

HỆND TỈNH TRÀ VINH
VĂN PHÒNG

Số: 18/QĐ-VP

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

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

CHÁNH VĂN PHÒNG HỆND TỈNH TRÀ VINH

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 Quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ/TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4108/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học - Công nghệ về việc hủy bỏ Tiêu chuẩn quốc gia; Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Khoa học - Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia và Công văn số 5335/BKHCN-TĐC ngày 29/12/2016 của Bộ Khoa học - Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015, TCVN 14001:2015 và tiêu chuẩn có liên quan;

Căn cứ Quyết định số 221/QĐ-HỆND ngày 19/7/2016 của Thường trực HỆND tỉnh Trà Vinh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Văn phòng HỆND tỉnh Trà Vinh;

Căn cứ Quyết định số 177/QĐ-UBND ngày 15/02/2017 của UBND tỉnh Trà Vinh về việc ban hành kế hoạch thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập và các xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh năm 2017;

Xét đề nghị của Trưởng Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại Văn phòng HỆND tỉnh Trà Vinh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 xây dựng theo hệ thống tài liệu ISO của Văn

phòng HĐND tỉnh đã được phê duyệt từ ngày 30/5/2017; gồm 10 quy trình (đính kèm), trong đó có 07 quy trình chung và 03 quy trình chuyên môn:

STT	Quy trình	Ký hiệu
1	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-01
2	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-02
3	Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý	QT-03
4	Quy trình kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	QT-04
5	Quy trình thực hiện hành động khắc phục	QT-05
6	Quy trình nhận diện bối cảnh hoạt động	QT-06
7	Quy trình họp xem xét của lãnh đạo	QT-07
8	Quy trình tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	QT-08
9	Quy trình phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	QT-09
10	Quy trình xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	QT-10

Điều 2. Các phòng trực thuộc Văn phòng có trách nhiệm tiếp cận, nghiên cứu các thủ tục đã được xây dựng trong Hệ thống quản lý chất lượng và triển khai phổ biến, tuân thủ chặt chẽ tài liệu đã được phê duyệt.

Điều 3. Ban chỉ đạo ISO thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở và kiểm tra công tác triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng tại các Phòng.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 26/QĐ-VP ngày 10/10/2014 của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh về việc ban hành áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008./x

Nơi nhận:

- Thường trực, các Ban HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh;
- Các Sở, ngành tỉnh;
- Thường trực HĐND huyện - TX - TP;
- BCĐ ISO;
- BLĐ Văn phòng;
- Trang thông tin điện tử VP;
- Các Phòng trực thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, TH.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Văn Quyền

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Thực hiện Chương trình cải cách hành chính tại địa phương và tại đơn vị, Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh cùng toàn thể cán bộ, công chức cam kết cung cấp cho các tổ chức, cá nhân các sản phẩm sau:

1. Tiếp nhận, phân loại và chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân;
2. Xử lý các văn bản đến của UBND tỉnh, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh;
3. Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện.

Với phương châm: “**đúng hạn, công khai**”

Chúng tôi cam kết thực hiện nhiệm vụ bằng tất cả những hiểu biết chuyên môn với tinh thần trách nhiệm cao và phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

Các sản phẩm nêu trên được quản lý theo những yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, được cải tiến thường xuyên./.

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

CHÁNH VĂN PHÒNG
HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH

Nguyễn Văn Quyền

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2017 - 2019

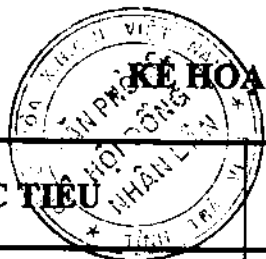
Với phương châm: “đúng hẹn, công khai”

Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh công bố các mục tiêu chất lượng đối với các sản phẩm ứng dụng ISO 9001:2015 như sau:

1. 100% hồ sơ được thụ lý và giải quyết đúng thời hạn.
2. 100% các quy trình thủ tục thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 đều được niêm yết công khai.
3. Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân có quan hệ đạt $\geq 85\%$ (tính trung bình năm).
4. 100% cán bộ, công chức trong phạm vi ứng dụng được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015.

