

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: H57.38.55-01/STCL

Ban hành: 01

Sửa đổi : 03/01/2023

Trang

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HƯƠNG BÌNH

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: H57.38.55-01/STCL

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/01/2023

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Bách Phú	Cao Thọ Tuyển	Trần Viết Tuấn
Chức vụ	Văn phòng - Thống kê	QMR	Chủ tịch
Chữ ký			



## MỤC LỤC

### 1. GIỚI THIỆU CHUNG

- 1.1. Lịch sử hình thành
- 1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
- 1.3. Thành tích đã đạt được

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

### 3. NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

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

### 5. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

### THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

## PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng này là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của cơ quan; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành 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:

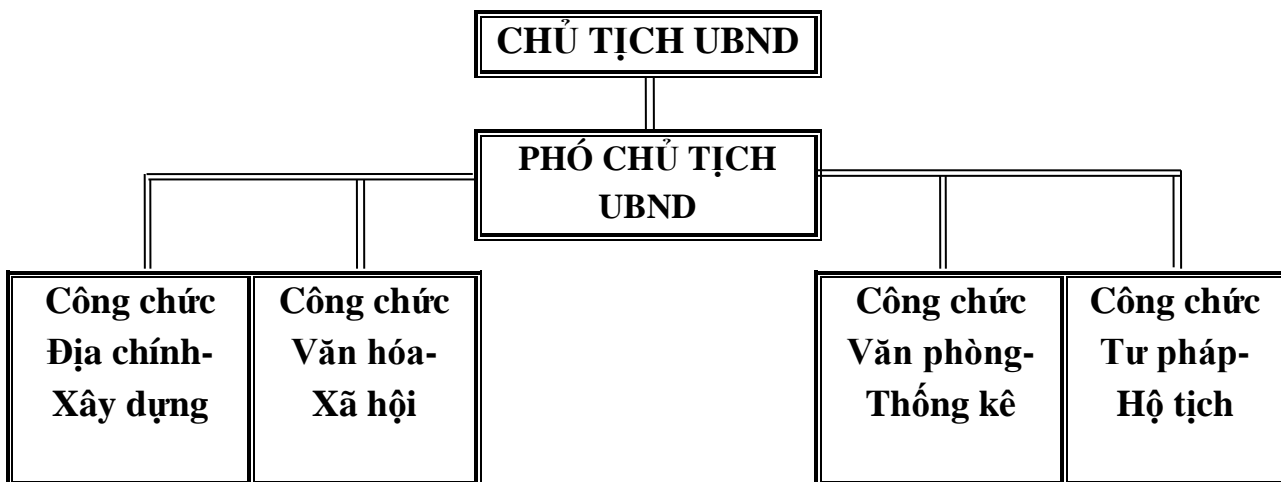
Tên cơ quan : Ủy ban nhân dân Xã Hương Bình

Trụ sở: Thôn Hải Tân, xã Hương Bình, thị xã Hương Trà, tỉnh TT Huế

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

**1.2.1. Cơ cấu tổ chức:** Cơ cấu tổ chức cơ quan gồm: Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể, gồm 24 cán bộ chuyên trách và công chức; 13 cán bộ bán chuyên trách, hợp đồng tham mưu, giúp việc cho Ủy ban nhân dân xã.

#### 1.2.2. Sơ đồ tổ chức (Vẽ sơ đồ tổ chức của cơ quan)



#### 1.2.3. Chức năng

UBND xã được tổ chức và hoạt động theo Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và các quy định khác của pháp luật; chịu trách nhiệm báo cáo trước HĐND và UBND thị xã Hương Trà.

- Ủy ban nhân dân xã làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, phát huy vai trò tập thể, đề cao trách nhiệm cá nhân và tinh thần chủ động, sáng tạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch, Ủy viên Ủy ban nhân dân. Mọi việc chỉ được giao một người phụ trách và

chịu trách nhiệm chính. Mỗi thành viên Ủy ban nhân dân Xã chịu trách nhiệm cá nhân về lĩnh vực được phân công.

- Chấp hành sự chỉ đạo, điều hành của cơ quan nhà nước cấp trên, sự lãnh đạo của Đảng ủy, sự giám sát của Hội đồng nhân dân Xã; phối hợp chặt chẽ giữa Ủy ban nhân dân xã với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân cùng cấp trong quá trình triển khai thực hiện mọi nhiệm vụ.

- Giải quyết các công việc của công dân và tổ chức theo đúng pháp luật, đúng thẩm quyền và phạm vi trách nhiệm; bảo đảm công khai, minh bạch, kịp thời và hiệu quả; theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định và chương trình, kế hoạch công tác của Ủy ban nhân dân xã.

- Cán bộ, công chức cấp xã phải sâu sát cơ sở, lắng nghe mọi ý kiến đóng góp của nhân dân, có ý thức học tập để nâng cao trình độ, từng bước đưa hoạt động của Ủy ban nhân dân xã ngày càng chính quy, hiện đại, vì mục tiêu xây dựng chính quyền cơ sở vững mạnh, nâng cao đời sống nhân dân.

1.2.4. Thành tích thi đua khen thưởng trong 5 năm qua ( nếu có)

## **PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng toàn bộ các yêu cầu của bộ thủ tục hành chính ban hành kèm theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (Xem danh mục hệ thống tài liệu).

Các Phòng, bộ phận chức năng tương ứng với các việc trên là đơn vị đầu mối (chủ trì biên soạn và thực hiện các Quy trình); các Phòng và cá nhân khác trong cơ quan có trách nhiệm thực hiện những phần việc có liên quan theo quy định trong các Quy trình đó.

