

QUY TRÌNH

Thủ tục điều hành nội bộ của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 129 /QĐ-BQL ngày 26 /11 /2018
của Giám đốc Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Văn bản này quy định việc kiểm soát tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban).
- Nội dung của kiểm soát tài liệu bao gồm:
 - + Cách đánh ký hiệu tài liệu;
 - + Định dạng, thể thức và kỹ thuật trình bày tài liệu;
 - + Soạn thảo, soát xét tài liệu;
 - + Phê duyệt tài liệu;
 - + Ban hành tài liệu;
 - + Sửa đổi tài liệu;
 - + Thu hồi và huỷ bỏ tài liệu;
 - + Kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài.
- Các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:
 - a. Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng;
 - b. Sổ tay chất lượng;
 - c. Các Quy trình, Hướng dẫn, các biểu mẫu; và các tài liệu nội bộ khác;
 - d. Tài liệu mềm và tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được Ban áp dụng, tuân thủ.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Tài liệu:** là dữ liệu có ý nghĩa dùng để nghiên cứu, tham khảo, làm căn cứ thực hiện công việc. Tài liệu gồm 02 loại:
 - + **Tài liệu nội bộ:** là tài liệu do Ban biên soạn và ban hành như: chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu, quy định nội bộ, các văn bản khác nhằm định hướng và kiểm soát các hoạt động của Ban.

+ **Tài liệu bên ngoài:** là tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài như các văn bản pháp luật, các tiêu chuẩn (ngành, quốc gia, quốc tế,...), các văn bản của Chính phủ, Bộ, UBND tỉnh, các ngành liên quan,... do Ban áp dụng, tuân thủ.

+ **Tài liệu kiểm soát:** là tài liệu đang có hiệu lực được Ban áp dụng, tuân thủ.

+ **Tài liệu lỗi thời:** là tài liệu đã hết hiệu lực thi hành hoặc đã có phiên bản mới thay thế hoặc theo lệnh huỷ bỏ của Giám đốc.

+ **Tài liệu mềm:** là các file tài liệu (văn bản, tranh ảnh,...), phần mềm, chương trình đang có hiệu lực sử dụng/thi hành lưu trong máy tính, lưu trong đĩa mềm, CD hoặc phương tiện lưu trữ dữ liệu khác.

- **Đơn vị:** là các Phòng thuộc Ban.

- **Các thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

- Quy trình quản lý thông tin **QT-03**

3. NỘI DUNG:

3.1. Ký hiệu các loại tài liệu được quy định như sau:

3.1.1. Sổ tay chất lượng: STCL

3.1.2. Các Quy trình, Hướng dẫn, ...: TL-xx

TL: Ký hiệu tài liệu

xx: Số thứ tự của tài liệu thuộc HTQLCL

Trong đó:

+ Các ký hiệu tài liệu:

· Quy trình: **QT**

· Hướng dẫn: **HD**

+ **Kế bên phải của ký hiệu tài liệu là lần ban hành của tài liệu đó:**

- **Vị trí ký hiệu đặt ở phần dưới (Footer) của mỗi trang và được trình bày như sau:**

TL-xx (Bh: yy)

Trang ... / ...

Ví dụ: **QT-01 (Bh:02)** – là Quy trình thứ 01 của Ban, ban hành lần thứ 02

3.1.3. Mẫu văn bản: TL-xx/M.zz

TL-xx : ký hiệu tài liệu như mục **3.1.2**

M : Viết tắt của từ "mẫu"

zz : Số thứ tự của mẫu trong tài liệu đó

- **Vị trí ký hiệu đặt ở phần dưới (Footer) của mỗi trang biểu mẫu và được trình bày như sau:**

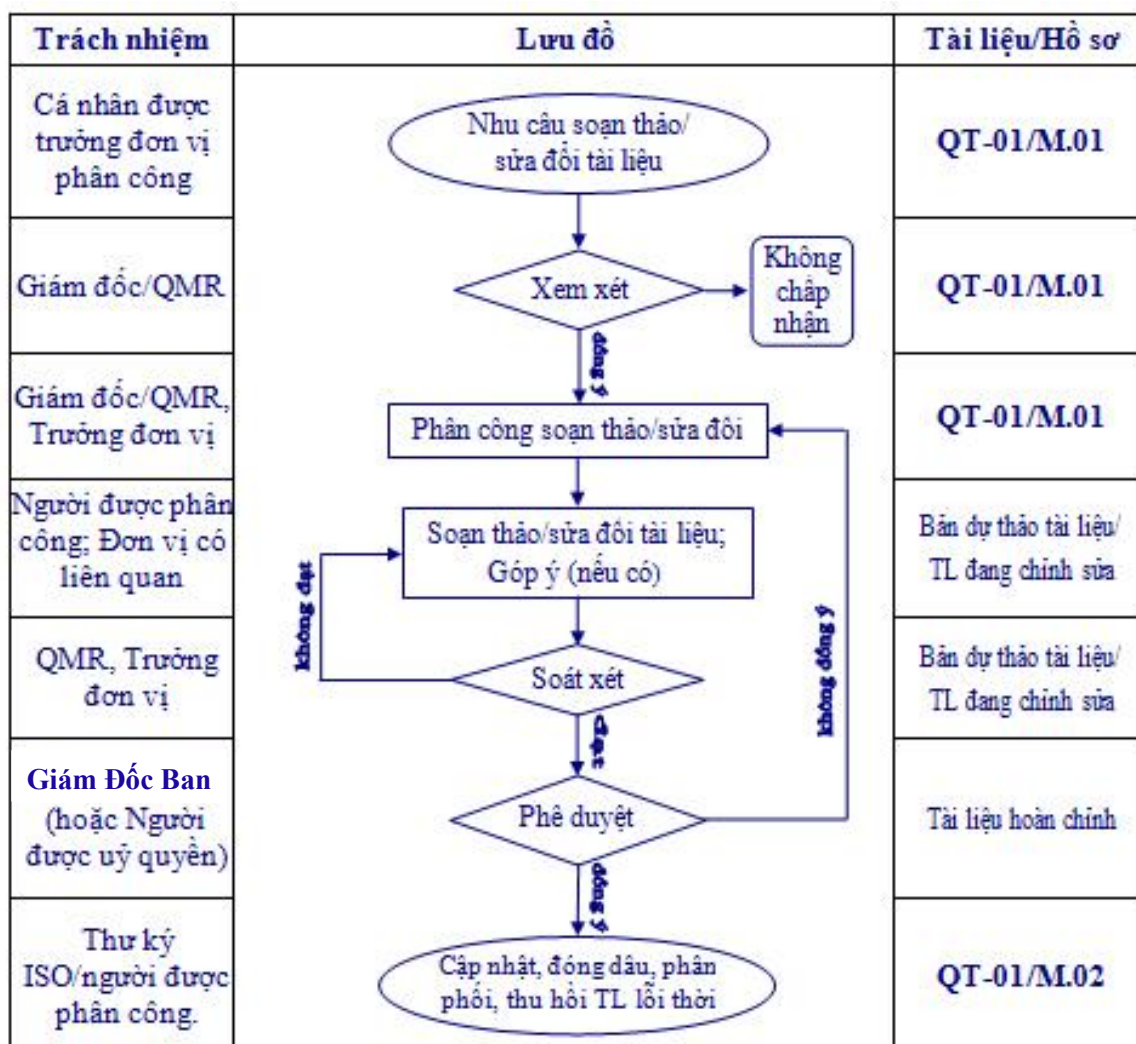
TL-xx/M.zz (Bh: yy)

Ví dụ: **QT-01/M.02(Bh: 01)** – là mẫu thứ 02, ban hành lần 01 của Quy trình QT-01.

Ghi chú: Đối với các mẫu không đi theo Quy trình, Hướng dẫn, ... nào thì ký hiệu vẫn như trên nhưng không có “TL-xx”.

3.2. Kiểm soát tài liệu nội bộ:

3.2.1. Lưu đồ quá trình soạn thảo hoặc sửa đổi tài liệu:



- Cán bộ công chức đề xuất thủ trưởng đơn vị khi có nhu cầu ban hành tài liệu mới hoặc sửa đổi tài liệu và lập Giấy đề nghị (mẫu **QT-01/M.01**) trình thủ trưởng ký, trình Giám Đốc/QMR phê duyệt và phân công biên soạn.

- Khi Giám đốc yêu cầu phải biên soạn/sửa đổi tài liệu, thì thực hiện theo chỉ đạo của Giám đốc (không cần thiết dùng mẫu **QT-01/M.01**).

3.2.2. Trách nhiệm biên soạn, soát xét và phê duyệt tài liệu:

- Các tài liệu thuộc HTQLCL của Ban được phân công xây dựng, soát xét & phê duyệt như sau:

STT	Loại tài liệu	Người xây dựng	Người soát xét	Người phê duyệt
1	Sổ tay chất lượng	QMR	QMR	Giám Đốc
2	Quy trình	Người được phân công	QMR, Phụ trách phòng	Giám đốc
3	Hướng dẫn công việc	Người được phân công	QMR, Phụ trách phòng	Giám đốc
4	Các mẫu văn bản	Xây dựng và kiểm tra, phê duyệt kèm theo các Quy trình, Hướng dẫn liên quan		

- Tùy theo nội dung, mức độ yêu cầu, Giám đốc hoặc người được ủy quyền sẽ phân công cụ thể.

- Sau khi tài liệu được soạn thảo và góp ý hoàn chỉnh, đơn vị/người soạn thảo phải dự thảo Quyết định ban hành kèm tài liệu liên quan trình Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) phê duyệt.

3.2.3. Hình thức trình bày và nội dung các tài liệu nội bộ:

3.2.3.1. Hình thức trình bày:

- Chính sách chất lượng theo mẫu tại mục 5, Sổ tay chất lượng trình bày theo yêu cầu của Giám Đốc/QMR nhưng vẫn đảm bảo các yêu cầu cơ bản về khổ giấy, phong chữ, ... như quy trình này.

- Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng được trình bày theo mẫu tại Mục 5.

- Các Quy trình và Hướng dẫn được trình bày như Quy trình này, cụ thể như sau:

+ Khổ giấy trình bày : A4;

+ Kiểu chữ trình bày là : Times New Roman; Cỡ 14 và các mục chính được in đậm.

+ Các trang của tài liệu và tiêu đề dưới (Footer) : được trình bày theo hình thức của Quy trình này.

- Các mẫu: Trình bày tương tự mẫu của Quy trình này (xem mục 5).

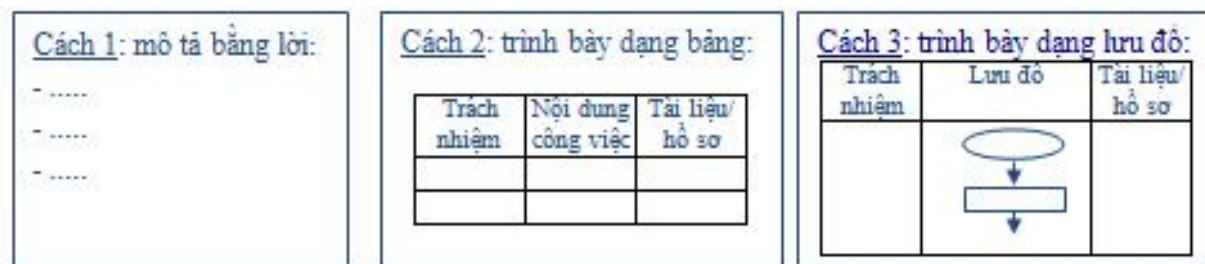
3.2.3.2. Nội dung tài liệu:

- Các Quy trình, Hướng dẫn được trình bày gồm 05 phần chính sau:

1. Mục đích và phạm vi áp dụng của văn bản.

2. Định nghĩa, từ viết tắt và tài liệu liên quan: Nêu/viện dẫn định nghĩa, thuật ngữ (nếu có) về Ban ,dẫn các tài liệu liên quan đến tài liệu biên soạn.

3. Nội dung: trình bày nội dung văn bản theo một trong ba cách sau hoặc kết hợp các cách trình bày này phù hợp với mục đích văn bản.



4. Hồ sơ: nêu các hồ sơ có liên quan (cách thể hiện theo mục 4 của Quy trình này).

5. Phụ lục (nếu có): các phụ lục và mẫu được xây dựng kèm theo văn bản.

3.2.4. Phân phối tài liệu:

- Tài liệu sau khi phê duyệt được Văn thư căn cứ vào nơi nhận tại Quyết định ban hành để sao chụp đủ số bộ cần cấp phát, đóng dấu tròn của Ban tại chữ ký phê duyệt của Giám đốc (trừ bộ tài liệu gốc dùng để sao chụp), cấp phát và giao nhận cho các đơn vị theo Sổ giao công văn.

- Công chức pháp chế lập, cập nhật danh mục tài liệu (đã phê duyệt và cấp phát) của toàn Ban; các đơn vị lập và cập nhật danh mục tài liệu nội bộ được cấp phát hoặc sao chụp của đơn vị mình theo mẫu **QT-01/M.02**.

- Khi các cá nhân có nhu cầu sử dụng tài liệu riêng hoặc trong trường hợp các cá nhân, đơn vị sử dụng tài liệu làm mất hoặc hư hỏng thì phải báo cho Phòng TCHC xem xét để cấp lại.

3.2.5. Sửa đổi và cập nhật tài liệu:

- Trong quá trình phổ biến áp dụng, sử dụng tài liệu, các cá nhân, đơn vị liên quan đều có trách nhiệm phát hiện những thiếu sót, bất cập của tài liệu để đề nghị sửa đổi thích hợp. Trình tự sửa đổi phải tuân thủ theo Lưu đồ nêu ở mục 3.2.1 trên.

- Tuỳ theo nội dung, bản chất của tài liệu được sửa đổi mà Giám đốc/QMR có Quyết định ban hành mới hoặc ra Quyết định thay đổi nội dung tài liệu.

- Khi cấp phát tài liệu mới, người giao tài liệu phải có trách nhiệm thu hồi tài liệu lỗi thời (nếu có).

- Tài liệu lỗi thời phải được huỷ bỏ để tránh sử dụng nhầm lẫn. Bản lỗi thời để tham khảo (nếu cần) phải được gạch chéo ở trang bìa.

3.2.6. Sử dụng các tài liệu mềm (file dữ liệu):

- Tài liệu bản mềm được kiểm soát thông qua ứng dụng công nghệ thông tin của Ban.

