

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng là tài liệu tổng quát mô tả chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức; chính sách và mục tiêu chất lượng; phạm vi áp dụng và các tài liệu cần thiết khác của hệ thống quản lý chất lượng nhằm xây dựng và vận hành HTQLCL của Sở Thông tin và Truyền thông Quảng Nam đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, sự tương tác giữa các quá trình.

II. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Sổ tay chất lượng là tập hợp các tôn chỉ và nguyên tắc mà lãnh đạo đề ra trên cơ sở các yêu cầu của TCVN ISO 9001 để thống nhất thực hiện trong mọi hoạt động của đơn vị nhằm thực hiện tốt chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra .

- Sổ tay chất lượng là công cụ giúp đơn vị đảm bảo chất lượng các dạng sản phẩm là dịch vụ hành chính công theo chức năng nhiệm vụ được phân công và cải tiến liên tục HTQLCL.

Hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng trong các lĩnh vực chính sau đây về quản lý Nhà nước của Sở Thông tin và Truyền thông Quảng Nam:

- Các quy trình hệ thống của Ban ISO.

- HTQLCL của đơn vị được xây dựng phù hợp với TCVN ISO 9001:2015. Hệ thống này được áp dụng cho quản lý các hoạt động dịch vụ của đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Nam....

- Các yêu cầu loại bỏ: Do hoạt động của Sở là quản lý nhà nước và các sản phẩm, dịch vụ của Sở là dịch vụ hành chính công, do đó loại trừ các yêu cầu sau:

- 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO, KIỂM SOÁT STCL

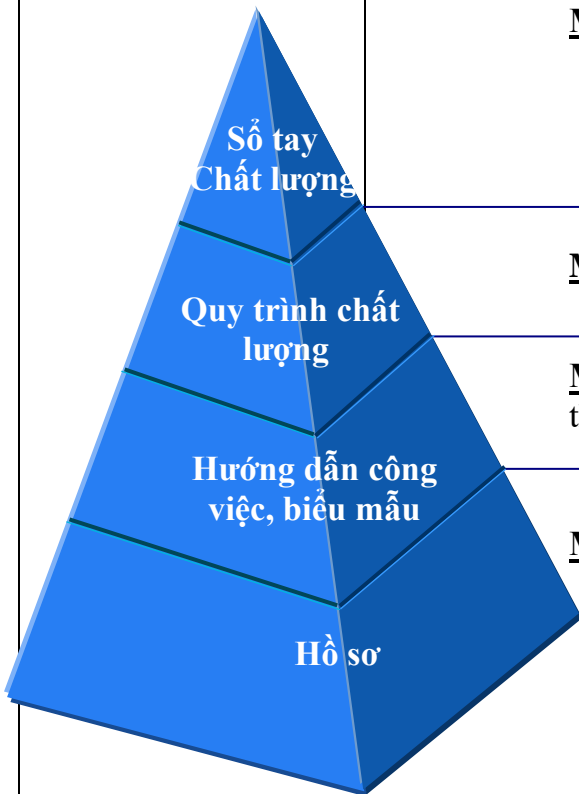
- TCVN ISO 9001 - Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu

- Sổ tay chất lượng được kiểm soát theo quy trình chung của Ban ISO QT BIS 01

IV. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Bối cảnh của tổ chức	
4.1. Phân tích bối cảnh của tổ chức	<ul style="list-style-type: none">- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;- Nghị định số 83/2006/NĐ-CP ngày 17 tháng 8 năm 2006 của Chính phủ quy định trình tự, thủ tục thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính, tổ chức sự nghiệp nhà nước;- Nghị định 24/2014/NĐ-CP ngày 04 tháng 04 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;- Quyết định của UBND tỉnh Quảng Nam Ban hành quy định, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức

	<p>của Sở Thông tin và Truyền thông Quảng Nam</p>
<p>4.2. Yêu cầu và mong đợi của các bên quan tâm</p>	<p>Đơn vị xác định các bên quan tâm như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sự quản lý của các đơn vị cấp trên - Các đối tác: Nhà cung ứng, dịch vụ công với khách hàng, ngân hàng - Các cơ quan quản lý nhà nước - Cán bộ viên chức và người lao động của Sở <p>Việc phân tích nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm được ban Giám đốc và lãnh đạo các phòng xem xét đưa ra tại các cuộc họp giao ban của Sở (nếu cần thiết)</p>
<p>4.3. Phạm vi của HTQLCL</p>	<p>HTQLCL của đơn vị đáp ứng theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tuy nhiên các yêu cầu loại bỏ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8.3 Thiết kế sản phẩm, dịch vụ <p>Các yêu cầu này được loại bỏ là do hoạt động của Sở là quản lý nhà nước và các sản phẩm, dịch vụ của Sở là dịch vụ hành chính công.</p>
<p>4.4. Mô hình quản lý chất lượng</p>	<p>Để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Sở Thông tin và Truyền thông được xây dựng và duy trì một HTQLCL thông qua việc thiết lập một hệ thống các tài liệu được áp dụng trong toàn Sở.</p> <p>Cấu trúc của hệ thống tài liệu như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mức I: - Chính sách chất lượng <ul style="list-style-type: none"> - Sở tay chất lượng/Mục tiêu chất lượng - Quy định về trách nhiệm & quyền hạn Mức II: - Các quy trình Mức III: - Hướng dẫn công việc, đặc tính kỹ thuật, tiêu chuẩn, và biểu mẫu Mức IV: - Hồ sơ



	<p>Để đảm bảo việc áp dụng và duy trì một HTQLCL đối với toàn bộ các hoạt động của Sở, ban lãnh đạo Sở đã xem xét, xác định và thiết lập các quá trình cần thiết trong HTQLCL và áp dụng các quá trình này trong toàn bộ tổ chức.</p> <p>Ban lãnh đạo Sở cũng xem xét và thiết lập các phương pháp để thực hiện các quá trình này đồng thời cũng đưa ra các biện pháp để thực hiện việc đo lường, theo dõi và kiểm tra các quá trình trong hệ thống.</p> <p>Sơ đồ mô tả HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo phụ lục 1 đính kèm</p>
<p>5. Sự lãnh đạo</p>	
<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<p>Lãnh đạo cao nhất quyết định và cam kết thiết lập, thực hiện, duy trì, cải tiến thường xuyên HTQLCL bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thành lập Ban chỉ đạo, Quyết định bổ nhiệm QMR, và tổ chức ký trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL - Truyền đạt cho toàn thể CB-CNV về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu, phản hồi của khách hàng và các bên hữu quan cũng như các yêu cầu, chế định của pháp luật - Thiết lập, phổ biến CSCL và MTCL - Tổ chức đánh giá nội bộ, đo lường hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL qua việc xem xét của lãnh đạo tại cuộc họp giao ban, đột xuất - Đảm bảo cung cấp nguồn lực thích hợp - Các văn bản chỉ đạo thường xuyên về áp dụng HTQLCL.... <p style="text-align: center;">* Xác định các yêu cầu của khách hàng</p> <p>Sở Thông tin và Truyền thông đặt tiêu chí hàng đầu là phải tìm hiểu và đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng. Trải qua một quá trình hoạt động với một mạng lưới các khách hàng quan trọng, Sở đã tiến hành tìm hiểu các yêu cầu của khách hàng và xác định một số các yêu cầu chủ yếu của khách hàng như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đáp ứng tối đa các yêu cầu liên quan đến chất lượng của các hoạt động giải quyết thủ tục hành chính do Sở cung cấp. - Tìm hiểu sâu các yêu cầu của khách hàng và chuẩn bị các nguồn lực cần thiết để luôn đáp ứng được các yêu cầu đó. - Đưa ra một mức giá phù hợp. - Giữ đúng hoặc vượt tiến độ thực hiện giải quyết thủ tục

