

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ ĐẮK LẮK

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Văn Tâm	Trần Thị Hợp	Đinh Xuân Hà
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng Sở, Thư ký ISO	P.Chánh VP- PT.VP Sở, Phó Trưởng Ban ISO	Giám đốc Sở

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 của Sở Kế hoạch và Đầu tư 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 cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành Hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Lịch sử hình thành:

TÓM LƯỢC QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

1. Hoàn cảnh lịch sử thành lập Ban Kế hoạch – Thống kê

Trung tuần tháng 6 năm 1975, Ủy ban nhân dân cách mạng tỉnh Đắk Lắk quyết định thành lập Ủy ban Kế hoạch – Thống kê. Nhiệm vụ chủ yếu là: Xây dựng kế hoạch hàng năm, kế hoạch 5 năm phát triển kinh tế xã hội của tỉnh, hướng dẫn, quyết định giao chỉ tiêu kế hoạch hàng năm của Ủy ban Kế hoạch Nhà nước. Trong lúc này chủ yếu tập trung quản lý các đồn điền cao su, cà phê, các cơ sở khai thác, chế biến gỗ, các xưởng sản xuất, chế biến tiểu thủ công nghiệp, hệ thống nhà máy nước, nhà máy đèn... ở thị xã Buôn Ma Thuột và một số thị trấn. Tổ chức bộ máy có: Ban chủ nhiệm gồm: 01 chủ nhiệm (Bí thư Ủy ban quân quản), 01 ủy viên; các bộ phận khác gồm: Tổng hợp và công nghiệp; Tài mậu; Nông lâm, thủy lợi, định canh, định cư; Xây dựng cơ bản; Thống kê; Lao động; Văn xã; Hành chính phục vụ. Trụ sở làm việc tại Ty ngân khố của chế độ cũ (Nay là nhà khách tỉnh Đắk Lắk).

2. Thời kỳ Ủy ban Kế hoạch (1977-1989)

Thực hiện Nghị quyết Quốc hội khóa VI, kỳ họp thứ nhất, năm 1977 Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định tách bộ phận Thống kê ra khỏi Ủy ban Kế hoạch – Thống kê thành hai cơ quan độc lập, Ủy ban kế hoạch và Cục Thống kê, đồng thời tháng 9 năm 1977 Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập Ban phân vùng Quy hoạch trực thuộc Ủy ban kế hoạch. Tổ chức bộ máy có: Ban chủ nhiệm (chủ nhiệm, nhiều phó chủ nhiệm và các ủy viên), các phòng chuyên môn gồm: Phòng I, Tổng hợp, Nông lâm, Công nghiệp, Phân phối lưu thông, định mức giá cả, Lao động tiền lương, Văn xã, Vật tư, Xây dựng cơ bản, Hành chính tổ chức, Ban phân vùng Quy hoạch. Tổng số 70 cán bộ nhân viên.

3. Thời kỳ Ủy ban Kinh tế - Kế hoạch - Thống kê (1989-1991)

Năm 1989 Ủy ban nhân dân tỉnh có quyết định số 789/QĐ-UB ngày 04-10-1989 về việc thành lập Ủy ban Kinh tế - Kế hoạch - Thống kê (trên cơ sở thống nhất 3 cơ quan đó là: Ủy ban Kế hoạch, Cục Thống kê và Ban Kinh tế Tỉnh ủy). Tổ chức bộ máy có: Ban chủ nhiệm gồm: Chủ nhiệm, 04 phó chủ nhiệm. Các phòng, đơn vị trực thuộc gồm: Tổng hợp, Nông lâm, Công nghiệp, Văn xã, Thương nghiệp, Tổ chức hành chính, Phòng I, Ban chiến lược và phân bổ lực lượng sản xuất, Chi cục Thống kê (trong chi cục Thống kê có 5 phòng ban chức năng trực thuộc, Xi nghiệp biểu mẫu). Biên chế cán bộ tổng số 86 cán bộ nhân viên (Có 2 sỹ quan quân đội biệt phái). Có 21 đảng viên, 34 đại học, 24 trung học, có 26 nữ. Trụ sở làm việc tại 17-19 Lê Duẩn và 53 Lý Thường Kiệt, TP Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

4. Thời kỳ Ủy ban Kế hoạch (1991-1995)

Thực hiện quyết định số 109 và Kế hoạch 111 của Chính phủ về tinh giảm bộ máy và biên chế của cơ quan quản lý Nhà nước các cấp. Ủy ban nhân dân tỉnh có quyết định số 579/QĐ-UB ngày 23/12/1991 về việc tách riêng Cục thống kê ra khỏi Ủy ban Kinh tế - Kế hoạch - Thống kê và lấy tên là Ủy ban kế hoạch. Tổ chức bộ máy có: Ban chủ nhiệm gồm: Chủ nhiệm và các phó chủ nhiệm. Các phòng chuyên môn gồm: Tổng hợp, Nông lâm nghiệp, Công nghiệp, Văn xã, Thương nghiệp, Ban Chiến lược và Phân bổ lượng sản xuất, Phòng I, Tổ chức hành chính. Tổng số cán bộ, nhân viên: 38 người, ngoài ra còn có 01 sỹ quan biệt phái, 03 cán bộ chờ giải quyết chế độ BHXH; trong đó có 15 đảng viên, 04 đoàn viên, 06 phụ nữ, 29 đại học và 03 trung học. Đầu năm 1993 do yêu cầu sắp xếp bộ máy và hướng dẫn của Bộ Kế hoạch và Đầu tư trong công tác thẩm định dự án đầu tư. Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định sắp xếp tổ chức bộ máy biên chế của Ủy ban kế hoạch như sau: Nhập phòng Nông lâm, phòng Công nghiệp, phòng Thương nghiệp lấy tên là phòng Sản xuất. Ủy ban kế hoạch quyết định hình thành bộ phận chuẩn bị đầu tư.

