ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

BAN HÀNH LẦN: 01
MÃ HIỆU: STCL-<01>

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	**Phùng Phan Phương Thảo**	**Trần Minh Chiến**	**Trần Minh Chiến**
Ký tên			
Chức danh	**Tổ trưởng Tổ Thư ký ISO**	**Trưởng Ban Chỉ đạo ISO**	**Trưởng Ban**



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi/bổ sung	Mô tả nội dung sửa đổi/bổ sung	Lần sửa đổi/ bổ sung	Ngày sửa đổi/ bổ sung
Sửa đổi, bổ sung	Mục 4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL	Bổ sung lĩnh vực Hỗ trợ đầu tư theo Quyết định số 1353/QĐ-UBDN ngày 01/10/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh	01	20/10/2025
Sửa đổi, bổ sung	Mục 4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL	Bổ sung lĩnh vực Hạ tầng kĩ thuật theo Quyết định số 29/2026/QĐ-UBDN ngày 22/5/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh và lĩnh vực Quy hoạch đô thị và nông thôn theo Quyết định số 2400/QĐ-UBND ngày 05/12/2025	02	23/5/2026
Sửa đổi, bổ sung	Mục 4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL	Bổ sung lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng theo Quyết định số 3492/QĐ-UBND ngày 05/10/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh		07/10/2026

MỤC LỤC

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG 4
I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH 4
1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ 4
2. Chức năng nhiệm vụ 5
II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC 5
PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 5
4. Bối cảnh của tổ chức 5
5. Sự lãnh đạo 8
6. Hoạch định 9
7. Hỗ trợ 11
8. Thực hiện 14
9. Đánh giá kết quả thực hiện 19
10. Cải tiến 20
Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
Phụ lục 2. Mẫu chính sách chất lượng
Phụ lục 3. Mẫu kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng
Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức

PHẦN 1. GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng (STCL) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015) của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp (Ban Quản lý), nhằm 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; đưa ra các cam kết đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và công chức, viên chức, người lao động (CCVCLĐ) được giao nhiệm vụ của Ban QUản lý làm cơ sở điều hành, vận hành HTQLCL của mình.

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

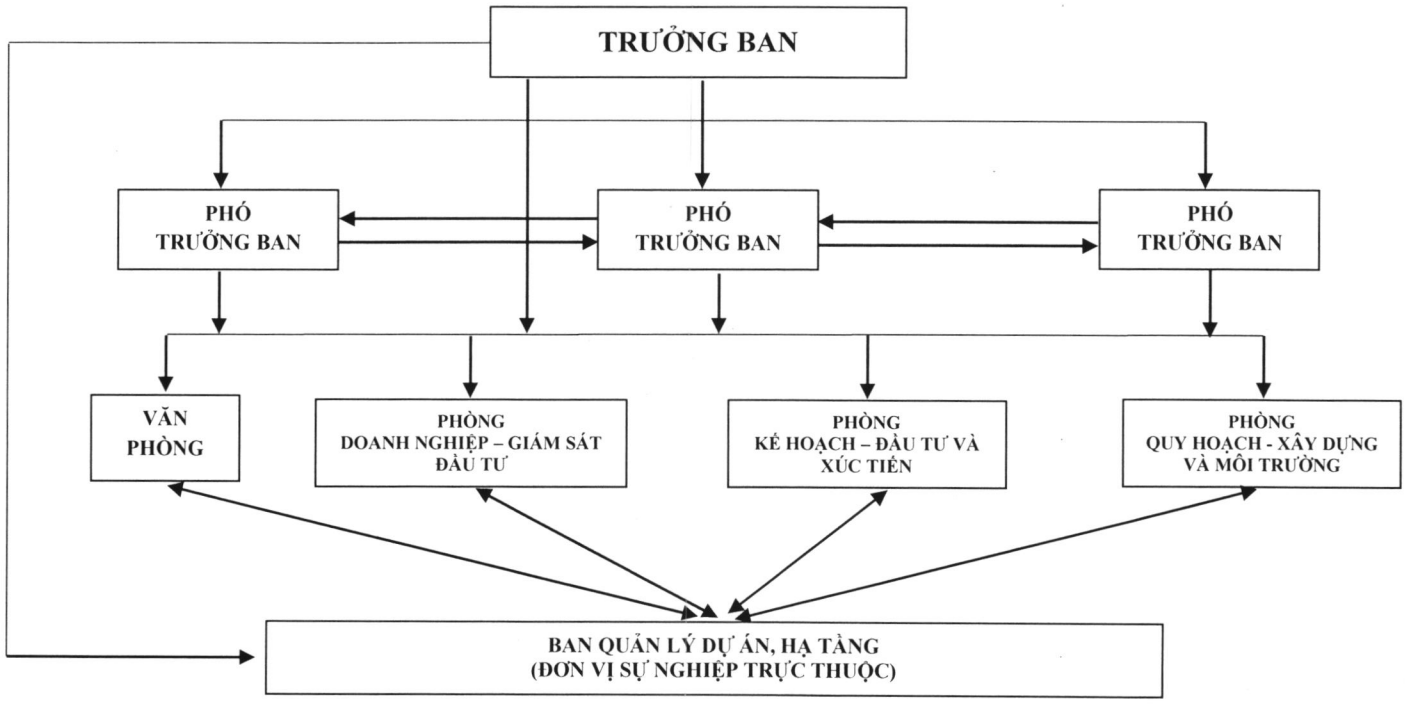
- Ngày 21/7/2025, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1570/QĐ-TTg về việc thành lập Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở hợp nhất Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong tỉnh Khánh Hòa và Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh Ninh Thuận.

