

**SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
TCVN ISO 9001:2015**

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

**Phê duyệt**

**Thái Bá Cảnh**

## **I. GIỚI THIỆU VỀ SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng (Sở KH&CN) là cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố Đà Nẵng, có chức năng tham mưu, giúp UBND thành phố quản lý nhà nước về khoa học và công nghệ (KH&CN), bao gồm: hoạt động KH&CN; phát triển tiềm lực KH&CN; tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; sở hữu trí tuệ; ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; an toàn bức xạ và hạt nhân; quản lý và tổ chức thực hiện các dịch vụ công về các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng của Sở theo quy định của pháp luật.

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) được xây dựng và áp dụng cho các hoạt động quản lý nhà nước về khoa học và công nghệ, cụ thể:

- Thủ tục hành chính liên quan đến quản lý nhà nước về khoa học;
- Thủ tục hành chính liên quan đến quản lý nhà nước về công nghệ;
- Thủ tục hành chính liên quan đến quản lý nhà nước về an toàn bức xạ;
- Thủ tục hành chính liên quan đến quản lý nhà nước về sở hữu trí tuệ;
- Thủ tục hành chính liên quan đến quản lý nhà nước đối với các tổ chức KH&CN, tổ chức hội hoạt động trong lĩnh vực KH&CN;
- Hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại tố cáo trong các lĩnh vực KH&CN.

Nếu có điều khoản nào của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 không áp dụng, Sở KH&CN sẽ giải thích ngay tại điều khoản đó trong Sổ tay chất lượng này.

## **III. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu
- TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng

## **IV. BỐI CẢNH CỦA SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ ĐÀ NẴNG**

### **1. Sở KH&CN và bối cảnh của Sở KH&CN**

Sở KH&CN là cơ quan quản lý nhà nước về khoa học và công nghệ trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết công việc được quy định tại Quyết định số 6240/QĐ-UBND ngày 27/8/2015 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng.

Sở KH&CN xây dựng và áp dụng HTQLCL nhằm kiểm soát các công việc theo phạm vi áp dụng, đem lại chất lượng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân. Để HTQLCL đạt hiệu quả trong từng thời kỳ, Sở KH&CN xác định các yếu tố có liên quan và soát xét thường xuyên các yếu tố đó để điều chỉnh HTQLCL cho phù hợp.

Các yếu tố bên trong bao gồm: nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng, tri thức được chia sẻ chung, chức năng nhiệm vụ, mối quan hệ công việc giữa các đơn vị trực thuộc...

Các yếu tố bên ngoài bao gồm: chủ trương, định hướng của Đảng và Nhà nước về KH&CN, cơ quan quản lý cấp trên, các văn bản quy phạm pháp luật, mối quan hệ công việc với các đơn vị khác thuộc UBND thành phố, yêu cầu của tổ chức công dân...

Các yếu tố bên trong và bên ngoài được xem xét thường xuyên vào các cuộc họp giao ban định kỳ, Giám đốc Sở sẽ có các điều chỉnh phù hợp cho hoạt động của Sở nhằm mang lại chất lượng công việc tốt nhất.

Chiến lược phát triển của Sở bao gồm:

- Chiến lược ngắn hạn: tham mưu cho cấp trên các định hướng để phát triển về đổi mới công nghệ, đảm bảo nguồn lực để thích ứng với công tác quản lý nhà nước về KH&CN và hỗ trợ các đơn vị quản lý khác của thành phố.

- Chiến lược dài hạn: thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về KH&CN, hỗ trợ cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp trong các lĩnh vực mà Sở phụ trách, ứng dụng tiến bộ KH&CN vào sản xuất kinh doanh.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: Biên bản họp giao ban; Báo cáo tháng, quý năm; Các chính sách, quyết định về KH&CN của thành phố do Sở tham mưu ban hành.

## **2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm**

Trong quá trình hoạt động, Sở KH&CN nhận thấy để đạt được chất lượng dịch vụ hành chính công và chất lượng công tác quản lý nhà nước về KH&CN, Sở KH&CN có thể chịu các tác động của các đơn vị có liên quan.