Các phòng thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh có sự phối hợp và phân công thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng cho Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh./.


CHÁNH VĂN PHÒNG
VĂN PHÒNG
HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH
Nguyễn Văn Quyền



KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017 - 2019

TT	MỤC TIÊU	BIỆN PHÁP THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	ĐỊNH KỲ BÁO CÁO
1.	100% hồ sơ được thụ lý và giải quyết đúng thời hạn.	Thực hiện theo đúng các quy trình tác nghiệp liên quan đến từng lĩnh vực.	Phòng HC-TC-QT Phòng Tổng hợp	Thống kê, báo cáo hàng quý
2.	100% các quy trình thủ tục liên quan đều được niêm yết công khai.	Tất cả các lĩnh vực đăng ký thực hiện ISO 9001:2015 đều được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Phòng Tổng hợp Phòng HC-TC-QT	Các quy trình thủ tục đã được niêm yết
3.	Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân đạt $\geq 85\%$ (tính trung bình năm).	<ul style="list-style-type: none">- Văn phòng thực hiện và cung cấp các sản phẩm đã công bố cho khách hàng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật.- Phát phiếu thăm dò ý kiến và tổng kết kết quả về mức độ thỏa mãn của khách hàng.- Tạo các kênh trao đổi trực tiếp và gián tiếp để khách hàng có thể đóng góp ý kiến.- Phương pháp thống kê: mức độ hài lòng của khách hàng được xác định căn cứ vào phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.	Phòng Tổng hợp Phòng HC-TC-QT	Thống kê, báo cáo hàng quý
4.	100% cán bộ thuộc phạm vi ứng dụng được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015.	Phối hợp với đơn vị tư vấn tiến hành đào tạo, tập huấn trong quá trình triển khai. Trong năm, phòng nào có phát sinh nhân sự thì Lãnh đạo phòng sẽ trực	Phòng HC-TC-QT Phòng Tổng hợp Đơn vị tư vấn	Khi có phát sinh

TT	MỤC TIÊU	BIỆN PHÁP THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	ĐỊNH KỲ BÁO CÁO
		tiếp đào tạo hoặc phân công cho chuyên viên có kinh nghiệm thực hiện đào tạo cho chuyên viên mới với những nội dung sau: 1. Chính sách chất lượng. 2. Mục tiêu chất lượng. 3. Trách nhiệm quyền hạn liên quan. 4. Quy trình tác nghiệp. 5. Các quy định liên quan đến công việc thực hiện.		

Các đơn vị liên quan căn cứ vào kế hoạch này triển khai các hoạt động có liên quan nhằm đạt được mục tiêu chất lượng chung của Văn phòng. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu lên Lãnh đạo Văn phòng HOND tỉnh bằng văn bản để có chỉ đạo kịp thời.

BIỆN PHÁP THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

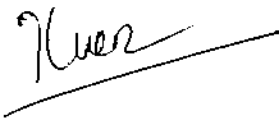


1. Họp giao ban công việc theo định kỳ (6 tháng 01 lần), thường xuyên báo cáo, tổng kết, đánh giá hiệu quả công việc (định kỳ quý 01 lần).
2. Tiếp thu ý kiến và xử lý phản hồi từ phía tổ chức/công dân.

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/ 2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. THỦ TỤC
 - 4.1. Kiểm soát tài liệu nội bộ
 - 4.1.1. Nhu cầu ban hành/ sửa đổi tài liệu
 - 4.1.2. Thiết lập & sửa đổi tài liệu
 - 4.1.3. Xem xét và phê duyệt tài liệu
 - 4.1.4. Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu
 - 4.1.5. Lưu giữ tài liệu
 - 4.1.6. Thu hồi tài liệu
 - 4.2. Kiểm soát tài liệu bên ngoài
 - 4.2.1. Thu thập tài liệu
 - 4.2.2. Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu
 - 4.2.3. Lưu giữ tài liệu
 - 4.2.4. Thu hồi tài liệu
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát các tài liệu - đề xuất ban hành, sửa đổi, xem xét, phê duyệt, cập nhật - thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- Tài liệu nội bộ: là tài liệu được thiết lập và ban hành trong nội bộ của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh liên quan đến HTQLCL.