	<p>hành chính theo như cam kết trong hợp đồng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc hoặc kịp thời xử lý các khiếu nại hoặc phản hồi từ phía khách hàng. - Cam kết giữ kín toàn bộ các thông tin liên quan hoặc tiếp nhận từ phía khách hàng. - Các yêu cầu khách hàng và luật định và chế định được xác định, thấu hiểu và được đáp ứng một cách nhất quán; - Tập trung xác định và giải quyết những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng;
5.2. Chính sách chất lượng	<p>Sở đã thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng phù hợp với từng giai đoạn cụ thể của Sở. Chính sách chất lượng được xác định trong sổ tay chất lượng và sẽ được giám đốc điều chỉnh khi thích hợp. Mục tiêu chất lượng được ban hành hàng năm (có thể nhiều năm nếu mục tiêu không thay đổi).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng do Giám đốc Sở phê duyệt có sự đóng góp ý kiến của tập thể cán bộ, công chức. - Ban lãnh đạo sẽ sử dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn Sở như: đưa chính sách chất lượng lên các vị trí dễ nhận biết trong Sở, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, hoặc photocopy gửi xuống cho các cá nhân đọc và thấu hiểu. - Tuỳ theo từng giai đoạn phát triển, Giám đốc sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và tiến hành sửa đổi nếu cần <p>Tài liệu tham khảo: Chính sách chất lượng Sở - CSCL</p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn	<p>Theo Quyết định của UBND tỉnh về việc phê duyệt chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Thông tin và Truyền thông Quảng Nam; Quyết định của Giám đốc Sở về việc phê duyệt chức năng, nhiệm vụ và tổ chức hoạt động của các phòng, đơn vị trực thuộc. Theo tình hình thực tế, Giám đốc Sở ban hành thông báo phân công nhiệm vụ trong lãnh đạo Sở; Trưởng các phòng, đơn vị ban hành thông báo phân công nhiệm vụ trong lãnh đạo và công chức - viên chức của phòng, đơn vị mình.</p>
6. Hoạch định	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ	<p>Sở thực hiện đánh giá các rủi ro tiềm ẩn, các cơ hội và nhu cầu của các bên liên quan thông qua việc đánh giá</p>

hội	<p>duy trì thường xuyên HTQLCL và cập nhật bổ sung khi có thay đổi hay thông tin mới</p> <p>Tài liệu tham khảo: QT BIS 01</p>
6.2 Mục tiêu chất lượng	<p>Mục tiêu chất lượng được ban hành từng giai đoạn phù hợp với tình hình thực tế của Sở</p> <p>Tài liệu tham khảo: Mục tiêu chất lượng của Sở - CSCL</p>
6.3. Hoạch định thay đổi	<p>Mọi sự thay đổi trong hệ thống phải được Giám đốc phê duyệt. Các phòng chuyên môn đề xuất phương án thay đổi cần nêu rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục đích của sự thay đổi và kết quả dự kiến sẽ đạt được sau thay đổi; - Hậu quả nếu không thay đổi kèm bằng chứng khách quan; - Sự thay đổi này có ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của hệ thống QLCL hay không? Ảnh hưởng như thế nào? Hoặc tại sao không ảnh hưởng? - Các nguồn lực cần phải có để thực hiện thay đổi; - Dự kiến phân bổ trách nhiệm quyền hạn thực <p>* Mục tiêu hoạch định sự thay đổi nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phù hợp với CSCL, MTCL; - Đảm bảo và chứng minh được khả năng cung ứng giải quyết các thủ tục hành chính một cách ổn định và phù hợp với yêu cầu của tổ chức, công dân và pháp luật; - Tạo điều kiện để cải tiến liên tục; - Phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
7. Hỗ trợ	
7.1. Nguồn lực	<p>* Cam kết cung cấp nguồn lực: Ban lãnh đạo Sở cam kết cung cấp đủ nguồn lực theo yêu cầu để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL của Sở.</p> <p>Những hạn chế về nguồn lực sẽ được giải quyết thông qua hoạt động đào tạo, sửa chữa, mua sắm hàng năm, cập nhật, cải tiến định kỳ... Mọi nguồn lực trong và ngoài Sở đều được tận dụng tối đa phục vụ cho mục tiêu chất lượng Sở đã đề ra.</p> <p>* Nhân lực: Sở luôn coi trọng vấn đề con người trong mỗi hoạt động của Sở. Mọi cán bộ, công chức trong</p>