Đối với các chuyên gia trong lĩnh vực KH&CN, Sở KH&CN luôn mong muốn sự hợp tác của các chuyên gia được mời tham dự trong các Hội đồng. Sở KH&CN cố gắng đáp ứng các yêu cầu chính đáng của chuyên gia nhằm duy trì mối quan hệ công việc, đảm bảo chất lượng tốt nhất.

Đối với các cơ quan quản lý các cấp, Sở KH&CN luôn phối hợp đúng chức năng thẩm quyền, mang lại chất lượng công việc cho tổ chức, công dân và cơ quan cấp trên.

Đối với cơ quan quản lý nhà nước, Sở KH&CN hợp tác trong quá trình thanh kiểm tra, kết quả thanh tra, kiểm tra là cơ hội để Sở KH&CN có các cải tiến trong công việc.

Đối với tổ chức, công dân, Sở KH&CN luôn đáp ứng các nhu cầu và mong đợi chính đáng, đem lại chất lượng công việc và sự hài lòng cho tổ chức, công dân.

Khi có bất kỳ yếu tố hay bên quan tâm nào có ảnh hưởng đến chất lượng dự kiến của sản phẩm/dịch vụ/hoạt động quản lý nhà nước về KH&CN, Sở KH&CN sẽ xem xét cùng với bối cảnh để có điều chỉnh HTQLCL phù hợp.

### 3. Xác định phạm vi của HTQLCL

Phạm vi áp dụng của HTQLCL tại Sở KH&CN được xác định theo Mục 2 của Sổ tay chất lượng này.

### 4. HTQLCL và các quá trình của hệ thống

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở KH&CN được thiết lập dựa trên các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Sở KH&CN xác định các quá trình cần thiết bao gồm:

- Các quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công;
- Các quá trình quản lý nhà nước về KH&CN;
- Các quá trình hỗ trợ (đào tạo, cập nhật thông tin, giám sát thực hiện ...);
- Các quá trình quản lý hệ thống.

Các quá trình được nhận biết về sự tương tác lẫn nhau nhằm bố trí công việc hợp lý, kiểm soát công việc dễ dàng, thuận tiện cho việc phân công công việc.

Các quá trình được xác định đầu vào, đầu ra, các yếu tố có ảnh hưởng đến quá trình, nguồn lực thực hiện, theo dõi và kiểm soát quá trình... và được cụ thể thành các tài liệu tương ứng. Các quy trình, hướng dẫn công việc này được đo lường, xem xét cập nhật, thay đổi cho phù hợp với từng thời kỳ.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: các quy trình, hồ sơ lưu của các quy trình đó, danh mục tài liệu, Sổ tay chất lượng.

## V. SỰ LÃNH ĐẠO

### 1. Sự lãnh đạo và cam kết

Giám đốc Sở KH&CN cam kết xây dựng và thực hiện hiệu quả HTQLCL, cải tiến Hệ thống thông qua việc thiết lập và duy trì **Chính sách chất lượng** và **Mục tiêu chất lượng**, phê duyệt các tài liệu có liên quan nhằm đảm bảo đạt được Mục tiêu chất lượng. Các yêu cầu của HTQLCL được phân tích phù hợp với hoạt động của Sở KH&CN, được truyền đạt và toàn thể công chức và người lao động thấu hiểu và thực hiện. Các yêu cầu này cũng được thực hiện trong các quy trình thực hiện công việc chuyên môn, các quy trình quản lý hệ thống và các tài liệu khác.

Lãnh đạo Sở KH&CN luôn đảm bảo sẵn có đủ nguồn lực cần thiết về con người và cơ sở vật chất để thực hiện các quá trình thực hiện thủ tục hành chính, thực hiện công việc chuyên môn, duy trì tính hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, đạt được các mục tiêu chất lượng, thường xuyên thực hiện việc cải tiến.

Các phản hồi của tổ chức, công dân phải được Lãnh đạo Sở KH&CN xem xét và giải quyết một cách thoả đáng. Các ý kiến phản nàn bằng văn bản hoặc không bằng văn bản đều được ghi nhận, phân tích nguyên nhân và xử lý thích đáng, đảm bảo tổ chức, công dân hài lòng, quá trình xử lý phải thông qua Giám đốc và được Giám đốc phê duyệt.

Sở KH&CN cam kết đảm bảo chất lượng của sản phẩm/dịch vụ hành chính công cung cấp cho tổ chức, công dân. Tất cả các hoạt động chuyên môn của Sở KH&CN đều được đảm bảo hài lòng tổ chức, công dân thông qua việc thấu hiểu các yêu cầu của tổ chức, công dân, xác định các yếu tố có liên quan như luật định, các rủi ro, nguồn lực thực hiện... Để đạt được điều này, Lãnh đạo Sở KH&CN chú trọng việc tiếp cận theo quá trình và tư duy dựa trên rủi ro. Khi cần thay đổi các quá trình, quy trình tương ứng hay Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng, nguyên tắc Hướng vào tổ chức, công dân được áp dụng triệt để. Các quyết định của Lãnh đạo Sở KH&CN đều dựa vào các thông tin làm bằng chứng và kết quả của các quyết định đó phải đảm bảo làm hài lòng tổ chức, công dân.

Công tác quản lý nhà nước về KH&CN được đảm bảo thực hiện đầy đủ, đáp ứng yêu cầu của thành phố và các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật, quy định của Nhà nước.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: các quyết định của Giám đốc Sở trong các biên bản họp, nội dung xem xét trong cuộc họp; kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo của tổ chức, công dân; chương trình hành động của Sở; kết quả thực hiện công tác phối hợp giữa Sở KH&CN và các sở, ban, ngành, UBND quận/huyện.

## **2. Chính sách chất lượng**

Chính sách chất lượng do Giám đốc ban hành, phù hợp với chức năng nhiệm vụ và đặc trưng hoạt động của Sở KH&CN. Chính sách chất lượng được truyền đạt đến toàn thể công chức và người lao động thông qua nhiều hình thức, đảm bảo công chức và người lao động thấu hiểu và áp dụng. Chính sách chất lượng được xem xét và thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp với định hướng hoạt động của Sở KH&CN. Ngoài ra, Chính sách chất lượng cũng được xem xét trong quá trình Xem xét của Lãnh đạo hàng năm.

Chính sách chất lượng thể hiện cam kết của Giám đốc Sở KH&CN đảm bảo chất lượng sản phẩm, chất lượng của quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công, chất lượng công tác quản lý nhà nước, các công chức và người lao động hiểu rõ các hướng dẫn công việc, các quy trình và cách thức sử dụng các tài liệu bên ngoài để đáp ứng chất lượng tốt nhất.

## **3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn**

Giám đốc Sở KH&CN có phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên Ban Giám đốc. Giám đốc ban hành Quy chế làm việc để toàn thể công chức, người lao động thực hiện đúng nhiệm vụ của mình. Tại các phòng chuyên môn, Lãnh đạo phòng phân công công việc cho từng công chức và người lao động. Đối với HTQLCL của Sở KH&CN, Giám đốc giao Chánh Văn phòng làm Thường trực ISO, chịu trách nhiệm kiểm soát việc cập nhật các quy trình nội bộ, theo dõi và kiểm soát các thay đổi của HTQLCL trước khi trình Giám đốc phê duyệt (phù hợp với điều 7.5 và 6.3).

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: Quy chế làm việc của Sở; Bảng phân công công việc của các phòng chuyên môn.

## **VI. HOẠCH ĐỊNH**

### **1. Hoạch định giải quyết rủi ro và cơ hội**

Khi thiết lập HTQLCL, xác định các quá trình cần thiết, xác định các bên quan tâm trong quá trình thực hiện hoạt động chuyên môn, Sở KH&CN đã xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến việc thực hiện công việc chuyên môn. Các yếu tố này được xem xét thường xuyên nhằm đảm bảo tiến độ thực hiện, chất lượng sản phẩm hoặc giảm các tác động không mong muốn.

Các rủi ro có thể xảy ra trong khi thực hiện công việc chuyên môn, các Trưởng phòng có trách nhiệm kiểm soát, lồng ghép vào các quy trình xử lý công việc. Nếu rủi ro đã xảy ra trên thực tế, sau khi thực hiện hành động khắc phục, Giám đốc hoặc Lãnh đạo phòng xem xét cách thức phòng ngừa rủi ro tiếp tục xảy ra bằng cách thay đổi quy trình làm việc hoặc thông báo đến công chức, người lao động để ngăn ngừa.

Trong quá trình thực hiện công việc chuyên môn, Lãnh đạo phòng và công chức, người lao động trao đổi thông tin nhằm xác định rõ, nếu thực hiện công việc cụ thể thì phải chịu tác động của các đơn vị bên ngoài nào, các văn bản pháp luật điều chỉnh công việc sắp thực hiện, có những rủi ro nào (trong quá trình thực hiện) có thể xảy ra và cách ứng phó như thế nào.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: bảng phân tích rủi ro tại các phòng chuyên môn; hồ sơ về sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục; hồ sơ thay đổi quy trình thực hiện công việc.

### **2. Mục tiêu chất lượng**

Giám đốc Sở KH&CN thiết lập các Mục tiêu chất lượng, đảm bảo nhất quán với Chính sách chất lượng, đo lường được và phù hợp với hoạt động của Sở KH&CN. Mục tiêu chất lượng được lập dựa trên đặc trưng sản phẩm của Sở KH&CN, có xét đến các yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài và các bên quan tâm, kết hợp với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh của Sở KH&CN. Mục tiêu chất lượng có thể được thay đổi trong vòng 2 - 3 năm và được xem xét trong quá trình Xem xét của Lãnh đạo hàng năm.

Mục tiêu chất lượng của Sở KH&CN được đánh giá qua đánh giá nội bộ hoặc đánh giá cuối năm nhằm có những điều chỉnh khi cần thiết.

Việc hoạch định để đạt được mục tiêu chất lượng được lồng ghép vào các kế hoạch thực hiện từng kế hoạch sản xuất kinh doanh, cách thức thực hiện các quy trình chuyên môn (bao gồm cách thức thực hiện, tiến độ thực hiện, phân bổ nguồn lực) và được các Giám đốc Sở KH&CN quán triệt đến toàn thể công chức và người lao động của Sở KH&CN.

### **3. Hoạch định sự thay đổi**

Khi nhận thấy nhu cầu thay đổi HTQLCL (Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình chuyên môn, nguồn lực...), Giám đốc Sở sẽ tiến hành xem xét lại toàn bộ HTQLCL, các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

9001:2015 để đảm bảo các thay đổi này đáp ứng các yêu cầu, kể cả việc đánh giá lại các rủi ro và cơ hội.

Công chức và người lao động nhận thấy có nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL thì báo cáo Thường trực ISO chịu trách nhiệm kiểm soát, cùng với Thường trực ISO xem xét khả năng thay đổi, trình Giám đốc Sở quyết định. Các thay đổi phải đảm bảo không làm ảnh hưởng đến HTQLCL và phải mang yếu tố cải tiến.

## **VII. HỖ TRỢ**

### **1. Nguồn lực**

Nguồn lực của Sở KH&CN bao gồm: nhân lực, cơ sở hạ tầng, tri thức...

Khi thực hiện công việc chuyên môn, Lãnh đạo Sở KH&CN đảm bảo người thực hiện công việc được đào tạo đầy đủ và có khả năng, kinh nghiệm thực hiện công việc. Các thiết bị được sử dụng phải đảm bảo yêu cầu. Trong trường hợp cần thiết kinh nghiệm và tri thức chung của Sở KH&CN được chia sẻ nhằm hoàn thành công việc ở mức tối đa, đảm bảo chất lượng sản phẩm và đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân.

Hàng năm, Giám đốc Sở căn cứ vào nhu cầu, cử cán bộ công chức đi đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật và kiến thức mới để phục vụ công việc chuyên môn. Việc đào tạo còn nhằm khắc phục những hạn chế của đội ngũ nhân lực hiện có.