- Tài liệu bên ngoài: là tài liệu được thiết lập và ban hành bởi các tổ chức bên ngoài liên quan đến HTQLCL.

- Tài liệu được kiểm soát: là các tài liệu của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh cần kiểm soát tính chính xác, cập nhật tính hiện hành của tài liệu theo bản gốc được lưu giữ tại 1 đơn vị được giao kiểm soát tài liệu.

- Đơn vị: Các Phòng trực thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

4. THỦ TỤC

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Kiểm soát tài liệu nội bộ			
4.1.1	Nhu cầu thiết lập/ sửa đổi tài liệu	Tất cả cán bộ	- Khi có nhu cầu thiết lập tài liệu mới, cán bộ, công chức có nhu cầu đề xuất với ĐDLĐ về tài liệu nội bộ cần ban hành. - Nếu được ĐDLĐ chấp thuận, cán bộ triển khai theo các bước tiếp theo. Ngược lại, quá trình sẽ kết thúc.	
4.1.2	Thiết lập/ Sửa đổi tài liệu	Người được chỉ định	Thiết lập/ sửa đổi tài liệu theo nhu cầu	

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 01
	Kiểm soát tài liệu	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/ 2017

4.1.3	Xem xét và phê duyệt tài liệu	ĐDLĐ và/ hoặc Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh	<p>ĐDLĐ hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm xem xét dự thảo các tài liệu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu chấp nhận thì chuyển tài liệu cho Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh phê duyệt. - Nếu không chấp nhận, ĐDLĐ yêu cầu cán bộ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. Chu trình thực hiện theo ý thứ nhất. - Trách nhiệm xem xét và phê duyệt tài liệu được quy định như sau: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">TT</th> <th style="text-align: center;">Loại tài liệu</th> <th style="text-align: center;">Thẩm quyền em xét</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Thủ tục, quy trình</td> <td style="text-align: center;">ĐDLĐ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Thủ tục cấp phòng</td> <td style="text-align: center;">Trưởng phòng/ĐDLĐ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Các Hướng dẫn công việc</td> <td style="text-align: center;">Trưởng phòng</td> </tr> </tbody> </table>	TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền em xét	1	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ	2	Thủ tục cấp phòng	Trưởng phòng/ĐDLĐ	3	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng phòng	
TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền em xét														
1	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ														
2	Thủ tục cấp phòng	Trưởng phòng/ĐDLĐ														
3	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng phòng														
4.1.4	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	Văn phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng cập nhật các tài liệu được phê duyệt theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ để theo dõi toàn bộ tài liệu được ban hành tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh tài liệu phân phối cho Lãnh đạo Văn phòng. - Văn phòng phân phối các tài liệu đã được phê duyệt tới các đơn vị trực thuộc và các cá nhân liên quan theo BM 01.02 - Sổ phân phối tài liệu. 	<u>BM 01.01</u> BM 02.01												
4.1.5	Lưu giữ tài liệu	Các Phòng liên quan	Trưởng các phòng đảm bảo rằng Danh mục tài liệu nội bộ hiện hành phải được cập nhật theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ.	<u>BM 01.01</u>												
4.1.6	Thu hồi tài liệu	Văn phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Khi có sự yêu cầu phân phối tài liệu được sửa đổi/ ban hành lại bởi ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh, Văn phòng thu hồi các tài liệu nội bộ cũ ở tất cả các đơn vị được phân phối dựa vào BM 02.01 - Sổ phân phối tài liệu và phân phối tài liệu hiện hành nhất. - Các tài liệu lỗi thời phải có dấu hiệu nhận biết tài liệu lỗi thời. 	BM 02.01												