- Mọi tài liệu sau khi ban hành, công chức phụ trách soạn thảo phải lưu bản mềm (file dữ liệu của tài liệu đó) vào ổ cứng của máy tính được giao quản lý sử dụng, vào đĩa mềm, CD hoặc phương tiện lưu trữ dữ liệu khác.

- Cán bộ pháp chế có trách nhiệm tập hợp quản lý, bảo quản để tránh hư hỏng và cập nhật những thay đổi cả trên ổ cứng máy chủ lưu, đĩa lưu dữ liệu, đảm bảo phiên bản được lưu là mới nhất tương ứng với bản cứng đang sử dụng.

- Mọi cán bộ của Ban được phép truy cập vào các tài liệu này để tham khảo khi được sự đồng ý của người quản lý nhưng không được sửa đổi. Riêng các biểu mẫu được phép in ra sử dụng nhưng phải đúng với các biểu mẫu quy định hiện hành.

- Các tài liệu mềm phục vụ công tác tại các đơn vị, phụ trách đơn vị chịu trách nhiệm quản lý sử dụng.

3.3. Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Tài liệu bên ngoài được quản lý thông qua đường công văn đến theo Quy trình quản lý thông tin – **QT-03** hoặc các đơn vị, cá nhân tự tìm kiếm, cập nhật để sử dụng.

- Các đơn vị sử dụng phải chọn lọc, kiểm tra và lập danh mục các tài liệu bên ngoài đang được sử dụng tại đơn vị của mình theo mẫu **QT-01/M.03**. Đồng thời, gửi danh mục tài liệu bên ngoài cho thư ký.

- Trong quá trình thực hiện công việc, các đơn vị sử dụng có trách nhiệm phải thường xuyên kiểm tra, cập nhật để đảm bảo tính hiện hành của các tài liệu đang sử dụng tại Ban.

3.4. Kiểm soát việc tuân thủ và áp dụng tài liệu:

- Tất cả việc ký hiệu, biên soạn/sửa đổi, soát xét, phê duyệt, ban hành, thu hồi, huỷ bỏ các văn bản thuộc Hệ thống quản lý chất lượng phải tuân thủ theo quy định của Quy trình này. Thư ký và cán bộ pháp chế chịu trách nhiệm rà soát nội dung này.

- Giám đốc, QMR, trưởng các bộ phận: chịu trách nhiệm phổ biến và đảm bảo việc tuân thủ áp dụng các văn bản thuộc phạm vi áp dụng của bộ phận mình và trong toàn Ban.

- Cán bộ liên quan: phải tuân thủ nội dung công việc theo quy định của văn bản liên quan.

4. HỒ SƠ CÔNG VIỆC:

STT	Hồ sơ gồm	Ký hiệu	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Đề nghị ban hành/ sửa đổi tài liệu	QT-01/M.01	Các đơn vị	Theo thời gian	01 năm
2	Danh mục tài liệu nội bộ	QT-01/M.02			Liên tục
3	Danh mục tài liệu bên ngoài	QT-01/M.03			
4	Bản thảo tài liệu được góp ý		VP		01 năm

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

5. PHỤ LỤC:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Chính sách chất lượng	CSCCL
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL
3	Đề nghị ban hành/ sửa đổi tài liệu	QT-01/M.01
4	Danh mục tài liệu nội bộ	QT-01/M.02
5	Danh mục tài liệu bên ngoài	QT-01/M.03
6	Bản thảo tài liệu được góp ý	

Chương II QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HỒ SƠ

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Văn bản này quy định cụ thể công tác lập, kiểm soát, lưu trữ hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Giám đốc Giám đốc Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Ban) để đảm bảo các hồ sơ rõ ràng, thuận tiện trong lưu trữ và khai thác sử dụng.

- Phạm vi áp dụng: áp dụng cho công tác quản lý hồ sơ tại các đơn vị Nghiên cứu quản lý thuộc Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Hồ sơ**: Là tài liệu giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân và các hoạt động khác được thực hiện tại Ban.

- **Lập hồ sơ**: bao gồm các quá trình lập danh mục, mở hồ sơ, thu thập văn bản, tài liệu có liên quan trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc của các bộ phận, kết thúc, biên mục hồ sơ.

- **Bộ hồ sơ**: tập hợp kết quả hay các bằng chứng thực hiện một công việc trong một thời gian nào đó.

- **Tập (file) hồ sơ**: tập hợp nhiều bộ hồ sơ có cùng chủ đề trong một khoảng thời gian nhất định.

- **Chỉnh lý hồ sơ**: là hoạt động sắp xếp, hệ thống hoá một cách khoa học các hồ sơ, phục hồi, lập mới, xác định giá trị của hồ sơ.

- **Các thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan.

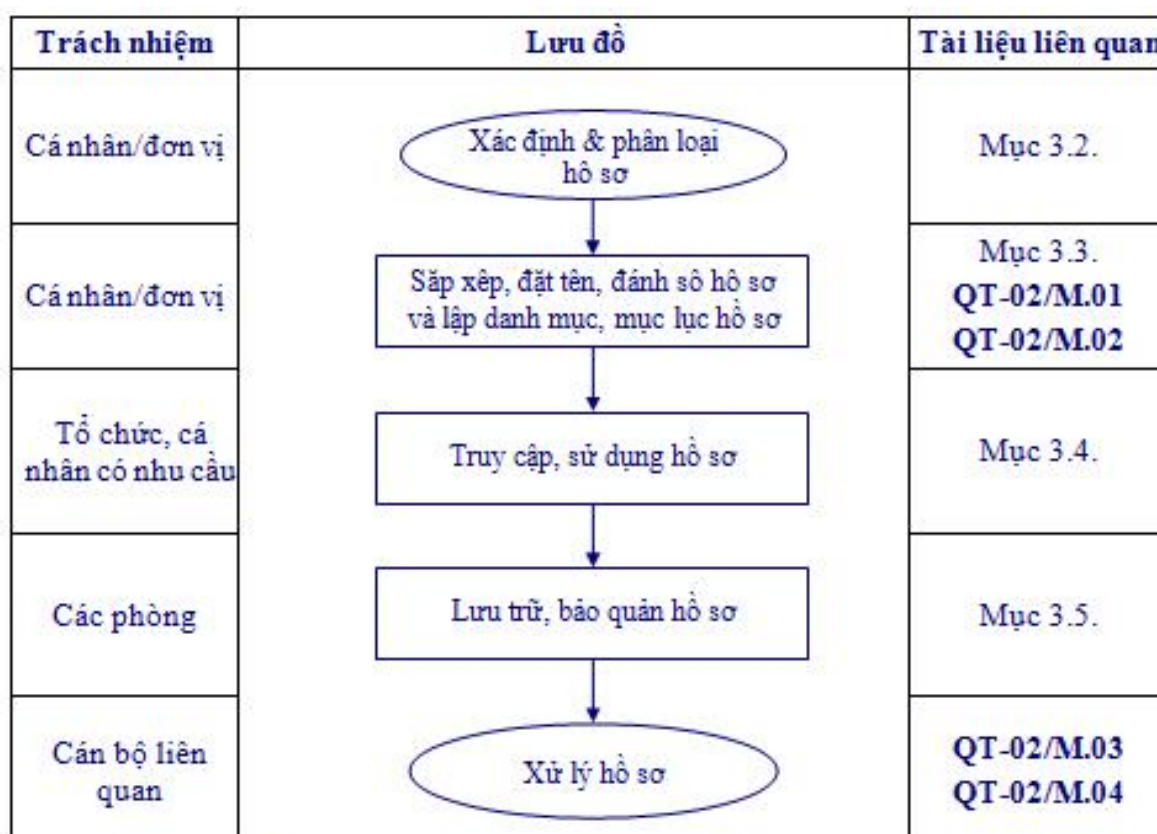
2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình Kiểm soát tài liệu: **QT-01.**

- Quy trình quản lý thông tin: **QT-03.**
- Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia ban hành ngày 04/4/2001.
- Nghị định của Chính phủ số **110/2004/NĐ-CP** ngày 08/4/2004 về công tác Văn thư.
- Nghị định của Chính phủ số **111/2004/NĐ-CP** ngày 08/4/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia.
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lưu trữ trong lĩnh vực Xây dựng.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ:



3.2. Phân loại hồ sơ:

- Các hồ sơ cần phải có đầy đủ các thông tin như sau:
 - + Tên hồ sơ, ngày thực hiện, người thực hiện, xem xét và có các chữ ký (Đối với bản in ra giấy) của người có trách nhiệm liên quan.
- Hồ sơ công việc được phân loại và lưu giữ theo quy định tại mục 4. (Hồ sơ) của từng quy trình hoặc theo quy định trong các tài liệu khác, ngoài ra còn có các loại hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện công việc. Lãnh đạo các Phòng và các cán bộ phận liên quan chịu trách nhiệm xác định và phân loại các hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của mình.

3.3. Quy định nhận biết và cách sắp xếp hồ sơ:

- Mọi hồ sơ đều phải có ký hiệu nhận biết rõ ràng. Lãnh đạo các Phòng phải xác định các dấu hiệu nhận biết thích hợp đối với từng loại hồ sơ lưu (thông qua mã số) theo Phòng mình quản lý.

- Các hồ sơ dạng bản giấy được phân biệt, sắp xếp và lưu theo tập (file) đựng hồ sơ, các tập đựng hồ sơ đều có tên riêng, được đánh mã số, ghi rõ trên gáy hoặc ngoài bìa tập hồ sơ. Lãnh đạo các phòng có trách nhiệm phân công cán bộ lập Danh mục hồ sơ phòng mình theo biểu mẫu **QT-02/M.01**, và cập nhật khi có tập hồ sơ mới phát sinh. Mỗi tập hồ sơ phải lập Mục lục hồ sơ theo biểu mẫu **QT-02/M.02** và cập nhật khi có hồ sơ mới đưa vào lưu tại tập hồ sơ đó.

- Các hồ sơ dạng bản mềm được phân biệt, sắp xếp theo thư mục trên máy tính.

- Sau khi xác định xong loại hồ sơ cần lưu trữ, tùy từng loại hồ sơ mà có thời gian lưu trữ khác nhau, tùy theo đặc tính và mức độ quan trọng của từng loại hồ sơ để quy định thời gian lưu trữ. Có thể cùng một loại hồ sơ được lưu ở nhiều Phòng và ngược lại, vì thế thời gian lưu trữ tại từng Phòng không nhất thiết phải giống nhau nhưng không ít hơn thời gian lưu được quy định trong các tài liệu liên quan.

- Lãnh đạo các Phòng chịu trách nhiệm về việc thực hiện kiểm soát hồ sơ dưới dạng bản giấy và bản mềm (trên máy tính) trong Phòng mình.

3.4. Truy cập, sử dụng hồ sơ:

Cán bộ, nhân viên được phép truy cập, sử dụng hồ sơ của đơn vị đang quản lý. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng hồ sơ thì phải được sự đồng ý của đơn vị quản lý hồ sơ.

3.5. Lưu trữ và bảo quản hồ sơ:

- Hồ sơ dạng bản giấy lưu trữ tại các Phòng phải được bảo quản ở môi trường khô ráo, sạch sẽ, đảm bảo dễ thấy, dễ lấy, dễ tìm và dễ sử dụng, tránh để hư hỏng, thất lạc.

- Hồ sơ dạng bản mềm lưu trữ tại các Phòng phải được quy định rõ từng thư mục và thông báo đến các cán bộ liên quan để dễ tìm và dễ sử dụng.

3.6. Xử lý hồ sơ:

- Vào tháng 12 hàng năm, các đơn vị tiến hành rà soát, phân loại hồ sơ, nếu:

- Hết thời gian lưu trữ theo quy định, các hồ sơ dạng bản giấy được nộp lưu tại kho lưu trữ hoặc được hủy bỏ theo phương pháp sau:

+ Đốt, xé nhỏ.

+ Nếu hết thời gian lưu trữ theo quy định nhưng xét thấy loại hồ sơ nào đó vẫn cần thiết phải lưu để sử dụng thì không cần phải sửa lại thời gian lưu trữ.

- Hết thời gian lưu trữ, các hồ sơ dạng bản mềm nếu xét thấy cần giữ lại thì có thể sao lưu sang thiết bị lưu trữ dự phòng khác.

- Đối với những hồ sơ hủy bỏ cần phải lập biên bản (kể cả tài liệu quan trọng do Giám Đốc/QMR xác định) thì thực hiện theo biểu mẫu **QT-02/M.03**.

Biên bản huỷ phải được cán bộ được phân công ký vào biên bản và kiểm tra kết quả huỷ, phương pháp huỷ từng loại hồ sơ, tài liệu cụ thể được ghi rõ trong biên bản.

- Đối với những hồ sơ nộp tại kho lưu trữ (của Trung tâm Thông tin) thì thực hiện công tác bàn giao và lập biên bản bàn giao theo mẫu **QT-02/M.04**.

- Biên bản huỷ hồ sơ và biên bản bàn giao hồ sơ phải lập thành 2 bản, 1 bản đơn vị bàn giao lưu và 1 bản đơn vị nhận bàn giao lưu.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Ký hiệu	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục hồ sơ	QT-02/M.01	Các phòng	Không quy định	Đến khi có thay đổi
2	Mục lục hồ sơ	QT-02/M.02	Các phòng	Theo tập hồ sơ	Theo hồ sơ
3	Biên bản huỷ hồ sơ	QT-02/M.03	Các phòng	Theo trình tự thời gian	Lâu dài
4	Biên bản bàn giao hồ sơ	QT-02/M.04	Các phòng	Theo trình tự thời gian	Lâu dài

5. PHỤ LỤC:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Danh mục hồ sơ	QT-02/M.01
2	Mục lục hồ sơ	QT-02/M.02
3	Biên bản huỷ hồ sơ	QT-02/M.03
4	Biên bản bàn giao hồ sơ	QT-02/M.04

Chương III

QUY TRÌNH QUẢN LÝ THÔNG TIN

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG :

- Quy trình này quy định nội dung, cách thức và trình tự tiến hành tiếp nhận, trao đổi thông tin về các hoạt động của Giám đốc Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban), bao gồm các nội dung: Hội họp; Quản lý văn bản đi, đến; Fax, điện thoại; Quản lý và sử dụng con dấu.