Đối với nguồn nhân lực thuê ngoài (đội ngũ chuyên gia), Giám đốc Sở giao cho các phòng chuyên môn quản lý và đánh giá các chuyên gia được mời trong các hội đồng. Mỗi hội đồng khi được tổ chức thực hiện công việc thì danh sách chuyên gia phải được Lãnh đạo Sở phê duyệt dựa trên đề xuất của Trưởng phòng chuyên môn.

Giám đốc Sở đảm bảo cơ sở hạ tầng cho việc thực hiện công việc bao gồm: máy móc thiết bị, phần mềm công nghệ thông tin, thiết lập mối quan hệ công việc giữa các phòng chuyên môn.

Việc theo dõi và đo lường chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm được Giám đốc Sở giao cho Trưởng các phòng chuyên môn. Trưởng phòng là người theo dõi tiến độ công việc, chịu trách nhiệm chất lượng công việc và sản phẩm trước khi trình Lãnh đạo Sở phê duyệt.

Tri thức của Sở KH&CN được chia sẻ dựa trên các tài liệu dùng chung, hệ thống trao đổi thông tin nội bộ, các sáng kiến trong công việc được công nhận trong từng năm.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: Danh mục chuyên gia tại các phòng chuyên môn; Bảng tổng hợp công tác đào tạo trong năm.

### **2. Năng lực**

Sở KH&CN đảm bảo nguồn nhân lực tại Sở KH&CN có đầy đủ khả năng thực hiện công việc. Hàng năm, Sở KH&CN tạo điều kiện để công chức và

người lao động tham gia các lớp tập huấn, các hội thảo để tích lũy kiến thức phục vụ công việc. Sở KH&CN có chính sách giữ chân cán bộ công chức và người lao động có kinh nghiệm nhằm tránh biến động nhân sự, đảm bảo ổn định các quá trình thực hiện công việc. Năng lực của cán bộ công chức được đảm bảo từ khâu tuyển dụng, tiếp nhận đến quá trình đào tạo, tự đào tạo để cán bộ công chức có khả năng đảm nhiệm công việc. Bằng chứng của quá trình này được lưu trong hồ sơ cán bộ công chức.

### **3. Nhận thức**

Giám đốc Sở KH&CN đảm bảo rằng những người thực hiện công việc hiểu rõ về đóng góp và vai trò của họ trong việc đảm bảo chất lượng công việc và chất lượng sản phẩm. Công chức và người lao động nắm rõ Chính sách chất lượng, các Mục tiêu chất lượng, kiến thức chuyên môn và cách thức thực hiện công việc. Công chức và người lao động xác định được các rủi ro trong khi thực hiện công việc để phòng tránh. Trong trường hợp rủi ro cao hoặc rủi ro sắp xảy ra, công chức và người lao động chủ động trao đổi với Lãnh đạo phòng và có thể trao đổi trực tiếp với Lãnh đạo Sở để tìm hướng giải quyết kịp thời.

### **4. Trao đổi thông tin**

Việc trao đổi thông tin thông thường của Sở KH&CN được thực hiện qua trao đổi trực tiếp. Các thông tin trao đổi với bên ngoài Sở KH&CN phải được Giám đốc Sở cho phép về nội dung và phải kiểm soát mức độ thông tin.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: quy chế làm việc, quy định phát ngôn ra bên ngoài.

### **5. Thông tin được lập văn bản**

Thông tin được lập văn bản của Sở KH&CN gồm hai loại chính: tài liệu và hồ sơ.

Tài liệu chứa đựng thông tin và các phương tiện chứa đựng thông tin. Tài liệu được sử dụng cho việc thực hiện công việc, giúp cho công chức và người lao động thực hiện đúng công việc, đảm bảo chất lượng sản phẩm. Tài liệu được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát tài liệu.

Hồ sơ là loại tài liệu đặc biệt, là bằng chứng chứng minh một công việc đã được thực hiện. Việc lưu hồ sơ công việc phải bao gồm: hồ sơ cần lưu gồm những gì, lưu ở đâu, lưu trong thời gian bao lâu. Quá trình lưu hồ sơ phải đảm bảo nguyên tắc: nhận biết hồ sơ, dễ tìm kiếm, bảo quản tốt. Thường trực ISO hướng dẫn các công chức và người lao động lưu các loại hồ sơ theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và theo yêu cầu công việc.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: Quy trình kiểm soát tài liệu, Quy trình kiểm soát hồ sơ.