## **PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI**

- Thiết kế và phát triển. (Điều 8.3 ISO 9001:2015). Do toàn bộ hoạt động của hệ thống trong lĩnh vực nêu trên tuân thủ theo các văn bản quy phạm pháp luật, nhiệm vụ được giao, vì thế không áp dụng hạng mục này.

## **PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH**

**PHẦN 5 :****CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****CHƯƠNG IV: BỐI CẢNH CỦA HỆ THỐNG QLCL.****4.1. Hiểu về hệ thống quản lý chất lượng và bối cảnh:**

Hệ thống quản lý chất lượng và bối cảnh xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược. Điều này ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả như dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng. Phải theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ.

**4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên hữu quan**

Do tác động hoặc tác động tiềm ẩn của các bên hữu quan đến khả năng cung cấp ổn định sản phẩm và dịch vụ của hệ thống đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, luật định và chế định áp dụng, hệ thống quản lý chất lượng xác định:

- Các bên hữu quan có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- Yêu cầu của các bên hữu quan đối với hệ thống quản lý chất lượng.

Hệ thống quản lý chất lượng theo dõi và xem xét thông tin về các bên hữu quan và các yêu cầu liên quan.

Các bên hữu quan bên ngoài như khách hàng, các cơ quan quản lý nhà nước, các nhà cung cấp, xã hội. Các bên hữu quan nội bộ như nhân viên, chủ đầu tư.

**Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng**

Việc xác định được ranh giới và khả năng áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng để thiết lập phạm vi của hệ thống này.

Khi xác định phạm vi, cần phải xem xét:

- Các vấn đề bên ngoài và nội bộ nêu tại 4.1;
- Các yêu cầu của các bên hữu quan liên quan nêu tại 4.2
- Sản phẩm và dịch vụ của sản phẩm nêu tại 3.1

Khi một yêu cầu của Tiêu chuẩn Quốc tế này thuộc phạm vi đã xác định có thể áp dụng, khi đó cơ quan sẽ áp dụng yêu cầu này.

Nếu có bất kỳ một yêu cầu nào của Tiêu chuẩn này không thể áp dụng được, thì điều này phải không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của cơ quan trong việc đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Phạm vi áp dụng phải luôn sẵn có và phải được duy trì thông tin dạng văn bản, nêu rõ:

- Sản phẩm và dịch vụ thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng phải lý giải cho mọi trường hợp khi một yêu cầu của Tiêu chuẩn này không được áp dụng (Xem chương III đã nêu ở trên).

Khi một yêu cầu của Tiêu chuẩn này thuộc phạm vi đã xác định có thể áp dụng, khi đó cơ quan sẽ áp dụng yêu cầu này.

Nếu có bất kỳ một yêu cầu nào trong Tiêu chuẩn Quốc tế này không thể áp dụng được, thì điều này phải không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của cơ quan tương ứng với việc đảm bảo sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC.

Phạm vi áp dụng phải luôn sẵn có và phải được duy trì thông tin dạng văn bản, nêu rõ: công việc/dịch vụ HC thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng (lý giải cho mọi trường hợp khi một yêu cầu của Tiêu chuẩn Quốc tế này không được áp dụng (Xem chương III đã nêu ở trên).

#### **4.2 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình**

Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan. Để đảm bảo các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết, hoạch định và kiểm soát.

Cơ quan, tổ chức cần xác định quá trình chính trong thực hiện công việc bắt đầu từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thông tin từ tổ chức, công dân, biên nhận giấy hẹn - thực hiện công việc - trả kết quả. Ngoài ra, có các quá trình hỗ trợ bao gồm: Cung cấp các nguồn lực cần thiết về cơ sở vật chất - về môi trường - về thiết bị thực hiện công việc - đo lường - phân tích dữ liệu - đánh giá chất lượng nội bộ - xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng - sáng kiến cải tiến. Ban ISO của cơ quan có trách nhiệm chỉ đạo và giám sát trong việc xây dựng, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, đóng góp để làm cho hệ thống quản lý chất lượng ngày càng có hiệu lực hơn.

---

**DANH MỤC TÀI LIỆU CỦA HTQLCL**

<b>TT</b>	<b>Tên tài liệu</b>	<b>Mã tài liệu</b>
<b>I</b>	<b>Các tài liệu bắt buộc của hệ thống</b>	
1.	Chính sách chất lượng	<b>H57.38.55-01/STCL</b>
2.	Mục tiêu chất lượng (MTCL), kế hoạch thực hiện MTCL, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất	<b>H57.38.55-02/MTCL</b>
3.	Sổ tay chất lượng	<b>H57.38.55-03/STCL</b>
4.	Quy trình kiểm soát tài liệu	<b>H57.38.55-04/KSTL</b>
5.	Quy trình kiểm soát hồ sơ	<b>H57.38.55-05/KSHS</b>
6.	Quy trình hành động khắc phục	<b>H57.38.55-06/HĐKP</b>
7.	Quy trình hành động phòng ngừa	<b>H57.38.55-07/HĐPN</b>
<b>II</b>	<b>Các quy trình nội bộ</b>	
1.	Quy trình tiếp nhận và trả kết quả	<b>H57.38.55-01/TN&amp;TKQ</b>
2.	Quy trình họp xem xét lãnh đạo	<b>H57.38.55-02/XXLD</b>
3.	Quy trình quản lý văn bản đi, văn bản đến	<b>H57.38.55-03/QLVB-03</b>
<b>III</b>	<b>Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính</b>	



## **CHƯƠNG V. LÃNH ĐẠO**

### **5.1 Lãnh đạo và cam kết**

#### **5.1.1 Lãnh đạo và cam kết với hệ thống quản lý chất lượng**

Lãnh đạo cơ quan chứng tỏ vai trò lãnh đạo và cam kết liên quan hệ thống quản lý chất lượng bằng cách:

Chịu trách nhiệm về hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;

Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan.