Từ 15/8/1994 Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định chuyển giao nhiệm vụ Đăng ký kinh doanh và hai cán bộ trực tiếp làm Đăng ký kinh doanh từ Trọng tài kinh tế sang Ủy ban Kế hoạch.

5. Thời kỳ Sở Kế hoạch và Đầu tư:

Ngày 28/12/1995 Chính phủ có Quyết định số 855/TTG về việc thành lập một số tổ chức ở địa phương. Trong khoản 2 điều I Quyết định có nêu: Thành lập Sở Kế hoạch và Đầu tư trên cơ sở sát nhập tổ chức lại UBKH và tổ chức làm công tác Hợp tác Đầu tư của tỉnh, thành phố trực thuộc TW. Khoản 2 điều II còn nêu: thành lập Phòng Kế hoạch và Đầu tư quận, huyện trên cơ sở sát nhập và tổ chức lại tổ chức hiện có về Kế hoạch và Đầu tư. Ngày 02/01/1996 Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Ban Tổ chức Cán bộ Chính phủ đã ban hành Thông tư số 01/BKH-TCC/TTLB hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của cơ quan Kế hoạch và Đầu tư là cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố có chức năng tham mưu tổng hợp về quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, đề ra các chủ trương biện pháp quản lý đầu tư trực tiếp của nước ngoài tại địa phương; làm đầu mối phối hợp giữa các Sở, ngành của tỉnh, dưới sự chỉ đạo nghiệp vụ chuyên môn của Bộ Kế hoạch và Đầu tư Thông tư này nêu rõ 9 nhiệm vụ chủ yếu của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

Phòng Kế hoạch và Đầu tư trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện chịu sự chỉ đạo về nghiệp vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư. Phòng Kế hoạch và Đầu tư quận, huyện có nhiệm vụ phối hợp với các tổ chức quận, huyện lập và tổng hợp các kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự toán ngân sách của quận, huyện, kế hoạch hóa đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng công cộng và nông thôn; theo dõi nắm tình hình các cơ sở kinh tế của tỉnh và Trung ương trên địa bàn quận, huyện giúp Ủy ban nhân dân quận, huyện xét đăng ký kinh doanh theo sự phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời thực hiện thông tin giữa tỉnh và quận, huyện. Tổ chức bộ máy Sở Kế hoạch và Đầu tư gồm: Lãnh đạo Sở gồm Giám đốc, 2 phó giám đốc. Các phòng chức năng gồm: Tổng hợp, Kinh tế ngành, Doanh nghiệp, Quy hoạch, Phòng I, Kinh tế đối ngoại, Tổ chức hành chính và Trung tâm dịch vụ Tư vấn đầu tư. Biên chế tổng số 50 cán bộ, công chức trong đó: 15 đảng viên, 35 đại học, 5 trung học, 6 lý luận chính trị cao cấp, 01 trung cấp LLCT. Ủy ban nhân dân tỉnh có Quyết định 199/QĐ-UB ngày 22/02/1997 về việc thành lập Phòng Thẩm định dự án (trên cơ sở bộ phận chuẩn bị đầu tư) và giải thể Phòng I; Ủy ban nhân dân tỉnh Quyết định số 402/QĐ-UB ngày 22/02/1997 thành lập Trung tâm Phân vùng Quy hoạch (cơ sở là Phòng Quy hoạch).

- Năm 1999 Ủy ban nhân dân tỉnh có Quyết định số 84/QĐ-UB ngày 12/01/1999 về việc sát nhập Trung tâm Dịch vụ tư vấn Đầu tư vào Trung tâm Phân vùng Quy hoạch. Tổ chức bộ máy lúc này như sau: Lãnh đạo Sở gồm: Giám đốc, 1 Phó giám đốc. Các phòng chức năng gồm 9 phòng: Tổng hợp, Kinh tế ngành, Văn xã, Doanh nghiệp, Thẩm định dự án, Trung tâm phân vùng quy hoạch, Kinh tế đối ngoại, Tổ chức hành chính. Biên chế cán bộ: Tổng số 47 CBCC (trong đó có 07 hợp đồng của Trung tâm dịch vụ tư vấn đầu tư sau khi sát nhập). Có 15 đảng viên, 28 đại học, 3 trung học, 6 lý luận chính trị cao cấp, 3 trung học LLCT, 8 nữ.