## **VIII. ĐIỀU HÀNH**

### **1. Hoạch định và kiểm soát điều hành**

Sau khi xác định phạm vi áp dụng, Sở KH&CN nhận diện các quá trình cần thiết và thể hiện thành các quy trình. Mỗi quy trình đều được xác định mục



đích, cách thức thực hiện, nguồn lực thực hiện và cách thức kiểm soát. Khi thực hiện công việc, Trưởng phòng có trách nhiệm theo dõi và kiểm soát toàn bộ các quy trình đó. Khi thực hiện công việc chuyên môn, các công chức và người lao động hiểu rõ cách thức thực hiện thông qua quy trình tạo sản phẩm, các quy trình hỗ trợ và các quy trình quản lý hệ thống; hiểu rõ yêu cầu của tổ chức, công dân, yêu cầu quản lý nhà nước, yêu cầu chất lượng của sản phẩm và các rủi ro có thể xảy đến. Các quy trình thực hiện công việc chuyên môn đều có các điểm kiểm soát, tại đó trưởng phòng kiểm soát sản phẩm trước khi đến bước quyết định tiếp theo. Trong trường hợp thay đổi cách thức thực hiện, công chức và người lao động phải được sự cho phép của Lãnh đạo Sở KH&CN, trong đó kế hoạch mới phải đảm bảo thể hiện rõ yêu cầu nào cần thay đổi, các rủi ro có thể có và cách thức thực hiện. Sau khi Lãnh đạo Sở phê duyệt kế hoạch mới, Giám đốc Sở phải đảm bảo công chức và người lao động thực hiện công việc đó phải được thông hiểu để thực hiện chính xác.

Trong trường hợp một công đoạn/một khâu nào đó trong quy trình Sở KH&CN không thực hiện được mà phải thuê ngoài, việc thuê ngoài phải được Giám đốc Sở KH&CN phê duyệt. Các đơn vị được thuê ngoài phải đảm bảo năng lực phù hợp để không ảnh hưởng đến kết quả đầu ra của Sở KH&CN. Giám đốc Sở KH&CN chịu trách nhiệm lựa chọn và phê duyệt nguồn bên ngoài. Giám đốc Sở KH&CN chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ thực hiện của nguồn bên ngoài đó.

Đối với những công việc được thực hiện bởi nhiều phòng chuyên môn, quá trình đó phải được xác định trách nhiệm rõ ràng, đảm bảo không chậm trễ và chất lượng công việc phù hợp với yêu cầu đầu ra.

Hồ sơ lưu giữ phải bao gồm kế hoạch đã được phê duyệt, các hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện công việc chuyên môn để đảm bảo chứng minh quá trình đã được thực hiện theo hoạch định và kết quả đạt yêu cầu.

## **2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

Các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ hành chính công cụ thể được xác định nhằm đảm bảo được thụ lý đúng thẩm quyền, thực hiện chính xác và kịp thời. Các yêu cầu này bao gồm xác định thẩm quyền và khả năng thực hiện công việc khi tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, yêu cầu chất lượng đầu ra của quá trình và sản phẩm. Khi yêu cầu đầu vào có sự khác biệt, cán bộ tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm liên lạc với phòng chuyên môn để thống nhất là có tiếp nhận hay không, giải thích để tổ chức, công dân thông hiểu. Nếu chất lượng đầu ra không đạt yêu cầu, Trưởng phòng chịu trách nhiệm rà soát lại toàn bộ quá trình thực hiện, sửa chữa sai sót nhưng phải đảm bảo đúng thời hạn trả kết quả.

Trong quá trình thực hiện công việc, nếu tổ chức, công dân thay đổi yêu cầu thì cán bộ thụ lý công việc phải trao đổi thông tin, xác nhận lại sự thay đổi đó và lưu hồ sơ.

Tài liệu và hồ sơ gợi ý: quy định về tiếp nhận và trả kết quả, yêu cầu sản phẩm đầu ra của các quy trình.

### **3. Thiết kế và phát triển sản phẩm**

Khi có phát sinh nhu cầu quản lý, Sở KH&CN sẽ hoạch định quá trình thiết kế và phát triển các dịch vụ hành chính công mới, các văn bản quy phạm pháp luật mới.

Đầu vào của thiết kế cần xem xét: nhu cầu quản lý, đặc trưng của sản phẩm, năng lực của công chức và người lao động, cơ sở hạ tầng cần đáp ứng, các chế định phải tuân thủ, các rủi ro và cơ hội khi thực hiện công việc...

Tất cả các yếu tố đầu vào đều được xem xét và liệt kê các kết quả, tổng hợp thông tin để Giám đốc Sở xem xét quyết định. Sở KH&CN có thể tổ chức lấy ý kiến để hoàn thiện thiết kế, qua đó có thể điều chỉnh các yếu tố có liên quan nhằm tìm đầu ra tối ưu.

Đầu ra của thiết kế được lưu hồ sơ bao gồm: kết quả xem xét, các quá trình dự kiến, chất lượng sản phẩm dự kiến... Các thay đổi trong quá trình thiết kế và phát triển được ghi nhận vào hồ sơ.

### **4. Kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp**

Sở KH&CN nhận biết các quá trình cần thiết trong hệ thống dựa vào các hoạt động chính và hoạt động phụ trợ; mối tương tác giữa các quá trình trên cơ sở tuân thủ những yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cũng như các văn bản quy phạm pháp luật; mô tả và đề ra phương pháp kiểm soát các quá trình của HTQLCL.

Trong quá trình thực hiện công việc, Sở KH&CN có sử dụng nguồn bên ngoài. Việc sử dụng dịch vụ bên ngoài được lựa chọn và kiểm soát nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm của Sở KH&CN và phải được hoạch định trong quá trình tạo sản phẩm đó. Phòng chuyên môn chịu trách nhiệm tìm kiếm nhà cung cấp, đưa ra tiêu chí để đánh giá nhà cung cấp. Phòng Kế hoạch - Tài chính chịu trách nhiệm thẩm định hồ sơ năng lực của nhà cung cấp, nguồn bên ngoài, xem xét các yếu tố cạnh tranh và trình Giám đốc Sở quyết định.

### **5. Cung cấp sản phẩm**

Các quá trình quản lý điều hành, quá trình sản xuất của Sở KH&CN đều được kiểm soát, bao gồm:

- Các quy trình quản lý, điều hành;
- Các quy trình hoạt động sản xuất;
- Các hướng dẫn công việc, hướng dẫn kỹ thuật.

Khi có thủ tục hành chính mới hoặc mở rộng phạm vi áp dụng, Giám đốc Sở KH&CN có trách nhiệm lập kế hoạch thực hiện bao gồm các thông tin về sản phẩm, người thực hiện, máy móc dụng cụ, thời gian thực hiện, có tính đến các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện. Các đặc tính của sản phẩm được mô tả trong phần “Mục đích” của tài liệu được Giám đốc Sở KH&CN thông báo

rõ cho công chức và người lao động thực hiện, đồng thời theo dõi toàn bộ quá trình thực hiện đó. Công chức và người lao động được phân công thực hiện phải đảm bảo trình độ và năng lực đáp ứng yêu cầu.

Các sản phẩm của Sở KH&CN được xác nhận giá trị sử dụng trước khi chuyển giao cho tổ chức, công dân. Do vậy, để đảm bảo kết quả nhận được đúng theo hoạch định, Lãnh đạo Sở và Lãnh đạo phòng giám sát chặt chẽ từ khâu lập kế hoạch đến kết quả cuối cùng. Chất lượng kết quả sản phẩm được Lãnh đạo Sở thông qua là bằng chứng để chứng minh sản phẩm đó đã đáp ứng yêu cầu. Ngoài ra, sự phản hồi của tổ chức, công dân hoặc kết quả kiểm tra sản phẩm của bên thứ 3 cũng dùng để xác nhận giá trị sử dụng của sản phẩm của Sở KH&CN.

Trong trường hợp cần truy tìm nguồn gốc của sản phẩm, công chức và người lao động có thể sử dụng các dấu hiệu trong kế hoạch thực hiện, hồ sơ công việc (tham khảo quy định lưu hồ sơ tại mục 7.5.).

Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, Sở KH&CN không sử dụng tài sản của tổ chức, công dân. Do vậy yêu cầu 8.5.3 là ngoại lệ.

Nếu trong quá trình thực hiện công việc, có sự thay đổi về nguồn lực, cách thức triển khai, thời gian triển khai, thay đổi dụng cụ... Giám đốc Sở KH&CN có trách nhiệm xem xét và điều chỉnh kế hoạch. Hồ sơ của việc thay đổi này phải được lưu lại làm bằng chứng.

Sau khi hoàn thành công việc, sản phẩm được chuyển giao cho tổ chức, công dân phải có bằng chứng. Khi tổ chức, công dân nhận sản phẩm đồng nghĩa với việc tổ chức, công dân hài lòng với mức chất lượng của sản phẩm đó. Giám đốc Sở KH&CN có trách nhiệm xem xét các phản hồi của tổ chức, công dân sau đó (hoạt động sau giao hàng).

Đối với đầu ra không phù hợp, thực hiện theo quy trình Cải tiến (8.7).

## **IX. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

### **1. Theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá**

Việc đo lường các quá trình được Lãnh đạo Sở KH&CN thực hiện trong quá trình giám sát thực hiện quy trình. Nếu việc thực hiện quy trình gặp trở ngại trong 02 lần, Giám đốc Sở KH&CN sẽ yêu cầu xem xét lại quy trình thực hiện và cải tiến quy trình đó nếu cần thiết. Một số bước trong quy trình được kiểm tra xác nhận rồi mới chuyển đến bước tiếp theo.

Các thông tin phản hồi từ tổ chức, công dân... được Giám đốc xem xét vì đó là các kênh thông tin thể hiện sự hài lòng của tổ chức, công dân.

Trong trường hợp tổ chức, công dân phản hồi không tốt về chất lượng, Giám đốc Sở KH&CN sẽ tiến hành tìm hiểu nguyên nhân, phân tích thông tin để đưa ra cải tiến.

### **2. Đánh giá nội bộ**

Sở KH&CN thực hiện đánh giá nội bộ mỗi năm 01 lần. Chuyên gia đánh giá phải đảm bảo năng lực đánh giá theo yêu cầu.

Thường trực ISO lập chương trình đánh giá. Chương trình đánh giá đảm bảo đánh giá toàn bộ hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công Sở KH&CN. Kết quả đánh giá nội bộ phải chỉ ra HTQLCL có hiệu lực hay không. Hồ sơ được lưu tại Sở KH&CN vĩnh viễn.

### **3. Xem xét của Lãnh đạo**

Việc xem xét tổng thể HTQLCL được Giám đốc Sở thực hiện mỗi năm một lần. Đây là quá trình xem xét theo đúng yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Trong năm hoạt động, nếu có bất kỳ thay đổi nào hoặc xuất hiện các vấn đề bất thường, Giám đốc tiến hành xem xét trên cơ sở bối cảnh của Sở KH&CN và tính đến các rủi ro. Việc xem xét cũng có thể được lồng ghép vào các cuộc họp Sở KH&CN. Nếu phải thay đổi một yếu tố nào trong HTQLCL, thực hiện theo điều 8.5.6 của Tiêu chuẩn. Các xem xét riêng lẻ này sẽ được tổng hợp trong xem xét của Lãnh đạo cuối năm.

### **X. CẢI TIẾN**

Các sản phẩm của Sở KH&CN có thể được cải tiến thông qua ý kiến của tổ chức, công dân, nhu cầu thị trường, ý tưởng của công chức và người lao động. Đồng thời, Sở KH&CN thực hiện cải tiến các quá trình khi có thể nhằm nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân, tạo nên tính chuyên nghiệp của công chức và người lao động.

Khi sự không phù hợp xảy ra, Sở KH&CN tiến hành sự khắc phục và cân nhắc hành động khắc phục theo quy trình. Thường trực ISO giám sát sự khắc phục và hành động khắc phục./.