- Quy trình này áp dụng cho toàn Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Văn bản đi:** Tất cả các loại văn bản, bao gồm văn bản qui phạm pháp luật, văn bản hành chính và văn bản chuyên ngành (kể cả bản sao văn bản, văn bản lưu chuyển nội bộ và văn bản mật) do Ban phát hành được gọi chung là văn bản đi.

- **Văn bản đến:** Tất cả các loại văn bản, bao gồm văn bản qui phạm pháp luật, văn bản hành chính và văn bản chuyên ngành (kể cả bản Fax, văn bản được chuyển qua mạng) và đơn, thư gửi đến Ban được gọi chung là văn bản đến.

- **Đăng ký văn bản đến:** là việc ghi chép hoặc cập nhật những thông tin cần thiết về văn bản như nơi gửi, số, ký hiệu; ngày, tháng, năm ban hành; tên loại và trích yếu nội dung; nơi nhận v.v... vào sổ đăng ký văn bản hoặc được cơ sở dữ liệu quản lý văn bản trên máy vi tính để quản lý và tra tìm văn bản.

- **Thông tin:** bao gồm các công văn đi, công văn đến, Fax..., các chỉ đạo của người, cấp có thẩm quyền từ bên ngoài đến Ban và ngược lại hoặc của nội bộ Ban.

- **Trao đổi thông tin:** là quá trình chuyển tải thông tin từ người gửi đến người nhận.

- **Ký tắt:** Chữ ký của người trực tiếp soạn thảo văn bản và của Trưởng (Phó) phòng vào ngay sau từ cuối cùng trong phần nội dung của văn bản gốc trình Lãnh đạo Ban (trường hợp một công văn có nhiều phòng tham gia và có yêu cầu ký tắt vào văn bản thì chữ ký tắt của phòng chủ trì sẽ vào vị trí đã nêu trên; chữ ký tắt của các phòng phối hợp ở vị trí phía dưới phần “**Nơi nhận**”). Văn bản có nhiều trang thì phòng chủ trì phải ký tắt vào tất cả các trang của văn bản. Chữ ký này khẳng định trách nhiệm đã soát xét của cá nhân được giao nhiệm vụ.

2.2. Tài liệu viện dẫn:

- Xem Phụ lục 1: “**Danh mục tài liệu liên quan**”.

3. NỘI DUNG :

3.1. Định nghĩa các loại thông tin được tiếp nhận, trao đổi:

a) Thông tin nhận từ bên ngoài: bao gồm các loại văn bản của các cơ quan tổ chức (Luật, Nghị quyết, Nghị định, thông tư, Chỉ thị, Quyết định, Thông báo, công văn, báo cáo....) đến, Fax... hoặc do người bên ngoài đến trao đổi, phản ánh trực tiếp với lãnh đạo Ban, các phòng trong cơ quan.

b) Thông tin từ Ban đến các cá nhân, tổ chức bên ngoài như các văn bản đi, Fax ...

c) Thông tin trong nội bộ: Thông tin từ lãnh đạo Ban xuống các phòng, ban, cán bộ, công chức; các văn bản mang tính chất báo cáo, tờ trình... của các phòng, ban trình lãnh đạo Ban; thông tin giữa các phòng ban, các bộ phận với nhau; thông tin từ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo v.v...

3.2. Trao đổi thông tin nội bộ:

- Các cuộc họp có tổ chức, nhiều thành phần tham gia để bàn giải quyết các công việc, bao gồm:

- Họp giao ban: khi cần triển khai, đôn đốc xử lý công việc. Trong trường hợp cần thiết, Giám Đốc mời trưởng Phòng cùng tham dự họp;
- Họp Ban 6 tháng;
- Họp Ban cuối năm;
- Các cuộc họp tổng kết đánh giá từng lĩnh vực chuyên môn của Ban (các cuộc họp đột xuất theo nội dung, chuyên đề của các phòng chức năng trong Ban) và họp xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.

3.2.1. Họp giao ban:

- Trước khi họp giao ban, các phòng, các đơn vị thuộc Ban chuẩn bị kế hoạch công tác sau đó báo cáo các công việc cần có ý kiến chỉ đạo của Ban và đề xuất các nội dung để giải quyết vướng mắc.

- Trong các buổi họp giao ban, Phòng TCHC có trách nhiệm tổng hợp báo cáo, ghi chép biên bản cuộc họp trong sổ biên bản họp giao ban (theo mẫu **QT-03/M.01**).

- Hàng tháng, các phòng, đơn vị thuộc Ban có báo cáo bằng văn bản tình hình thực hiện công tác chuyên môn của đơn vị trong tháng và lập kế hoạch, nhiệm vụ tháng tiếp theo, gửi Phòng TCHC để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Ban.

3.2.3. Họp Ban:

- Định kỳ sáu tháng, tiến hành họp Ban để sơ kết công tác 6 tháng và đề ra công tác 6 tháng cuối năm;

- Cuối năm, họp Ban để đánh giá tổng kết công tác năm, rút ra những tồn tại hạn chế và đề ra phương hướng nhiệm vụ năm tới.

3.2.4. Họp xem xét của lãnh đạo:

3.2.4.1. Lưu đồ quá trình:

Trách nhiệm	Lưu đồ	Tài liệu / Hồ sơ liên quan
QMR	<pre> graph TD A([Xác định thời gian, thông báo]) --> B[Thực hiện báo cáo] B --> C[Tiến hành cuộc họp] C --> D[Lập biên bản kết luận cuộc họp] D --> E([Lưu hồ sơ]) </pre>	Mục 3.2.4.2. QT-03/M.02
QMR, các Trưởng/Phó phòng		Mục 3.2.4.3. QT-03/M.03
GD, QMR, Trưởng/Phó phòng và các thành viên khác		Mục 3.2.4.4.
Chủ tọa, Thư ký		Mục 3.2.4.5. QT-03/M.04
Văn thư		Mục 3.2.4.5.

3.2.4.2. Chuẩn bị cuộc họp; Lịch họp và thành phần tham gia:

- Ban tổ chức họp xem xét của lãnh đạo ít nhất 01 lần/năm để xem xét toàn bộ các hoạt động của hệ thống chất lượng, đánh giá mức độ thích hợp, thỏa đáng, hiệu lực và tính hiệu quả của HTQLCL. Thông thường cuộc họp được tiến hành sau mỗi lần đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ.

- Ngoài các cuộc họp theo định kỳ nêu trên, Ban Lãnh đạo có thể quyết định hoặc dựa vào đề xuất của QMR, Lãnh đạo các Phòng có liên quan tổ chức cuộc họp xem xét đột xuất, nếu thấy cần thiết. Các đợt xem xét này có thể được thực hiện khi cần thiết hoặc khi có những thay đổi hoặc những vấn đề ảnh hưởng đến chất lượng công việc, hệ thống quản lý chất lượng. Giám Đốc/QMR sẽ yêu cầu Lãnh đạo các phòng liên quan trong cuộc họp báo cáo tình hình để xem xét.

- QMR/Trưởng các Phòng có thể đề xuất với Giám Đốc để quyết định thời gian, địa điểm tiến hành cuộc họp đánh giá.

- QMR gửi thông báo triệu tập họp xem xét của lãnh đạo và tài liệu cần thiết tới các thành viên tham dự cuộc họp ít nhất trước 01 tuần (theo biểu mẫu **QT-03/M.02**).

- Thành phần tham dự cuộc họp xem xét của lãnh đạo bao gồm:

- Ban Lãnh đạo Ban;
- QMR và người ghi biên bản cuộc họp;
- Lãnh đạo các Phòng, bộ phận và các thành viên khác có liên quan.

3.2.4.3. Chuẩn bị báo cáo:

- Lãnh đạo các phòng, bộ phận có trách nhiệm lập báo cáo chuẩn bị cuộc họp (theo biểu mẫu **QT-03/M.03**) cho Phòng, bộ phận mình với các nội dung chi tiết theo thông báo, báo cáo:

- Lãnh đạo các phòng có trách nhiệm nộp báo cáo đến QMR theo thời gian như thông báo;
- QMR có trách nhiệm tổng hợp các báo cáo và trình Giám Đốc.

3.2.4.4. Tiến hành cuộc họp:

- QMR và Lãnh đạo các phòng báo cáo tình hình dựa trên các thông tin đã chuẩn bị.

- Nội dung của mỗi cuộc họp xem xét có thể bao gồm một trong các vấn đề sau, nhưng đảm bảo được thực hiện tất cả ít nhất mỗi năm 01 lần:

- Tình hình thực hiện chính sách chất lượng, kết quả đạt được của mục tiêu chất lượng và các nguyên nhân.
- Xem xét kết quả đánh giá nội bộ gần nhất.
- Tình hình tiếp nhận và giải quyết thông tin phản hồi của tổ chức đối tác.
- Hiệu quả quá trình cung cấp dịch vụ và sự đáp ứng yêu cầu của tổ chức đối tác.
- Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các hành động tuân thủ theo các xem xét của lãnh đạo lần trước.

- Xem xét các vấn đề thay đổi trong Ban có thể dẫn đến việc thay đổi văn bản hệ thống chất lượng.
- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng.
- Những khuyến nghị về cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động quản lý của Ban.
- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

Ngoài ra, tùy thuộc tình hình thực tế Giám Đốc Ban có thể bổ sung thêm các nội dung cần thiết trong cuộc họp.

- Các thành viên tiến hành xem xét các vấn đề, đề xuất phương án giải quyết.

3.2.4.5. Lập biên bản cuộc họp, ra quyết định:

- Chủ tọa cuộc họp phân công cán bộ ghi biên bản họp. Trong biên bản họp cần ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét (theo biểu mẫu **QT-03/M.04**).

- Căn cứ trên biên bản cuộc họp, QMR và Lãnh đạo các Phòng, bộ phận liên quan lập các yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa cần thiết, thực hiện theo quy định của Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa **QT-31**.

- Chủ tọa phê duyệt biên bản họp trước khi gửi đến những thành phần liên quan để thực hiện.

- Biên bản họp và các văn bản liên quan do Văn thư phát hành.

3.3. Quy trình xử lý các loại văn bản đến:

3.3.1. Tiếp nhận, đăng ký văn bản đến : (Xem lưu đồ)

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Tài liệu, biểu mẫu liên quan	Thời gian
Bộ phận Văn thư	Tiếp nhận văn bản “đến”, vào sổ, số hóa, nhập E-office, chuyển Giám đốc	Sổ đăng ký văn bản đến, E-office	Ngay sau khi tiếp nhận văn bản
Giám đốc	Xem xét, cho ý kiến giải quyết /chuyển Phòng Chuyên môn		Trong ngày
Phòng Chuyên môn	Xử lý/ Giải quyết theo dõi đơn đốc kết quả		1-3 ngày
Văn thư; Cá nhân có liên quan	Lưu hồ sơ		

3.3.1.1. Tiếp nhận văn bản đến:

- Văn bản đến được chuyển đến từ mọi nguồn, văn thư có trách nhiệm tiếp nhận văn bản đến, trong trường hợp văn bản được chuyển đến ngoài giờ làm việc hoặc vào ngày nghỉ phải kiểm tra sơ bộ về số lượng, tình trạng bì, nơi nhận, dấu niêm phong (nếu có), v.v...; đối với văn bản mật đến, phải kiểm tra, đối chiếu với nơi gửi trước khi nhận và ký nhận.

- Nếu phát hiện thiếu hoặc mất bì, tình trạng bì không còn nguyên vẹn hoặc văn bản được chuyển đến muộn hơn thời gian ghi trên bì (đối với bì văn bản có đóng dấu “hỏa tốc” hẹn giờ), phải báo cáo ngay Phụ trách phòng TCHC; trong trường hợp cần thiết, phải lập biên bản với người đưa văn bản.

- Đối với văn bản đến được chuyển phát qua máy Fax hoặc qua mạng, văn thư cũng phải kiểm tra về số lượng văn bản, số lượng trang của mỗi văn bản,...; trường hợp phát hiện có sai sót, phải kịp thời thông báo cho nơi gửi hoặc báo cáo Phụ trách phòng TCHC xem xét, giải quyết.

3.3.1.2. Phân loại sơ bộ, bóc bì văn bản đến:

- Sau khi tiếp nhận, các bì văn bản đến được phân loại sơ bộ và xử lý như sau:

- Loại không bóc bì: bao gồm các bì văn bản gửi cho chi bộ Đảng, Công đoàn; Đoàn Thanh Niên CS HCM, Hội cựu chiến binh và các bì văn bản gửi đích danh người nhận, nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của Ban thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển cho văn thư để đăng ký.

- Loại do văn thư bóc bì: bao gồm tất cả các loại bì còn lại trừ những bì văn bản trên có đóng dấu chữ ký hiệu các độ mật (bì văn bản mật).

- Đối với bì văn bản mật, việc bóc bì được thực hiện theo qui định tại Thông tư số 12/2002/TT- BCA.

- Khi bóc bì cần lưu ý:

- Những bì có đóng các dấu độ khẩn cần được bóc trước để giải quyết kịp thời;

- Không gây hư hại đối với văn bản trong bì; không làm mất số, ký hiệu văn bản, địa chỉ cơ quan gửi và dấu bưu điện; cần soát lại bì, tránh để sót văn bản;

- Đối chiếu số, ký hiệu ghi ngoài bì với số, ký hiệu của văn bản trong bì; trường hợp phát hiện có sai sót, cần thông báo cho nơi gửi biết để giải quyết;

- Nếu văn bản đến có kèm theo phiếu gửi thì phải đối chiếu nơi gửi văn bản với phiếu gửi; khi nhận xong, phải ký xác nhận, đóng dấu vào phiếu gửi và gửi trả lại cho nơi gửi văn bản.

- Đối với đơn, thư khiếu nại, tố cáo và những văn bản cần được kiểm tra, xác minh một điểm gì đó hoặc những văn bản mà ngày nhận cách quá xa ngày tháng của văn bản thì cần giữ lại bì và đính kèm với văn bản để làm bằng chứng.

3.3.1.3. Đóng dấu “Đến”, ghi số và ngày đến:

- Văn bản đến của Ban phải được đăng ký tập trung tại văn thư, trừ những loại văn bản được đăng ký riêng theo quy định của Pháp luật và quy định của Ban như các hóa đơn, chứng từ kế toán, ...