	<p>Sở đều được đào tạo và nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và vận hành hệ thống một cách hiệu quả. Các công chức chuyên môn trực tiếp thực hiện các công việc ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ đều được tuyển chọn theo các tiêu chí chặt chẽ của Sở nhằm đáp ứng các yêu cầu công việc.</p> <p>* Thiết bị, cơ sở hạ tầng: Sở đã đầu tư một hệ thống các thiết bị và máy móc, phòng làm việc, hệ thống thông tin liên lạc ... đáp ứng được các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Hàng năm, Sở sẽ có kế hoạch duy trì, cải tạo lại cơ sở hạ tầng để phù hợp với điều kiện phát triển và yêu cầu của khách hàng.</p> <p>* Môi trường làm việc: Sở chú trọng thiết lập một môi trường làm việc phù hợp với từng phòng thuộc Sở. Đảm bảo các cán bộ, công chức có thể phát huy tối đa khả năng và năng lực thực hiện các công việc được giao, cho ra đời các sản phẩm và dịch vụ không những đáp ứng tối đa các yêu cầu của khách hàng mà còn vượt hơn cả sự mong đợi của họ.</p> <p>* Các nguồn lực theo dõi: Máy móc, thiết bị đo kiểm tra độ chính xác của Sở được thường xuyên bảo dưỡng, bảo trì theo kế hoạch. Các thiết bị phải được kiểm tra độ chính xác trước khi sử dụng.</p> <p>* Tri thức tổ chức: Sở xác định con người là nguồn tri thức lớn nhất của 1 tổ chức. Lãnh đạo Sở cam kết thực hiện đào tạo thường xuyên, cập nhật các tri thức mới cho cán bộ, công chức để đạt được và duy trì sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Ngoài ra các kiến thức, kinh nghiệm giải quyết thủ tục hành chính thực tế được Sở cụ thể hóa vào các quy trình, hướng dẫn và yêu cầu cập nhật, sửa đổi, bổ sung thường xuyên, đây cũng là một cách lưu giữ tri thức thu được từ thực tế giải quyết thủ tục hành chính.</p>
7.2. Năng lực:	<p>Nhân sự trước khi vào Sở phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực đối với vị trí tuyển dụng. Trong các trường hợp cụ thể, Cơ quan chuyên môn tham mưu sẽ có yêu cầu chi tiết về năng lực trong yêu cầu tuyển dụng. Đồng thời tiến hành đánh giá năng lực cán bộ, công chức thử việc cũng như đánh giá năng lực cán bộ, công chức định kỳ hàng năm (nếu cần thiết).</p> <p>Đối với việc đào tạo dài hạn: theo yêu cầu của cơ quan cấp trên và nhu cầu của các phòng cá nhân, đơn vị lập danh sách đề nghị cơ quan thẩm quyền xem xét, quyết định cử</p>

