

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI


III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

V. NỘI DUNG

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Ngô Thanh Hùng	Nguyễn Thị Hoàng Vũ	Nguyễn Thị Hồng Hải
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức	Trưởng Phòng Văn hóa - Xã hội	Chủ tịch UBND phường

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất cách thức nhận biết, xử lý các dịch vụ hành chính công, các hoạt động chuyên môn không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các TTHC, các hoạt động trong phạm vi chuyên môn có liên quan đến tổ chức, công dân tại UBND phường; thực hiện hành động khắc phục, kiểm soát rủi ro và xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả và cải tiến liên tục.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường Ninh Hòa.

Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến HTQLCL.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCHN;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Quản lý rủi ro;
- Quy trình Đánh giá nội bộ HTQLCL.

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa:

- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.
- Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
- Thực hiện đề xuất cải tiến: Là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.
- Sản phẩm: Đầu ra của một tổ chức có thể được tạo ra mà không thực hiện bất kỳ giao dịch nào giữa tổ chức và khách hàng.
- Dịch vụ: Đầu ra của một tổ chức với ít nhất một hoạt động cần được thực hiện giữa tổ chức và khách hàng.

4.2 Viết tắt:

- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Yêu cầu hành động khắc phục.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND phường Ninh Hòa được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;
- VBQPPL: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
- STCL: Sổ tay chất lượng của HTQLCL.
- MTCL: Mục tiêu chất lượng.
- CSCL: Chính sách chất lượng.
- CBCCVCLĐ: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

V. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Nhận biết và xử lý sản phẩm/ dịch vụ KPH			
5.1.1	Nhận biết và xác định công tác xử lý	CBCCVC LĐ, Trưởng đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công và giải quyết công việc chuyên môn, nếu phát hiện bất kỳ dịch vụ nào KPH với hệ thống VBQPPL và quy định hiện hành tại UBND phường Ninh Hòa thì cần nhận biết, xem xét và xử lý theo thẩm quyền vị trí công việc. - Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì cần báo cáo Lãnh đạo trực tiếp để xác định hình thức xử lý phù hợp, như: Làm lại, sửa chữa/khắc phục, chấp nhận hoặc loại bỏ; nội dung KPH, ghi báo cáo theo mẫu BM.CTCL.01. - Lãnh đạo đơn vị xem xét và xác định hình thức xử lý, phân công người thực hiện và kiểm tra kết quả khắc phục (nếu có) để đảm bảo sự KPH được xử lý triệt để. 	BM.CTCL.01
5.1.2	Sử dụng thông tin làm cơ sở xem xét HĐKP, cải tiến	CBCCVC LĐ, Trưởng các đơn vị, Ban ISO	<p>Thông tin đầu vào để làm cơ sở xem xét HĐKP, yêu cầu cải tiến, gồm các nội dung sau (<i>không hạn chế thông tin đầu vào</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hoạt động chức năng KPH. - Thông tin phản hồi từ các tổ chức/cá 	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

			<p>nhân/đơn vị khác; xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, thể hiện qua hồ sơ sự KPH, báo cáo đánh giá. - Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa trước đó. - Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra. - Kết quả phân tích dữ liệu, giám sát các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng. - Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. - Các hồ sơ có liên quan của HTQLCL. - Kết quả phân tích rủi ro. - Các thông tin các bên có liên quan khác nhằm để cải tiến. - Các bài học kinh nghiệm nhằm để cải tiến. 	
5.2		Mở phiếu yêu cầu thực hiện hoạt động khắc phục/cải tiến		
5.2.1	Mở phiếu yêu cầu	Lãnh đạo đơn vị/Chuyên gia đánh giá/Cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL tại UBND phường Ninh Hòa có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Trưởng đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục/cải tiến. - Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục, cải tiến: Trưởng các đơn vị, chuyên gia đánh giá và các cá nhân phát hiện có trách nhiệm xem xét mở “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”, ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.CTCL.01 và báo cáo Lãnh đạo đơn vị. 	BM.CTCL.01
5.2.2	Xác định nhu cầu thực hiện	Lãnh đạo đơn vị	Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét và xác định sự cần thiết thực hiện HĐKP	BM.CTCL.01