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

4.2	Kiểm soát tài liệu bên ngoài		
4.2.1	Thu thập các tài liệu liên quan	Mọi cán bộ	Mọi cán bộ công chức khi thu thập, phát hiện các tài liệu mới liên quan có trách nhiệm thông báo hoặc gửi về cho ĐDLĐ.
4.2.2	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	ĐDLĐ/ Văn phòng	ĐDLĐ xem xét và quyết định những tài liệu nào cần theo dõi và kiểm soát. ĐDLĐ chỉ đạo Văn phòng lập BM 03.01 - Danh mục tài liệu bên ngoài của Văn phòng đối với các tài liệu cần thiết và phân phối tới các Phòng và các cá nhân liên quan theo BM 02.01 - Sổ phân phối tài liệu.
4.2.3	Lưu giữ tài liệu	Các phòng liên quan	Trưởng các Phòng đảm bảo rằng Danh mục tài liệu bên ngoài hiện hành phải được cập nhật theo BM 03.01 - Danh mục tài liệu bên ngoài được sử dụng ở đơn vị mình.
4.2.4	Rà soát tài liệu lỗi thời	Các phòng liên quan	Khi các tài liệu không còn giá trị sử dụng, hết ý nghĩa sử dụng, các phòng tiến hành rà soát và đánh dấu nhận biết, đánh dấu "Tài liệu lỗi thời".

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01.01	Danh mục tài liệu nội bộ
2.	BM 01.02	Sổ Phân phối tài liệu
3.	BM 01.03	Danh mục tài liệu bên ngoài

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
4.	Danh mục tài liệu nội bộ
5.	Sổ Phân phối tài liệu
6.	Danh mục tài liệu bên ngoài

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại các Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU NỘI BỘ HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ :.....

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Lần sửa đổi						Ghi chú
					1	2	3	4	5	6	

Ngày tháng năm 20...
 NGƯỜI LẬP

SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Lần sửa đổi						Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận
					1	2	3	4	5	6			

13

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ :

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú




14

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 - 4.1. Lập danh mục hồ sơ
 - 4.2. Lưu giữ hồ sơ
 - 4.3. Mượn và trả hồ sơ
 - 4.4. Hủy bỏ hồ sơ
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30 / 5 / 2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/15/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát hồ sơ trong việc nhận biết, truy xuất, bảo quản, hủy bỏ các hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Hồ sơ chất lượng: Hồ sơ là tài liệu ghi nhận các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

- Đơn vị: Các Phòng trực thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Lập danh mục hồ sơ	Các Phòng	ĐDLĐ và các đơn vị xác định và lập danh mục hồ sơ theo BM 02.01 - Danh mục hồ sơ. Các hồ sơ cần lưu của các đơn vị phải được cập nhật và theo dõi theo danh mục này.	BM 02.01
4.2	Lưu giữ hồ sơ	Các Phòng	- Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Quy trình/Thủ tục, Trưởng các Phòng có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học. - Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu trữ phải được chuyển cho một đơn vị có chức năng lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định.	
4.3	Mượn và trả hồ sơ	Các Phòng	Khi cán bộ có nhu cầu mượn hồ sơ, Phòng cho mượn có trách nhiệm hướng dẫn người mượn hồ sơ lập BM 02.02 - Yêu cầu mượn hồ sơ và theo dõi hồ sơ đó đến khi được trả lại.	BM 02.02
4.4	Hủy hồ sơ	Các Phòng	Hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của Phòng nào thì Phòng đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: xé, đốt hoặc tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập biên bản hủy hồ sơ theo BM 02.03	BM 02.03

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30 / 5 / 2017

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 02.01	Danh mục hồ sơ
2.	BM 02.02	Mượn và trả hồ sơ
3.	BM 02.03	Hủy hồ sơ

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Danh mục hồ sơ
2.	Mượn và trả hồ sơ
3.	Hủy hồ sơ

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên:

Đơn vị:

Đề nghị đơn vị:

Vui lòng cho mượn những tài liệu - hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian trả	Mục đích sử dụng

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Chấp nhận

Không chấp nhận

Lý do không chấp nhận:

.....