	<p>đi đào tạo hoặc Giám đốc phê duyệt đi đào tạo tùy vào từng trường hợp cần thiết</p> <p>Đối với đào tạo, tập huấn ngắn hạn phục vụ công tác chuyên môn: Theo yêu cầu thực tế công việc tại các phòng/đơn vị, theo thư mời của các tổ chức đào tạo, các phòng lập danh sách đề nghị Giám đốc Sở cử đi đào tạo, tập huấn.</p>
7.3. Nhận thức	<p>Việc nhận thức của cán bộ công chức, viên chức tại Sở về HTQLCL được thực hiện thường xuyên thông qua việc tuân thủ áp dụng có hiệu quả các quy trình, thủ tục đã ban hành, luôn suy nghĩ việc cải tiến HTQLCL là mấu chốt trong việc thực hiện có hiệu quả các sản phẩm hành chính.</p>
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Việc trao đổi thông tin nội bộ để điều hành hoạt động của đơn vị có thể thực hiện qua các kênh: Họp giao ban định kỳ hoặc họp đột xuất; họp xem xét của lãnh đạo; đánh giá nội bộ; công văn đến-đi; phiếu chuyên; giấy giao việc; văn bản đến; email; điện thoại.</p> <p>Viện dẫn: Quy chế quản lý thông tin theo quy định một phần tại quy trình quản lý văn bản đi - đến (QT VP 01) hoặc Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Sở.</p>
7.5. Thông tin được văn hóa bản	<p>Thực hiện theo mục 7.4 và các văn bản đi đến, điện thoại, email ... và các quy trình hệ thống và quy trình tác nghiệp.</p> <p>Tài liệu tham khảo: QT BIS 01</p>
8. Điều hành	
8.1. Hoạch định việc tạo thành sản phẩm	<p>Sở bảo đảm tất cả những hoạt động của mình được thực hiện theo kế hoạch và được áp dụng những quá trình phù hợp. Việc lập kế hoạch cho những hoạt động luôn bảo đảm tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của HTQLCL. Kế hoạch thực hiện hoạt động được thực hiện trên cơ sở xem xét các yếu tố:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định mục tiêu chất lượng và yêu cầu của khách hàng, kể cả những yêu cầu theo luật định, mà hoạt động cần đạt được. - Đánh giá khả năng thực hiện dịch vụ của Sở, xác định thời gian cần thiết để thực hiện. - Những yêu cầu về nguồn lực, tài liệu để đáp ứng cho tất cả các quá trình thực hiện hoạt động. - Xác định các phương pháp, công cụ cần thiết cho việc theo dõi, kiểm tra, xác nhận và thực hiện cụ thể cho các

	<p>hoạt động của Sở.</p> <p>- Kết quả của việc lập kế hoạch được thể hiện dưới dạng văn bản: chấp nhận yêu cầu, phiếu phân công công việc.... và được lưu trữ trong hồ sơ chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn.</p> <p>Tài liệu tham khảo: Các quy trình tác nghiệp tại các phòng; Quy trình văn bản đi- đến ;Các văn bản điều hành, chỉ đạo của Sở</p>
8.2. Yêu cầu về sản phẩm dịch vụ	<i>Tài liệu tham khảo: Các quy trình tác nghiệp tại các phòng</i>
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm	Không áp dụng
8.4. Kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ bên ngoài cung cấp	<i>Tài liệu tham khảo: Các quy trình tác nghiệp tại các phòng</i>
8.5. Triển khai và cung cấp dịch vụ	<p>* Kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ:</p> <p>Trưởng các phòng liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được phân biệt và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các quy trình chất lượng và quy trình kỹ thuật, hướng dẫn công việc đã viết thành văn bản và đã được phê chuẩn. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho Cán bộ, công chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan. - Kiểm soát và bảo dưỡng một cách thích hợp đối với thiết bị máy móc (nếu có). - Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các chỉ dẫn, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp. - Xử lý dữ liệu, thông tin liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ. - Việc kiểm soát các hoạt động phải phù hợp với các quy trình thao tác. <p>* Nhận biết và xác định nguồn gốc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sản phẩm của Sở có ngày tháng nhận và trả thông qua phiếu biên nhận hồ sơ về giải quyết thủ tục hành chính

	<p>- Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thể hiện quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nguồn nguyên vật liệu</p> <p>* Tài sản của khách hàng- Bảo toàn sản phẩm:</p> <p>- Các sản phẩm sau khi được giải quyết được bộ phận tiếp nhận trả kết quả lưu trữ để chờ trả cho các tổ chức, công dân</p> <p>- Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, điều kiện khi đưa vào giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay khách hàng. Phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này.</p> <p>Tài liệu tham khảo: Các quy trình tác nghiệp tại các phòng</p>
<p>8.6. Thông tin chuyển giao sản phẩm phẩm dịch vụ</p>	<p>- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm hành chính công Tỉnh (hoặc bộ phận TN&TKQ của Sở) có trách nhiệm thực hiện việc trả kết quả đến khách hàng.</p> <p>- Mọi hoạt động trả kết quả phải được ghi chép lại và có xác nhận của khách hàng về chất lượng sản phẩm đạt yêu cầu.</p>
<p>8.7. Kiểm soát đầu ra sản phẩm không phù hợp</p>	<p>Tài liệu tham khảo: QT BIS 01</p>
<p>9. Đánh giá kết quả hoạt động</p>	
<p>9.1 Theo dõi, đo lường và phân tích đánh giá</p>	<p>Đơn vị luôn đảm bảo việc hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết nhằm mục đích:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cung ứng dịch vụ công của đơn vị một cách tốt nhất, chính xác nhất và đúng pháp luật; - Thu thập thông tin là trách nhiệm của toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động của đơn vị; - Cách thức thu thập thông tin về sự thỏa mãn khách hàng đối với hoạt động Đơn vị được đến từ nhiều kênh như: mail, điện thoại, fax ... - Tại Sở có bàn tiếp nhận ý kiến khách hàng. Khách hàng có thể đến trực tiếp và phản ánh ý kiến của mình; - Tất cả các quá trình của HTQLCL đều được theo dõi và

	<p>kiểm soát theo các quy trình tương ứng;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ và kết quả theo dõi hoặc kết quả đo lường (nếu có) trường các bộ phận chức năng tham mưu đưa ra các biện pháp thích hợp (nếu cần), cho Giám đốc phê duyệt và tổ chức thực hiện để đảm bảo rằng các quy chế thực hiện hiện đúng theo quy định, sản phẩm đáp ứng đúng các yêu cầu của khách hàng, của pháp luật; - Đơn vị quy định rõ trách nhiệm, phương pháp để theo dõi và đánh giá kết quả, sản phẩm dịch vụ công, nhằm kiểm tra xác nhận rằng các sản phẩm hành chính tạo ra đáp ứng các yêu cầu đã định. Hoạt động này phải được thực hiện tại những giai đoạn thích hợp của quá trình hành chính theo các sắp xếp hoạch định. - Bằng chứng về sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận phải được duy trì. Các hồ sơ giải quyết theo yêu cầu của tổ chức/công dân phải được thông qua phê duyệt của lãnh đạo Sở - Chỉ được thông qua và chuyển giao kết quả, sản phẩm hành chính cho khách hàng khi đã hoàn thành thỏa đáng các hoạt động theo các quy trình đã hoạch định; <p style="text-align: center;">* Những dữ liệu sau đây sẽ được sử dụng để phân tích và đánh giá phục vụ cho hoạt động cải tiến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ; - Mức độ hài lòng của khách hàng; - Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL; - Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội; - Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài; - Nhu cầu cải tiến HTQLCL do các phòng đề xuất
9.2 Đánh giá nội bộ	Thực hiện theo QT BIS 01
9.3 Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> - Việc xem xét HTQLCL được tiến hành định kỳ hằng năm - Hằng tháng, việc duy trì hiệu lực của HTQLCL được lãnh đạo xem xét và chỉ đạo tại cuộc họp giao ban (nếu cần thiết) - Thông báo kết quả họp xem xét lãnh đạo bao gồm những Quyết định, Báo cáo, biên bản ... liên quan đến hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL
10. Cải tiến	

10.1 Tổng quan	Đơn vị thường xuyên cải tiến nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL thông qua CSCL, MTCL, kết quả ĐGNB, phân tích dữ liệu, hành động xử lý và khắc phục, phòng ngừa sản phẩm không phù hợp, các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Thực hiện theo QT BIS 01
10.3 Cải tiến liên tục	Đơn vị thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống QLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục, phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

SƠ ĐỒ MÔ TẢ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9001:2015 CỦA SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG QUẢNG NAM