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 01/11/2025

	HĐKP, cải tiến		<p>gồm (không hạn chế) các dấu hiệu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có dấu hiệu, hiện tượng các sự KPH hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được MTCL, không đáp ứng CSCL của cơ quan. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. - Các dấu hiệu, hiện tượng KPH hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. - Khi các hồ sơ sự KPH được lập quá 03 lần liên tiếp cho cùng một nội dung KPH tại cùng đơn vị được đánh giá. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. - Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. - Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng. - Cơ hội cải tiến nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL. - Gửi phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến về Thư ký ISO tổng hợp, báo cáo Ban ISO. 	
5.3	Xem xét hành động khắc phục, cải tiến	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO tổng hợp và trình Lãnh đạo Ban ISO các phiếu yêu cầu HĐKP/cải tiến của các đơn vị. - Lãnh đạo Ban ISO xem xét, chỉ đạo và phân công cá nhân, đơn vị thực hiện HĐKP/cải tiến. 	BM.CTCL.01
5.4	Phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp	CBCCVC LĐ, đơn vị được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân, đơn vị được phân công thực hiện HĐKP/cải tiến tiến hành phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp khắc phục/cải tiến thích hợp. - Báo cáo lãnh đạo Ban ISO về giải pháp 	BM.CTCL.01

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 01/11/2025

	khắc phục/cải tiến		khắc phục/cải tiến. - Lãnh đạo Ban ISO xem xét và phê duyệt giải pháp, phân công cá nhân, đơn vị triển khai giải pháp, thời gian hoàn thành.	
5.5	Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục	Đơn vị, CBCCVC LĐ được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị, cá nhân được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao. - Trong quá trình thực hiện, bộ phận, cá nhân được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực. - Đối với các hoạt động khắc phục có thời gian thực hiện kéo dài thì bộ phận, cá nhân được phân công thực hiện có trách nhiệm định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện cho Ban ISO. - Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận/cá nhân được phân công có thể yêu cầu Ban ISO xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>”. - Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến, bộ phận/cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo cơ quan. 	BM.CTCL.01
5.6	Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục	Lãnh đạo cơ quan (hoặc người được ủy quyền)	Đến thời hạn đã đề ra trong “ <i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i> ”, Lãnh đạo UBND phường Ninh Hòa có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.	BM.CTCL.01

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 01/11/2025

5.7	Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban ISO, CBCCVC LĐ, Lãnh đạo cơ quan	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba. - Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu, người kiểm tra có trách nhiệm mở mới “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến</i>” chuyển cho Lãnh đạo UBND phường Ninh Hòa xem xét cho ý kiến giải quyết. 	BM.CTCL.01
5.8	Hoạt động xem xét của lãnh đạo (XXLD)	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO tiến hành hoạt động XXLD về HTQLCL ít nhất 01 lần/năm, sau các đợt đánh giá nội bộ định kỳ. - Hoạt động XXLD có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: Thông qua các cuộc họp (5.8.1); hoặc thông qua báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và các thông báo chỉ đạo của lãnh đạo (5.8.2) như điều khoản 9.3 của STCL. - Về XXLD theo hình thức tổ chức cuộc họp: UBND phường Ninh Hòa có thể tổ chức các buổi họp XXLD như một hoạt động độc lập hoặc kết hợp với các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo. 	
5.8.1	XXLD theo hình thức tổ chức cuộc họp			
5.8.1.1	Đầu vào của cuộc họp	Ban ISO, Thư ký cuộc họp, Chủ tịch UBND phường	<p>Nội dung cần xem xét trong cuộc họp gồm các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng của các hành động từ các cuộc họp xem xét trước đó. - Bối cảnh hoạt động, những thay đổi vấn đề nội bộ và bên ngoài ảnh hưởng tới HTQLCL. - Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng 	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 01/11/2025

			<p>về:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi của các bên liên quan: Tổ chức, công dân, các Cơ quan ban, ngành phối hợp,... + Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL: Mức độ thực hiện các MTCL; sự KPH và HĐKP; kết quả theo dõi đo lường sự hài lòng của khách hàng; kết quả các cuộc đánh giá, kết quả thực hiện của các nhà cung cấp. - Sự đầy đủ của nguồn lực. - Hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro, cơ hội. - Các cơ hội cải tiến. 	
5.8.1.2	<i>Đầu ra của cuộc họp</i>	Ban ISO/Thư ký cuộc họp, Chủ tịch UBND phường	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi vào Biên bản cuộc họp XXLĐ - BM.CTCL.02 (đối với các cuộc họp độc lập định kỳ 01 lần/năm); hoặc Biên bản họp kết hợp của cơ quan (đối với các cuộc họp kết hợp, xem xét một số nội dung trong cuộc họp kết hợp giao ban của cơ quan, có đầy đủ nội dung như BM.CTCL.02). - Đầu ra của việc XXLĐ phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> + Các cơ hội cải tiến. + Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL. + Nhu cầu về nguồn lực. - Ban ISO xem xét và đề xuất các yêu cầu thực hiện HĐKP/cải tiến cần thiết sau cuộc họp theo BM.CTCL.01 và cập nhật bảng phân tích rủi ro của đơn vị (nếu cần thiết). 	BM.CTCL.02 (hoặc biên bản họp của đơn vị)
5.8.2	XXLĐ theo hình thức báo cáo và thông báo chỉ đạo của lãnh đạo			
5.8.2.1	<i>Lập báo cáo kết</i>	Thư ký ISO, Ban	- Thư ký ISO lập báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL. Báo	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã hiệu: QT.CTCL
			Lần ban hành 01
			Ngày ban hành: 01/11/2025

	<i>quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL</i>	ISO	cáo gồm đầy đủ các nội dung đầu vào XXLĐ tại 5.8.1.1. Gửi Báo cáo cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO phê duyệt. - Báo cáo sau khi được phê duyệt gửi đến Chủ tịch UBND phường và các thành viên Ban ISO để có ý kiến.	
5.8.2.2	<i>Thông báo kết quả XXLĐ</i>	Thư ký ISO, Ban ISO, Chủ tịch UBND phường	- Thư ký ISO tổng hợp các ý kiến và lập Thông báo kết quả XXLĐ. Thông báo kết quả XXLĐ bao gồm đầy đủ các đầu ra của XXLĐ tại 5.8.1.2 - Gửi Thông báo XXLĐ cho Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO trình Lãnh đạo cao nhất CQHCNN phê duyệt. - Thông báo XXLĐ sau khi được phê duyệt được gửi các đơn vị để thực hiện.	
5.9	Đánh giá và xác định MTCL để cải tiến liên tục	Ban ISO, Trưởng các đơn vị, CBCC VCLĐ được phân công	- Trước 31/12 hàng năm, Trưởng các đơn vị và UBND phường Ninh Hòa tổ chức đánh giá thực hiện MTCL của năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL). - Căn cứ trên định hướng phát triển chung, CSCL của UBND phường Ninh Hòa, kết quả đánh giá thực hiện MTCL năm trước và yêu cầu thực hiện của năm sau, kết quả XXLĐ.; trước ngày 30/01, Ban ISO xây dựng và trình Lãnh đạo cao nhất của cơ phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của UBND phường (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL). - Trước ngày 30/01 hàng năm, căn cứ trên CSCL, MTCL của cơ quan, chức năng nhiệm vụ của đơn vị và kết quả thực hiện MTCL năm trước, các yêu cầu cần đáp ứng, Trưởng đơn vị phân công người dự thảo và phê duyệt MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của đơn vị hàng năm (theo Biểu mẫu tại Phụ lục 3 của STCL).	Phụ lục 3 của STCL

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NINH HÒA	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.CTCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/11/2025

			- MTCL của cơ quan và đơn vị phải đảm bảo yêu cầu: Nhất quán với CSCL, đảm bảo đo lường được, liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn khách hàng; được theo dõi; truyền đạt và cập nhật.	
--	--	--	---	--

VI. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.CTCL.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến
2	BM.CTCL.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
3	Phụ lục 3 của STCL	Kế hoạch thực hiện MTCL, Báo cáo thực hiện MTCL

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến và các hồ sơ thực hiện HĐKP, cải tiến (BM.CTCL.01)	Đơn vị thực hiện, Thư ký ISO	03 năm
2	Biên bản họp XXLĐ độc lập (BM.CTCL.02); hoặc Biên bản cuộc họp có lồng ghép hoạt động XXLĐ; hoặc Báo cáo kết quả hoạt động vận hành duy trì HTQLCL và Thông báo kết quả XXLĐ		
3	Báo cáo thực hiện MTCL năm nay, Kế hoạch thực hiện MTCL năm sau (Phụ lục 3 của STCL) của đơn vị, UBND phường Ninh Hòa		