Đảm bảo rằng chính sách chất lượng được truyền đạt, thấu hiểu và áp dụng trong toàn cơ quan.

Đảm bảo tích hợp các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng vào các quá trình hoạt động của cơ quan.

Thúc đẩy nhận thức về tiếp cận theo quá trình;

Đảm bảo sự sẵn có của các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng;

Truyền đạt tầm quan trọng của quản lý chất lượng hiệu lực và sự tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;

Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được các kết quả dự tính;

Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ nhân sự để tăng cường hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;

Thúc đẩy cải tiến thường xuyên;

Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác để chứng tỏ vai trò lãnh đạo trong phạm vi trách nhiệm của họ.

#### **5.1.2 Hướng vào Tổ chức, Công dân.**

Lãnh đạo cơ quan chứng tỏ vai trò lãnh đạo và cam kết liên quan đến việc hướng vào tổ chức, công dân bằng cách đảm bảo rằng:

Xác định và đáp ứng các yêu cầu của tổ chức, công dân cũng như các yêu cầu về luật định và chế định được áp dụng;

Xác định và xử lý những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC cũng như khả năng nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân;

Duy trì sự tập trung vào cung cấp ổn định công việc/dịch vụ HC đáp ứng các yêu cầu của Tổ chức, Công dân và luật định và chế định được áp dụng;

Duy trì sự tập trung vào nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân.

## **5.2. Chính sách chất lượng.**

Lãnh đạo cơ quan thiết lập, xem xét và duy trì chính sách chất lượng:

Phù hợp với mục đích và bối cảnh của cơ quan, đơn vị

Cung cấp khuôn khổ cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng;

Bao gồm cam kết đáp ứng các yêu cầu được áp dụng;

Bao gồm cam kết cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng;

Sẵn có như thông tin đang văn bản;

Được truyền đạt, thấu hiểu và được áp dụng trong toàn cơ quan;

Khi có thể, sẵn có cho các bên hữu quan có liên quan.

Chính sách chất lượng là văn bản được lãnh đạo hệ thống thiết lập, nhằm cam kết, công bố trước Tổ chức, Công dân, các bên liên quan và CBCC của cơ quan về các định hướng, quyết tâm của toàn bộ hệ thống liên quan đến chất lượng công việc và dịch vụ Hành chính

Đó là những định hướng về không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân.

Chính sách chất lượng được phổ biến đến mọi thành viên trong toàn cơ quan. Chính sách chất lượng phải được đảm bảo thực hiện, là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của cơ quan.

Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cơ quan thường xuyên xem xét để đảm bảo luôn phù hợp với định hướng của địa phương.

## **5.3. Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn**

Lãnh đạo cơ quan quy định chức năng nhiệm vụ đối với tất cả các bộ phận, cho các vị trí công việc quan trọng trong hệ thống quản lý chất lượng (thông qua các văn bản quy định chức năng nhiệm vụ, các bản mô tả công việc)

Bổ nhiệm một cán bộ có đầy đủ uy tín, năng lực làm Đại diện Lãnh đạo về chất lượng (QMR). QMR thay mặt Lãnh đạo cơ quan trong việc điều hành và kiểm soát toàn bộ các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng kể cả các công tác đối ngoại liên quan đến chất lượng.

# **CHƯƠNG VI. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

## **6.1 Các hành động xử lý các rủi ro và cơ hội**

Khi hoạch định hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo hệ thống cần xem xét các vấn đề được đề cập trong 4.1 và các yêu cầu được đề cập trong 4.2 và xác định những rủi ro và cơ hội cần được xử lý để:

- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được kết quả như dự kiến ;

- Ngăn ngừa, hoặc giảm thiểu các ảnh hưởng không mong muốn;
- Đạt được cải tiến thường xuyên.

Vì vậy, lãnh đạo cơ quan cần lập kế hoạch:

Các hành động để xử lý các rủi ro và cơ hội;

- Làm thế nào để:

+ Tích hợp và thực hiện các hành động với các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.

+ Đánh giá hiệu lực của các hoạt động này.

+ Các hành động được thực hiện để xử lý các rủi ro và cơ hội phải tương ứng với các tác động tiềm ẩn của chúng đến sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC.

Viện dẫn:

+ *Quy trình giải quyết rủi ro, cơ hội (.....)*

### **6.1 Mục tiêu chất lượng và hoạch định việc thực hiện**

Việc thiết lập mục tiêu chất lượng tại các cấp, các bộ phận chức năng, và các quá trình liên quan. Các mục tiêu chất lượng phải:

- Nhất quán với chính sách chất lượng;
- Đo lường được;
- Liên quan đến các yêu cầu được áp dụng;
- Liên quan đến sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC và nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân;
- Được theo dõi
- Được truyền đạt;
- Được cập nhật khi thích hợp.

Cơ quan sẽ lưu giữ thông tin dạng văn bản về các mục tiêu chất lượng.

Khi lập kế hoạch thực hiện các mục tiêu chất lượng, lãnh đạo cơ quan cần xác định:

- Cái gì cần thực hiện;
- Nguồn lực nào cần có;
- Người nào sẽ chịu trách nhiệm;
- Khi nào cần hoàn thành;

### **6.2 Hoạch định các thay đổi**

Khi hoạch định các thay đổi cần xác định nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, các thay đổi phải được thực hiện một cách có hệ thống và theo kế hoạch.