- Năm 2000 thực hiện tinh giảm biên chế, Ủy ban nhân dân tỉnh ra Quyết định số 1205/ QĐ-UB ngày 27/6/ 2000 thành lập phòng Đăng ký kinh doanh (cơ sở phòng Doanh nghiệp) và Quyết định số 1388/QĐ-UB ngày 13/7/2000 về việc giải thể Trung tâm Phân vùng quy hoạch. Tổ chức bộ máy lúc này như sau: Lãnh đạo Sở gồm: Giám đốc, 02 Phó giám đốc, có 7 phòng chức năng gồm: Tổng hợp, Kinh tế ngành, Văn xã, Đăng ký kinh doanh, Thẩm định dự án, Kinh tế đối ngoại, Tổ chức hành chính. Tổng biên chế là 39 CBCC.

- Năm 2004 do yêu cầu phát triển của ngành kế hoạch về công tác thanh tra, nhiệm vụ công tác của văn phòng, tổ chức hành chính của cấp sở thuộc tỉnh trong phạm vi toàn quốc cần phải được thống nhất thành một (Quyết định số 529/QĐ-UB ngày 15/4/2004 của UBND tỉnh về việc thành lập Thanh tra Sở Kế hoạch và Đầu tư). Tổ chức bộ máy như sau: Lãnh đạo sở gồm: Giám đốc, 2 Phó giám đốc. Các phòng chức năng gồm: Thanh tra sở, Tổng hợp, Kinh tế ngành, Văn xã, Đăng ký kinh doanh, Thẩm định dự án, Kinh tế đối ngoại và Văn phòng Sở. Tổ chức bộ máy như sau: Lãnh đạo sở gồm: Giám đốc, 04 Phó giám đốc. Các phòng chức năng gồm: Thanh tra Sở, Tổng hợp, Kinh tế ngành, Văn xã, Đăng ký kinh doanh, Thẩm định dự án, Kinh tế đối ngoại, Pháp chế, Trung tâm xúc tiến đầu tư, Văn phòng Sở. Tổng số 71 cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên. Trong đó, Khối quản lý Nhà nước 61 người, Chuyên viên chính (01.002): 08 người; chuyên viên (01.003): 34 người; nhân viên (ngạch 01.005): 03 người; viên chức ngạch chuyên viên (01.003): 10 người; Nhân viên hợp đồng theo NĐ 68/2000/NĐ-CP: 04 người; Hợp đồng lao động chờ thi tuyển công chức 11 người.

- Năm 2009, Tổ chức bộ máy Sở Kế hoạch và Đầu tư thay đổi theo Quyết định 3052/QĐ-UBND ngày 02/11/2009 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở gồm 9 phòng: Văn Phòng Sở; Thanh tra Sở; Phòng Đăng ký kinh doanh; Phòng Tổng hợp Kinh tế - xã hội; Phòng Kinh tế ngành; Phòng Văn hóa- xã hội; Phòng Kinh tế Đối ngoại; Phòng Thẩm định Dự án; Phòng Hợp tác xã và Hỗ trợ Doanh nghiệp

- Năm 2013, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1768/QĐ-UBND ngày 26/8/2013 về việc bổ sung nhiệm vụ, quyền hạn và điều chỉnh cơ cấu, tổ chức bộ máy của Sở Kế hoạch và Đầu tư. Theo đó cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở gồm 10 phòng và đơn vị tương đương, cụ thể: Văn Phòng Sở; Thanh tra Sở; Phòng Đăng ký kinh doanh; Phòng Pháp chế; Phòng Tổng hợp Kinh tế- xã hội; Phòng Kinh tế ngành; Phòng Văn hóa- xã hội; Phòng Kinh tế Đối ngoại; Phòng Thẩm định Dự án; Phòng Hỗ trợ Doanh nghiệp và Hợp tác xã.

Trên cơ sở đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã triển khai thành lập mới phòng Pháp chế và ban hành Quyết định số 125/QĐ-SKHĐT ngày 22/10/2013 quy định về chức

năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Sở, Thanh tra Sở, phòng Đăng ký kinh doanh và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở;

- Năm 2014, UBND tỉnh có Quyết định số 1339/QĐ-UBND ngày 26/4/2014 về việc thành lập Trung tâm Xúc tiến đầu tư trực thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở ngoài Văn phòng Sở, Thanh tra Sở và 8 phòng chuyên môn, còn thêm 01 đơn vị sự nghiệp công lập (Trung tâm Xúc tiến Đầu tư).

- Năm 2016 đến nay: Thực hiện theo Quyết định số 1047/QĐ-UBND ngày 15/4/2016 của UBND tỉnh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu, tổ chức bộ máy của Sở Kế hoạch và Đầu tư. Theo đó cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở gồm các phòng và đơn vị tương đương sau: Văn Phòng Sở; Thanh tra Sở; Các phòng chuyên môn gồm: Phòng Tổng hợp, Quy hoạch; Phòng Đăng ký kinh doanh; Phòng Kinh tế ngành; Phòng Khoa giáo, Văn xã; Phòng Kinh tế đối ngoại; Phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư; Phòng Doanh nghiệp, kinh tế tập thể và tư nhân; Trung tâm xúc tiến Đầu tư (đơn vị sự nghiệp công lập). Trên cơ sở đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã ban hành Quyết định số 91/QĐ-SKHĐT ngày 15/7/2016 quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng và đơn vị tương đương thuộc Sở.