.....

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

Tình trạng hồ sơ khi trả: Chấp nhận Không chấp nhận

Ý kiến khác:

.....

.....

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

Số:/20...

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., tại:

Chúng tôi gồm:

....., Chức danh:

....., Chức danh:

Kính đề nghị: cho phép hủy các loại hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số

Lý do:

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Ngày tháng năm 20...
NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Đã tiến hành hủy các loại hồ sơ được phép hủy nêu trên bằng phương pháp:

Tại: lúc giờ phút ngày tháng năm 20...




NGƯỜI HỦY

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 - 4.1. Lập Chương trình đánh giá năm
 - 4.2. Chuẩn bị đánh giá
 - 4.3. Tiến hành đánh giá
 - 4.4. Báo cáo đánh giá
 - 4.5. Theo dõi kết quả thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa
 - 4.6. Lưu hồ sơ
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT 03
	Đánh giá nội bộ	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự KPH nặng:** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

+ Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.

+ Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.

+ Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình).

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.

- **Sự KPH nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

+ Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

+ Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

+ Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.

- **Các điểm lưu ý:** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ công chức trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

- HĐKPPN: Hành động khắc phục/Hành động phòng ngừa

- KPH: Không phù hợp

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 03
	Đánh giá nội bộ	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa

- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
4.1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm	QMR	<ul style="list-style-type: none"> - QMR có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm. - QMR chỉ định Trưởng đoàn đánh giá (QMR cũng có thể là Trưởng đoàn đánh giá) và các thành viên trong đoàn, nguyên tắc đánh giá chéo giữa các bộ phận, đảm bảo người đánh giá không tự đánh giá công việc của mình 	
4.2	Chuẩn bị đánh giá			
		Đơn vị được giao/ QMR	<ul style="list-style-type: none"> - Dựa vào kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn đánh giá lập chương trình đánh giá nội bộ (BM 03.01) và gửi trước đến các Phòng liên quan; chương trình đánh giá phải đề cập tới: thành phần, thời gian và nội dung đánh giá. - Các Phòng được đánh giá có trách nhiệm gửi trước các tài liệu theo yêu cầu cho Trưởng đoàn đánh giá và sắp xếp nhân sự, thời gian và chuẩn bị các phương tiện cần thiết để làm việc với đoàn đánh giá. - Đoàn đánh giá có trách nhiệm nghiên cứu chức năng nhiệm vụ của Phòng được đánh giá, kiểm tra sự tương thích giữa hệ thống văn bản và tiêu chuẩn, chuẩn bị các công cụ hỗ trợ cần thiết khác trước khi đánh giá. 	BM 03.01

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			- Mọi yêu cầu thay đổi phải thông qua QMR và các Phòng liên quan, đảm bảo các yêu cầu được thông suốt giữa các bên liên quan trước khi đánh giá.	
4.3	Tiến hành đánh giá			
4.3.1	Ghi chép đánh giá	Người được chỉ định	<ul style="list-style-type: none"> - Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM 03.02 - <i>Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.</i> - Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: <ul style="list-style-type: none"> + Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng; + Xem xét các hồ sơ của HTQLCL; + Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ; + Phỏng vấn. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, Đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM 03.03 - <i>Báo cáo sự KPH.</i> - Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, Đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM 03.04 - <i>Các điểm lưu ý.</i> 	<p style="text-align: right;">BM 03.02</p> <p style="text-align: right;">BM 03.03</p> <p style="text-align: right;">BM 03.04</p>
4.4	Báo cáo đánh giá			
4.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu <i>BM 03.05 - Báo cáo đánh giá nội bộ.</i> - Kết quả đánh giá nội bộ được báo 	<p style="text-align: right;">BM 03.05</p>

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			cáo với QMR và lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.	
4.5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN			
4.5.1	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM 03.03 - Báo cáo sự KPH. - Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. - Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá. 	BM 03.03

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 03.01	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM 03.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	BM 03.03	Báo cáo sự KPH
4.	BM 03.04	Các điểm lưu ý
5.	BM 03.05	Báo cáo đánh giá

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	Báo cáo sự KPH
4.	Các điểm lưu ý
5.	Báo cáo đánh giá

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại Tổ ISO và lưu trữ theo quy định hiện hành.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:		Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
			Trưởng đoàn
			Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

.....