- Tất cả văn bản đến thuộc diện đăng ký tại văn thư thì phải được đóng dấu “Đến” và ngày đến (kể cả giờ đến trong những trường hợp cần thiết). Đối với bản Fax thì cần chụp lại trước khi đóng dấu “Đến”; đối với văn bản đến được chuyển phát qua mạng, trong trường hợp cần thiết, có thể in ra và làm thủ tục đóng dấu “Đến”.

- Đối với những văn bản đến không thuộc diện đăng ký tại văn thư thì không phải đóng dấu “Đến” mà được chuyển cho phòng hoặc cá nhân có trách nhiệm theo dõi, giải quyết như: Văn bản gửi đích danh từng phòng, từng cá nhân.

- Dấu “Đến” được đóng rõ ràng, ngay ngắn vào khoảng giấy trống, dưới số, ký hiệu (Đối với những văn bản có ghi tên loại), dưới trích yếu nội dung (đối với công văn) hoặc vào khoảng giấy trống phía dưới ngày, tháng, năm ban hành văn bản.

- Mẫu dấu “Đến” và việc ghi các thông tin trên dấu “Đến” theo quy định sau:

**BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA
CÔNG VĂN ĐẾN**

Số:.....Ngày.....tháng.....năm

3.3.1.4. Đăng ký văn bản đến:

- Văn bản đến được đăng ký vào sổ đăng ký văn bản hoặc cơ sở dữ liệu văn bản đến trên máy vi tính.

▪ Đăng ký văn bản đến bằng sổ.

▪ Lập sổ đăng ký văn bản đến : có hai loại sổ sau:

+ Sổ đăng ký văn bản đến (dùng để đăng ký tất cả các loại văn bản, trừ văn bản mật);

+ Sổ đăng ký văn bản mật đến.

- Đăng ký văn bản đến:

▪ Văn bản đến, kể cả văn bản mật đến, được cập nhật vào Sổ đăng ký văn bản đến (theo mẫu **QT-03/M.05**).

▪ Đăng ký văn bản bằng máy vi tính sử dụng chương trình quản lý văn bản.

- Việc đăng ký (cập nhật) văn bản đến vào cơ sở dữ liệu văn bản đến được thực hiện theo hướng dẫn sử dụng chương trình phần mềm quản lý văn bản của cơ quan, tổ chức cung cấp chương trình phần mềm đó.

- Khi đăng ký văn bản, cần bảo đảm rõ ràng, chính xác; không viết bằng bút chì, bút mực đỏ; không viết tắt những từ, cụm từ không thông dụng.

3.3.2. Trình và chuyển giao văn bản đến:

3.3.2.1. Trình văn bản đến:

- Sau khi đăng ký, văn bản đến phải được kịp thời trình Giám Đốc Ban hoặc người được ủy quyền (sau đây gọi chung là người có thẩm quyền) để xem xét và cho ý kiến phân phối, chỉ đạo giải quyết.

- Người có thẩm quyền, căn cứ vào nội dung của văn bản đến; quy chế làm việc của Ban; chức năng, nhiệm vụ và kế hoạch công tác được giao cho các phòng, cá nhân, cho ý kiến phân phối văn bản, ý kiến chỉ đạo giải quyết (nếu có) và thời hạn giải quyết văn bản (trong trường hợp cần thiết). Đối với văn bản đến liên quan đến nhiều phòng hoặc cá nhân thì cần xác định rõ phòng hoặc cá nhân chủ trì, những phòng hoặc cá nhân tham gia và thời hạn giải quyết của mỗi phòng, cá nhân (nếu cần).

- Ý kiến phân phối và chỉ đạo giải quyết văn bản đến được ghi vào Phiếu xử lý văn bản đến (**QT- 03/M.06**).

- Sau khi có ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết (nếu có) của người có thẩm quyền, văn bản đến được chuyển trở lại văn thư để đăng ký bổ sung vào sổ đăng ký văn bản đến (mẫu **QT-03/M.05**), hoặc vào các trường hợp tương ứng trong cơ sở dữ liệu văn bản đến.

3.3.2.2. Chuyển giao văn bản đến:

- Văn bản đến được chuyển giao cho các phòng hoặc cá nhân giải quyết căn cứ vào ý kiến của người có thẩm quyền. Việc chuyển giao văn bản đến cần bảo đảm những yêu cầu sau:

- Nhanh chóng: Văn bản cần được chuyển cho các phòng hoặc cá nhân có trách nhiệm giải quyết trong ngày, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo, trừ trường hợp người có thẩm quyền chưa có ý kiến chỉ đạo.

- Đúng đối tượng: văn bản phải được chuyển cho đúng người nhận.

- Chặt chẽ: khi chuyển giao văn bản, phải tiến hành kiểm tra, đối chiếu và người nhận văn bản phải ký nhận vào sổ chuyển giao văn bản đến (mẫu **QT-03/M.07**); đối với văn bản đến có đóng dấu “Thượng khẩn” và “Hỏa tốc” (kể cả “Hỏa tốc” hẹn giờ) thì cần ghi rõ thời gian chuyển.

- Các phòng sau khi tiếp nhận văn bản đến, phải vào sổ đăng ký văn bản đến của phòng theo (mẫu **QT-03/M.05**), trình Trưởng phòng xem xét và cho ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết (nếu có). Căn cứ vào ý kiến của Trưởng phòng, văn bản đến được chuyển cho cá nhân trực tiếp theo dõi, giải quyết.

3.3.3. Giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến:

3.3.3.1. Giải quyết văn bản đến:

- Khi nhận được văn bản đến, các phòng và cá nhân có trách nhiệm giải quyết kịp thời theo thời hạn được pháp luật quy định hoặc theo quy định cụ thể của Ban; đối với những văn bản đến có đóng dấu độ khẩn, phải giải quyết khẩn trương, không được chậm trễ.

- Khi trình người có thẩm quyền cho ý kiến chỉ đạo giải quyết, các phòng, các đơn vị thuộc Ban và cá nhân lập theo Phiếu đề xuất giải quyết công việc (theo mẫu **QT-03/M.08**), có ý kiến đề xuất của các phòng và cá nhân.

- Đối với văn bản đến có liên quan đến các phòng, và cá nhân khác, Phòng và cá nhân chủ trì giải quyết cần gửi văn bản sao văn bản đó (kèm theo Phiếu đề xuất giải quyết công việc, có ý kiến chỉ đạo giải quyết của người có thẩm quyền) để lấy ý kiến của các phòng và cá nhân. Khi trình người có thẩm quyền xem xét quyết định, Phòng và cá nhân chủ trì phải kèm văn bản tham gia ý kiến của các Phòng và cá nhân có liên quan.

3.3.3.2. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến:

- Tất cả văn bản đến có ấn định thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc quy định của Ban, đều phải được theo dõi, đôn đốc về thời hạn giải quyết.

- Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến: Lãnh đạo phòng hoặc người được Lãnh đạo Ban giao trách nhiệm giải quyết văn bản có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc các phòng, cá nhân giải quyết văn bản đến theo thời hạn đã được quy định.

3.4. Quy trình xử lý các loại văn bản đi:

3.4.1. Soạn thảo, kiểm tra và trình ký văn bản:

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm	Ghi chú
1	Dự thảo văn bản đi, trình phụ trách phòng ⁽¹⁾	CB được giao việc	⁽¹⁾ Đối với việc được giao trên E-office: chuyển qua E-office. Báo cáo định kỳ, đầu việc không có giao việc trên E-Office: chuyển qua email ⁽²⁾ Nếu lãnh đạo chưa chấp thuận sẽ gửi lại phòng chuyên môn để điều chỉnh - Khi lãnh đạo Ban đi công tác, việc lấy số và ký số sẽ thực hiện trước, khi lãnh đạo về sẽ ký bản cứng lưu sau - Khi chuyển văn bản, chọn mục Chuyển tiếp và Chọn người gửi như hình bên dưới. Bấm chọn ô chủ trì đối với lãnh đạo Ban và Thông báo cho phụ trách phòng
2	Kiểm tra nội dung, thể thức, bổ sung, sửa đổi	Phụ trách phòng chuyên môn	
3	Sau khi phụ trách phòng đồng ý văn bản hoàn chỉnh → in văn bản, tờ trình và trình lãnh đạo ký duyệt bản cứng	CB được giao việc	
4	Lãnh đạo Ban ký duyệt ⁽²⁾	Lãnh đạo Ban	
5	Liên hệ văn thư lấy số văn bản đi. Nhập số, ngày tháng vào file Word, sau đó xuất ra file Pdf và chuyển cho lãnh đạo Ban ⁽¹⁾ . Chuyển bản cứng đã ký cho văn thư	CB được giao việc	
6	Lãnh đạo Ban ký số, chuyển văn thư, CB liên quan	Lãnh đạo Ban	
7	Văn thư ký số cơ quan và phát hành, lưu trữ văn bản theo quy định	Văn thư	

- Các phòng, cá nhân soạn thảo văn bản, trình bày văn bản theo Quy định tại Thông tư liên tịch số 01/2011/TT-BNV. Người trực tiếp soạn thảo văn bản phải ký tắt trước khi trình thủ trưởng đơn vị, sau khi xem xét thì Phụ trách phòng phải ký tắt để trình Lãnh đạo Ban (kể cả phụ lục kèm theo). Trường hợp một công văn liên quan tới nhiều Phòng thì các Phòng cùng ký tắt vào văn bản gốc.

- Trước khi trình người có thẩm quyền ký, người soạn thảo và người soát xét phải kiểm tra nội dung, lỗi chính tả, định dạng, thể thức trình bày văn bản, ... để đảm bảo bản dự thảo đạt các yêu cầu đã quy định.

- Sau khi văn bản đã được người có thẩm quyền ký, các phòng, cá nhân gửi văn bản đến văn thư để lấy số, ngày, tháng, năm ban hành, sau đó nhân bản và đóng dấu phát hành trong ngày.

- Việc xử lý các văn bản không đạt yêu cầu được quy định tại Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp **QT-29**.

3.4.2. Văn thư kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày; ghi số và ngày, tháng của văn bản:

3.4.2.1. Kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày văn bản:

- Trước khi thực hiện các công việc để phát hành văn bản, Văn thư phải kiểm tra lại về thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày văn bản; nếu phát hiện có sai sót, phải kịp thời báo cáo người được giao trách nhiệm soạn thảo văn bản đó xem xét, giải quyết.

3.4.2.2. Ghi số và ngày, tháng văn bản:

- Ghi số của văn bản:

▪ Tất cả văn bản đi của Ban, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, đều được đánh số theo hệ thống số chung của Ban do Văn thư thống nhất quản lý.

▪ Việc đánh số văn bản đi được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2011/TT-BNV.

▪ Phương pháp đánh số và đăng ký văn bản đi: Phương pháp đăng ký hỗn hợp, vừa theo loại văn bản hành chính (áp dụng đối với quyết định), vừa theo nhóm văn bản nhất định (Đề án, kế hoạch, báo cáo, tờ trình và nhóm công văn).

▪ Văn bản mật đi được đánh số và đăng ký riêng.

▪ Ghi ngày, tháng văn bản đi: Việc ghi ngày, tháng văn bản đi được thực hiện theo quy định tại Thông tư 01/2011/TT-BNV.

3.4.2.3. Nhân bản:

- Văn bản đi được nhân bản theo đúng số lượng ở mục "kính gửi" và mục "nơi nhận".

3.4.3. Đóng dấu cơ quan:

- Việc đóng dấu lên chữ ký và lên các phụ lục kèm theo văn bản chính được thực hiện theo quy định tại khoản 2 và 3 Điều 26 của Nghị Định số 110/2004/NĐ-CP. Dấu đóng lên chữ ký phải trùm lên từ 1/4 đến 1/3 chữ ký về bên trái.

- Việc đóng dấu giáp lai đối với văn bản, tài liệu chuyên ngành và phụ lục kèm theo được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 26 của Nghị Định số 110/2004/NĐ-CP. Dấu được đóng vào khoảng giữa mép phải của văn bản hoặc phụ lục văn bản, trùm lên một phần các tờ giấy.

- **Lưu ý:** Các văn bản có tính chất thông báo, hướng dẫn nghiệp vụ,... thuộc thẩm quyền ký của các Trưởng phòng không thuộc chu trình trên. Các văn bản được đóng dấu treo, không lấy số và lưu tại phòng ban hành văn bản. Người ký các văn bản này chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Ban (người có thẩm quyền) về hình thức và nội dung văn bản.

3.4.4. Đăng ký văn bản đi:

3.4.4.1. Đăng ký văn bản đi bằng sổ:

- Văn thư lập sổ đăng ký văn bản đi (theo biểu **QT-03/M.09**) và đăng ký các văn bản đi ngay sau khi ghi số

3.4.4.2. Đăng ký văn bản đi bằng máy vi tính:

- Sử dụng chương trình quản lý văn bản.

- Việc xây dựng cơ sở dữ liệu văn bản đi được thực hiện theo Bản hướng dẫn về ứng dụng công nghệ thông tin trong văn thư- lưu trữ ban hành kèm theo Công văn số 608/LTNN- TTNC.

- Việc đăng ký văn bản đi vào cơ sở dữ liệu văn bản đi được thực hiện theo hướng dẫn sử dụng chương trình phần mềm quản lý văn bản của cơ quan cung cấp chương trình phần mềm đó.

3.4.5. Làm thủ tục, chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi:

3.4.5.1. Làm thủ tục phát hành văn bản:

- Lựa chọn bì: Tùy theo số lượng, độ dày và khổ giấy của văn bản mà lựa chọn loại bì và kích thước bì cho phù hợp. Bì văn bản cần có kích thước lớn hơn kích thước của văn bản khi được vào bì để có thể vào bì một cách dễ dàng.

- Vào bì và dán bì: Tùy theo số lượng và độ dày của văn bản mà lựa chọn cách gấp văn bản để vào bì. Khi gấp văn bản cần lưu ý để mặt giấy có chữ vào trong. Khi vào bì, cần tránh làm nhàu văn bản. Khi dán bì, không để hồ dán dính vào văn bản; hồ phải dính đều; mép bì phải được dán kín và không bị nhăn. Hồ dùng để dán bì phải có độ kết dính cao, khó bóc.

- Đóng dấu độ khẩn, dấu chữ ký hiệu độ mật và dấu khác lên bì.

- Trên bì văn bản khẩn phải đóng dấu độ khẩn đúng như dấu độ khẩn đóng trên văn bản trong bì.

- Việc đóng dấu “Chỉ người có tên mới được bóc bì” và các dấu chữ ký hiệu độ mật trên bì văn bản mật được thực hiện theo quy định tại khoản 2 và 3 của Thông tư số 12/2002/TT- BCA (A11).

3.4.5.2. Chuyển phát văn bản đi:

- Chuyển giao văn bản đi trong nội bộ Ban: Văn thư trực tiếp chuyển giao cho các phòng, cá nhân trong nội bộ Ban, người nhận văn bản phải ký nhận vào sổ bàn giao văn bản **QT-03/M.10**.

- Chuyển giao trực tiếp cho các cơ quan, tổ chức khác: Tất cả văn bản đi do văn thư chuyển trực tiếp cho các cơ quan, tổ chức khác (thông qua đường bưu điện hoặc trực tiếp) đều phải được đăng ký vào sổ chuyển giao văn bản đi (theo mẫu **QT-03/M.10**) và phải yêu cầu người nhận ký nhận vào sổ.

- Chuyển phát văn bản đi bằng máy Fax, qua mạng: Trường hợp cần chuyển phát nhanh, văn bản đi có thể được chuyển cho nơi nhận bằng máy Fax hoặc chuyển qua mạng, nhưng sau đó phải gửi bản chính đối với những văn bản có giá trị lưu trữ.

- Chuyển phát văn bản mật: Việc chuyển phát văn bản mật được thực hiện theo quy định tại Điều 10 và Điều 16 của Nghị định số 33/2002/NĐ- CP và quy định tại khoản 3 của Thông tư số 12/2002/TT- BCA (A11).

3.4.5.3. Theo dõi việc chuyển phát văn bản đi:

- Đối với bì văn bản gửi đi nhưng vì lý do nào đó (do không có người nhận, do thay đổi địa chỉ, v.v...) mà bưu điện trả lại thì phải chuyển cho phòng, cá nhân soạn thảo văn bản đó; đồng thời ghi chú vào sổ gửi văn bản đi (theo mẫu **QT-03/M.10**) để kiểm tra, xác minh khi cần thiết.

- Trường hợp phát hiện văn bản bị thất lạc, phải kịp thời báo cáo người được giao trách nhiệm xem xét, giải quyết.

3.4.6. Huỷ bỏ và thu hồi văn bản đã ban hành:

- Trường hợp nếu phát hiện sai sót hoặc có sự thay đổi cần phải huỷ bỏ văn bản đã ban hành phải có ý kiến của người có thẩm quyền, các phòng, cá nhân soạn thảo và ban hành văn bản có trách nhiệm:

▪ Thu hồi trả lại Văn thư để huỷ rồi mới phát hành văn bản mới.

- Tìm nguyên nhân và có hành động khắc phục để không xảy ra nữa (theo quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa **QT-31**).

3.4.7. Lưu văn bản đi:

- Việc lưu văn bản đi được thực hiện theo quy định tại Điều 19 của Nghị Định số 110/2004/NĐ- CP. Bản lưu tại văn thư là bản có chữ ký trực tiếp của người có thẩm quyền.

- Bản lưu văn bản đi tại văn thư được sắp xếp theo thứ tự đăng ký và lưu giữ theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**. Những văn bản đi được đánh số và đăng ký chung thì được sắp xếp chung, được đánh số và đăng ký riêng thì sắp xếp riêng, theo đúng số thứ tự của văn bản.

- Việc lưu giữ, bảo vệ, bảo quản và sử dụng bản lưu văn bản đi có đóng dấu các độ mật được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3.5. Các bản Fax đến và đi:

3.5.1. Các bản Fax đến:

- Khi nhận được văn bản Fax đến, Văn thư vào sổ đăng ký văn bản đến (theo mẫu **QT-03/M.05**), chuyển trực tiếp đến lãnh đạo Ban. Khi có bản chính đến theo đường Văn thư thì Văn thư phải có trách nhiệm chuyển đến lãnh đạo Ban để xin ý kiến xử lý, sau đó chuyển đến các Phòng, cá nhân để thay thế bản Fax.

3.5.2. Các bản Fax đi:

- Văn thư phải lưu giữ bản Printing Report (kết quả Fax).
- Đối với những văn bản Khẩn, Văn thư hoặc các Phòng, cá nhân phải gọi điện thoại báo cho những nơi cần Fax đến để khẳng định bên nhận Fax đã nhận được đầy đủ số trang tài liệu cần Fax, giữ lại kết quả kèm theo văn bản Fax đi để trả lại cho các phòng, cá nhân.

3.6. Nhận thông tin qua điện thoại:

- Khi nhận được điện thoại, cán bộ, công chức trong Ban cần chủ động giới thiệu “[Phòng], [cá nhân] thuộc Ban xin nghe”; quá trình trao đổi điện thoại phải đúng mực, lịch thiệp, ngắn gọn, dễ hiểu.
- Khi các cá nhân bên ngoài Ban liên hệ mà không đúng phòng hoặc cá nhân cần gặp, người nghe điện thoại phải hướng dẫn cách thức liên lạc với đối tượng họ cần gặp một cách lịch sự, chu đáo.
- Trường hợp người gọi đến đúng phòng nhưng không đúng người cần gặp mà có yêu cầu khẩn, thì người trực tiếp nghe điện thoại cần ghi lại nội dung cần nhắc và chuyển kịp thời cho cá nhân liên quan.

3.7. Quản lý và sử dụng Con dấu:

3.7.1. Quản lý con dấu:

- Con dấu của Ban giao cho Văn thư giữ và đóng dấu. Nếu Văn thư đi vắng phải có sự uỷ quyền và được sự đồng ý của Phụ trách phòng TCHC.
- Con dấu của Ban phải được bảo quản tại phòng làm việc của văn thư. Không đưa dấu ra khỏi phòng làm việc, mang về nhà hay đi nơi khác.

3.7.2. Sử dụng con dấu:

- Văn thư được giao giữ con dấu phải tự tay mình đóng dấu vào các văn bản, giấy tờ của Ban. Chỉ được đóng dấu vào những văn bản, giấy tờ đã có chữ ký của người có thẩm quyền.
- Dấu đóng phải rõ ràng, ngay ngắn, đúng đúng mực dấu quy định. Trường hợp dấu đóng nhòe, mờ hay đóng ngược thì phải hủy bản đó và làm lại bản khác.
- Không đóng dấu vào những văn bản chưa có nội dung hoặc nội dung không rõ ràng, các biểu mẫu in sẵn, các giấy giới thiệu, giấy đi đường chưa ghi rõ tên người và việc cụ thể trừ trường hợp được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền.
- Không đóng dấu cơ quan vào những thư công tác nhân danh cá nhân để gửi cho các cơ quan, tổ chức hay cá nhân.

4. HỒ SƠ CÔNG VIỆC:

TT	Tên hồ sơ	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Lịch công tác tuần	Các đơn vị	Theo trình tự	01 năm

2	Biên bản cuộc họp	Phòng TCHC	thời gian	02 năm
3	Thông báo triệu tập cuộc họp			
4	Báo cáo tình hình HTQLCL			
5	Kết luận cuộc họp xem xét			
6	Phiếu xử lý văn bản đến	Các Phòng, đơn vị		Liên tục
7	Sổ đăng ký văn bản đến			
8	Phiếu đề xuất giải quyết công việc	Theo hồ sơ liên quan		
9	Sổ đăng ký văn bản đi	Phòng TCHC	Theo trình tự thời gian	Liên tục
10	Bì văn bản	Không quy định		
11	Sổ chuyển giao văn bản đi	Phòng TCHC	Theo trình tự thời gian	Liên tục
12	Sổ chuyển giao văn bản đến			

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

5. PHỤ LỤC:

5.1. Phụ lục 1: Danh mục tài liệu liên quan

- Quy trình kiểm soát tài liệu : **QT-01**
- Quy trình kiểm soát hồ sơ : **QT-02**
- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp : **QT-29**
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa: **QT-31**
- Nghị định số **110/2004/NĐ-CP** ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Thông tư số **01/2011/TT-BNV** ngày 19/1/2011 của Bộ Nội vụ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

- Thông tư số **12/2002/TT-BCA(A11)** ngày 13/9/2002 của Bộ Công an hướng dẫn thực hiện Nghị Định số 33/2002/NĐ-CP ngày 28/3/2002 của Chính Phủ qui định chi tiết thi hành Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước.

- Công văn số **608/LTNN-TTNC** ngày 19/11/1999 của Cục Lưu trữ nhà nước (Nay là Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước) về việc ban hành Bản hướng dẫn về ứng dụng công nghệ thông tin trong văn thư- lưu trữ./.

5.2. Phụ lục 2: Các biểu mẫu, bao gồm:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Biên bản cuộc họp	QT-03/M.01
2	Thông báo triệu tập cuộc họp	QT-03/M.02
3	Báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL	QT-03/M.03
4	Biên bản kết luận họp xem xét HTQLCL	QT-03/M.04
5	Sổ đăng ký văn bản đến	QT-03/M.05
6	Phiếu xử lý văn bản đến	QT-03/M.06
7	Sổ chuyển giao văn bản đến	QT-03/M.07
8	Phiếu đề xuất giải quyết công việc	QT-03/M.08
9	Sổ đăng ký văn bản đi	QT-03/M.09
10	Sổ chuyển giao văn bản đi	QT-03/M.10

Chương IV

QUY TRÌNH MUA SẮM TÀI SẢN, THIẾT BỊ VĂN PHÒNG

I. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI ÁP DỤNG:

1. Mục đích:

Quy định những nguyên tắc bảo đảm việc thực hiện mua sắm, cung cấp tài sản, trang thiết bị văn phòng (gọi chung là mua hàng) đáp ứng được nhiệm vụ và yêu cầu phục vụ công tác của Sở theo đúng qui định của nhà nước.

2. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng với tất cả mua sắm tài sản và trang thiết bị văn phòng của Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

II. CƠ SỞ PHÁP LÝ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Cơ sở pháp lý, tài liệu tham khảo:

- Căn cứ Quyết định số 58/2015/QĐ-TTg ngày 17/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc Quy định tiêu chuẩn, định mức, chế độ quản lý và sử dụng máy móc, thiết bị của cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập;

- Căn cứ Thông tư số 19/2016/TT-BTC ngày 01/02/2016 của Bộ Tài chính hướng dẫn một số nội dung của Quyết định số 58/2015/QĐ-TTg ngày 17/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc Quy định tiêu chuẩn, định mức,

chế độ quản lý và sử dụng máy móc, thiết bị của cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập;

- Căn cứ Nghị quyết số 05/2010/NQ-HĐND ngày 21/7/2010 của Hội đồng Nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc phân cấp quản lý tài sản nhà nước tại cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

- Căn cứ Quyết định số 09/2016/QĐ-BQL ngày 11/5/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng máy móc, thiết bị của cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh Khánh Hòa;

- Sổ tay chất lượng, mục mua vật tư;
- TCVN ISO 9001:2008;
- Căn cứ dự toán thu - chi ngân sách của cơ quan hàng năm;
- Căn cứ quy chế chi tiêu nội bộ.

2. Định nghĩa: Không

3. Các từ viết tắt:

- TCHC: Phòng TCHC
- GD: Giám đốc Ban
- Các đơn vị: Các phòng chuyên môn, lái xe, bảo vệ
- PD: Phê duyệt
- CBKT: Cán bộ kỹ thuật
- NCC: Nhà cung cấp
- TSCĐ: Tài sản cố định
- TS - TTBVP: Tài sản và trang thiết bị văn phòng

3.1. Lưu đồ quá trình mua sắm Tài sản – Trang thiết bị văn phòng:

Stt	Trách nhiệm	Trình tự các bước thực hiện	Biểu mẫu/ Diễn giải	Thời gian
1.	Các đơn vị	<pre> graph TD A([Đề nghị mua sắm hàng hóa]) --> B[Lập/ tổng hợp kế hoạch mua sắm TS-TTBVP] B --> C{Phê duyệt} C --> D[Lựa chọn NCC] C --> E[Thông báo từ chối] C --> F[Dự toán kinh phí] D --> G[Lập kế hoạch đấu thầu/Ký hợp đồng] G --> H[Thực hiện mua hàng] H --> I[Tiếp nhận TS, TBVP] I --> J{Kiểm tra, xác nhận} J --> K[Nghiệm thu, Nhập kho; Bàn giao] J --> L[Thông báo NCC] K --> M([Thanh toán]) </pre>	VP.QT.13/B01 Định kỳ hoặc đột xuất	10 ngày kể từ ngày thông báo
2.	Phòng TCHC		VP.QT.13/B02	15 ngày kể từ ngày cuối của thời hạn nhận được phiếu đề xuất
3.	Giám đốc		VP.QT.13/B03	3 ngày kể từ ngày cuối cùng của ngày hết thời hạn tổng hợp hồ sơ mua sắm
4.	TCHC; BGD; Đơn vị		VP.QT.13/B04	5 ngày kể từ ngày được Lãnh đạo đồng ý cho mua
5.	TCHC		VP.QT.13/B05 VP.QT.13/B06 VP.QT.13/B07	4 ngày kể từ ngày giao trách nhiệm
6.	TCHC			1 ngày, cùng ngày với ngày tiếp nhận tài sản
7.	TCHC, đơn vị cung cấp		- Phiếu giao nhận của NCC; VP.QT.13/B09	3 ngày
8.	Văn phòng; các đơn vị liên quan		Xác nhận số lượng, chất lượng theo hợp đồng VP.QT.13/B08	
9.	VPS, KToán		Biên bản nghiệm thu; <i>Mở sổ theo dõi theo QT quản lý TS</i>	
10.	Kế toán		Theo quy trình thanh toán VP.QT.10 or VP.QT.11	

3.2. Diễn giải/ Mô tả:

3.2.1. Tiếp nhận đề nghị mua sắm hàng hóa

- Căn cứ nhu cầu sử dụng thực tế, định kỳ vào đầu tháng 10 của năm các đơn vị lập kế hoạch mua sắm tài sản trang thiết bị văn phòng cho năm thực hiện

theo biểu mẫu VP.QT.13/B01 gửi Phòng TCHC, trong vòng 10 ngày kể từ ngày ra thông báo (Không kể ngày nghỉ)...

* Trường hợp mua đột xuất tài sản, trang thiết bị văn phòng (không nằm trong kế hoạch được duyệt) áp dụng trong năm thực hiện: Đơn vị lập phiếu đề xuất theo mẫu VP.QT.13/B01, đánh vào dấu X của phần “Đột xuất” gửi về Phòng TCHC, Phòng TCHC cân đối nguồn và tham mưu trình Giám đốc ký duyệt, trong vòng 3 ngày (không kể ngày nghỉ). Nếu hàng hóa không được phê duyệt thì Phòng TCHC gửi bản phôi mẫu VP.QT.13/B01 (sau khi có ý kiến của Lãnh đạo) trong vòng 1 ngày cho đơn vị thực hiện biết và lưu bản gốc tại Văn phòng, giao cho chuyên viên Quản trị tài sản lưu. Nếu hàng hóa được Lãnh đạo đồng ý cho mua sắm thì tiến hành mua sắm thủ tục trình tự như mua sắm có kế hoạch đầu năm.

3.2.2. Lập/ tổng hợp kế hoạch mua sắm TS-TTBVP

- Căn cứ vào phiếu đề nghị mua sắm theo kế hoạch của các đơn vị gửi về văn phòng, Kế toán phối hợp với chuyên viên quản trị Tài sản kiểm tra, rà soát thực tế theo hiện trạng và Kế toán lập bảng tổng hợp kế hoạch mua sắm TS-TTBVP theo mẫu VP.QT.13/B02, thời gian thực hiện trong vòng 15 ngày kể từ ngày cuối của thời hạn nhận được phiếu đề xuất của các đơn vị (Không kể ngày nghỉ)...

Phê duyệt

- Sau khi lập biểu tổng hợp mua sắm TS-TTBVP xong kế toán trình Giám đốc phê duyệt, thời gian thực hiện trong vòng 3 ngày kể từ ngày cuối cùng của ngày hết thời hạn tổng hợp hồ sơ mua sắm (Không kể ngày nghỉ)..

- Trường hợp TS – TTBVP không được chấp thuận (không được duyệt mua sắm), VP sẽ thông báo cho đơn vị (phôi mẫu kế hoạch đã duyệt) biết trong vòng 02 ngày kể từ ngày biết kết quả.

- Trường hợp kế hoạch được phê duyệt thì tiến hành lập dự toán kinh phí mua sắm tài sản đưa vào hạng mục kinh phí hàng năm theo biểu mẫu dự toán hàng năm do Bộ Tài chính quy định.

3.2.3. Lựa chọn Nhà cung cấp (NCC)

Căn cứ vào danh sách các nhà cung cấp tài sản đã được Giám đốc phê duyệt, Văn phòng dựa vào các tiêu chuẩn áp dụng cho nhà cung cấp: Chất lượng hàng hóa; giá cả; thời gian và năng lực, đề xuất với Lãnh đạo lựa chọn nhà cung cấp có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu của cơ quan, để tiến hành thủ tục ký kết hợp đồng.

Tất cả các nhà cung cấp đã có quan hệ lâu dài từ trước cho đến thời điểm ban hành quy trình này đều được coi có đủ năng lực theo yêu cầu của cơ quan, do đó không phải tiến hành đánh giá ban đầu mà chỉ đưa vào danh sách nhà cung cấp do Lãnh đạo duyệt theo mẫu VP.QT.13/B04.

* Nếu là nhà cung cấp mới chưa có tên trong danh sách, trình tự đánh giá như sau: Văn phòng cử chuyên viên quản trị tài sản phối hợp với kế toán thực hiện trong vòng 15 ngày kể từ ngày Giám đốc duyệt kinh phí mua sắm:

+ Thu thập thông tin về nhà cung cấp (theo các tiêu chí đã nêu trên)

+ Phân tích, đánh giá các nhà cung cấp theo các yêu cầu riêng cho từng sản phẩm hoặc từng nhóm sản phẩm cụ thể theo mẫu VP.QT.13/B03.

* **Tiêu chí chấp nhận:** đáp ứng được các yêu cầu về Chất lượng hàng hóa; giá cả; thời gian và năng lực cung cấp.

+ Giám đốc phê duyệt phiếu đánh giá nhà cung cấp, phê duyệt.

+ Đưa vào danh sách nhà cung cấp và theo dõi theo mẫu VP.QT.13/B04.

Ký hợp đồng/ Lập kế hoạch đấu thầu

Vào quý II hàng năm thực hiện, căn cứ vào kế hoạch mua sắm đã được phê duyệt, sau khi lựa chọn nhà cung cấp tiến hành soạn thảo hợp đồng trình Giám đốc ký theo mẫu VP.QT.13/B06 trong vòng 5 ngày kể từ ngày được Lãnh đạo đồng ý cho mua.

Trường hợp mua sắm tài sản thuộc các dự án hoặc tài sản có quy định phải đấu thầu, Văn phòng phối hợp với các đơn vị liên quan soạn thảo kế hoạch đấu thầu, chỉ định thầu, chào hàng cạnh tranh và tổ chức bán hồ sơ thầu; mở thầu; xét thầu theo đúng trình tự quy định của luật đấu thầu theo mẫu VP.QT.13/B05.

Khi có kết quả xét thầu theo mẫu VP.QT.13/B07 Văn phòng soạn thảo tờ trình gửi Lãnh đạo xin phê duyệt kết quả trúng thầu. Khi có kết quả phê duyệt trúng thầu, Văn phòng thông báo cho nhà thầu để tiến hành thủ tục ký hợp đồng mua bán.

3.2.4. Thực hiện mua hàng

- Căn cứ hợp đồng hoặc đơn đặt hàng đã ký, Văn phòng giao trách nhiệm cho chuyên viên quản trị tài sản, chuyên viên mua hàng và kế toán tiến hành phối hợp thực hiện việc mua hàng, thời gian thực hiện trong vòng 3 ngày kể từ ngày giao trách nhiệm..

3.2.5. Tiếp nhận TS, TBVP

- Khi hoàn thành các thủ tục hợp đồng mua bán, kế toán thông báo cho chuyên viên quản trị tài sản theo dõi khi hàng về đến cơ quan, phối hợp với người mua hàng (thủ kho nếu có) tiến hành kiểm tra thực tế về số lượng theo hợp đồng đã ký và có phiếu giao nhận hàng của nhà cung cấp, thời gian thực hiện trong vòng 1 ngày khi hàng về tới cơ quan.

3.2.6. Kiểm tra, xác nhận

CBVC quản trị tài sản phối hợp với kế toán kiểm tra chất lượng chủng loại tài sản và trang thiết bị theo đúng hợp đồng đã ký, đồng thời lập bản xác nhận theo mẫu VP.QT.13/B06 thời gian thực hiện trong vòng 1 ngày, cùng ngày với ngày tiếp nhận tài sản, TBVP.

3.2.7. Nghiệm thu, Nhập kho, Bàn giao

Sau khi xác nhận hàng về theo biên bản xác nhận kế toán tiến hành nghiệm thu và thanh lý theo mẫu VP.QT.13/B08, đồng thời bàn giao cho người sử dụng theo mẫu VP.QT.13/B09 và nhập kho (nếu có) theo dõi sổ nhập kho theo mẫu VP.QT.13/B10 thời gian thực hiện trong vòng 3 ngày (không kể ngày nghỉ).

3.2.8. Thanh toán:

- Kế toán tiến hành lập hồ sơ chuyển tiền trình lãnh đạo phê duyệt, thực hiện theo quy trình thanh toán VP.QT.10 hoặc VP.QT.11 tùy theo trường hợp.

- Văn phòng theo dõi và cập nhật vào Sổ theo dõi nhà cung cấp (VP.QT.13/B04).

III. HỒ SƠ LƯU

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	T.gian lưu (năm)	P.pháp huỷ	Ghi chú
01	Đề nghị mua sắm hàng hóa theo kế hoạch	VP.QT.13/B01	VP	5		
02	Lập/ tổng hợp kế hoạch mua sắm TS-TTBVP	VP.QT.13/B02	VP, KT	5		
03	Phiếu đánh giá nhà cung cấp	VP.QT.13/B03	VP	5		
04	Danh sách NCC	VP.QT.13/B04	Vp	5		
05	Kế hoạch đấu thầu	VP.QT.13/B05	VP	5		
06	Phiếu giao hàng	VP.QT.13/B09	VP, Kt	10		
07	Hợp đồng mua bán	VP.QT.13/B06	VP, Kt	10		
08	Kết quả xét thầu	VP.QT.13/B07	Cá nhân, đơn vị thực hiện, VP	10		
09	Bên bản nghiệm thu	VP.QT.13/B08	VP	10		

IV. PHỤ LỤC/ BIỂU MẪU

Stt	Tên tài liệu/ biểu mẫu	Mã hiệu
01	Đề nghị mua sắm hàng hóa theo kế hoạch	VP.QT.13/B01
02	Lập/ tổng hợp kế hoạch mua sắm TS-TTBVP	VP.QT.13/B02
03	Phiếu đánh giá nhà cung cấp	VP.QT.13/B03
04	Danh sách NCC	VP.QT.13/B04
05	Kế hoạch đấu thầu	VP.QT.13/B05
06	Hợp đồng mua bán	VP.QT.13/B06
07	Kết quả xét thầu	VP.QT.13/B07
08	Biên bản nghiệm thu	VP.QT.13/B08
09	Phiếu giao hàng	VP.QT.13/B09

Chương V

QUY TRÌNH QUẢN LÝ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG :

- Quy trình này quy định trình tự, cách thức thực hiện và trách nhiệm thực hiện công tác quản lý điều kiện làm việc tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh

Hòa (gọi tắt là Ban), nhằm đảm bảo phương tiện làm việc của Ban trong tình trạng hoạt động tốt, phục vụ các hoạt động của Ban với hiệu suất cao.

- Văn bản này áp dụng cho công tác quản lý các phương tiện làm việc tại các phòng của Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9000:2007.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát tài liệu : **QT-01.**

- Quy trình kiểm soát hồ sơ : **QT-02.**

3. NỘI DUNG:

3.1. Quản lý trang thiết bị:

3.1.1. Lưu đồ quá trình: (Xem trang sau)

3.1.2. Tiếp nhận trang thiết bị:

- Khi có thiết bị được trang bị mới:

+ Trường hợp được trang cấp theo đề xuất của các phòng, thì phòng đề xuất có trách nhiệm phối hợp nhà cung ứng lắp đặt, cài đặt thiết bị, đồng thời tiếp nhận sử dụng khai thác.

+ Trường hợp được cơ quan cấp trên trang cấp cho Ban, Phòng TCHC có trách nhiệm tiếp nhận và phân bổ cho các phòng có nhu cầu.

- Các phòng được trang bị chuẩn bị vị trí lắp đặt thiết bị và bố trí cán bộ tiếp nhận. Đồng thời cử người lưu trữ tài liệu hướng dẫn sử dụng.

- Các phòng có trách nhiệm lập Danh mục trang thiết bị làm việc của phòng mình (theo biểu mẫu **QT-05/M.01**) lưu 1 bản và gửi bộ phận kế toán Phòng TCHC 1 bản.

- Phòng TCHC tổng hợp và lập Danh mục trang thiết bị làm việc của cơ quan để theo dõi.

- Khi có sự thay đổi về trang thiết bị (được trang bị thêm hoặc bị hư hỏng không sửa chữa, khắc phục được), phòng có thay đổi phải điều chỉnh hoặc bổ sung Danh mục trang thiết bị làm việc hiện có và báo cáo về Phòng TCHC (trong lưu đồ: Văn phòng) để cập nhật vào Danh mục trang thiết bị chung của Ban.

(Lưu đồ quá trình)

Trách nhiệm	Lưu đồ	Tài liệu / Hồ sơ liên quan
Văn phòng, Phòng liên quan	<pre> graph TD A([Tiếp nhận thiết bị]) --> B[Sử dụng thiết bị] B --> C[Sửa chữa thiết bị] C --> D{Kiểm tra} D -- Không đạt --> C D -- Đạt --> E([Theo dõi, kiểm kê]) </pre>	Mục 3.1.2 QT-05/M.01
Phòng quản lý sử dụng		Mục 3.1.3 QT-05/M.01
Văn phòng		Mục 3.1.4 QT-05/M.02
Văn phòng, Phòng sử dụng		Mục 3.1.4
Văn phòng		Mục 3.1.6

3.1.3. Sử dụng thiết bị:

- Lãnh đạo các phòng phân công chuyên viên chịu trách nhiệm quản lý sử dụng trang thiết bị tại phòng mình (theo biểu mẫu **QT-05/M.01**).

- Khi sử dụng, cán bộ sử dụng phải tuân thủ theo quy định, hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp hoặc hướng dẫn của Ban.

3.1.4. Sửa chữa thiết bị:

- Khi phát hiện thiết bị có hiện tượng không bình thường mà không tự khắc phục được hoặc phát hiện bị hư hỏng, cán bộ sử dụng phải cô lập ngay thiết bị đó (như tắt nguồn hoặc giữ nguyên hiện trạng,...), báo cáo ngay cho lãnh đạo phòng và thông báo (trực tiếp hoặc bằng điện thoại) kịp thời cho Phòng TCHC, sau đó lập Giấy đề nghị sửa chữa (theo biểu mẫu **QT-05/M.02**) chuyển Phòng TCHC.

- Phòng TCHC là phòng đầu mối tiếp nhận Giấy đề nghị sửa chữa trang thiết bị, tổ chức kiểm tra và sửa chữa các trang thiết bị của Ban.

- Phòng TCHC cử cán bộ phối hợp với người sử dụng tiến hành kiểm tra thiết bị và tìm cách khắc phục. Sau khi kiểm tra, cán bộ kiểm tra phải xác nhận tình trạng sự cố của thiết bị vào Giấy đề nghị sửa chữa (theo biểu mẫu **QT-05/M.02**). Sau khi khắc phục xong, cán bộ thực hiện xử lý tiến hành bàn giao thiết bị cho phòng quản lý sử dụng (theo biểu mẫu **QT-05/M.02**).

- Đối với các sự cố thiết bị mà Ban không tự khắc phục được, Phòng TCHC có thể thuê đơn vị chuyên môn bên ngoài thực hiện công tác sửa chữa.

- Khi thuê bên ngoài sửa chữa hoặc cần mua vật tư linh kiện thay thế, đối với những linh kiện có giá trị trên 1 triệu đồng thì Phòng TCHC có trách nhiệm lập Phiếu trình đề xuất Lãnh đạo Ban phê duyệt trước khi thực hiện.

3.1.5. Theo dõi, kiểm kê trang thiết bị:

- Vào Tháng 1 hàng năm, Các Phòng tiến hành kiểm kê tài sản trong đơn vị và gửi cho kế toán Phòng TCHC 1 bản để phối hợp theo dõi và tổng hợp danh sách tài sản của Ban.

- Đối với các tài sản phát hiện đã hư hỏng không còn giá trị sử dụng thì đề xuất Lãnh đạo Ban thanh lý theo quy định hiện hành.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Phòng quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục trang thiết bị	Các phòng	theo trình tự thời gian	Đến khi có thay đổi
2	Giấy đề nghị sửa chữa	Phòng TCHC	theo trình tự thời gian	01 năm
3	Tài liệu hướng dẫn sử dụng	Các phòng	theo từng thiết bị	Theo thời gian tồn tại của thiết bị

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**.

5. PHỤ LỤC:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Danh mục trang thiết bị	QT-05/M.01
2	Giấy đề nghị sửa chữa	QT-05/M.02

Chương VI

QUY TRÌNH TẠM ỨNG VÀ THANH TOÁN TẠM ỨNG TIỀN MẶT

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích:

Mục đích của quy trình này nhằm thực hiện việc tạm ứng, thanh toán kinh phí theo đúng quy định của Luật Ngân sách Nhà nước và Luật kế toán; đảm bảo việc tạm ứng và thanh toán các chứng từ kế toán luôn rõ ràng, minh bạch, thống nhất, đúng thời gian và không chiếm dụng quỹ tiền mặt của cơ quan.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng:

a) Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định thống nhất tạm ứng và thanh toán kinh phí trong việc:

- + Đi công tác, xăng xe ô tô khi đi công tác ngoại tỉnh;
- + Thực hiện các hoạt động nghiệp vụ chuyên môn của cơ quan: Tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn chuyên môn;
- + Thanh tra, kiểm tra;
- + Đào tạo, bồi dưỡng;

- + Chi hoạt động thu phí, lệ phí
- + Các khoản chi hành chính khác...

b) Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng cho toàn thể CBCCVC và người lao động thuộc Ban QLDA.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa:

* **Ngân sách Nhà nước:** Là toàn bộ các khoản thu - chi của Nhà nước đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quyết định và được thực hiện trong một năm tài chính để đảm bảo thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của cơ quan.

* **Tạm ứng:** Là các khoản tiền do Thủ trưởng đơn vị hoặc người được ủy quyền giao cho người nhận tạm ứng để giải quyết công việc cụ thể nào đó như: Đi công tác, tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn chuyên môn; thực hiện đề tài và dự án nghiên cứu khoa học; thực hiện các hoạt động nghiệp vụ chuyên môn của cơ quan; xăng xe ô tô khi đi công tác trong và ngoài tỉnh; chi phúc lợi tập thể; chi hoạt động thu phí, lệ phí và các khoản chi hành chính khác...

* **Thanh toán:** Là những thanh toán tạm ứng hoặc thanh toán trực tiếp mang tính chất hoạt động thường xuyên và không thường xuyên theo dự toán chi đã được duyệt chi: Chi cho công tác nghiệp vụ, chuyên môn và quản lý bộ máy hoạt động của cơ quan do ngân sách nhà nước cấp và các nguồn khác đảm bảo. Các khoản thanh toán phải thực hiện theo đúng qui định hiện hành của chế độ tài chính.

2. Từ viết tắt

- DTKP: Dự toán kinh phí.
- TU: Tạm ứng:

III. NỘI DUNG

3.1. Lưu đồ quá trình

A/ LƯU ĐỒ TẠM ỨNG TIỀN MẶT

Stt	Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Diễn giải/ Biểu mẫu/ Hồ sơ	
1	Người/ đơn vị tạm ứng	<pre> graph TD A([Lập dự trù kinh phí]) --> B{Phê duyệt} B -.-> A B --> C[Lập phiếu tạm ứng] C --> D[Viết phiếu chi] D --> E{Phê duyệt} E --> F([Chi tiền; Vào sổ theo dõi]) </pre>	VP.QT.11/B01 Bảng dự trù kinh phí	
2	Giám đốc			
3	Người/ đơn vị tạm ứng;			Mẫu số: C23-H; kèm theo Bảng dự trù kinh phí (VP.QT.11/B01)
4	Kế toán			Mẫu C31-BB
5	Giám đốc			Phiếu chi tiền Mẫu C31-BB
6	Thủ quỹ			Lưu hồ sơ theo quy định của Bộ tài chính và ISO.QT.02

B/ LƯU ĐỒ THANH TOÁN TẠM ỨNG TIỀN MẶT

Stt	Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Diễn giải/ Biểu mẫu/ Hồ sơ
7	Người/ đơn vị đề nghị thanh toán tạm ứng	<pre> graph TD A([Tập hợp chứng từ; Lập giấy đề nghị thanh toán]) --> B{Thẩm tra chứng từ} B --> C{Phê duyệt} C --> D[Thừa (Phiếu thu)] C --> E[Thiếu (Phiếu chi)] D --> F{Phê duyệt} E --> F F --> G([Thu/ Chi tiền; Vào sổ theo dõi]) B -.-> A F --> D F --> E </pre>	VP.QT.11/B02 Giấy đề nghị thanh toán
8	Kế toán		VP.QT.11/B03-Sổ ghi chứng từ; <i>Yêu cầu bổ sung, chỉnh sửa nếu thiếu hoặc chưa phù hợp</i>
9	Giám đốc		
10	Kế toán		Mẫu C30-BB Mẫu C31-BB
11	Giám đốc		
12	Thủ quỹ		Sổ theo dõi VP.QT.11/B03 Lưu hồ sơ theo quy định của Bộ tài chính và ISO.QT.02

3.2. Diễn giải/ Mô tả

3.2.1. Quy định những khoản tiền được tạm ứng và trình tự thực hiện (tạm ứng):

* Quy định những khoản tạm ứng

- Cán bộ được cử đi công tác thì được tạm ứng kinh phí để mua vé tàu xe, phí lưu trú ... nhưng không được ứng vượt quá số tiền chuyên đi công tác được lập theo kế hoạch.
- Cán bộ được giao nhiệm vụ trực tiếp ứng tiền để tổ chức hội nghị, hội thảo, thẩm tra quyết toán đề tài, dự án...
- Tiền xăng xe đi công tác ngoại tỉnh nhưng không được ứng vượt kế hoạch đã được Giám đốc phê duyệt.
- Các khoản chi khác (chi thăm hỏi ốm đau, phúng viếng, chi mua vật tư văn phòng ...) đối với khoản chi này người thực hiện không cần lập kế hoạch

mà viết giấy đề nghị tạm ứng, lưu ý với khoản chi mua vật tư văn phòng (chổi quét nhà, sọt rác...).

- Khi tạm ứng số tiền trên 20 triệu đồng thì phải làm phiếu tạm ứng gửi bộ phận Kế toán Ban trước 5 ngày để bộ phận kế toán chuẩn bị đủ tiền mặt.

*** Khi phát sinh các nghiệp vụ thì tuân thủ các bước sau:**

- B.1.** Người thực hiện (nhân viên) lập bảng dự toán kinh phí (nếu đi công tác kèm giấy mời hoặc giấy tờ liên quan) trình cho Giám đốc Ban theo biểu mẫu VP.QT.12/B01.
- B.2.** Giám đốc duyệt dự toán kinh phí và Giám đốc chuyển lại bảng dự toán kinh phí cho người thực hiện (nhân viên).
- B.3.** Người thực hiện lập Phiếu đề nghị tạm ứng và gửi bộ chứng từ gồm: Phiếu đề nghị tạm ứng, bảng dự toán kinh phí, kèm giấy mời, giấy tờ liên quan... đã được duyệt cho bộ phận kế toán, phiếu đề nghị tạm ứng theo biểu mẫu Mẫu số: C23-H (Ban hành kèm theo Quyết định số: 999-TC/QĐ/CĐKT ngày 02 tháng 11 năm 1996 của Bộ Tài chính).
- B.4.** Kế toán nhận chứng từ và đối chiếu với quy định thực hiện các khoản chi từng nội dung theo quy định của nhà nước và quy chế chi tiêu nội bộ để duyệt chi theo đúng quy định, lập Phiếu chi và trình Giám đốc Ban, lập phiếu chi theo mẫu C31-BB (Ban hành theo QĐ số: 19/2006/QĐ-BTC ngày 30/3/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).
- B.5.** Giám đốc duyệt Phiếu chi và chuyển lại bộ chứng từ cho kế toán.
- B.6.** Kế toán chuyển bộ chứng từ cho Thủ quỹ, Thủ quỹ thực hiện nhiệm vụ chi tiền

3.2.2. Thời gian thanh toán và trình tự các bước thực hiện

*** Quy định thanh toán tạm ứng tiền mặt:**

- Đối với khoản tạm ứng đi công tác, người đi công tác thanh toán sau khi đi công tác về không quá 5 ngày kể từ ngày đi công tác về tới cơ quan (không tính ngày nghỉ).

- Đối với khoản tạm ứng tổ chức hội nghị, hội thảo đề tài và dự án... thanh toán sau 3 ngày kể từ ngày thực hiện xong nhiệm vụ.

- Đối với khoản thanh toán xăng xe đi công tác ngoại tỉnh thanh toán sau 2 ngày kể từ ngày đi công tác về.

- Đối với các khoản chi tạm ứng khác thanh toán sau 3 ngày kể từ ngày thực hiện xong nhiệm vụ được giao (thăm người ốm, phúng viếng, chi khác...)

- Tiền xin tạm ứng cho mục tiêu gì phải sử dụng cho đúng mục tiêu đó, tiền tạm ứng không được chuyển giao cho người khác. Sau khi hoàn thành công việc, người nhận tạm ứng phải lập bảng thanh toán tạm ứng đính kèm các chứng từ gốc để thanh toán nếu không thanh toán kịp thời mà không có lý do (xin ý kiến lãnh đạo bằng văn bản gửi BPKT) thì kế toán có quyền trừ vào lương hàng tháng của người tạm ứng. Kế toán phải mở sổ chi tiết tài khoản theo dõi từng người nhận tạm ứng, theo từng lần tạm ứng và từng lần thanh toán. Phải thanh toán dứt điểm tạm ứng kỳ trước mới cho tạm ứng kỳ sau.

- Khi thanh toán thù lao cho cá nhân ở ngoài đơn vị có mức chi thu nhập từ 1 triệu đồng trở lên thì khấu trừ thuế thu nhập cá nhân 10% trước khi trả thù lao.

- Các khoản thanh toán trên 200.000đ phải có hóa đơn tài chính.

*** Trình tự các bước thanh toán tạm ứng như sau:**

- B.7.** Người thực hiện sau khi đi công tác về hoặc thực hiện xong nhiệm vụ (tổ chức hội nghị, hội thảo, các khoản chi khác....), căn cứ hóa đơn, vé xe, giấy đi đường, biên lai thu phí, lệ phí, danh sách đại biểu tham dự, giấy nhận tiền, hợp đồng thuê khoán chuyên môn, biên bản nghiệm thu.... ..theo quy định của nhà nước, lập Bảng hoàn ứng theo mẫu VP.QT.11/B02 và người thực hiện gửi hồ sơ chứng từ qua bộ phận kế toán.
- B.8.** Kế toán nhận chứng từ và kiểm tra, kiểm soát đối chiếu với quy định thực hiện các khoản chi từng nội dung theo quy định của nhà nước và quy chế chi tiêu nội bộ và ghi sổ kế toán theo mẫu VP.QT.1/B03 và trình Giám đốc phê duyệt.
- B.9.** Giám đốc duyệt chứng từ, kế toán nhận lại hồ sơ chứng từ.
- B.10.** Cân đối tiền tạm ứng và tiền thực chi theo chứng từ:
a/ Kế toán lập Phiếu thu nếu tiền tạm ứng còn dư theo mẫu C30-BB.
b/ Kế toán lập Phiếu chi nếu tiền tạm ứng thiếu theo mẫu C31-BB.
- B.11.** Kế toán trình Giám đốc duyệt phiếu chi và phiếu thu.
- B.12.** Kế toán gửi Phiếu thu, Phiếu chi qua thủ quỹ, Thủ quỹ thực hiện nhiệm vụ thu tiền hoặc chi tiền.

IV. HỒ SƠ LƯU

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	T.gian lưu	P.pháp huỷ
01	Bảng dự trù kinh phí	VP.QT.11/B01	Kế toán,	08 năm	Lưu kho
02	Phiếu đề nghị tạm ứng	Mẫu số: C23-H	nt	08 năm	Lưu kho
03	Phiếu chi	C31-BB	nt	08 năm	Lưu kho
04	Phiếu thu	C30-BB	nt	08 năm	Lưu kho
05	Giấy đề nghị thanh toán	VP.QT.11/B02	nt	08 năm	Lưu kho
06	Ghi sổ kế toán	VP.QT.11/B03	nt	08 năm	Lưu kho

V. PHỤ LỤC/ BIỂU MẪU

Stt	Tên tài liệu/ biểu mẫu sử dụng	Mã hiệu
1	Phiếu đề nghị tạm ứng	Mẫu số: C23-H
2	Phiếu chi	C31-BB
3	Phiếu thu	C30-BB
4	Bảng dự trù kinh phí	VP.QT.11/B01
5	Giấy đề nghị thanh toán	VP.QT.11/B02
6	Ghi sổ kế toán	VP.QT.11/B03

Chương VI

QUY TRÌNH LẬP VÀ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này quy định việc lập và thực hiện kế hoạch công tác (chương trình công tác trọng tâm) năm, quý và tháng tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban) nhằm thống nhất việc thực hiện và nâng cao hiệu quả quản lý kế hoạch công tác.

- Phạm vi áp dụng: Áp dụng thực hiện trong toàn Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Chương trình công tác trọng tâm (CT CTTT):** là nội dung công việc trọng tâm do Ban tổ chức thực hiện;

- **Các thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng.

- **Từ viết tắt:**

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình Kiểm soát tài liệu : **QT-01;**

- Quy trình Kiểm soát hồ sơ : **QT-02;**

- Chương trình, Kế hoạch công tác năm;

- Quy chế làm việc;

- Chương trình, Kế hoạch công tác năm của UBND tỉnh;

- Quy chế làm việc của UBND tỉnh;

- Kế hoạch công tác ngành 5 năm;

- Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ quá trình : (Xem trang sau)

3.2. Cơ sở xây dựng Chương trình công tác trọng tâm:

- Căn cứ Kế hoạch nhiệm vụ;

- Căn cứ Kế hoạch nhiệm vụ của UBND tỉnh;

- Kế hoạch công tác ngành 5 năm;

- Nhu cầu thực tế về quản lý các lĩnh vực trên địa bàn.