Khi hoạch định các thay đổi phải xem xét:

- Mục đích của các thay đổi và mọi hậu quả tiềm ẩn;

- b) Tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng;
- c) Sự sẵn có của các nguồn lực;
- d) Việc phân công hoặc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn

## **CHƯƠNG VII. HỖ TRỢ**

### **7.1 Các nguồn lực:**

#### **7.1.1 Khái quát**

Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phải luôn xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời không ngừng tăng cường sự thoả mãn của Tổ chức, Công dân

bằng cách đáp ứng mọi yêu cầu về chất lượng công việc/dịch vụ HC Tổ chức, Công dân được thể hiện trong hợp đồng và các văn bản bổ sung khác.

Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phải xem xét:

- a) Tiềm lực và hạn chế của các nguồn lực nội bộ hiện có;
- b) Những nhu cầu cần tiếp nhận từ các nhà cung cấp bên ngoài.

#### **7.1.2. Nguồn nhân lực:**

Tùy nhu cầu thực hiện công việc, hàng năm cơ quan đơn vị cần thực hiện việc tuyển dụng, đào tạo, đánh giá CBCC, kể cả bổ nhiệm cán bộ. Mục đích của các hoạt động này là phát huy tối đa nguồn nhân lực sẵn có, phát huy khả năng của từng CBCCVC, bố trí công việc phù hợp; và khi cần thiết sẽ có kế hoạch bổ sung nhân lực để đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả.

#### **7.1.3 Cơ sở hạ tầng:**

Các phòng, bộ phận cơ quan phải đảm bảo toàn bộ các thiết bị, máy móc luôn luôn được bảo dưỡng, sửa chữa đúng quy định, không để gây ra những ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng công việc/ dịch vụ HC và tiến độ thực hiện các kế hoạch. Việc quản lý này nhằm đảm bảo các thiết bị luôn được duy trì hoạt động tốt, trong trường hợp xảy ra sự cố phải có phương pháp xử lý, giải tỏa thích hợp,

Hoạt động quản lý máy móc thiết bị bao gồm một số hoạt động như: lập kế hoạch bảo dưỡng định kỳ; lập biên bản khi thực hiện bảo dưỡng, sửa chữa; quản lý, kiểm tra, vệ sinh máy móc, thiết bị thường xuyên...

#### **7.1.4 Môi trường vận hành các quá trình:**

Để bảo vệ sức khoẻ, đảm bảo an toàn cho CBCC, đồng thời để tăng năng suất và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, hàng năm. Văn phòng xây dựng kế hoạch và thực hiện giám sát, đôn đốc thực hiện an toàn lao động và vệ sinh môi trường, đầu tư mới các phương tiện làm việc như: thiết bị văn phòng, trang

thiết bị phòng hộ lao động, thiết bị phòng cháy chữa cháy, dụng cụ ngày càng tốt hơn cho CBCCVV. Mọi người tham gia xây dựng nếp sống văn hoá cơ quan, văn hoá cộng đồng, đoàn kết thân ái giúp đỡ nhau trong đời sống và thực hiện công việc, kinh doanh .

Lãnh đạo cơ quan thường xuyên có kế hoạch trang bị đầy đủ các điều kiện môi trường như nhà/phòng làm việc, các điều kiện về nhiệt độ, ánh sáng, không gian làm việc đảm bảo thuận tiện cho CBCCVV làm việc và Tổ chức Công dân đến liên hệ giải quyết công việc/Thủ tục hành chính.

#### **7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường:**

Tất cả các thiết bị đo sử dụng trong các phép đo có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ đều phải qua kiểm định, hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phù hợp. Một số yêu cầu đối với thiết bị đo như sau:

+ Không sử dụng thiết bị đo đã hết hạn kiểm định, hiệu chuẩn, kiểm tra xác nhận mà chưa thực hiện kiểm định, hiệu chuẩn, kiểm tra xác nhận lại.

+ Các thiết bị theo dõi - đo lường phải được kiểm tra bằng thiết bị có độ chính xác cao hơn, nếu không thì phải được kiểm định hoặc hiệu chuẩn bởi nhà thực hiện công việc hoặc cơ quan chức năng có thẩm quyền

+ Phải có dấu hiệu nhận biết tình trạng kiểm định, hiệu chuẩn, kiểm tra xác nhận của các thiết bị đo.

+ Phải lưu giữ các hồ sơ, lý lịch liên quan thiết bị.

#### **7.1.6 Tri thức trong công việc**

Việc xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC.

Tri thức này phải được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Khi xác định các nhu cầu và xu hướng thay đổi, lãnh đạo cơ quan phải xem xét tri thức hiện tại và xác định cách tiếp nhận hoặc truy cập kiến thức bổ sung cần thiết thông qua tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng.

