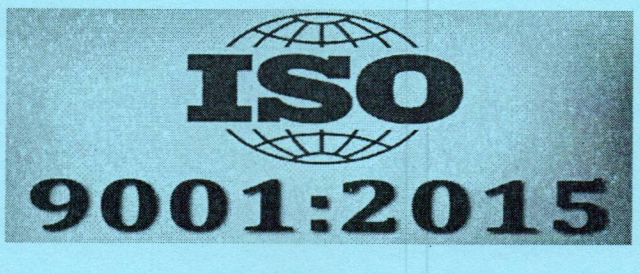
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRẦN PHÚ



MÔ HÌNH
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2015

Năm 2026

UBND XÃ TRẦN PHÚ	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: MHHTQLCL
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 17/8/2026

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

PHẦN 2: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Văn Tuấn	Lê Hải Hà	Vũ Quang Hoàng
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

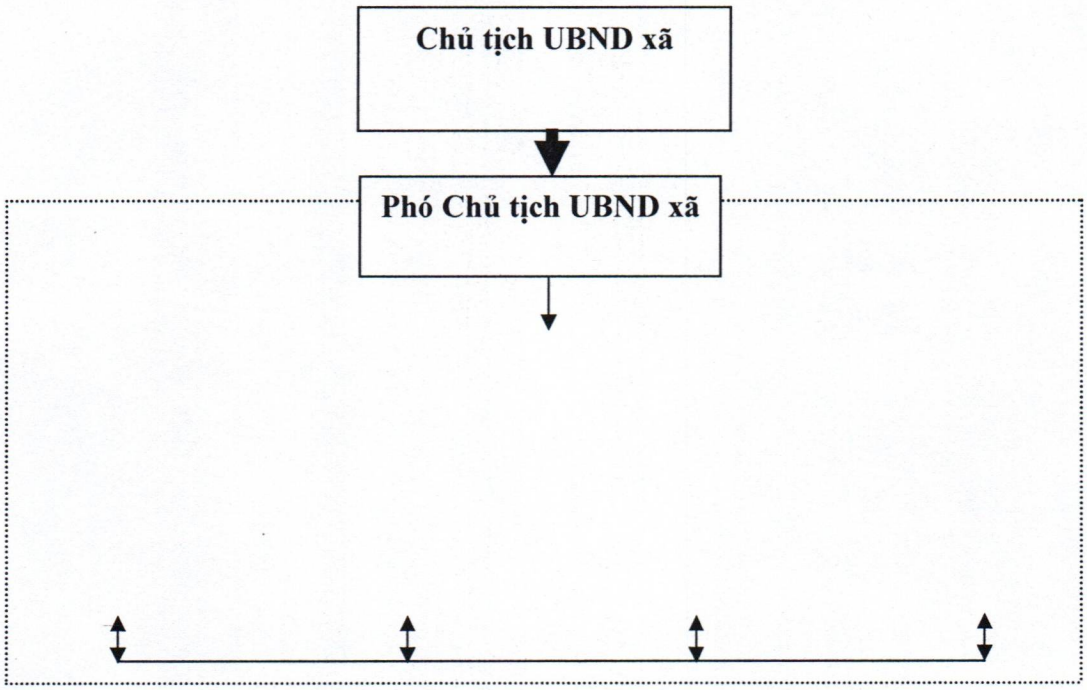
UBND XÃ TRẦN PHÚ	MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu:	MHHTQLCL
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	17/8/2026

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); 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 UBND xã; nêu cách để UBND xã đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của UBND xã làm cơ sở điều hành và vận hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

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

1.1.1: Sơ đồ tổ chức:



1.1.2: Chức năng nhiệm vụ:

Theo quy định tại Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025.

1.1.3: Chính sách chất lượng của UBND xã

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,

VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ

Ủy ban nhân dân xã Trần Phú xác định và cam kết:

1. Chấp hành nghiêm mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Không ngừng học tập, rèn luyện, nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức và chuyên môn nghiệp vụ nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

2. Cán bộ, công chức có thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với các cá nhân, tổ chức; hướng dẫn, giải thích tận tình chu đáo mọi vướng mắc của cá nhân, tổ chức; xây dựng môi trường công sở văn minh, ngăn nắp và hiện đại.

3. Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các cá nhân, tổ chức và người liên hệ công tác trong việc giải quyết các Thủ tục Hành chính và các công việc liên quan thuộc thẩm quyền.

4. Không ngừng cải tiến phương pháp, cách thức làm việc, xây dựng và thực hiện các quy trình giải quyết công việc đơn giản, công khai, minh bạch, đúng pháp luật và đúng thời gian quy định.

5. Duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Chính sách chất lượng này được Cơ quan xem xét lại ít nhất 03 năm một lần nhằm đảm bảo tính phù hợp và thích hợp trong những điều kiện mới của cơ quan.

1.1.4: Mục tiêu chất lượng của UBND xã

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

Ủy ban nhân dân xã và toàn thể cán bộ, công chức, người lao động phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã phải được công khai, niêm yết tại Trung tâm phục vụ Hành chính công, trên Cổng thông tin điện tử hoặc qua hình thức kiosk điện tử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công.

2. 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt triển khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố được triển khai thực hiện. Đồng thời thực hiện thanh toán trực tuyến theo yêu cầu.

3. 100% biên nhận tiếp nhận thủ tục hành chính đều được trích xuất biên nhận từ phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

4. Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từ 99% trở lên trong từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tỷ lệ đạt 95% trở lên.

5. 100% hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn phải kịp thời thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

Toàn thể cán bộ, công chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân xã có sự phối hợp và phân công thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng cho Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã định kỳ./.

1.1.5: Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được xây dựng, áp dụng và duy trì tại UBND xã cho phạm vi:

- Thực hiện chức năng quản lý nhà nước ở địa phương theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Tiếp nhận giải quyết các TTHC theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của UBND xã theo các quy định của pháp luật.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	Khi hoạch định HTQLCL, UBND xã sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà UBND xã cần nhận diện bao gồm: - Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; ... - Vấn đề bên ngoài: + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; ...
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, UBND xã cần: 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các UBND xã quản lý, các UBND xã, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức, công dân.... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan.
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản	Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:

lý chất lượng	1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. 3. UBND xã xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của UBND xã nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của UBND xã.
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 UBND xã. UBND xã lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, 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 tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. • UBND xã 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, từ đó sẽ 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. • UBND xã phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của UBND xã.
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	• Lãnh đạo UBND xã 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 và tính hiệu lực của HTQLCL. 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của UBND xã. 3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ UBND xã. 4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của UBND xã khi phù hợp. 5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. 6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. 7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. 8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý 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 hệ thống quản lý. 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 UBND xã 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 UBND xã 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	• Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của UBND xã ban hành phải chi phối được các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của UBND xã, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công. • Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ UBND xã để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. ***Tài liệu liên quan:*** ***PL.02 Chính sách chất lượng.***
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	• Lãnh đạo UBND xã phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong UBND xã. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo UBND xãban hành. • Lãnh đạo UBND xã xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành. 1. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến. 2. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý. 3. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý. 4. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng trong toàn bộ UBND xã. 5. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi

	đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	• Mục đích của hành động này là đảm bảo khi hoạch định các quá trình của HTQLCL, UBND xã xác định các rủi ro và cơ hội của mình và hoạch định các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội. Đồng thời, ngăn 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 hay đạt được các mục tiêu chất lượng của UBND xã. • Khi xác định các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL, các vấn đề nội bộ và bên ngoài (xem 4.1) cũng như yêu cầu của các bên quan tâm có liên quan (xem 4.2) đều cần được xem xét. - Các ví dụ về rủi ro như các quá trình, sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng các yêu cầu hoặc UBND xãkhông đạt được sự thỏa mãn của tổ chức, công dân. - Các ví dụ về cơ hội như tiềm năng nhận biết đối tượng phục vụ mới, xác định nhu cầu đối với sản phẩm hay dịch vụ mới và đưa chúng ra phục vụ tổ chức, công dân hoặc xác định nhu cầu sửa đổi hay thay thế một quá trình bằng việc đưa vào áp dụng công nghệ mới để quá trình trở nên hiệu quả hơn. • Khi xác định các rủi ro và cơ hội của mình, UBND xã cần tập trung vào việc: a) mang lại sự sự tin cậy về việc HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự kiến; b) 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,...); c) ngăn ngừa hoặc giảm bớt những tác động không mong muốn (thông qua việc giảm rủi ro hoặc hành động phòng ngừa); d) 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 UBND xã cần xem xét việc áp dụng cách tiếp cận này cho các quá trình cần thiết đối với HTQLCL. • Không có điều khoản nào của TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu sử dụng phương pháp quản lý rủi ro chính thức nào khi xác định và giải quyết rủi ro và cơ hội. **UBND xã có thể lựa chọn các phương pháp thích hợp với nhu cầu của mình**. TCVN IEC/ISO 31010 cung cấp danh mục các công cụ và kỹ thuật đánh giá rủi ro có thể được xem xét,

	tùy thuộc vào bối cảnh của UBND xã. Khi xác định rủi ro và cơ hội, UBND xã có thể xem xét việc sử dụng các đầu ra của các mô hình như SWOT hoặc PESTLE. Các cách tiếp cận khác có thể xem xét như Phân tích phương thức và tác động của sai lỗi (FMEA), Phân tích phương thức, tác động và mức độ nghiêm trọng của sai lỗi (FMECA); Phân tích mối nguy và các điểm kiểm soát tới hạn (HACCP). **UBND xã sẽ quyết định phương pháp và công cụ nào mình nên sử dụng**. Các cách tiếp cận đơn giản hơn có thể xem xét như phương pháp động não tập thể, phương pháp có cấu trúc điều gì - nếu (SWIFT) hoặc ma trận về hệ quả và khả năng xảy ra. UBND xã có thể tham khảo ***HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính hoặc định lượng)***. Việc áp dụng tư duy dựa trên rủi ro cũng có thể giúp tổ chức 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, ví dụ: các cuộc họp về chiến lược, xem xét của lãnh đạo, đánh giá nội bộ, các hình thức họp khác nhau 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 UBND xã có thể thực hiện để giải quyết rủi ro sẽ tùy thuộc vào bản chất của rủi ro, ví dụ như: a) tránh rủi ro bằng cách không tiếp tục thực hiện các quá trình mà trong đó có thể gặp phải rủi ro; b) 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 UBND xã; c) 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. d) 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 (công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...), giải quyết thủ tục hành chính. e) không hành động, khi UBND xã tự mình chấp nhận rủi ro, trên cơ sở tác động tiềm ẩn của rủi ro hoặc chi phí cho hành động cần thiết. UBND xã có thể xem xét nhu cầu đối với việc thiết lập tài liệu về quản lý rủi ro và cơ hội, cả đối với hệ thống quản lý chất lượng và đối với các quá trình của hệ thống (xem 4.4).

	Tài liệu liên quan: ***HD.02 Hướng dẫn quản lý rủi ro và cơ hội (phương pháp định tính và phương pháp định lượng).***
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	• Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo UBND xã phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. • Mục tiêu chất lượng của UBND xã có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của UBND xã hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã hoặc quyết định giao nhiệm vụ... • Định kỳ, các UBND xã tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...
6.3. Hoạch định thay đổi	• Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó (Ví dụ: phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng…) đối với HTQLCL, Lãnh đạo UBND xã phải 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.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	• UBND xã xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết 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 UBND xã

	• 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.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	• UBND xã cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. 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.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	UBND xã đảm bảo 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 hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Mục đích của điều này là đảm bảo rằng UBND xã 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 UBND xã. • Trong một số trường hợp, việc kiểm tra hoặc theo dõi đơn giản là để xác định tình trạng. Ví dụ, kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành chính, UBND xã 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 cách: 1. Phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. 2. Phân công các cán bộ, công chức có năng lực và chuyên môn

	để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, công dân. 3. Trưởng các Phòng ban, bộ phận có trách nhiệm kiểm duyệt các kết quả hành chính trước khi trình Lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức, công dân. 4. Lãnh đạo UBND xã xem xét, hoạch định phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng. 5. .... • Trong một số trường hợp khác, để có được sự tin cậy về tính hiệu lực của các kết quả đo, UBND xã cần thực hiện liên kết chuẩn đo lường cho các thiết bị đo. Tuy nhiên, đối với các UBND xã không sử dụng các thiết bị đo trong quá trình xử lý công việc thì không phải thực hiện việc liên kết chuẩn đo lường.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	• UBND xã cũng xác định 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 ở mức độ cần thiết. • Khi thực hiện thay đổi các nhu cầu và các xu hướng, UBND xã sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.
7.2. Năng lực	• UBND xã 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 UBND xã sẽ: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 1. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 2. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. 3. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.
7.3. Nhận thức	• UBND xã đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng của UBND xã. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.

	3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. • Để thực hiện điều này UBND xã sẽ: 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	UBND xã 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 (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản...
7.5. Thông tin dạng văn bản	• Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. *<u>Chú thích:</u> Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ "thông tin dạng văn bản"; UBND xã có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ "tài liệu" và "hồ sơ" để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này UBND xã 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 Hệ thống quản lý chất lượng.* • Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là 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 bằng văn bản 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 dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ 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:*** ***HD.01 Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).***
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	UBND xã 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 sẽ đáp ứng các yêu cầu 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 UBND xã 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 6.1.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng	UBND xã 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 dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại. 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, UBND xã 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 UBND xã xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch	Khi các yêu cầu được xác định, UBND xã 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.

vụ	2. UBND xã có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà UBND xã 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 lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), UBND xã phải 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 phẩm và dịch vụ	Phần lớn các UBND xã tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật nên không cần thiết thực hiện việc thiết kế và phát triển.
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 UBND xã 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 UBND xã 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:** • UBND xã đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của UBND xã. 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. • UBND xã 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. UBND xã 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 UBND xã không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của UBND xã có thể được yêu cầu các hành

	động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	• Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, UBND xã xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp. 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào. 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. • Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	UBND xã đảm bảo các yêu cầu sau: 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã (Danh mục tài liệu nội bộ). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, UBND xã đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì UBND xã 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. ***Tài liệu liên quan:*** ***PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.***
8.5.4. Bảo toàn	UBND xã sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.

8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, UBND xã 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. ***Tài liệu liên quan:*** ***PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.***
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	UBND xã 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 liên quan:** ***PL.03 Danh mục tài liệu HTQLCL.***
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 trong các tài liệu sau đây: 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc Trung tâm dịch vụ công hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến. 2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. 3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho khách hàng.
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. UBND xã phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã 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:*** ***HD.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.***
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	

9.1.1. Khái quát	• UBND xã sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. 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, UBND xã thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem UBND xã có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không. • UBND xã xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thoả mãn khách hàng (ví dụ thông qua các hình thức: 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 UBND xã 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 tiêu chuẩn 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:*** ***HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ.***
9.3. Xem xét của lãnh đạo	• Lãnh đạo UBND xã tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó 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 Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. • UBND xã phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	

10.1. Khái quát	UBND xã 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 ban, bộ phận 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. Bộ phận 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: - 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	UBND xã thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. ***Tài liệu liên quan:*** ***- HD.03 Hướng dẫn đánh giá nội bộ;*** ***- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.***