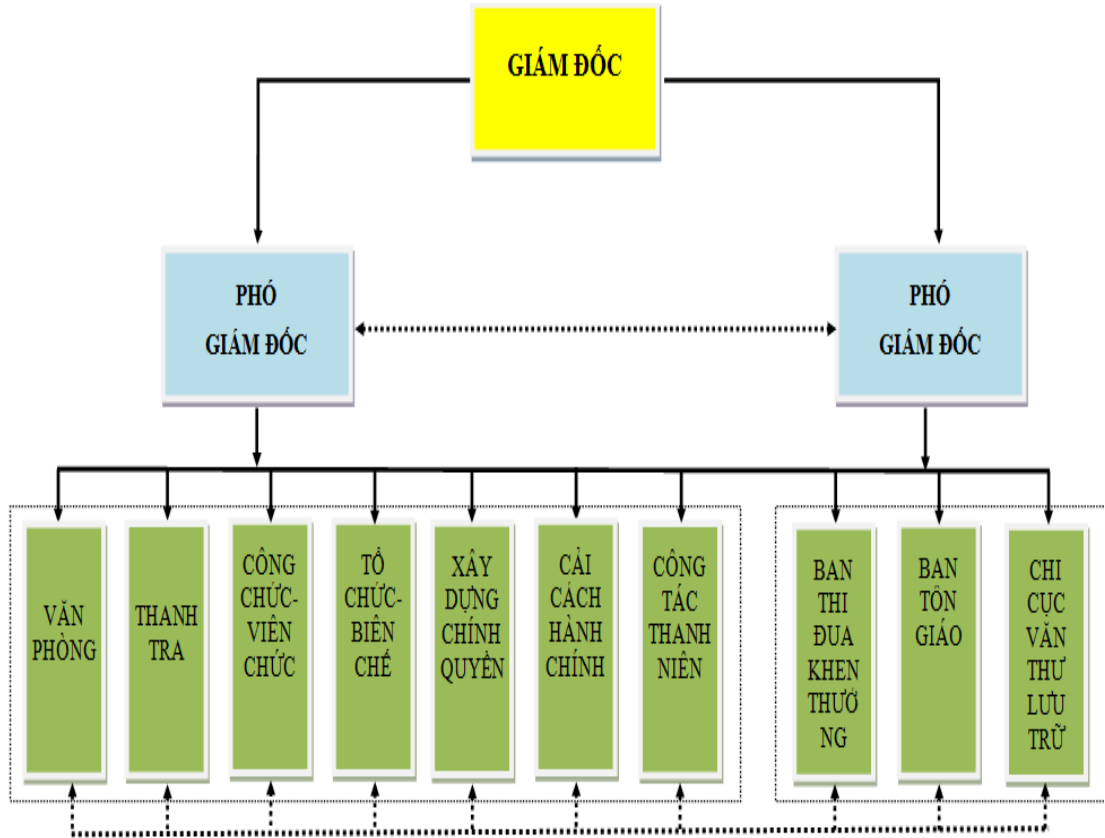
- Văn phòng Sở;
- Thanh tra Sở;
- Phòng Tổ chức - Biên chế;
- Phòng Công chức - Viên chức;
- Phòng Xây dựng chính quyền;
- Phòng Cải cách hành chính;
- Phòng Công tác Thanh niên.

2.1.3. Các đơn vị trực thuộc Sở

- Ban Thi đua – Khen thưởng tỉnh;
- Ban Tôn giáo tỉnh;
- Chi cục Văn thư, Lưu trữ

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

2.1.4. Sơ đồ tổ chức



SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

2.2. Chức năng nhiệm vụ

Các quyết định của UBND tỉnh quy định chức năng, nhiệm vụ:

- Quyết định số 14/2008/QĐ-UBND ngày 04/11/2008 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;
- Quyết định số 16/2008/QĐ-UBND ngày 4/11/2008 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tôn giáo tỉnh;
- Quyết định số 16/2010/QĐ-UBND ngày 15/12/2010 thành lập và ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Văn thư - Lưu trữ trực thuộc Sở Nội vụ;
- Quyết định số 07/2011/QĐ-UBND ngày 17/6/2011 bổ sung nhiệm vụ, tổ chức và biên chế của Sở Nội vụ về công tác thanh niên;
- Quyết định số 19/2011/QĐ-UBND ngày 28/11/2011 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Thi đua - Khen thưởng trực thuộc Sở Nội vụ.

Theo đó, Sở Nội vụ là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về nội vụ, gồm: Tổ chức bộ máy; biên chế các cơ quan hành chính, sự nghiệp Nhà nước; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước, cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; tổ chức hội, tổ chức phi Chính phủ; văn thư, lưu trữ Nhà nước; tôn giáo; thi đua - khen thưởng; công tác quản lý nhà nước về thanh niên.