Hiện nay (tháng 9/2019) Lãnh đạo Sở có 04 đồng chí: 01 Giám đốc và 03 Phó Giám đốc. Tổng số cán bộ công chức, viên chức, nhân viên hiện nay (30/9/2019) là 65 người, trong đó đơn vị sự nghiệp (Trung tâm xúc tiến Đầu tư hiện có: 13 người).

Đảng bộ Sở Kế hoạch và Đầu tư hiện có 46 đảng viên, sinh hoạt tại 4 chi bộ trực thuộc; có 16 đảng viên nữ; 02 đảng viên là người đồng bào dân tộc thiểu số.

Các tổ chức đoàn thể gồm: Công đoàn có 65 đoàn viên; Chi đoàn thanh niên có 29 đoàn viên (trong đó 15 nữ); chuẩn bị trưởng thành đoàn 08 người.

Kết quả phân tích chất lượng Đảng và Đảng viên năm 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 của Đảng bộ khối các cơ quan tỉnh: Đảng bộ Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt tiêu chuẩn trong sạch vững mạnh.

Những thuận lợi, khó khăn trong việc triển khai thực hiện:

Có sự đoàn kết, thống nhất cao giữa Đảng ủy và Lãnh đạo Sở trong chỉ đạo, lãnh đạo việc thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ quyền hạn được giao.

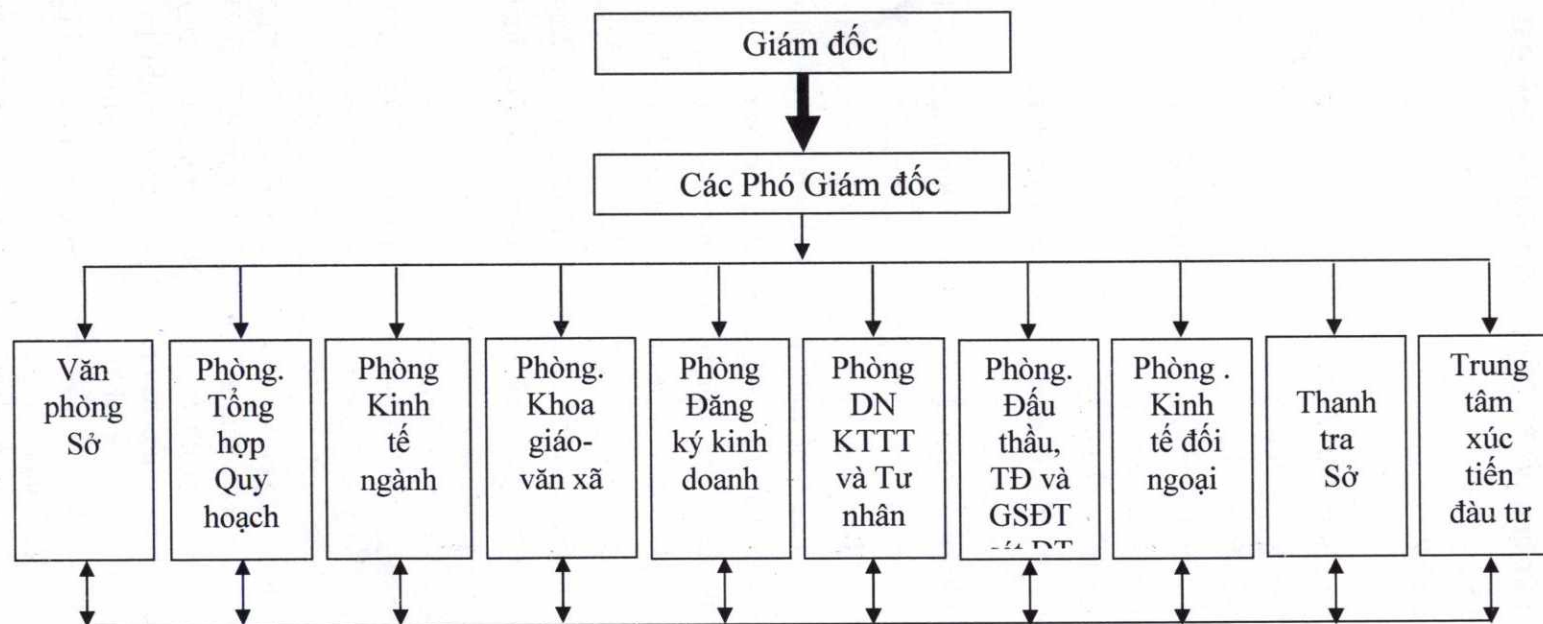
Sở Kế hoạch và Đầu tư luôn bám sát, quán triệt thực hiện các Nghị quyết, Chỉ thị của Tỉnh ủy; Tuân thủ chấp hành nghiêm luật pháp hiện hành, thực hiện các chương trình, kế hoạch, văn bản chỉ đạo của tỉnh Đắk Lắk.