#### **7.2 Năng lực**

..... phải:

a) Xác định năng lực cần thiết của (các) cá nhân thực hiện công việc thuộc sự kiểm soát của hệ thống có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động chất lượng;

b) Đảm bảo rằng những người này có năng lực dựa trên giáo dục, đào tạo, hoặc kinh nghiệm phù hợp;

c) Khi thích hợp, thực hiện những hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của các hành động đã thực hiện;

d) Lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

Tài liệu viện dẫn:

+ ***Quy trình đánh giá cán bộ, công chức, viên chức***

**7.3 Nhận thức**

Những người làm việc thuộc sự kiểm soát của lãnh đạo cơ quan và hệ thống quản lý chất lượng là phải có nhận thức về:

- a) Chính sách chất lượng;
- b) Các mục tiêu chất lượng liên quan;
- c) Các đóng góp của họ đối với hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các lợi ích từ kết quả hoạt động chất lượng được cải tiến;
- d) Những ảnh hưởng từ sự không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

**7.4. Trao đổi thông tin.**

Việc trao đổi thông tin đảm bảo duy trì các kênh thông tin nội bộ từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên và các phòng ban liên quan với nhau, nhằm đảm bảo thông tin thông suốt, nhanh chóng được chuyển đến các bộ phận, cá nhân có liên quan giải quyết. Các phương pháp truyền thông tin có các hình thức sau:

- Bảng tin, biển báo.
- Văn bản.
- Điện thoại.
- Fax.
- Sổ giao nhận công văn.
- Sổ kiểm soát công việc nội bộ đối với từng bộ phận

Các thành viên trong hệ thống quản lý chất lượng có trách nhiệm góp ý kiến và được khuyến khích bày tỏ quan điểm nhằm cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ, dịch vụ của hệ thống quản lý chất lượng. Các thông tin đề đạt, kiến nghị thì cần được chuyển cho các trưởng bộ phận hoặc cán bộ, bộ phận liên quan gần nhất. Các cán bộ liên quan đến từng hoạt động cụ thể và có trách nhiệm giải quyết nhanh chóng để đảm bảo các kênh thông tin có hiệu quả.

Thông tin trong nội bộ cơ quan được quy định cụ thể:

- + ***Quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của các vị trí công việc.***
- + ***Các quy trình trong hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan..***

**7.5 Thông tin dạng văn bản**

Hệ thống chất lượng bằng văn bản là cơ sở để thực hiện và kiểm sát các quá trình. Hệ thống này bao gồm các tài liệu được liệt kê ở mục 4 - Chương IV.

Hệ thống chất lượng bằng văn bản quy định thống nhất cách thức biên soạn, kiểm soát biên soạn, phê duyệt tài liệu văn bản chất lượng như sau:

- + Mọi tài liệu trước khi ban hành phải được lãnh đạo cơ quan hoặc người được lãnh đạo uỷ quyền phê duyệt.

+ Các tài liệu lưu hành trong hệ thống đều được kiểm soát chặt chẽ, các tài liệu lỗi thời phải có dấu hiệu nhận biết bằng mắt thường.

+ Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết thông qua danh mục và kế hoạch phân phối cụ thể cho các bộ phận, công chức sử dụng.

+ Các tài liệu liên quan đến bộ phận, đơn vị nào thì bộ phận đơn vị đó quản lý, lưu giữ hoặc huỷ bỏ theo quy định của pháp luật.

+ Hồ sơ chất lượng là một loại tài liệu đặc biệt phải được kiểm soát chặt chẽ, có quy định người quản lý, cách thức lưu giữ - bảo quản và thời hạn lưu.

Tài liệu viện dẫn;

+ ***Quy trình kiểm soát tài liệu***

+ ***Quy trình kiểm soát hồ sơ***

## **CHƯƠNG : VẬN HÀNH**

### **8.1. Hoạch định và kiểm soát vận hành:**

Việc xây dựng các thủ tục, các quy định, các tiêu chuẩn nội bộ cần thiết... nhằm thống nhất kiểm soát các yếu tố thực hiện công việc, đảm bảo các hoạt động thực hiện công việc, cung cấp dịch vụ đạt kết quả về cả chất lượng và sản lượng theo hoạch định. Yêu cầu đối với mọi quá trình, công đoạn là phải được sử dụng các thiết bị, con người, phương pháp... phù hợp nhất trong điều kiện có thể.

Tài liệu viện dẫn:

+ ***Danh mục các quy trình, tài liệu nội bộ***

+ ***Quy định chức năng nhiệm vụ và quyền hạn***

### **8.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, Công dân.**

Cơ quan hành chính nhà nước luôn coi sự thoả mãn của Tổ chức, Công dân là thước đo hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. Do vậy, trong suốt quá trình tạo ra sản phẩm, dịch vụ đều được lãnh đạo cơ quan xác định, xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Tổ chức, Công dân. Các yêu cầu này bao gồm:

- Yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ
- Yêu cầu về dịch vụ
- Các quy định của pháp luật.

Các yêu cầu này đều được xem xét và phản ánh trong hợp đồng kinh tế. Các hoạt động này được thực hiện đầy đủ trước khi tiếp nhận hồ sơ và ký các hợp đồng kinh tế.

Sau đây là một số hoạt động có liên quan trực tiếp đến Tổ chức, Công dân:

Xác định và xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ: Phải đảm bảo các yêu cầu của Tổ chức, Công dân phải được làm rõ, tuyệt đối không được xác định nhầm lẫn. Các bộ phận liên quan đến quá trình thực hiện công việc của mình cần xác định rõ các yêu cầu của Tổ chức, Công dân và các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ cần cung cấp. Ngoài ra, các bộ phận còn phải xác định được các yêu cầu liên quan đến luật định, các quy định chất lượng sản phẩm, dịch vụ của sản phẩm để thực hiện đúng; trong trường hợp có một yêu cầu nào đó không thể đáp ứng phải báo ngay cho Lãnh đạo cơ quan để được giải quyết.

Trao đổi thông tin với Tổ chức, Công dân: Cán bộ, công chức phải đảm bảo thường xuyên trao đổi, liên lạc với Tổ chức, Công dân để nắm được nhu cầu, ý kiến của Tổ chức, Công dân cũng như cung cấp cho Tổ chức, Công dân những thông tin cần thiết về tiến độ thực hiện các thủ tục hành chính/yêu cầu giải quyết công việc.