Trách nhiệm	Lưu đồ	Tài liệu/Hồ sơ liên quan
Các đơn vị liên quan	<pre> graph TD A([Cơ sở xây dựng chương trình trọng tâm]) --> B[Xây dựng CT CTTT] B --> C{Duyệt} C -- Không đạt --> B C -- Đạt --> D[Tổ chức thực hiện] D --> E[Báo cáo kết quả thực hiện] E --> F{Duyệt} F -- Không hoàn thành, điều chỉnh, bổ sung --> D F -- Đạt --> G[Sơ kết, tổng kết chương trình công tác] G --> H([Lưu hồ sơ]) </pre>	Mục 3.2
Văn phòng, các đơn vị thuộc Sở		Mục 3.3 QT-06/M.01 QT-06/M.02
Giám đốc Sở		Mục 3.4
Các đơn vị liên quan		Mục 3.5 QT-06/M.03
Các đơn vị liên quan		Mục 3.6 QT-06/M.04
Văn phòng		Mục 3.7
Các đơn vị liên quan		Mục 3.8
Văn thư		Mục 3.9

3.3. Xây dựng Chương trình công tác trọng tâm:

- Xây dựng chương trình công tác năm: Căn cứ chỉ đạo của Lãnh đạo Ban, vào cuối năm các đơn vị thuộc Ban đánh giá các nhiệm vụ công tác đã thực hiện trong năm vừa qua, dự kiến các nhiệm vụ phải thực hiện trong năm tới và xây dựng chương trình công tác năm (theo biểu **QT-06/M.01**) có dự kiến cho từng quý, trình Phó Giám Đốc Ban phụ trách cho ý kiến góp ý, gửi về Phòng TCHC. Phòng TCHC tổng hợp và dự thảo Chương trình công tác năm của Ban (theo biểu **QT-06/M.01**), trình Giám Đốc Ban. Hoặc theo chỉ đạo của Giám Đốc, các đơn vị nộp CTCTTT của mình đến Giám Đốc để Giám Đốc trực tiếp đề ra chương trình công tác trọng tâm.

- Chương trình công tác quý: Trên cơ sở Chương trình công tác năm, chậm nhất vào ngày 15 tháng cuối quý, các đơn vị thuộc Ban đánh giá các nhiệm vụ công tác đã thực hiện trong quý, đề xuất các nhiệm vụ phải thực hiện trong quý tới (theo biểu **QT-06/M.01**), trình Phó Giám Đốc phụ trách cho ý kiến góp ý, gửi về Phòng TCHC. Phòng TCHC tổng hợp và dự thảo Chương trình công tác quý (theo biểu **QT-06/M.01**) trình Giám Đốc. Hoặc theo chỉ đạo của Giám Đốc, các đơn vị nộp CTCTTT của mình đến Giám Đốc để Giám Đốc trực tiếp đề ra chương trình công tác trọng tâm.

- Xây dựng chương trình công tác tháng: Trên cơ sở Chương trình công tác quý, chậm nhất vào ngày 20 hàng tháng, các đơn vị thuộc Ban đánh giá các nhiệm vụ công tác đã thực hiện trong tháng, đề xuất các nhiệm vụ phải thực hiện

trong tháng tới (theo biểu **QT-06/M.01**), trình Phó Giám Đốc phụ trách cho ý kiến góp ý, gửi về Phòng TCHC. Phòng TCHC tổng hợp và dự thảo Chương trình công tác tháng (theo biểu **QT-06/M.01**) trình Giám Đốc. Hoặc theo chỉ đạo của Giám Đốc, các đơn vị nộp CTCTTT của mình đến Giám Đốc để Giám Đốc trực tiếp đề ra chương trình công tác trọng tâm.

- Lịch công tác tuần: Chậm nhất là sáng thứ 6 hàng tuần, các đơn vị đề xuất lịch công tác tuần tới (theo biểu **QT-06/M.02**) gửi Giám Đốc. Giám Đốc xây dựng và ban hành lịch công tác tuần (theo biểu **QT-06/M.02**).

3.4. Phê duyệt Chương trình công tác:

- Giám Đốc xem xét và phê duyệt Chương trình công tác;
- Trường hợp Giám Đốc không đồng ý với một số công việc thì có thể trực tiếp làm việc với đơn vị chuyên môn để tham khảo ý kiến trước khi quyết định;
- Trường hợp không đạt yêu cầu, Giám Đốc chỉ đạo xây dựng lại.

3.5. Tổ chức thực hiện:

- Căn cứ Chương trình công tác trọng tâm năm, hàng quý, hàng tháng được duyệt và lịch công tác tuần, các đơn vị tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao theo tiến độ quy định.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ trọng tâm, nếu không bảo đảm tiến độ, chất lượng công tác, Giám Đốc tổ chức họp giao ban giữa lãnh đạo Ban và thủ trưởng các đơn vị nhằm đôn đốc điều chỉnh kịp thời và giải quyết vướng mắc.

- Chậm nhất trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Chương trình công tác trọng tâm hàng tháng hoặc hàng quý, Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cán bộ công chức trong đơn vị mình, đề ra các biện pháp thực hiện cụ thể để đảm bảo hoàn thành công tác được giao (theo biểu **QT-06/M.03**) và báo cáo Lãnh đạo Ban phụ trách.

3.6. Báo cáo kết quả thực hiện:

- Báo cáo tháng: Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và lập báo cáo trình Phó Giám Đốc phụ trách xem xét cho ý kiến sau đó gửi về Phòng TCHC Ban chậm nhất là ngày 18 hàng tháng;

- Báo cáo quý: Thực hiện tương tự báo cáo tháng nhưng thời gian báo cáo chậm nhất ngày 15 tháng cuối quý;

- Báo cáo 6 tháng: Thực hiện tương tự báo cáo tháng nhưng thời gian báo cáo chậm nhất ngày 15 tháng 6;

- Báo cáo năm: Thực hiện tương tự báo cáo tháng nhưng thời gian báo cáo chậm nhất ngày 15 tháng 11;

- Ngoài báo cáo năm, còn có báo cáo dự kiến hoàn thành công tác năm để xây dựng kế hoạch năm sau;

- Mẫu báo cáo thực hiện theo biểu **QT-06/M.04**;

- Phòng TCHC Ban tổng hợp, dự thảo báo cáo tháng, quý, 6 tháng hoặc năm (**QT-06/M.04**) trình Giám Đốc xem xét, phê duyệt để báo cáo Bộ, UBND

tính theo thời gian quy định. Trường hợp theo thời điểm báo cáo các cơ quan cấp trên thì Phòng TCHC Ban tổng hợp số liệu theo chu kỳ thời gian quy định của cấp trên. Các đơn vị có nhiệm vụ cung cấp số liệu cập nhật tại thời điểm báo cáo cấp trên theo yêu cầu của Phòng TCHC.

3.7. Duyệt báo cáo:

- Giám Đốc có trách nhiệm phê duyệt báo cáo do Phòng TCHC trình khi đã đạt yêu cầu, Văn thư phát hành theo quy định;

3.8. Sơ kết và tổng kết chương trình công tác:

- Việc sơ kết chương trình công tác 6 tháng được tổ chức hội nghị (hoặc họp) vào cuối tháng 6 hoặc đầu tháng 7 nhằm đánh giá kết quả đạt được, bàn giải pháp thực hiện tốt chương trình 6 tháng cuối năm;

- Việc tổng kết chương trình công tác năm được tổ chức vào cuối tháng 12 hoặc tháng 1 năm sau nhằm đánh giá kết quả đạt được, bàn biện pháp khắc phục những hạn chế và triển khai công tác năm sau;

- Phòng TCHC Ban có nhiệm vụ tổng hợp báo cáo (theo mẫu **QT-06/M.04**) phục vụ sơ kết và tổng kết chương trình công tác.

3.9. Lưu hồ sơ:

- Ngoài việc thực hiện phát hành và lưu trữ văn bản theo quy định của công tác văn thư thì bộ phận tổng hợp của Phòng TCHC Ban có trách nhiệm lưu trữ chương trình công tác và báo cáo kết quả thực hiện công tác của Ban và của các đơn vị nộp Ban như sau:

+ Đề xuất chương trình công tác của các đơn vị được lưu kèm chương trình công tác của Ban;

+ Báo cáo đánh giá kết quả công tác của các đơn vị được lưu kèm báo cáo kết quả công tác của Ban.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình, kế hoạch công tác năm của Bộ TN&MT	Giám đốc	Theo trình tự thời gian	5 năm
2	Chương trình, kế hoạch công tác năm của UBND tỉnh	Giám đốc		
3	Kế hoạch công tác 5 năm ngành tài nguyên và môi trường tỉnh	Phòng TCHC		10 năm
4	Chương trình công tác trọng tâm	Phòng TCHC		5 năm
5	Lịch công tác tuần	Các đơn vị		6 tháng
6	Báo cáo kết quả thực hiện CT công tác	Phòng TCHC		5 năm

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-02.

5. PHỤ LỤC :

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Chương trình công tác trọng tâm tháng/quý/năm	QT-06/M.01
2	Lịch công tác tuần	QT-06/M.02
3	Phân công nhiệm vụ thực hiện chương trình công tác	QT-06/M.03
4	Báo cáo kết quả thực hiện chương trình công tác	QT-06/M.04

Chương VII

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Văn bản này quy định trình tự và cách thức thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho các tổ chức, cá nhân tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban) nhằm thống nhất thực hiện trong toàn Ban.

- Văn bản này được áp dụng cho công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, do bộ phận tiếp nhận và giao trả hồ sơ tại Tổ tiếp nhận Hồ sơ (Phòng TCHC) Ban thực hiện.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Văn thư:** là Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoạt động theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết công việc tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa.

- **Các thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Xem Phụ lục 1: “Danh mục tài liệu liên quan”.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ quá trình: (xem trang sau)

3.2. Tiếp nhận hồ sơ:

- Các tổ chức/cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính phải có trách nhiệm lập, nộp và nhận hồ sơ tại văn thư.

- Trường hợp gửi bằng đường bưu điện thì Văn thư trực tiếp chuyển cho văn thư. Thời gian được xem là nhận hồ sơ đầy đủ do Văn thư xem xét.

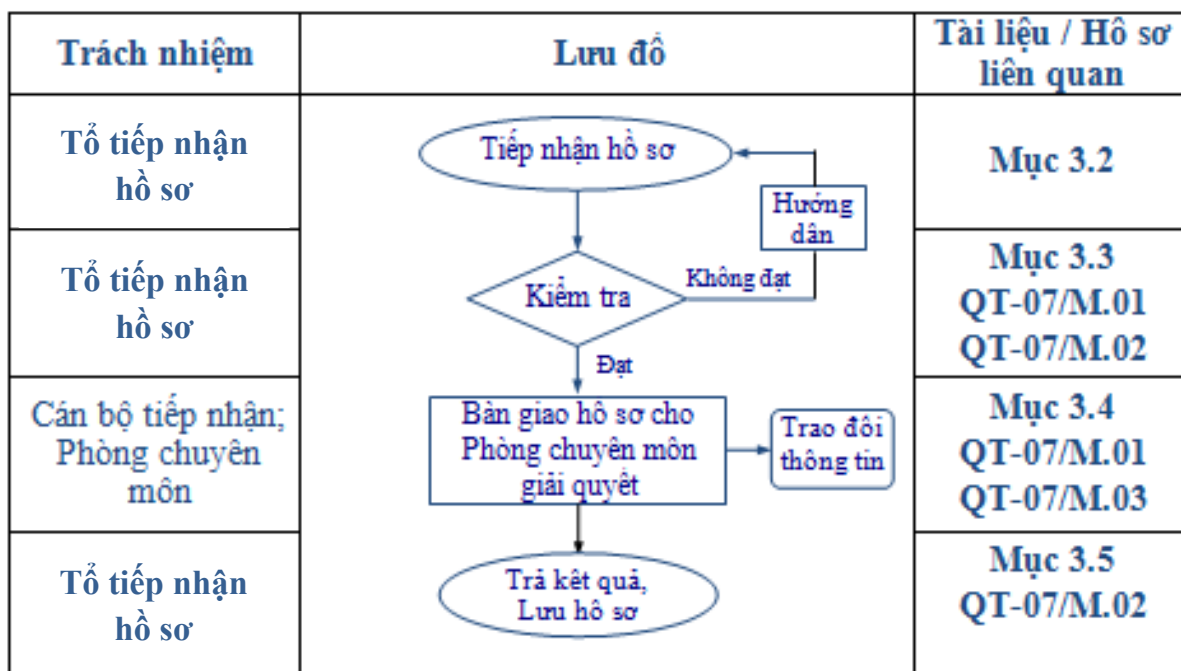
- Các đơn vị có trách nhiệm phân công cán bộ chuyên môn thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả đối với các lĩnh vực được phân công phụ trách.

- Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn hồ sơ cho tổ chức/cá nhân trực tiếp tiếp nhận bộ hồ sơ do tổ chức/cá nhân nộp hoặc gửi đến Ban.

- Căn cứ thực hiện:

+ Các Quy định các thủ tục hành chính và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính tại Ban trong các lĩnh vực: Kinh tế Xây dựng.

(Lưu đồ quá trình)



3.3. Kiểm tra, xem xét hồ sơ:

- Căn cứ vào quy định, hướng dẫn hiện hành có liên quan đến lĩnh vực cần giải quyết, cán bộ tiếp nhận kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của bộ hồ sơ.

- Khi kiểm tra, xem xét hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ, cán bộ tiếp nhận trả lại hồ sơ và hướng dẫn bên nộp hồ sơ sửa đổi bổ sung hồ sơ phù hợp.

+ Trường hợp hồ sơ đạt yêu cầu, cán bộ tiếp nhận lập Phiếu nhận hồ sơ (theo biểu mẫu **QT-07/M.01**), xác định thời gian trả kết quả với bên nộp hồ sơ. Phiếu nhận hồ sơ lập thành 02 liên, đóng dấu treo, giao cho bên nộp hồ sơ 01 liên, văn thư lưu 01 liên.

- