

PHỤ LỤC
NỘI DUNG ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Kết quả thực hiện/Sản phẩm
I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN				
1	Ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng năm 2025	Tháng 12 năm trước hoặc tháng 1 năm hiện hành	Thư ký ISO tham mưu, trình đại diện chất lượng ký ban hành	Kế hoạch
II. HOẠT ĐỘNG ÁP DỤNG, DUY TRÌ HỆ THỐNG				
1	Áp dụng phiên bản ISO 9001:2015	Năm 2024	Ban Chỉ đạo ISO, CB, CC cơ quan	HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015
2	Chính sách chất lượng			
2.1	Soát xét, ban hành mới chính sách chất lượng (nếu cần thiết)	Tháng 1; Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan	Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	Chính sách Chất lượng
2.2	Phổ biến chính sách chất lượng của cơ quan	Tháng 1	Ban chỉ đạo ISO	Tại Hội nghị CCVCNLD
3	Hệ thống tài liệu			
3.1	Rà soát sửa đổi, cập nhật, thay thế, bãi bỏ, bổ sung... quy trình tác nghiệp giải quyết thủ tục hành chính.	Thường xuyên	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Hồ sơ/tài liệu
3.2.	Rà soát sửa đổi, cập nhật, thay thế, bãi bỏ, bổ sung... các quy trình quản trị nội bộ (nếu cần thiết)	Thường xuyên	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Hồ sơ/tài liệu

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Kết quả thực hiện/Sản phẩm
4	Thực hiện kiểm soát văn bản (tài liệu, hồ sơ)			
4.1	Kiểm soát tài liệu bên ngoài	Thường xuyên	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Danh mục tài liệu bên ngoài
4.2	Kiểm soát tài liệu nội bộ	Thường xuyên	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Danh mục tài liệu nội bộ
4.3	Lưu giữ, bảo quản, chỉnh lý hồ sơ, tài liệu	Thường xuyên	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Danh mục tài liệu lưu trữ
5	Mục tiêu chất lượng (của cơ quan và các đơn vị hành chính thuộc Sở)			
5.1	Niêm yết mục tiêu chất lượng	Tháng 01	1. Thư ký ISO tham mưu Đại diện chất lượng ban hành mục tiêu chất lượng của cơ quan/đơn vị 2. Các phòng ban hành mục tiêu chất lượng của phòng	Bản mục tiêu chất lượng năm; Niêm yết công khai tại cơ quan
5.2	Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng	Tháng 11	Các phòng, Ban Chỉ đạo Iso, Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	Báo cáo
6	Sự lãnh đạo			
6.1	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO cơ quan/đơn vị	khi có sự thay đổi	Ban Chỉ đạo ISO; Lãnh đạo Sở	Quyết định
7	Xem xét của lãnh đạo			

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Kết quả thực hiện/Sản phẩm
7.1	Định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng	Tối thiểu 1 năm, 1 lần	Ban Chi đạo ISO; Lãnh đạo Sở	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo
8	Quản lý nguồn lực			
8.1	Kết quả đào tạo cán bộ, công chức để đảm nhiệm công việc được giao	Trong năm	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Báo cáo kết quả đào tạo
9	Sản phẩm			
9.1	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Trong năm	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Hồ sơ TTHC thực hiện đúng hạn/trước hạn
9.2	Kết quả thực hiện quy trình nội bộ	Trong năm	Các đơn vị hành chính thuộc Sở	Hồ sơ thủ tục nội bộ thực hiện đúng hạn, đúng quy trình
III. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN				
10	Sự thỏa mãn của khách hàng (các đối tượng được yêu cầu giải quyết công việc thuộc thủ tục nội bộ và thủ tục hành chính)			
10.1	Bảng chứng về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp	Thường xuyên	Các phòng	Các tài liệu kiểm chứng
11	Đánh giá nội bộ			
11.1	Xây dựng chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ, Quyết định thành lập đoàn đánh giá.	Trong năm (Chương trình hoàn thành tháng 12 năm trước hoặc tháng 1	Ban Chi đạo ISO, Lãnh đạo Sở	Chương trình, Kế hoạch, Quyết định...

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Kết quả thực hiện/Sản phẩm
		năm sau)		
11.2	Thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ đầy đủ theo quy định (phiếu đánh giá; báo cáo sự không phù hợp (nếu có); kiến nghị, cải tiến (nếu có), báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ.	Trong năm	Đoàn Đánh giá chất lượng nội bộ được thành lập, Thư ký ISO và các cá nhân có liên quan	Phiếu đánh giá; báo cáo sự không phù hợp (nếu có); kiến nghị, cải tiến (nếu có), báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ.
12	Sự không phù hợp và hành động khắc phục			
12.1	Xác định nguyên nhân sự không phù hợp	Trong năm	Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	Hồ sơ/tài liệu
12.2	Tiến hành loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện	Trong năm	Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	Hồ sơ/tài liệu
13	Công bố phù hợp tiêu chuẩn			
13.1	Công bố, công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001 đúng quy định	Khi có điều chỉnh mở rộng, thu hẹp phạm vi hoạt động HTQLCL	Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	Quyết định (kèm Bản công bố)
13.2	Niêm yết tại cơ quan và đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan.	Sau khi hoàn thành công bố	Ban Chỉ đạo ISO	Quyết định (kèm Bản công bố)