

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHAN LÂM

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

Mã số: MHCL

Ban hành lần: 02

Ngày ban hành: 15/11/2023

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đoàn Lữ Quốc Hoài	Mài Văn Thuở	Mang Nhu
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Chủ tịch (Phó trưởng ban ISO)	Chủ tịch (Trưởng ban ISO)

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	HD.01
	Ngày ban hành:	15/11/2023

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

1.1. Lịch sử hình thành

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

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

Phân phối tài liệu

1. Trưởng ban ISO	☒	5. Bộ phận Văn hóa Xã hội	☒
2. Phó trưởng ban ISO	☒	6. Bộ phận Địa chính Xây dựng	☒
3. Bộ phận Văn phòng Thống kê	☒	7. Bộ phận Tài chính Kế toán	☒
4. Bộ phận Tư pháp Hộ tịch	☒		☐

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
Sửa đổi, bổ sung	Trang 5 /Mục 4.1	Xác định cụ thể các vấn đề nội bộ và bên ngoài	01	15/11/2023
Sửa đổi, bổ sung	Trang 13/ Mục 8.4	Xác định lại phạm vi áp dụng		
Sửa đổi, bổ sung	Trang 13 /Mục 8.5	Bổ sung quy định		

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân xã Phan Lâm là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng; 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 UBND xã Phan Lâm; cách thức để UBND xã Phan Lâm đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của UBND làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng.

1. Lịch sử hình thành

Tên cơ quan: Ủy ban nhân dân xã Phan Lâm

Địa chỉ: Tổ tự quản số 1, xã Phan Lâm, huyện Bắc Bình, tỉnh Bình Thuận

Điện thoại: 0252 3699018

Email: phanlam@bacbinh.binhthuan.gov.vn

Xã Phan Lâm được thành lập từ ngày 25/06/1976, là xã vùng cao thuộc huyện Bắc Bình, nằm giáp ranh tỉnh Lâm Đồng, cách trung tâm huyện lỵ 34 km, cách TP.Phan Thiết 87 km, cách quốc lộ 1A 27 km.

Diện tích tự nhiên là 39.230,13 ha, với dân số tự nhiên hiện nay khoảng 645 hộ/ 2.652 khẩu; xã được chia thành 06 Tổ tự quản, địa giới hành chính như sau:

- Phía Bắc giáp huyện Đức Trọng (tỉnh Lâm Đồng).
- Phía Nam giáp xã Bình An (huyện Bắc Bình).
- Phía Đông giáp xã Phan Dũng (huyện Tuy Phong).
- Phía Tây giáp xã Phan Sơn (huyện Bắc Bình).
- Tọa độ địa lý nằm trong khoảng: 11⁰25'17''B 180⁰25'51''Đ

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

2.1 Sơ đồ tổ chức

Về cơ cấu tổ chức, UBND xã Phan Lâm có Chủ tịch, 02 Phó chủ tịch, 07 bộ phận chuyên môn bao gồm:

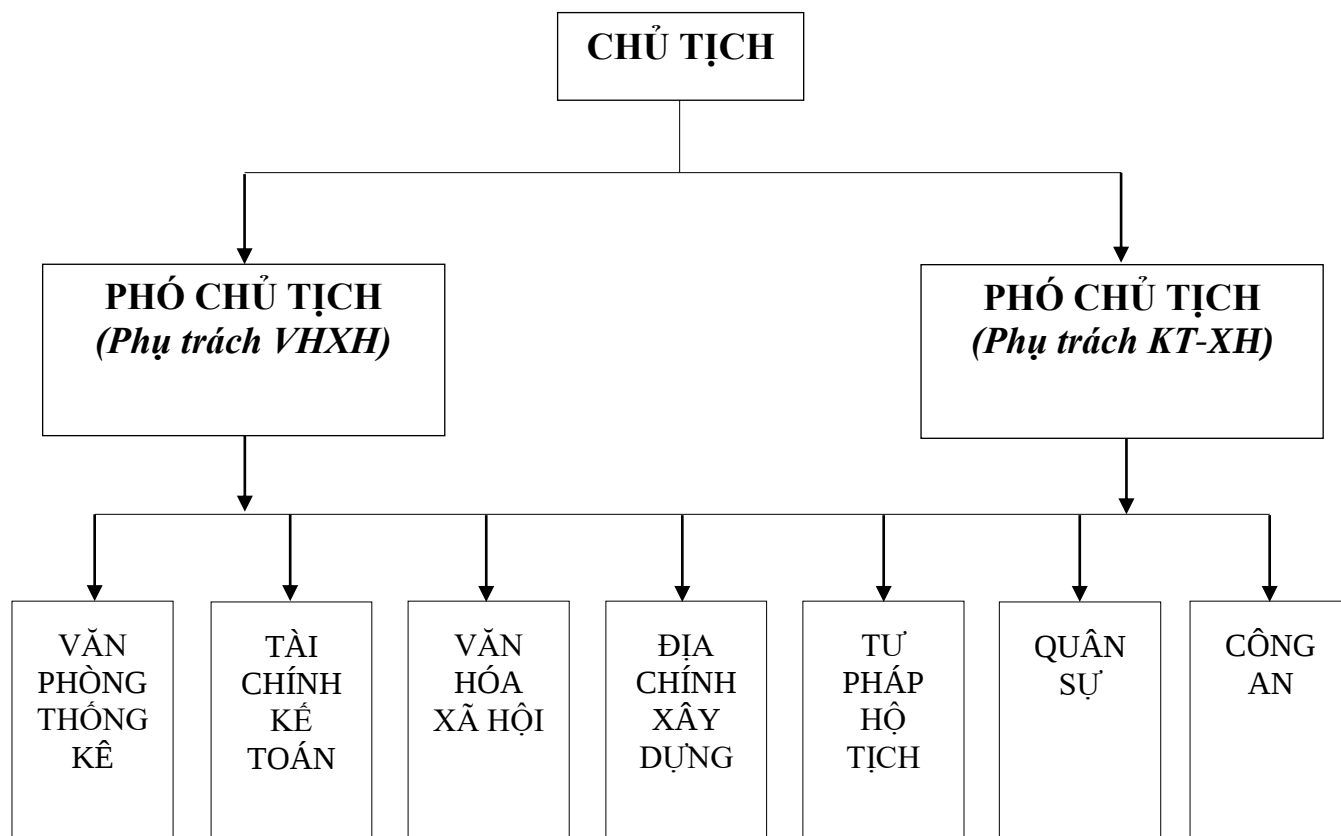
- + Tư Pháp - Hộ tịch;
- + Văn phòng - Thống kê
- + Địa chính - Xây dựng
- + Tài chính - Kế toán
- + Văn hóa - Xã hội

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

+ Công an

+ Quân sự

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC BỘ MÁY UBND XÃ PHAN LÂM



2.2 Chức năng nhiệm vụ

UBND xã Phan Lâm có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng.

UBND xã Phan Lâm được tổ chức và hoạt động theo Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015, Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019 và Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ về việc quy định chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã.

UBND xã Phan Lâm thực hiện chức năng quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ hành chính công tại địa phương theo quy định pháp luật.

UBND xã Phan Lâm chịu trách nhiệm tổ chức và chỉ đạo việc thi hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của HĐND cùng cấp; báo cáo kết quả công tác cho UBND huyện Bắc Bình

Thành tích đã đạt được:

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

1. Được Chủ tịch UBND huyện Bắc Bình tặng Giấy khen đã có thành tích xuất sắc hoàn thành dự toán thu ngân sách năm 2015 (Quyết định số 186/QĐ-UBND ngày 18/01/2016 của Chủ tịch UBND huyện Bắc Bình).

2. Được Chủ tịch UBND huyện Bắc Bình tặng Giấy khen đã có thành tích hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ thu ngân sách năm 2017 (Quyết định số 184/QĐ-UBND ngày 18/01/2018 của Chủ tịch UBND huyện Bắc Bình).

3. Được Tổng Giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội tặng Giấy khen đã có thành tích xuất sắc trong 20 năm phối hợp triển khai chính sách tín dụng ưu đãi theo Nghị định số 78/2002/NĐ-CP ngày 04/10/2002 của Chính phủ (Quyết định số 4862/QĐ-NHCS ngày 24/8/2022 của Ngân hàng Chính sách xã hội).