3. Thành tích đạt được

- Bộ Nội vụ tặng Cờ thi đua xuất sắc năm 2005;
- UBND tỉnh tặng Cờ thi đua xuất sắc năm 2008, 2013;
- Chủ tịch UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2001 - 2010; thành tích trong việc thực hiện Chiến lược phát triển thanh niên Việt Nam giai đoạn 2003 - 2010; Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về hoạt động Khối thi đua các ngành tổng hợp năm 2012, 2013;
- Bộ Trưởng Bộ Nội vụ tặng thưởng Bằng khen năm 2008, 2010 và 2012;
- Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen năm 2010 và 02 bằng khen năm 2011 (công tác bầu cử; thi hành Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam);
- Nhà nước tặng thưởng Huân chương lao động hạng Ba năm 2011.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

PHẦN 2. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL

1. Phạm vi áp dụng

Hệ thống Quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng được áp dụng cho hoạt động của Sở Nội vụ gồm các hoạt động tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về nội vụ, bao gồm: tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp; quản lý biên chế hành chính, sự nghiệp; tổ chức chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; tổ chức hội và tổ chức phi Chính phủ; công tác cải cách hành chính; các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của Sở.

2. Thuật ngữ và định nghĩa

- SNV : Sở Nội vụ
- BM : Biểu mẫu
- QT : Quy trình
- HD : Hướng dẫn
- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo về chất lượng

PHẦN 3. NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

(không có ngoại lệ)

PHẦN 4. MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

(Xem phụ lục 1)

PHẦN 5. DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HỆ THỐNG QLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

(Xem phụ lục 11)

PHẦN 6. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QLCL THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 CỦA SỞ NỘI VỤ

Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Sở Nội vụ được xây dựng trên cơ sở các tầng văn bản dưới đây:

Tầng 1: Sổ tay chất lượng, cung cấp thông tin tổng quan về Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (gồm mục đích, phạm vi áp dụng; chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức; chính sách và mục tiêu chất lượng; danh mục các Quy trình của hệ thống...).

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

Tầng 2: Các Quy trình, là các quy định mô tả trình tự và trách nhiệm thực hiện các quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng. Các văn bản pháp quy. Các Quy trình sẽ được viện dẫn trong nội dung tương ứng của Sổ tay chất lượng.

Tầng 3: Bao gồm các tài liệu mô tả chi tiết nhằm hướng dẫn thực hiện các Quy trình.

Tầng 4: Gồm các biểu mẫu và hồ sơ cung cấp bằng chứng về hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng. Cũng có thể gồm các tài liệu ghi chép có liên quan.

Hệ thống văn bản này sẽ được xem xét, bổ sung, sửa đổi khi cần thiết thích ứng với sự thay đổi trong hoạt động của Sở Nội vụ.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ)
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ) Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng – STCL
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ (do Sở Nội vụ ban hành) và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do Sở Nội vụ ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình nghiệp vụ của Sở Nội vụ) Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (QT-SNV-01)

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của HTQLCL. Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-SNV-02)
------------------------	---

5. Trách nhiệm của Lãnh đạo

5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Sở Nội vụ cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (tổ chức/công dân) cũng như yêu cầu của pháp luật. Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên (Phụ lục 2). Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Sở Nội vụ và các đơn vị, phòng ban (dưới đây gọi tắt là các đơn vị) - Phụ lục 3, 4. Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo Sở Nội vụ đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân)</p> <p>Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm</p> <p>Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng của Sở Nội vụ
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> Mục tiêu chất lượng của Sở Nội vụ và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của Sở Nội vụ (Phụ lục 3, 4) Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng (Phụ lục 5)

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) Hệ thống tài liệu nội bộ của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<ul style="list-style-type: none"> Sơ đồ tổ chức của Sở Nội vụ Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng - Trưởng Ban ISO (Quyết định thành lập Ban ISO)
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Sở Nội vụ cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các ban và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo của Sở Nội vụ cam kết định kỳ tổ chức họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). Tài liệu liên quan: Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo (nếu có)
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	<p>Lãnh đạo Sở Nội vụ đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nguồn nhân lực, Cơ sở vật chất, Môi trường làm việc
6.2 Nguồn nhân lực	Lãnh đạo Sở Nội vụ đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Công tác đào tạo hàng năm của Sở Nội vụ liên quan đến kế hoạch hàng năm của Sở Nội vụ và UBND cấp tỉnh.
6.3. Cơ sở hạ tầng	Sở Nội vụ đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm). Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin) Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.
6.4. Môi trường làm việc	
7. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	<ul style="list-style-type: none"> Sở Nội vụ triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài) Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân	
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Sở Nội vụ xác định:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu hồ sơ đầu vào khách hàng nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả) Yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ. Mọi yêu cầu khác do Sở Nội vụ xác định <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng ban chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.</p>

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Sở Nội vụ xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho khách hàng và đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu về sản phẩm được định rõ. • Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. • Sở Nội vụ có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. <p>Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ. Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Sở Nội vụ đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thông tin về sản phẩm • Xử lý các yêu cầu của khách hàng khi có thay đổi. • Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại) <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các đơn vị chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.3. Thiết kế và phát triển	<p>Sở Nội vụ tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do Bộ Nội vụ, Thường trực Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp quy; nên không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc mới</p>
7.4. Mua hàng	<p>Sở Nội vụ mua hàng theo đúng quy định của pháp luật</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ đảm bảo kiểm soát việc mua hàng và dịch vụ quan trọng bên ngoài phục vụ cho giải quyết công việc của mình; đảm bảo hàng hóa và dịch vụ quan trọng mua ngoài phù hợp với yêu cầu đề ra. • Sở Nội vụ tìm hiểu, chọn lựa nguồn cung cấp hàng hóa và dịch vụ quan trọng từ bên ngoài và chỉ chấp nhận các hàng hóa-dịch vụ đó sau khi đã kiểm tra, xác nhận là đạt yêu cầu. Hàng hóa hay dịch vụ quan trọng nào phát hiện có sai lỗi phải xử lý theo các hình thức thích hợp.

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

	<ul style="list-style-type: none"> Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào được lưu giữ hồ sơ. <p><u>Lưu ý:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Chỉ xem xét kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ quan trọng như thiết bị đo lường thí nghiệm - thông tin, sử dụng chuyên gia tư vấn, đào tạo...; Những chỉ dẫn của cấp trên, những phân công góp theo chức năng của các cơ quan liên quan, những đóng góp của các Chuyên gia bên ngoài để giải quyết công việc của Cơ quan cũng được coi như là dịch vụ bên ngoài phải được kiểm soát.
7.5. Cung cấp dịch vụ	
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	<ul style="list-style-type: none"> Sở Nội vụ đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở: <ul style="list-style-type: none"> Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết; Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật; Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	<p>Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được Sở Nội vụ đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình; Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó; Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ .

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Sở Nội vụ đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ul 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, v.v.) 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 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.
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	<p>Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. điều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-SNV-02)</p>
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	<p>Trong những hoạt động hành chính nào đó mà có sử dụng phương tiện đo lường và theo dõi thì cần:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định rõ phương tiện đo và phép đo; • Thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm định theo quy định của quản lý đo lường (đảm bảo tính thống nhất và đúng đắn);

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

	<ul style="list-style-type: none"> • Được bảo quản không để xảy ra hư hỏng hoặc giảm giá trị (ảnh hưởng tới độ chính xác của các kết quả đo). Khắc phục kịp thời những sai hỏng, hiệu chuẩn hay kiểm định lại trước khi đưa ra sử dụng. • Phần mềm được sử dụng để đo lường và theo dõi các yêu cầu nhất định phải được phê duyệt trước khi cho áp dụng. • Lưu giữ hồ sơ và kiểm soát phương tiện đo lường.
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	<p>Sở Nội vụ đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định • Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp • Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<p>Sở Nội vụ áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với dịch vụ Sở Nội vụ và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/công dân.</p> <p>Sở Nội vụ xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (Hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện (Phụ lục 6) và bảng câu hỏi (Phụ lục 7).</p>
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, Sở Nội vụ tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008, của pháp luật và do Sở Nội vụ quy định. • Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. <p>Tài liệu liên quan: Đánh giá nội bộ</p>

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt kết quả theo hoạch định, Sở Nội vụ sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp. • Tài liệu liên quan: <ul style="list-style-type: none"> - Các hướng dẫn thủ tục thực hiện tại các đơn vị chuyên môn. - Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 9) - Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (QT-SNV-05)
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<ul style="list-style-type: none"> • Sở Nội vụ thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ (Danh mục tài liệu nội bộ). • Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 8)
8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp	<p>Sở Nội vụ đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì Sở Nội vụ sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT-SNV-03)</p>

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

8.4. Phân tích dữ liệu	Sở Nội vụ đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 03 tháng/lần (mẫu Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính - Phụ lục 10) và chuyển Ban ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	Sở Nội vụ thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng 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. Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT-SNV-04); Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (QT-SNV-05).
8.5.2. Hành động khắc phục	Sở Nội vụ đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại. Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (QT-SNV-05).
8.5.3. Hành động phòng ngừa	Sở Nội vụ đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện. Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa (QT-SNV-05).