Các quá trình tiếp nhận hồ sơ/thông tin, yêu cầu nhiệm vụ, ký kết hợp đồng; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các dịch vụ khác.

*Tài liệu viện dẫn:*

+ ***Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo***

### **8.3. Thiết kế và phát triển:**

*Không áp dụng*

### **8.4. Kiểm soát hàng hóa/dịch vụ mua từ bên ngoài:**

Các hoạt động thuê ngoài cũng cần được kiểm soát như sản phẩm hàng hóa, dịch vụ dịch vụ mua vào.

Cơ quan, đơn vị thực hiện công tác mua hàng đảm bảo các yêu cầu sau:

- + Việc mua hàng phải dựa trên cơ sở công việc, hiểu rõ yêu cầu về chất lượng, số lượng thực tế của kế hoạch thực hiện công việc của cơ quan, đơn vị
- + Việc mua hàng phải dựa trên các nguyên tắc ưu tiên và lựa chọn
- + Phải kiểm tra chất lượng hàng mua về trước khi nhập kho nội bộ
- + Phải có hoạt động đánh giá, đánh giá lại và phê duyệt nhà cung ứng

Khi hoạt động mua hàng được ủy quyền cho nhà thầu phụ thì các hoạt động kiểm tra chất lượng trước khi nhận hàng vẫn phải được tiến hành đầy đủ. Việc đánh giá nhà cung cấp kể cả nhà thầu phụ là yêu cầu bắt buộc.

### **8.5. Thực hiện công việc và cung cấp dịch vụ:**

#### **8.5.1. Kiểm soát thực hiện công việc và cung cấp dịch vụ:**

Để tiến hành thực hiện công việc và cung cấp dịch vụ trong các điều kiện được kiểm soát, cần xây dựng và ban hành đồng bộ các quy trình thực hiện công việc và thực hiện các dịch vụ bao gồm:



+ Có sẵn mô tả về công việc, dịch vụ, từng bước xây dựng các bản mô tả yêu cầu nội dung công việc/ dịch vụ.

+ Xây dựng các hướng dẫn trong các công đoạn thực hiện công việc mà nếu thiếu có thể gây mất ổn định chất lượng .

+ Quy định liên quan hoạt động mua vật tư hàng hoá + Hướng dẫn sử dụng máy móc thiết bị thực hiện công việc thích hợp .

+ Cung cấp dụng cụ theo dõi đo lường đầy đủ .

+ Các quy định về theo dõi, đo lường chất lượng sản phẩm, dịch vụ và theo dõi đo lường các quá trình.

+ Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao, trả kết quả dịch vụ.

Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình thực hiện công việc và cung cấp dịch vụ:

Cơ quan, đơn vị nhận biết và xác định giá trị sử dụng các kết quả công việc/ dịch vụ HC, thông qua việc đảm bảo đảm bảo xác nhận giá trị sử dụng đối với mọi quá trình cung cấp dịch vụ có kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đánh giá sau đó. Việc xác nhận giá trị sử dụng thông qua theo dõi đánh giá để chứng tỏ khả năng của các quá trình đã đạt được các kết quả đã hoạch định.

Đối với các quá trình đó, khi có thể được, cơ quan đơn vị xác định:

+ Những thủ tục, quy trình mẫu thành văn bản cần thiết, các chuẩn mực đã định để thực hiện, xem xét đánh giá và phê duyệt các quá trình, đặc biệt là yêu cầu tiêu chuẩn trình độ các chức danh thực hiện các nhiệm vụ ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

+ Sử dụng các chuẩn mực rõ ràng cho từng hồ sơ yêu cầu thuộc các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết.

+ Lưu hồ sơ, kể cả các trường hợp giải quyết và từ chối hồ sơ của người Tổ chức/Công dân. phải được kiểm soát theo quy trình đặc biệt, trong đó không ngoại trừ việc cần có sự tham gia của các cơ quan chức năng.

Tất cả những máy móc thiết bị mà độ ổn định của nó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ (đặc biệt là ảnh hưởng đến những yêu cầu kỹ thuật không dễ dàng kiểm tra xác nhận) cần phải có chế độ kiểm tra hoặc hiệu chuẩn nghiêm ngặt;

Những CBCCVC mà công việc của họ ảnh hưởng đặc biệt đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ hành chính công (đặc biệt là ảnh hưởng đến những yêu cầu công việc không dễ dàng kiểm tra xác nhận) phải được định kỳ kiểm tra đánh giá và có xác nhận của người quản lý.

*Tài liệu viện dẫn:*

+ *Quy trình đánh giá cán bộ công chức, viên chức.*

### **8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm, dịch vụ:**

Tất cả hồ sơ, thông tin từ Tổ chức /Công dân và kết quả thực hiện công việc/dịch vụ HC đều được nhận biết qua phiếu hẹn, sổ theo dõi các quá trình chuyển giao, thực hiện công việc... để xác định rõ mức chất lượng và xuất xứ của kết quả công việc/dịch vụ HC.

Phải có một cơ chế kiểm soát sao cho khi những dấu hiệu nhận biết về kết quả công việc/dịch vụ HC không rõ (hoặc bị mai một) thì sẽ nhanh chóng truy ra xuất xứ của sản phẩm, kết quả công việc/dịch vụ HC đó.

Viện dẫn:

+ Quy trình tiếp nhận và trả kết quả

### **8.5.3. Tài sản của Tổ chức, Công dân và các nhà cung cấp bên ngoài:**

Các hồ sơ, thông tin, tài sản của Tổ chức, Công dân do cơ quan quản lý phải được bảo quản, duy trì theo yêu cầu của Tổ chức, Công dân và tùy theo loại hồ sơ, tài sản nhằm đảm bảo:

+ Giảm thiểu sự suy giảm chất lượng

+ Sử dụng đúng mục đích

+ Tránh hư hỏng mất mát

+ Bảo mật thông tin (nếu cần)

+ Thông báo ngay cho Tổ chức, Công dân nếu xảy ra mất mát, suy giảm chất lượng...

### **8.5.4. Bảo toàn sản phẩm, dịch vụ:**

Tất cả văn bản kết quả công việc/dịch vụ HC đều được bảo quản đảm bảo không bị hư, hao mất mát, dễ nhận biết. Việc quản lý văn bản kết quả công việc/dịch vụ HC được thực hiện theo quy định cụ thể của cơ quan, đơn vị.

### **8.5.5 Các hoạt động sau khi giao kết quả công việc/giải quyết thủ tục hành chính**

Khi có thể, cơ quan, đơn vị đáp ứng các yêu cầu đối với hoạt động sau khi trả kết quả, liên quan đến công việc/dịch vụ HC.

Khi xác định mức độ yêu cầu đối với hoạt động sau khi trả kết quả, lãnh đạo cơ quan phải xem xét:

a) Các rủi ro liên quan đến công việc/dịch vụ HC;

b) Bản chất, việc sử dụng và thời hạn sử dụng dự kiến của công việc/dịch vụ HC;

c) Phản hồi của Tổ chức, Công dân;

d) Các yêu cầu luật định và chế định;

### **8.5.6 Kiểm soát các thay đổi**

Lãnh đạo cơ quan cần xem xét và kiểm soát thay đổi ngoài dự kiến, thiết yếu cho thực hiện công việc và cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo duy trì sự phù hợp với các yêu cầu quy định, phải lưu giữ thông tin dạng văn bản mô tả kết quả của việc xem xét các thay đổi, nhân sự cho phép sự thay đổi và mọi hành động cần thiết.

## **8.6 Thông qua kết quả công việc/ dịch vụ Hành chính**

Dịch vụ hành chính phải thực hiện các sắp xếp theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu với công việc/dịch vụ HC đã được đáp ứng. Bằng chứng về sự phù hợp với các tiêu chí chấp nhận phải được lưu giữ.

Việc thông qua sản phẩm và dịch vụ cho Tổ chức, Công dân chỉ được tiến hành khi đã hoàn thành thỏa đáng các sắp xếp theo hoạch định để xác nhận sự phù hợp, nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền liên quan và nếu có thể, của Tổ chức, Công dân. Thông tin dạng văn bản phải cung cấp xác định nguồn gốc đến (những) người có quyền thông qua kết quả công việc/dịch vụ HC để chuyển giao cho Tổ chức, Công dân.

Kết thúc mọi công đoạn thực hiện công việc đều được kiểm tra để đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng, việc kiểm tra này được phân cấp như sau:

+ Người thực hiện công việc/ thực hiện dịch vụ trực tiếp có trách nhiệm tự kiểm tra để đảm bảo chất lượng công việc/dịch vụ do mình thực hiện.

+ Lãnh đạo các cấp có trách nhiệm kiểm tra chất lượng công việc của CBCCVV thuộc quyền theo một tần suất nhất định và đột xuất kiểm tra khi nhận thấy có dấu hiệu bất thường.

*Tài liệu viện dẫn:*

+ *Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.*

## **8.7. Kiểm soát đầu ra quá trình, công việc/dịch vụ HC không phù hợp.**

Để kiểm soát những sự không phù hợp của Công việc/ dịch vụ HC, không phù hợp phải xây dựng và ban hành quy trình kiểm soát sự không phù hợp để nhận biết, kiểm soát và loại bỏ sự không phù hợp. Khi sản phẩm, dịch vụ không phù hợp được khắc phục đều phải tiến hành kiểm tra lại để chứng tỏ sự phù hợp thoả mãn các yêu cầu.

Hoạt động kiểm soát kết quả Công việc/ dịch vụ HC không phù hợp bao gồm:

+ Sửa chữa - hủy bỏ - chấp nhận sản phẩm, dịch vụ;

+ Ai là người được phép chấp nhận sản phẩm, dịch vụ từng bị phát hiện không phù hợp;

+ Các hành động khắc phục - phòng ngừa (nếu cần);

+ Việc phân loại - nhận biết sản phẩm văn bản lỗi;

+ Việc nghiên cứu để đưa ra các lưu ý trường hợp lỗi thông thường...

*Tài liệu viện dẫn:*

+ ***Quy trình kiểm sự không phù hợp***

## **CHƯƠNG IX. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

**9.1.** Khái quát:

Để đánh giá kết quả thực hiện cần xác định:

a) Cái gì cần được theo dõi và đo lường;

b) Các phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá, khi có thể, để đảm bảo có được kết quả xác thực;

c) Khi nào phải thực hiện theo dõi và đo lường;

d) Khi nào phải phân tích và đánh giá các kết quả có được từ việc theo dõi và đo lường.

Lãnh đạo Hệ thống quản lý chất lượng phải đảm bảo rằng các hoạt động theo dõi và đo lường được thực hiện phù hợp với các yêu cầu đã xác định và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về kết quả thực hiện công việc để đánh giá kết quả hoạt động chất lượng và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

**9.1.2** Sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân.

Đánh giá mức độ thoả mãn Tổ chức, Công dân được tiến hành hàng năm dựa trên các thông tin có được từ:

+ Ý kiến phản hồi từ Tổ chức, Công dân về chất lượng công việc/ dịch vụ HC của xã

+ Lấy ý kiến Tổ chức, Công dân.

+ Các hồ sơ, thông tin liên quan quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và giao dịch với Tổ chức, Công dân.

Văn phòng và các bộ phận liên quan có trách nhiệm cung cấp những thông tin hoặc các dữ liệu báo cáo về những thông tin nhận được từ phía Tổ chức, Công dân cho Ban ISO. Ban ISO tham mưu tổ chức cuộc họp dưới sự chủ trì của lãnh đạo chất lượng để tiến hành đánh giá mức độ thoả mãn Tổ chức, Công dân và đề ra phương hướng, chính sách quan hệ với Tổ chức, Công dân những giai đoạn tiếp theo.

### 9.1.3 Phân tích và đánh giá

Hoạt động phân tích và đánh giá các dữ liệu và thông tin thích hợp có được từ việc theo dõi, đo lường và các nguồn khác.

Đầu ra của việc phân tích và đánh giá phải được sử dụng để:

- a) Chứng tỏ sự phù hợp của công việc/dịch vụ HC với các yêu cầu;
- b) Nhận định và nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân;
- c) Đảm bảo sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- d) Chứng tỏ các hoạch định đã được thực hiện thành công;
- e) Nhận định về kết quả hoạt động của các quá trình;
- f) Nhận định về kết quả thực hiện của (các) nhà cung cấp bên ngoài;
- g) Xác định nhu cầu hoặc cơ hội cho việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

lượng.

Các kết quả phân tích và đánh giá phải được sử dụng để cung cấp đầu vào cho việc xem xét của lãnh đạo.

### 9.1. Đánh giá nội bộ

Hệ thống chất lượng được đánh giá định kỳ hàng năm. Đại diện Lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm theo dõi và kiểm tra việc thực hiện. Việc thực hiện bao gồm các hoạt động như: lên kế hoạch đánh giá, chỉ định thành viên Đoàn đánh giá, đánh giá, báo cáo, hành động khắc phục - phòng ngừa sau đánh giá...

Cán bộ đánh giá là người am hiểu về hoạt động được đánh giá và được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ. Cán bộ đánh giá không đánh giá những hoạt động do chính mình thực hiện.

*Tài liệu viện dẫn:*

+ ***Quy trình đánh giá nội bộ***

### 9.2. Xem xét của lãnh đạo

Định kỳ mỗi năm một lần hoặc đột xuất Lãnh đạo sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng đang được vận hành với hoạt động thực tế của cơ quan. Việc xem xét này nhằm đánh giá cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, kể cả Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng.

QMR có trách nhiệm tham mưu cho Lãnh đạo xem xét các vấn đề của hệ thống nhằm đảm bảo các thông tin đều được xem xét một cách đầy đủ; xem xét đầy đủ các khía cạnh của hệ thống; đưa ra được các đối sách, chiến lược thích hợp... QMR phải xây dựng kế hoạch chi tiết, xác định rõ đầu vào (những vấn đề cần xem xét), đầu ra (những kết quả, quyết định mong muốn sẽ được thông qua sau cuộc họp). Hồ sơ cuộc họp xem xét của Lãnh đạo phải được thiết lập và lưu tại Ban ISO để quản lý. Trình tự tiến hành và các yêu cầu cụ thể đối với một

cuộc họp xem xét của Lãnh đạo thể hiện ở Quy trình xem xét của Lãnh đạo.

*Tài liệu viện dẫn:*

+ *Quy trình xem xét của Lãnh đạo*

## CHƯƠNG X. CẢI TIẾN

### 10.1. Khái quát

Là việc xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và tiến hành các hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của Tổ chức, Công dân và nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức, Công dân. Khi có thể, điều này phải bao gồm:

- a) Cải tiến các quá trình để ngăn ngừa sự không phù hợp;
- b) Cải tiến công việc/dịch vụ HC để đạt được các yêu cầu đã biết và dự báo;
- c) Cải tiến kết quả của hệ thống quản lý chất lượng

### 10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Hành động khắc phục được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hoặc tiềm ẩn. Qua đó, liên tục cải tiến nhằm đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan ngày càng có hiệu lực, hiệu quả.

Yêu cầu chung của sự không phù hợp và hành động khắc phục: Nếu phát hiện bất kỳ vấn đề hoặc biểu hiện gì không phù hợp, bất thường xảy ra đều phải lập phiếu yêu cầu khắc phục. Việc khắc phục bao gồm các hành động thảo luận tìm nguyên nhân vấn đề, đề ra đối sách thích hợp, thực hiện đối sách và kiểm tra kết quả thực hiện đối sách.

*Tài liệu viện dẫn:*

**Quy trình hành động khắc phục**

### 10.3 Cải tiến thường xuyên

Là cải tiến thường xuyên sự phù hợp, sự thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Lãnh đạo QMR xem xét đầu ra của quá trình phân tích và đánh giá, đầu ra của xem xét của lãnh đạo, để xác nhận liệu có không các khu vực hoạt động dưới mức chấp nhận hay các cơ hội cần phải được triển khai như một phần của hoạt động cải tiến thường xuyên.

Khi có thể, lãnh đạo QMR lựa chọn và sử dụng các công cụ và phương pháp luận thích hợp để tìm hiểu các nguyên nhân của việc hoạt động dưới mức chấp nhận và hỗ trợ việc cải tiến thường xuyên.

# SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ban hành:

Sửa đổi : 00 .../.../...

Trang

---