UBND xã Phan Lâm chịu trách nhiệm tổ chức và chỉ đạo việc thi hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của HĐND cùng cấp; báo cáo kết quả công tác cho UBND huyện.

Hiện nay, UBND xã Phan Lâm áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) tại 5 bộ phận, ngoại trừ bộ phận Quân sự, Công an.

PHẦN 2: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN 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:	Khi hoạch định HTQLCL, UBND sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước của mình và ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức: UBND xã Phan Lâm bao gồm 1 Chủ tịch, 2 Phó Chủ tịch và Công chức Văn phòng Thống kê, Công chức Địa chính Xây dựng, Công chức Tư pháp Hộ tịch, Công chức Văn hóa Xã hội, Công chức Tài chính Kế toán, Quân sự, Công an. + Nhân sự của UBND: gồm 10/12 biên chế và 01 nhân sự làm công tác phục vụ; trình độ đại học 9/10 người, không chuyên môn 1/10 người. + Trang thiết bị, cơ sở vật chất: máy tính, máy in, máy photocopy, trang thiết bị chuyên dụng, phòng làm việc, hội trường, bàn làm việc.... được sử dụng, quản lý theo quy định. + Trao đổi thông tin nội bộ: thông qua các cuộc họp cơ

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	quan, họp giao ban, họp đột xuất, qua điện thoại...và sử dụng các phần mềm quản lý gồm: Mail điện tử: phanlam@bacbinh.binhthuan.gov.vn; Quản lý văn bản: phanlam@bacbinh.binhthuan.gov.vn; Các vấn đề bên ngoài của UBND: + Môi trường pháp lý: Bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động quản lý, điều hành của UBND xã Phan Lâm. + Các vấn đề an ninh, chính trị: Theo dõi, tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với UBND huyện, UBND tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật. + Các nhà cung cấp bên ngoài: Các hoạt động mua hàng của UBND xã được kiểm soát, thực hiện đánh giá nhà cung cấp trước khi mua hàng theo quy định của pháp luật hiện hành.
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, UBND xác định các bên quan tâm của UBND bao gồm tất cả các đối tượng liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ của UBND trên cơ sở thống kê, theo dõi và bổ sung vào danh mục khi có phát sinh, cụ thể: - Các cơ quan quản lý cấp trên: Yêu cầu thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước ở địa phương, thực hiện cải cách hành chính, thực hiện tốt các thủ tục hành chính theo phân cấp, phân quyền, không ngừng cải thiện nâng cao đời sống nhân dân... - Tổ chức, công dân: tạo sự an tâm cho họ khi đến quan hệ làm việc. - CB, CC cơ quan: tạo điều kiện cho họ học tập thăng tiến nghề nghiệp. Đảm bảo ổn định và từng bước nâng cao đời sống. - Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ (nếu có): quan hệ trên cơ sở đôi bên cùng có lợi. Những việc làm trên được xem xét đánh giá qua tổng kết công tác năm, đánh giá của cấp trên qua các đợt thăm dò ý kiến, thư góp ý

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	Phạm vi áp dụng: HTQLCL của UBND xã Phan Lâm được xây dựng phù hợp với TCVN ISO 9001: 2015 để thực hiện các hoạt động quản lý nhà nước và áp dụng cho tất cả các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền do UBND tỉnh và UBND huyện công bố, quyết định. Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015 không áp dụng: Điều khoản 8.3 Thiết kế và phát triển: Do đặc thù hoạt động của UBND thực hiện theo quy định pháp luật nên không áp dụng điều khoản này.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	UBND xã Phan Lâm lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, 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. UBND 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. UBND xây dựng và duy trì các thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan. Tài liệu liên quan: Phụ lục 1 - Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	Chủ tịch UBND là Lãnh đạo cao nhất có vai trò quyết định trong việc xây dựng, triển khai và không ngừng cải tiến HTQLCL, thể hiện qua việc hoạch định CSCL và MTCL, cung cấp các nguồn lực cần thiết và xem xét định kỳ để đạt được các mục tiêu về chất lượng đã đề ra theo yêu cầu của tiêu chuẩn này cũng như chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng; đảm bảo các yêu cầu của tổ chức, công dân, của luật định, yêu cầu chế định được xác định rõ, áp dụng và thông hiểu trong toàn thể cán bộ, công chức; có biện pháp quản lý, kiểm rủi ro; duy trì và nâng cao sự hài

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	lòng của tổ chức, công dân và các bên liên quan.
5.2. Chính sách	Chủ tịch UBND cam kết thiết lập, áp dụng và duy trì Chính sách chất lượng của UBND phù hợp với mục đích, bối cảnh và các định hướng chiến lược của UBND. Bản Chính sách chất lượng của UBND được ban hành dưới dạng một tài liệu độc lập, được công khai và được truyền đạt trong toàn tổ chức qua hình thức đào tạo, treo dán, và đưa vào các cuộc họp định kỳ, đột xuất; sẵn có cho các bên liên quan khi cần thiết. Tài liệu liên quan: Phụ lục 2 - Chính sách chất lượng
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Để việc quản lý được điều hành có hệ thống, Lãnh đạo UBND xã xây dựng cơ cấu tổ chức từ cấp lãnh đạo cao nhất đến các vị trí điều hành trực tiếp. Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý được cập nhật bởi bộ phận Văn phòng khi có bất kỳ thay đổi nào. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn từng vị trí chức danh được quy định rõ trong quy chế hoạt động của UBND; ngoài ra UBND xã Phan Lâm phân công trách nhiệm và quyền hạn còn nhằm mục đích: - Đảm bảo các quá trình cần thiết của HTQLCL được thiết lập, thực hiện và duy trì. - Báo cáo cho lãnh đạo cao nhất về kết quả hoạt động của HTQLCL và về mọi nhu cầu cải tiến. - Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ cán bộ, công chức nhận thức được các yêu cầu của tổ chức, công dân. (Quy chế làm việc, sơ đồ tổ chức, phân công trách nhiệm quyền hạn)
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Khi hoạch định hệ thống quản lý chất lượng, UBND xem xét các vấn đề đã được đề cập tại điểm 4.1 và các yêu cầu nêu trong 4.2 và xác định các rủi ro và cơ hội mà cần phải được giải quyết. Các rủi ro và cơ hội được quản lý và có biện pháp kiểm soát thích đáng. Tài liệu liên quan: HD.02 - Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội
6.2. Mục tiêu chất	Hàng năm, trên cơ sở các chỉ tiêu, nhiệm vụ được

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	giao cũng như trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, UBND xây dựng và thực hiện mục tiêu chất lượng. Căn cứ mục tiêu chất lượng của toàn đơn vị, các bộ phận chủ động xây dựng mục tiêu chất lượng của bộ phận mình, đồng thời luôn đảm bảo tuân thủ theo yêu cầu của tiêu chuẩn. Cuối mỗi năm, căn cứ trên mục tiêu và kết quả đạt được, thực hiện việc đánh giá đối với các bộ phận và toàn UBND. Tài liệu liên quan: Phụ lục 3 - Mục tiêu chất lượng của UBND; Phụ lục 4 - Mục tiêu chất lượng của các bộ phận; Phụ lục 5 - Báo cáo đánh giá Mục tiêu chất lượng
6.3. Hoạch định thay đổi	Trong trường hợp cần thiết phải thay đổi đối với HTQLCL (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...), lãnh đạo cơ quan sẽ lập và thực hiện kế hoạch thay đổi này. 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	Lãnh đạo UBND cam kết cung cấp các nguồn lực cần thiết để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của các tổ chức/công dân cũng như hiệu quả trong quản lý nội bộ, các nguồn lực bao gồm: - Nguồn nhân lực. - Cơ sở hạ tầng cần thiết. - Môi trường vận hành các quá trình.
7.1.2. Con người	UBND xã Phan Lâm đặc biệt coi trọng yếu tố “con người”. Nhu cầu về nguồn nhân lực được xác định dựa trên yêu cầu hiện tại và định hướng phát triển của cơ quan cũng như các dịch vụ hành chính công do UBND xã cung cấp. Nhân sự được tuyển dụng, đào tạo bố trí phù hợp với kỹ năng, kinh nghiệm của từng người; có thể điều động, giao nhiệm vụ mới và có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực.

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	Việc quản lý, tuyển dụng, sử dụng cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định của pháp luật.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	UBND luôn xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết cho việc thực hiện các quá trình nhằm đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính công đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Bao gồm: - Các công trình xây dựng, không gian làm việc và các cơ sở vật chất liên quan - Máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm - Dịch vụ hỗ trợ như vận chuyển - Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	UBND xã Phan Lâm đảm bảo sự tuân thủ các yêu cầu của luật pháp về bảo hộ lao động và quản lý sức khỏe người lao động, đáp ứng các yêu cầu an toàn và nhờ đó duy trì việc thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức, công dân và các bên quan tâm đối với các dịch vụ hành chính do UBND cung cấp.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	UBND xã Phan Lâm xác định và duy trì việc kiểm soát các quá trình cung cấp dịch vụ hành chính thông qua các phiếu kiểm soát đảm bảo kết quả tổng hợp phân tích, thống kê có giá trị đáng tin cậy trong quá trình sử dụng trong đo lường hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	Lãnh đạo UBND xã Phan Lâm xác định những tri thức cần thiết cho hoạt động của các quá trình của UBND và để đạt được sự phù hợp của các dịch vụ hành chính. 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, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. - 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. 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, cơ quan sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

7.2. Năng lực	UBND xã Phan Lâm đảm bảo 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. Duy trì thông tin việc tuyển dụng, đào tạo tại hồ sơ cán bộ, công chức.
7.3. Nhận thức	UBND xã Phan Lâm đảm bảo rằng các cán bộ, công chức nhận thức được: - Chính sách chất lượng của cơ quan. - Các mục tiêu chất lượng liên quan. - 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 cơ quan sẽ: - Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. - Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. - Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	UBND xã Phan Lâm đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL được xác định và thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm: - Sử dụng các hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến - Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu - Tổ chức các cuộc họp để thảo luận các vấn đề của HTQLCL - Sử dụng kết quả của các quá trình đánh giá - Tổ chức họp thảo luận với CB, CC - Sử dụng các phương tiện truyền thông như mạng nội bộ, Website, hộp thư điện tử, điện thoại, văn bản... - Lập các văn bản ghi nhớ - Áp dụng các chính sách để tạo điều kiện CB, CC được tiếp xúc với lãnh đạo đơn vị thảo luận, đóng góp ý kiến, phản ánh, cải tiến HTQLCL
7.5. Thông tin dạng	Các thông tin dạng văn bản theo yêu cầu tiêu chuẩn

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

văn bản	và được Lãnh đạo UBND xác định là cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL, bao gồm tài liệu và hồ sơ. Tài liệu liên quan: HD.01 - Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (hồ sơ và tài liệu).
8. THỰC HIỆN (QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH)	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	UBND xã Phan Lâm hoạch định và kiểm soát việc thực hiện dịch vụ hành chính công dựa trên: - Các quyết định của UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã - Các Quyết định của UBND huyện - Quyết định của UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã - Quy trình 1 cửa điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính của UBND xã. - Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. - Quyết định của UBND xã Phan Lâm về ban hành danh mục hồ sơ lưu hàng năm.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng (tổ chức/công dân)	Tất cả các yêu cầu của tổ chức, công dân đều được UBND xác định và xem xét nhằm đảm bảo: - Những yêu cầu của khách hàng đối với các dịch vụ đều được hiểu rõ. - Việc cung cấp dịch vụ hành chính công tuân thủ quy định của pháp luật. - Khả năng đáp ứng yêu cầu của UBND. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận các yêu cầu của tổ chức, công dân xem xét các yêu cầu trước khi chấp nhận. Tuy nhiên, các bộ phận liên quan cũng có thể tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của tổ chức, công dân trong lĩnh vực mình phụ trách nhưng các bước xử lý tiếp theo phải tuân thủ đúng qui định của UBND về trao đổi thông tin với tổ chức, công dân.
8.2.2. Xác định các	Các bộ phận, công chức có trách nhiệm kết hợp

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ 8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để xem xét về: - Năng lực cung cấp dịch vụ của UBND; - Các yêu cầu về định chế, pháp luật liên quan đến việc cung cấp dịch vụ; - Các rủi ro về an toàn và các tác động môi trường đáng kể; - Thời điểm cung cấp dịch vụ; - Các thay đổi yêu cầu dịch vụ; - Lưu giữ hồ sơ liên quan.
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), cơ quan 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	Không áp dụng
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính theo thẩm quyền được phân cấp, UBND có sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mua ngoài (chủ yếu là văn phòng phẩm) tuy nhiên các sản phẩm, dịch vụ mua ngoài đều không ảnh hưởng trực tiếp kết quả thực hiện các thủ tục này. Việc mua hàng được thực hiện theo quy định tài chính hiện hành.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	UBND giải quyết các TTHC thực hiện theo Quyết định 11/2019/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 Ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Thuận và các văn bản pháp luật có liên quan. Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ công, UBND xã thực hiện kiểm soát các vấn đề sau đây: - 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. - Tính sẵn có của các tài liệu liên quan đến cách thức thực hiện TTHC, công việc chuyên môn...ở nơi cần

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	thiết. - Việc sử dụng, bảo quản cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện... - Thực hiện việc các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá. - Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức. - Thực hiện các hoạt động 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).
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	UBND xã Phan Lâm sử dụng các biện pháp thích hợp xác định và kiểm soát dịch vụ từ khâu tiếp nhận, xử lý đến trả kết quả cho tổ chức, công dân đảm bảo tính phù hợp của dịch vụ. Kết quả dịch vụ được xác định nguồn gốc thông qua ghi chép từ sổ công văn, sổ công văn, người soạn thảo, người phê duyệt, sổ tiếp nhận, chuyển giao, phiếu kiểm soát quá trình, giao nhận dịch vụ....
8.5.3. Tài sản của khách hàng (tổ chức/công dân)	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, UBND đảm bảo các bộ phận 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 UBND 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.
8.5.4. Bảo toàn	UBND 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.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng (trả kết quả)	Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, UBND 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.

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

8.5.6. Kiểm soát thay đổi	UBND 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.
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 trong các tài liệu sau đây: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. - 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.
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. UBND 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. Tài liệu liên quan: HD.04 - Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	UBND xã Phan Lâm 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.

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: - 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	Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. UBND xã Phan Lâm thực hiện theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với dịch vụ của cơ quan nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (hài lòng và chưa hài lòng) thông qua hình thức quét mã QR code tại Bộ phận một cửa. Kết quả đánh giá được Bộ phận một cửa tổng hợp và báo cáo lên Ban lãnh đạo của UBND xem xét, đề xuất các hoạt động cải tiến phù hợp.
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ UBND 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. Tài liệu liên quan: HD.03 - Hướng dẫn đánh giá nội bộ.
9.3. Xem xét của lãnh đạo	Lãnh đạo UBND 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, 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 Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.

MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: HD.01
	Ngày ban hành: 15/11/2023

	Phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo. Tài liệu liên quan: HD.05 - Hướng dẫn họp xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	UBND xác định và lựa chọn các cơ hội cho cải tiến và thực hiện bất kỳ hành động cần thiết nào để đáp ứng các yêu cầu khách hàng và nâng cao thỏa mãn khách hàng
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi có sự không phù hợp xảy ra, bao gồm cả phát sinh từ khiếu nại, UBND tiến hành thực hiện các hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa sự tái diễn. Hành động khắc phục phải thích hợp với các tác động của sự không phù hợp gặp phải. UBND thiết lập tài liệu theo dõi quá trình thực hiện hành động khắc phục; đồng thời lưu trữ các hồ sơ chứng minh hoạt động khắc phục. Tài liệu liên quan: HD.04 - Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.
10.3. Cải tiến liên tục	Cơ quan 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. Tài liệu liên quan: - HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ; - HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.