- Ngày 06/8/2025, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 611/QĐ-UBND về cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa.

- Ngày 22/8/2025, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa.

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

Sơ đồ tổ chức:



2. Chức năng nhiệm vụ:

Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa là cơ quan trực thuộc UBND tỉnh Khánh Hòa, thực hiện chức năng quản lý nhà nước trực tiếp đối với các khu công nghiệp, khu kinh tế trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND ngày 22/8/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa. Đồng thời, quản lý và tổ chức thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ hành chính công và dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan đến hoạt động đầu tư và sản xuất, kinh doanh cho doanh nghiệp trong các khu công nghiệp, khu kinh tế theo quy định của pháp luật.

II. THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC

Năm 2025, Ban Quản lý được Chủ tịch UBND tỉnh tặng Bằng khen có thành tích xuất sắc tiêu biểu trong phong trào thi đua yêu nước 5 năm giai đoạn 2020 – 2025.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản theo TCVN ISO 9001:2015	**Mô tả cách đáp ứng của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp**
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	Khi hoạch định HTQLCL, Ban Quản lý nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của mình, có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài Ban Quản lý cần nhận diện bao gồm: - Vấn đề nội bộ: + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm; + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu; + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (kinh phí, thời gian, nhân sự, quá trình, trang thiết bị, hệ thống và công nghệ); + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; + Các hệ thống thông tin, trao đổi thông tin nội bộ, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (chính thức và không chính thức); + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan; + Văn hóa của cơ quan; + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng; + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng. - Vấn đề bên ngoài:

	+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh (quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương); + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan; + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài, nhà cung cấp bên ngoài. *Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ giải pháp theo năm, quý; Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.*
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, Ban Quản lý cần: 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: Các cơ quan quản lý cấp trên, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN có liên quan, các tổ chức, công dân,....; 2. Nhận diện các yêu cầu liên quan đến HTQLCL của các bên liên quan này, cụ thể như sau: - Các cơ quan quản lý cấp trên yêu cầu đối với Ban Quản lý: + Thực hiện đúng quy định các Luật, Nghị định, Thông tư hiện hành; + Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu. - Các cơ quan thuộc hệ thống HCNN có liên quan yêu cầu đối với Ban Quản lý: + Đảm bảo chất lượng và thời gian trong công tác phối hợp thực hiện các nhiệm vụ do các cơ quan quản lý cấp trên giao. - Các tổ chức, công dân yêu cầu đối với Ban Quản lý: + Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố; + Thời gian đáp ứng nhanh; + Thái độ phục vụ tốt. 3. Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan: Các bên quan tâm có nhu cầu hợp tác để thực hiện đúng quyền, trách nhiệm và nghĩa vụ của mình theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và mong đợi Ban Quản lý trở thành đối tác đáng tin cậy trong quá trình hợp tác. *Tài liệu liên quan: Biên bản họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL định kỳ hàng năm; Bảng phân tích rủi ro và cơ hội.*
4.3. Xác định	Phạm vi thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của Ban Quản lý gồm:

phạm vi của HTQLCL	- Phạm vi áp dụng cho các phòng, đơn vị trực thuộc Ban Quản lý: + Văn phòng; + Phòng Doanh nghiệp – Giám sát đầu tư; + Phòng Kế hoạch – Đầu tư và Xúc tiến; + Phòng Quy hoạch – Xây dựng và Môi trường; + Ban Quản lý dự án, hạ tầng. - Phạm vi áp dụng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, công dân, gồm các lĩnh vực sau: 1. Lĩnh vực Đầu tư tại Việt Nam 2. Lĩnh vực Đấu thầu lựa chọn nhà đầu tư 3. Lĩnh vực Khu công nghiệp, khu kinh tế 4. Lĩnh vực Lao động, tiền lương 5. Lĩnh vực Quản lý chất lượng công trình xây dựng 6. Lĩnh vực Hoạt động xây dựng 7. Lĩnh vực Môi trường 8. Lĩnh vực Viên chức 9. Lĩnh vực Bồi thường nhà nước **10. *Lĩnh vực Hỗ trợ đầu tư*** **11. *Lĩnh vực Hạ tầng kĩ thuật*** **12. *Lĩnh vực Quy hoạch đô thị và nông thôn*** **13. *Lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng*** *Tài liệu liên quan: Quyết định công bố (kèm theo phụ lục các lĩnh vực hoạt động của cơ quan được công bố phù hợp với TCVN ISO 9001:2015) và Bản công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo mẫu tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.*
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. Ban Quản lý lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: + Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; + Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; + Các phần mềm quản lý khác (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 TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. - Ban Quản lý 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, để 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; áp dụng QT trên phần mềm một cửa, quy trình nội bộ (QTNB) do Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. - Ban Quản lý phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của cơ quan.

	Tài liệu liên quan: Phụ lục 1. Sơ đồ quá trình hoạt động chính trong HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; các QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	* Lãnh đạo Ban Quản lý 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 về tính hiệu lực của HTQLCL; 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng (CSCL) và các mục tiêu chất lượng (MTCL) được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của cơ quan; 3. Đảm bảo rằng các CSCL 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 và tư duy dựa trên rủi ro; 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có; 7. Truyền đạt tầm quan trọng về HTQLCL có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống; 8. Đảm bảo rằng các HTQLCL đạt được các kết quả dự kiến; 9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các HTQLCL; 10. Thúc đẩy cải tiến liên tục; 11. 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 Ban Quản lý 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 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 chất	- CSCL được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành, chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng

lượng (CSCL)	của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. CSCL phải phù hợp với mục đích và bối cảnh của cơ quan, hỗ trợ định hướng chiến lược của cơ quan. - CSCL được duy trì thông tin dạng văn bản và luôn sẵn có cho các bên quan tâm có liên quan khi thích hợp; 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. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 2. Chính sách chất lượng.*
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	- Lãnh đạo Ban Quản lý 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 chức năng, nhiệm vụ của Ban Quản lý được giao theo quy định. - Lãnh đạo Ban Quản lý xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn, quy định pháp luật 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 HTQLCL; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL; 5. Đảm bảo hướng vào khách hàng; 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện. *Tài liệu liên quan: Quyết định về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của Ban Quản lý và các phòng, đơn vị trực thuộc; Đề án vị trí việc làm của Ban Quản lý.*
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	- Mục đích của hành động này nhằm khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, Ban Quản lý phải đảm bảo xác định các rủi ro và cơ hội, từ đó đưa ra các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội. Đồng thời, phòng 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 hoặc đạt được các MTCL của cơ quan. - Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan đều cần được xem xét. - Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, Ban Quản lý tập trung vào việc: 1. Mang lại sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến;

	2. 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,...); 3. Ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); 4. 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 Ban Quản lý cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL. Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp cơ quan 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: Các cuộc họp về định hướng trong một giai đoạn hoặc công tác quy hoạch, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác 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 Ban Quản lý có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, như: 1. Tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; 2. 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; 3. 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; 4. 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 (hợp đồng nhà thầu, dịch vụ,...), giải quyết TTHC; 5. 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. *Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro.*
6.2. Mục tiêu chất lượng (MTCL) và hoạch định để	- Để cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Ban Quản lý thiết lập các MTCL ở các phòng, đơn vị trực thuộc thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL. MTCL được thiết lập hằng năm, đảm bảo rằng: 1. Nhất quán với CSCL; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;

đạt được mục tiêu	4. Duy trì thông tin dạng văn bản về MTCL; - Hằng năm, Ban Quản lý tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện MTCL đã thiết lập tại các phòng, đơn vị trực thuộc. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 3. Kế hoạch thực hiện MTCL và Báo cáo thực hiện MTCL.*
6.3. Hoạch định thay đổi	- Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng,…) đối với HTQLCL, Lãnh đạo Ban Quản lý đảm bảo 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. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.*
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	- Ban Quản lý xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết về nhân lực, cơ sở vật chất, môi trường làm việc, 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 có thẩm quyền. - 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. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ đào tạo và đánh giá CCVCLĐ hằng năm của*

	Ban Quản lý.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	- Ban Quản lý cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng, nhiệm vụ được giao đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu quy định. 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. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ kiểm soát các thiết bị đo lường; hồ sơ các máy móc, thiết bị liên quan.*
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Ban Quản lý đảm bảo việc cung cấp, 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 chức năng, nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu khách hàng (đảm bảo diện tích phòng làm việc, nhiệt độ phòng làm việc, văn hóa công sở, mối quan hệ của CCVCLĐ...).
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Ban Quản lý 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: Đối với kết quả của dịch vụ hành chính công là các văn bản/quyết định hành chính), Ban Quản lý 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 tất cả hoặc một số cách: 1. Phân công công chức tại Bộ phận Một cửa có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào; 2. Phân công các CCVCLĐ có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân; 3. Lãnh đạo các phòng, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả giải quyết TTHC trước khi trình Lãnh đạo Ban Quản lý phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân; 4. Lãnh đạo Ban Quản lý xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng.

	Đối với các cơ quan sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì phải thực hiện việc kiểm soát thiết bị đo lường như 7.1.3.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	- Ban Quản lý và các phòng, đơn vị trực thuộc lập và xem xét, cập nhật định kỳ hàng năm bảng xác định và quản lý 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 có ở mức độ cần thiết. - Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, Ban Quản lý sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung. *Tài liệu liên quan: Phụ lục 4. Bảng xác định và quản lý tri thức*
7.2. Năng lực	- Ban Quản lý 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 Ban Quản lý thực hiện: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của 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. *Tài liệu liên quan: Hồ sơ tuyển dụng và bồi dưỡng CCVCLĐ của Ban Quản lý.*
7.3. Nhận thức	- Ban Quản lý đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: 1. CSCL của cơ quan; 2. Các MTCL liên quan; 3. Sự đóng góp của CCVCLĐ 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 thực hiện: 1. Niêm yết và phổ biến CSCL; 2. Công bố MTCL và phổ biến kế hoạch thực hiện;

	3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; 4. Phổ biến các tài liệu HTQLCL, văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) liên quan và hệ thống các quy trình giải quyết TTHC.
7.4. Trao đổi thông tin	Ban Quản lý 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, kiểm tra (nội bộ, bên thứ 2); 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CCVCLĐ; 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như: E-mail, điện thoại, Trang thông tin điện tử, E-Office...; truyền đạt bằng văn bản.
7.5. Thông tin dạng văn bản	- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. Trong bối cảnh này, Ban Quản lý xác định: + 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 HTQLCL. - Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, 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 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 về dịch vụ, quy trình hoặc sự tuân thủ theo 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. *Tài liệu liên quan: Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản.*
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát	Ban Quản lý 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 vụ sẽ đáp ứng các yêu cầu

việc thực hiện	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 tại mục 6.1).* *Tài liệu liên quan: Quy trình Quản lý rủi ro; QTNB, QT trên Phần mềm một cửa điện tử.*
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	Ban Quản lý 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 các hoạt động của cơ quan, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước. *Tài liệu, công cụ liên quan: E-Office; Cổng Dịch vụ công quốc gia; Website; e-mail, điện thoại; các loại văn bản hành chính...*
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Ban Quản lý 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. Ban Quản lý 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 khách quan, do quy định của luật pháp, do chính yêu cầu của khách hàng...), Ban Quản lý sẽ 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	Ban Quản lý tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp có thẩm quyền giao, các công việc đó phải theo quy định trong hệ

phẩm và dịch vụ	thống các văn bản quy phạm pháp luật nên Ban Quản lý **không** áp dụng yêu cầu này của tiêu chuẩn. Việc loại trừ này không ảnh hưởng tới khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu luật pháp và khách hàng.
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 Ban Quản lý 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 Ban Quản lý 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:*** - Ban Quản lý 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. - Ban Quản lý 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. Ban Quản lý 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 Ban Quản lý có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó. *Tài liệu liên quan: Các Quy định/Quy chế về mua sắm tài sản công hiện hành.*
8.5. Hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công	
Thực hiện kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ	- Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được nhận biết và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm: 1. Các quy trình, hướng dẫn công việc và quy trình kỹ thuật (nếu có) đã được phê duyệt. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm

hành chính công	việc cho CCVCLĐ sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực, thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường; 3. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp cung cấp dịch vụ hành chính công; 4. Chỉ định những người có năng lực, trình độ chuyên môn, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào; 5. 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 thủ tục, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp, nhằm ngăn ngừa sai lỗi của CCVCLĐ; 6. Thực hiện các hoạt động thông qua chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả giải quyết TTHC. - Ban Quản lý đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do Ban Quản lý cung cấp, bao gồm cả trạng thái của văn bản, hồ sơ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn kiểm tra, thẩm định, phê duyệt cho tới khi chuyển giao. - Mọi sản phẩm/dịch vụ do cơ quan tạo ra và cung cấp đều được nhận biết theo dấu hiệu được quy định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ. - Hồ sơ nhận biết được ngày nhận, ngày và người giải quyết tại các khâu, ngày hoàn thành, trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức, công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ (như ký tắt trên văn bản, tình trạng thẩm định, phê duyệt trên phần mềm hệ thống, phiếu tiếp nhận hồ sơ,...). - Ban Quản lý đảm bảo giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức, công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét. - Mọi yêu cầu bổ sung hồ sơ, phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung theo quy định. - Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét, theo quy định. - Trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Ban Quản lý 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. - Hồ sơ giải quyết TTHC được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, quy định khi đưa vào giải quyết TTHC. Kết quả giải quyết TTHC 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 tổ chức, công

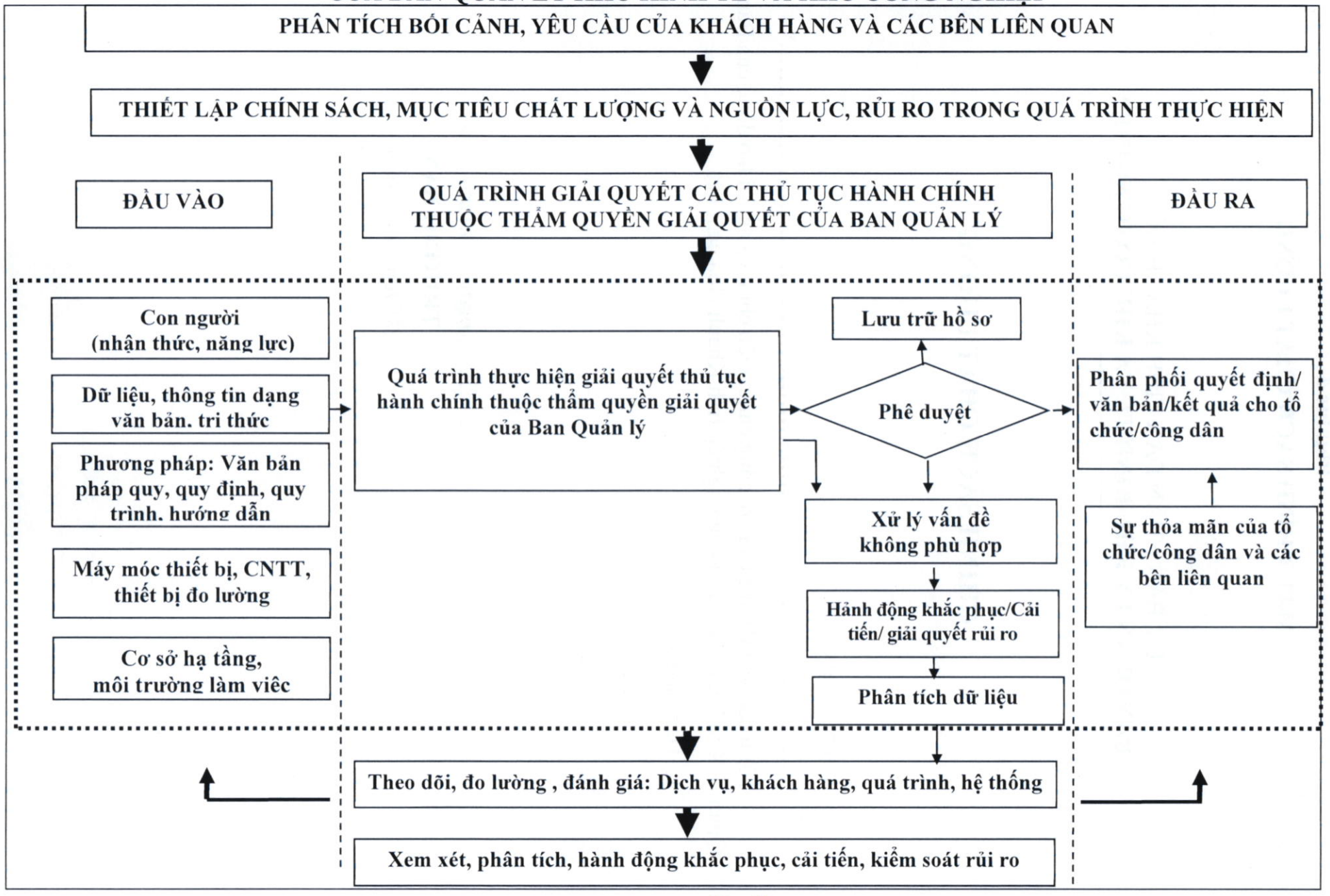
	dân. Phòng, đơn vị trực thuộc và CCVCLĐ giải quyết TTHC có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này. - Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, Ban Quản lý có trách nhiệm: 1. Khắc phục hậu quả; 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. - Ban Quản lý có kế hoạch đo lường và quan tâm phúc đáp và giải quyết các phản hồi của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ công do cơ quan cung cấp. - Ban Quản lý 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. *Tài liệu, công cụ liên quan: Hệ thống tác nghiệp điện tử E-Office; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; Các QTNB giải quyết TTHC; hồ sơ giải quyết TTHC; các văn bản liên quan đến giải quyết TTHC.*
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 như sau: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ TTHC mà khách hàng nộp tại Trung tâm PVHCC hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ công trực tuyến. - Thẩm định tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết TTHC tại các phòng, đơn vị trực thuộc. - Xem xét thể thức và nội dung văn bản của lãnh đạo các phòng, đơn vị trực thuộc đối với các dự thảo kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển lãnh đạo Ban Quản lý phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng. - Xem xét, duyệt các kết quả của việc giải quyết TTHC trước khi chuyển cho Trung tâm PVHCC để chuyển giao cho khách hàng. *Tài liệu liên quan: TTHC và các quy trình giải quyết TTHC (QTNB, QT trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).*
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. Ban Quản lý có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. - Từng phòng, đơn vị trực thuộc khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý theo quy định, ghi

	nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. *Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.*
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	- Ban Quản lý sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của HTQLCL. 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: 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; 2. Mức độ hài lòng của khách hàng; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. 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, Ban Quản lý 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. - Ban Quản lý xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (thông qua các hình thức: Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của các cơ quan cấp trên hoặc cơ quan chuyên môn; tự đo lường bằng hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng,...).
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ Ban Quản lý 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 TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì. *Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL.*
9.3. Xem xét của lãnh đạo (XXLĐ)	- Lãnh đạo Ban Quản lý tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất hoặc cuộc họp riêng cho hoạt động XXLĐ; hoặc thông qua báo cáo hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo... để đảm bảo rằng HTQLCL 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 HTQLCL, bao gồm cả việc xem xét các CSCL, MTCL. - Ban Quản lý phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả XXLĐ. - Hoạt động XXLĐ phải đảm bảo đầy đủ đầu vào và đầu ra theo yêu cầu của 9.3.2 và 9.3.3 của TCVN ISO 9001:2015. *Tài liệu liên quan: Quy trình Cải tiến HTQLCL.*
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Ban Quản lý 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, đơn vị trực thuộc có 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. Phòng, đơn vị 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 thực hiện các công việc như sau: - 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	Ban Quản lý thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả XXLĐ. *Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL; Quy trình Cải tiến HTQLCL; Quy trình Quản lý rủi ro.*

Phụ lục 1

SƠ ĐỒ QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRONG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP



Phụ lục 2

MẪU CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

"……"

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa cam kết:

1. Đảm bảo …..
2. ……
3. ……

……

……, ngày….. tháng … năm……

TRƯỞNG BAN

(ký tên, đóng dấu)

Phụ lục 3

MẪU KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ
VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

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

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM .....
CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

.....ngày.....tháng..... năm .....
TRƯỞNG BAN

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM .....
CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

……, ngày…….tháng…… năm ……
TRƯỞNG BAN

Phụ lục 4

BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ QUẢN LÝ TRI THỨC CỦA BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÀ KHU CÔNG NGHIỆP

TT	MẢNG/ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG	KIẾN THỨC CẦN THIẾT	NGUỒN		CÁCH THỨC THU NẠP	ĐỊNH DẠNG	ĐẦU MỐI CẬP NHẬT	TẦN SUẤT XEM XÉT CẬP NHẬT	HÌNH THỨC PHỔ BIẾN TRONG NỘI BỘ	HÌNH THỨC LƯU GIỮ
			Bên trong	Bên ngoài						

……Ngày…… tháng…… năm……

Phê duyệt

Người cập nhật