Căn cứ hình thành cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý và các căn cứ tạo lập Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở luôn thay đổi, thiếu sự ổn định lâu dài, tuổi thọ của các văn bản quy phạm pháp luật ngắn. Do vậy có ít thời gian để thực thi pháp luật, và việc tổ chức triển khai thực hiện phải mất nhiều thời gian để hệ thống hóa thành quy chế, quy trình...cho việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước ngành ngành kế hoạch và đầu tư trên địa bàn tỉnh.

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

1.2.1: Sơ đồ tổ chức (trang sau)

1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ:

Theo Quyết định số 1047/QĐ-UBND, ngày 15/4/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư, như sau:

1. Cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk bao gồm :

Lãnh đạo Sở;
Văn phòng Sở;
Thanh tra;
Phòng Tổng hợp, Quy hoạch;
Phòng Đăng ký kinh doanh;
Phòng Kinh tế ngành;
Phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư;
Phòng Kinh tế đối ngoại;
Phòng Khoa giáo, Văn xã;
Phòng Doanh nghiệp, kinh tế tập thể và tư nhân;
Trung tâm Xúc tiến Đầu tư

2. Chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk

a. Chức năng: Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về quy hoạch, kế hoạch và đầu tư, gồm: tổng hợp về quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội; tổ chức thực hiện và đề xuất cơ chế, chính sách quản lý kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh; đầu tư trong nước, đầu tư nước ngoài ở địa phương; quản lý nguồn hỗ trợ phát triển chính thức(ODA), nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ, nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài; đấu thầu; đăng ký doanh nghiệp trong phạm vi địa phương; tổng hợp và thống nhất quản lý các vấn đề về doanh nghiệp, kinh tế tập thể, hợp tác xã, kinh tế tư nhân; tổ chức cung ứng các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở theo qui định của pháp luật.

b. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch phát triển ngành, sản phẩm chủ yếu của tỉnh; kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội dài hạn, 05 năm và hàng năm của tỉnh, bố trí kế hoạch vốn đầu tư công thuộc ngân sách địa phương; các cân đối chủ yếu về kinh tế - xã hội của tỉnh; trong đó có cân đối tích lũy và tiêu dùng, cân đối vốn đầu tư phát triển, cân đối tài chính; xây dựng chương trình, kế hoạch thực hiện chiến lược phát triển bền vững, tăng trưởng xanh của tỉnh; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao;

b) Dự thảo văn bản cụ thể quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư;

c) Dự thảo văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn, chức danh đối với Trưởng, Phó các đơn vị thuộc Sở; Trưởng, Phó Trưởng phòng, Phòng Tài chính-Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện trong phạm vi quản lý nhà nước về lĩnh

vực kế hoạch và đầu tư sau khi thống nhất ý kiến với Sở Tài chính theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Dự thảo chương trình hành động thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội theo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh và chịu trách nhiệm theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện kế hoạch tháng, quý, 6 tháng, năm để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh điều hành, phối hợp việc thực hiện các cân đối chủ yếu về kinh tế - xã hội của tỉnh;

đ) Dự thảo chương trình, kế hoạch sắp xếp, đổi mới phát triển doanh nghiệp nhà nước do địa phương quản lý; cơ chế quản lý và chính sách hỗ trợ đối với việc sắp xếp, đổi mới doanh nghiệp nhà nước; chương trình, kế hoạch trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa hàng năm và 05 năm trên địa bàn tỉnh;

e) Dự thảo các quyết định, chỉ thị; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính trong lĩnh vực kế hoạch và đầu tư thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật, phân cấp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

g) Dự thảo các văn bản về danh mục các dự án đầu tư trong nước và đầu tư nước ngoài cho từng kỳ kế hoạch phù hợp với quy hoạch đã được phê duyệt và điều chỉnh trong trường hợp cần thiết;

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực quản lý nhà nước của Sở;

b) Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, tổ chức lại, giải thể các tổ chức, đơn vị của Sở theo quy định của pháp luật;

c) Cấp, điều chỉnh, thu hồi giấy chứng nhận đầu tư thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh theo phân cấp;

3. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, thông tin, tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về lĩnh vực kế hoạch và đầu tư; tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, các chính sách, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án, thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở sau khi được cấp có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt.

4. Về quy hoạch và kế hoạch

a) Công bố và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh sau khi đã được phê duyệt theo quy định;

b) Quản lý và điều hành một số lĩnh vực về thực hiện kế hoạch được Ủy ban nhân dân tỉnh giao;

c) Hướng dẫn và giám sát kiểm tra các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh xây dựng quy hoạch, kế hoạch phù hợp với quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội chung của tỉnh đã được phê duyệt;

d) Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán ngân sách tỉnh và phân bổ ngân sách cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong tỉnh.

5. Về đầu tư trong nước và đầu tư nước ngoài:

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí mức vốn đầu tư phát triển cho từng chương trình, dự án thuộc nguồn vốn đầu tư công do tỉnh quản lý phù hợp với tổng mức đầu tư và cơ cấu đầu tư theo ngành và lĩnh vực;

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính và các Sở, ban, ngành có liên quan thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá hiệu quả sử dụng vốn đầu tư phát triển của các chương trình, dự án đầu tư trên địa bàn; giám sát đầu tư của cộng đồng theo quy định của pháp luật;

c) Làm đầu mối tiếp nhận, kiểm tra, giám sát, thẩm định, thẩm tra các dự đầu tư thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Quản lý hoạt động đầu tư trong nước và đầu tư trực tiếp nước ngoài vào địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật; tổ chức hoạt động xúc tiến đầu tư theo kế hoạch đã được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; hướng dẫn thủ tục đầu tư theo thẩm quyền.

6. Về quản lý vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài:

a) Vận động, thu hút, điều phối quản lý nguồn vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài của tỉnh; hướng dẫn các Sở, ban, ngành xây dựng danh mục và nội dung các chương trình sử dụng nguồn vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ của nước ngoài; tổng hợp danh mục các chương trình dự án sử dụng nguồn vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và báo cáo Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

b) Giám sát, đánh giá thực hiện các chương trình, dự án sử dụng vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý những vấn đề vướng mắc trong việc bố trí vốn đối ứng, giải ngân thực hiện các dự án ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài có liên quan đến nhiều Sở, ban, ngành, cấp huyện và cấp xã; định kỳ tổng hợp báo cáo về tình hình và hiệu quả thu hút, sử dụng nguồn vốn ODA, nguồn vốn vay ưu đãi của các nhà tài trợ và các nguồn viện trợ phi Chính phủ nước ngoài.

7. Về quản lý đấu thầu

a) Thẩm định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kế hoạch lựa chọn nhà thầu đối với các dự án do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định đầu tư; thẩm định hồ sơ mời quan tâm, hồ sơ mời sơ tuyển, hồ sơ mời thầu, hồ sơ yêu cầu, kết quả đánh giá hồ sơ quan tâm, kết quả đánh giá hồ sơ dự tuyển, kết quả lựa chọn nhà thầu đối với các gói thầu thuộc dự án do Ủy ban nhân dân tỉnh là chủ đầu tư;

b) Chủ trì, tổ chức giám sát, theo dõi hoạt động đấu thầu, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về đấu thầu và tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện công tác đấu thầu theo quy định.

8. Về doanh nghiệp, đăng ký doanh nghiệp

a) Thẩm định và chịu trách nhiệm về các đề án thành lập, sắp xếp, tổ chức lại doanh nghiệp nhà nước do địa phương quản lý; tổng hợp tình hình sắp xếp, đổi mới, phát triển doanh nghiệp nhà nước và tình hình phát triển các doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác; đầu mối theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện và triển khai chính sách, chương trình, kế hoạch công tác hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa;

b) Tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về thủ tục đăng ký doanh nghiệp; đăng ký tạm ngừng hoạt động doanh nghiệp; cấp mới, bổ sung, thay đổi, cấp lại và thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện trên địa bàn thuộc thẩm quyền của Sở; phối hợp với các ngành kiểm tra, theo dõi, tổng hợp tình hình và xử lý theo thẩm quyền các vi phạm sau đăng ký thành lập của các doanh nghiệp tại địa phương; thu thập, lưu trữ và quản lý thông tin về đăng ký doanh nghiệp theo quy định của pháp luật, quản lý,

vận hành hệ thống thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia ở địa phương; đầu mối theo dõi, tổng hợp tình hình doanh nghiệp sau đăng ký thành lập.

9. Về kinh tế tập thể, hợp tác xã và kinh tế tư nhân

a) Đầu mối tổng hợp, đề xuất các mô hình và cơ chế, chính sách phát triển kinh tế tập thể, hợp tác xã, kinh tế tư nhân; hướng dẫn, theo dõi, tổng hợp và đánh giá tình hình thực hiện các chương trình, kế hoạch, cơ chế, chính sách phát triển kinh tế tập thể, hợp tác xã, kinh tế tư nhân và hoạt động của các tổ chức kinh tế tập thể, hợp tác xã và kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh; tổ chức thực hiện việc đăng ký liên hiệp hợp tác xã, quỹ tín dụng nhân dân theo thẩm quyền;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan, giải quyết các vướng mắc về cơ chế, chính sách phát triển kinh tế tập thể, hợp tác xã và kinh tế tư nhân có tính chất liên ngành;

c) Đầu mối phối hợp với các tổ chức, cá nhân trong nước và quốc tế nghiên cứu, tổng kết kinh nghiệm, xây dựng các chương trình, dự án trợ giúp, thu hút vốn và các nguồn lực phục vụ phát triển kinh tế tập thể, hợp tác xã, kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh;

d) Định kỳ lập báo cáo theo hướng dẫn của Bộ Kế hoạch và Đầu tư gửi Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Kế hoạch và Đầu tư và các Bộ, cơ quan ngang Bộ có liên quan về tình hình phát triển kinh tế tập thể, hợp tác xã, kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh.

10. Thực hiện hợp tác quốc tế trong lĩnh vực quy hoạch, kế hoạch và đầu tư theo quy định của pháp luật và sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

11. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về lĩnh vực kế hoạch và đầu tư thuộc phạm vi quản lý của ngành kế hoạch và đầu tư đối với Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

12. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn nghiệp vụ về lĩnh vực được giao.

13. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở; phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm và chống lãng phí.

14. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ công tác của Văn phòng Sở, thanh tra Sở, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo hướng dẫn của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

15. 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 đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

17. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ trong các lĩnh vực công tác được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

18. Thực hiện những nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân tỉnh giao theo quy định của pháp luật.

1.3. Thành tích đã đạt được:

- Kết quả: Sau 13 năm thực hiện Luật thi đua Khen thưởng Sở Kế hoạch và Đầu tư Đắk Lắk đã đạt được thành tích (2010-2016) như sau:

Cờ thi đua Chính phủ: không

Cờ thi đua cấp bộ ngành: 03 cờ (năm 2010, 2014, 2015)

Danh hiệu chiến sỹ thi đua toàn quốc: không

Danh hiệu chiến sỹ thi đua cấp bộ ban ngành, tỉnh, đoàn thể TW: 04 người

Danh hiệu chiến sỹ thi đua cơ sở, danh hiệu chiến sỹ thi đua tiên tiến lao động tiên tiến: 136 người

Huân chương chủ tịch nước : 01

Bằng khen của Thủ tướng: 07 (tập thể 01, cá nhân 06)

Bằng khen của Bộ, tỉnh Đắk Lắk: 47 (tập thể 14, cá nhân 33)

Giấy khen của Giám đốc Sở : 142 (tập thể 24, cá nhân 118)

Thống kê (2017- 2018) được tặng 01 Bằng khen của Thủ tướng cho Sở Kế hoạch và Đầu tư và 01 công chức thuộc Sở, 15 Bằng khen của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, UBND tỉnh Đắk Lắk, các ngành liên quan cho tập thể và cá nhân thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư.

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:	Khi hoạch định HTQLCL, cơ quan 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. Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm: - Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự;

	+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; - Vấn đề bên ngoài: + 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:	Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, cơ quan cần: 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, 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	Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan 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: 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. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	• HTQLCL là một phần trong Hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan 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. • Cơ quan 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. • Cơ quan phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ

	việc thực hiện các quá trình của cơ quan. <i>Tài liệu liên quan: PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</i>
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	Lãnh đạo cơ quan 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: 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 cơ quan. 3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ cơ quan. 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của cơ quan khi phù hợp. 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. 5. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. 6. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. 7. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. 8. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. 9. Thúc đẩy cải tiến liên tục. 10. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm. * Hướng vào khách hàng - Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. - Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định. 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết. 3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
5.2. Chính sách	- Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp

	hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. - 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 cơ quan để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <i>Tài liệu liên quan: PL.02 Chính sách chất lượng.</i>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	• Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. 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 cơ quan ban hành. • Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ cơ quan. 6. 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	• Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, cơ quan 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 cơ quan. • 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 cơ quan 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, cơ quan 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 cơ quan 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. **Cơ quan 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 cơ quan. Khi xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan 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).

Cơ quan 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. Cơ quan có thể tham khảo **HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính hoặc định lượng)**.

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.

- 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 mà cơ quan có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: - tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; - 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 cơ quan; - 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. - 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. - không hành động, khi cơ quan tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. Cơ quan 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). <i>Tài liệu liên quan: HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính và phương pháp định lượng).</i>
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	- Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan 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: - Nhất quán với Chính sách chất lượng; - Đo lường được; - Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; - Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. - Mục tiêu chất lượng của cơ quan có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ... - Định kỳ, các cơ quan 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 ...
	Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng...) đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ

6.3. Hoạch định thay đổi	quan 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	• Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: 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	• 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 cơ quan • 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: 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	• Cơ quan 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 chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: 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. • 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.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Cơ quan 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.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Mục đích của điều này là đảm bảo rằng cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực thích hợp để đảm bảo các kết quả theo dõi và đo lường có hiệu lực và tin cậy khi xem xét đánh giá sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ của cơ quan. • 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, cơ quan 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: 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. Trưởng 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 cơ quan xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng. • Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, cơ quan cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các cơ quan 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.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	• Cơ quan 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 được từ: 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.

	• 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.
7.2. Năng lực	• Cơ quan 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 cơ quan sẽ: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu 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	• Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 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 cơ quan sẽ: 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	Cơ quan 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: 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 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...
7.5. Thông tin dạng văn bản	• Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; cơ quan 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 cơ quan xác định:</i> - 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. • 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. <i>Tài liệu liên quan: HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</i>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Cơ quan 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 thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan 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	Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm: 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, cơ quan sẽ nắm bắt: 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 cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp. 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), 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	Phần lớn các cơ quan 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 trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	• Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của cơ quan và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. • Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến:

	1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của cơ quan trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 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. Mua hàng: • Cơ quan đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của cơ quan. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng của chúng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. • Cơ quan 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. Cơ quan 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 cơ quan không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	• Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: 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. • 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	Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau: 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt

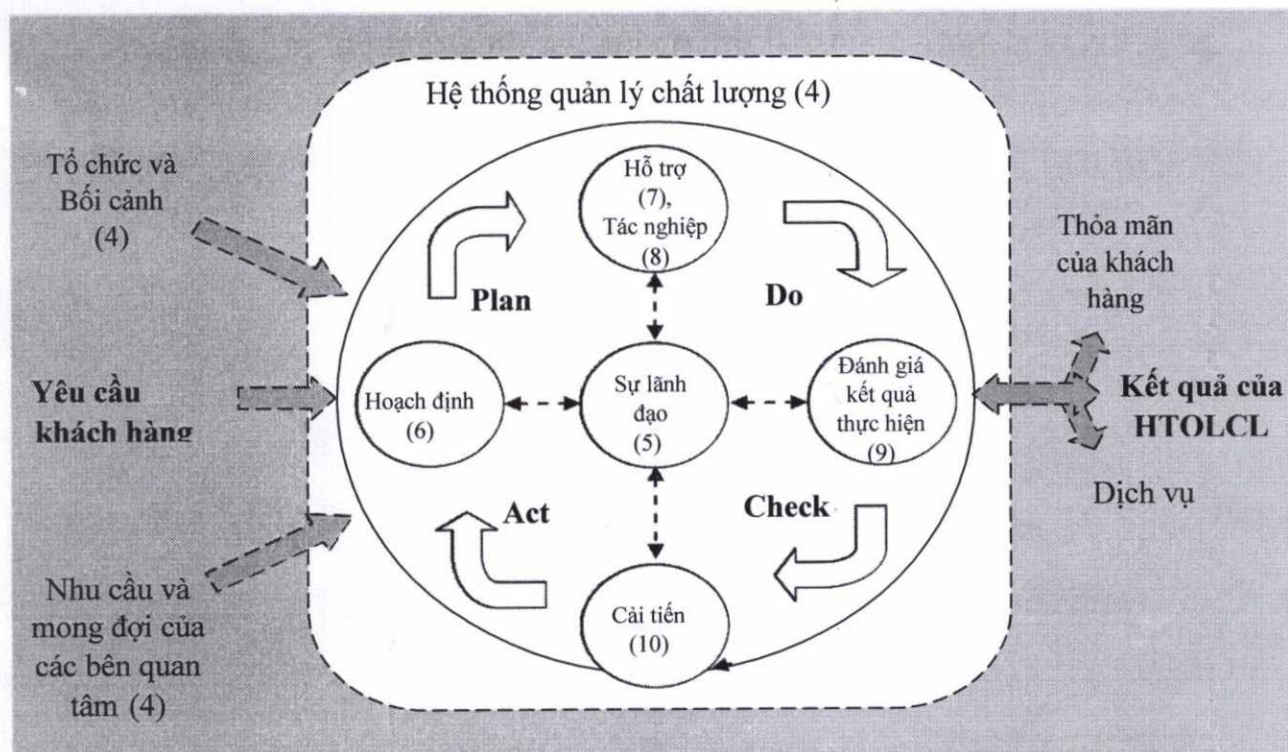
	quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan 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 cơ quan 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. <i>Tài liệu liên quan: PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i>
8.5.4. Bảo toàn	Cơ quan 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	Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm: 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. <i>Tài liệu liên quan: PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i>
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. <i>Tài liệu liên quan: PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.</i>
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây: 1. 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.

	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.
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. Cơ quan 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. <i>Tài liệu liên quan: HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</i>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	- Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. - Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá: - Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. - Mức độ hài lòng của khách hàng. - Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. - Hiệu quả của công tác hoạch định. - Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội. - Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài. - Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	- 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. - Cơ quan xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp cộng dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng ...).

9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ cơ quan 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. <i>Tài liệu liên quan: HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.</i>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	• Lãnh đạo cơ quan 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. • Cơ quan 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	Cơ quan 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.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, phòng ban, bộ phận liên quan phải: 1. 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. 2. 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: - 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; - 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.
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. <u>Tài liệu liên quan:</u> HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ; HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

Phụ lục 1: Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng



UBND TỈNH ĐẮKLẮK
SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

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

Đắk Lắk, ngày 11 tháng 11 năm 2019

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Là đơn vị thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các hoạt động Kế hoạch và Đầu tư. Sở cam kết đầy mạnh cải cách hành chính. Cụ thể là:

- Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015;

- Thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính công khai, nhanh, gọn, đơn giản, thuận lợi, phục vụ tốt nhất yêu cầu của các tổ chức, doanh nghiệp và công dân;

- Đảm bảo giải quyết công việc đúng quy trình, thời gian theo quy định của pháp luật;

- Tất cả cán bộ, công chức, viên chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk đều hiểu và hành động theo đúng tinh thần và nội dung của Chính sách chất lượng./.

GIÁM ĐỐC



Đinh Xuân Hà

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, Sở Kế hoạch và Đầu tư đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

1. 100% yêu cầu của tổ chức, công dân về thủ tục hành chính trong Bộ thủ tục hành chính thuộc *thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư* được giải quyết đúng thời hạn;
2. 100% công chức, viên chức các phòng, đơn vị thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện đúng quy trình giải quyết công việc;
3. 100% công chức, viên chức các phòng, đơn vị thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư triển khai và nắm vững các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk căn cứ mục tiêu chất lượng và Kế hoạch công tác năm 2019 của Sở để cụ thể hóa mục tiêu chất lượng của phòng mình theo chức năng, nhiệm vụ được giao và đề ra các biện pháp tổ chức thực hiện./.

GIÁM ĐỐC



Đinh Xuân Hà