.....

28

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Đánh giá viên: Ngày:

Điều khoản	Phần ghi chép thông tin	Nhận xét

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP




Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:
Trưởng đoàn đánh giá:		
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:
<input type="checkbox"/> Nặng	<input type="checkbox"/> Nhẹ	Điều khoản:
Mô tả sự không phù hợp:		
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:		
Ngày dự kiến	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:
Nội dung hành động khắc phục:		
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:		
Nhận xét:		
<input type="checkbox"/> Chấp nhận		<input type="checkbox"/> Không chấp nhận
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....	Ký tên:	

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. QUY TRÌNH
 - 4.1. Nhận biết dịch vụ không phù hợp
 - 4.2. Xem xét mức độ không phù hợp
 - 4.3. Xử lý dịch vụ không phù hợp
 - 4.4. Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không phù hợp
 - 4.5. Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp, được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho khách hàng

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với HTQLCL của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Dịch vụ không phù hợp: là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

4. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Nhận biết dịch vụ không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh	<p>- Khi phát hiện dịch vụ không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo dịch vụ không phù hợp cho Đại diện lãnh đạo hoặc Trưởng các Phòng liên quan. Dịch vụ không phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sử dụng tài liệu không được phê duyệt. + Cán bộ, công chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu. + Dịch vụ không đáp ứng theo quy định. + Khách hàng phản hồi chính đáng về sự không thỏa mãn dịch vụ. + Thực hiện không đúng theo quy trình. + Những dịch vụ không phù hợp do không tuân thủ các thủ tục, quy trình được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện. 	BM 04.01
4.2	Xem xét mức độ không phù hợp	QMR/ Trưởng phòng liên quan	<p>Xem xét nội dung dịch vụ không phù hợp và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý dịch vụ không phù hợp và lập thành văn bản:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý dịch vụ không phù hợp và yêu cầu đơn vị nảy sinh dịch vụ không phù hợp 	BM 04.01

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 04
	Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			<p>xem xét xử lý dịch vụ không phù hợp.</p> <p>- Nếu không cần thiết, thông báo cho Phòng nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như dịch vụ không phù hợp là không chính xác</p>	
4.3	Xử lý dịch vụ không phù hợp	Tổ ISO/ Phòng liên quan	Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý dịch vụ không phù hợp	BM 04.01
4.4	Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không phù hợp	QMR/ người phát hiện	<p>Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý dịch vụ không phù hợp đã được thực hiện có hiệu lực:</p> <p>- Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý dịch vụ không phù hợp.</p> <p>- Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp mới.</p> <p>Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với dịch vụ không phù hợp đã xảy ra.</p>	BM 04.01
4.5	Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp	QMR/ người được phân công	Tổng hợp và theo dõi toàn bộ điểm không phù hợp được phát hiện tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.	BM 04.02

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM 04.01	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2	BM 04.02	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

BÁO CÁO XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày:	Số:	
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:		
Người lập:		
4 – Đề xuất hình thức xử lý:		
Làm lại <input type="checkbox"/>	Sửa chữa <input type="checkbox"/>	Nhân nhượng <input type="checkbox"/>
Hình thức khác:		
Người có thẩm quyền:	Ngày:	
Người thực hiện:	Ngày hoàn thành:	
Kết quả xử lý sự không phù hợp		
Người thực hiện:	Ngày thực tế hoàn thành:	
5 – Giám sát:		
Thoả mãn <input type="checkbox"/>	Không thoả mãn <input type="checkbox"/>	Báo cáo SPKPH mới số:
Ghi chú:		
Người giám sát:	Ngày:	

THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

STT	Số phiếu	Ngày phát hiện	Bộ phận xảy sinh dịch vụ không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành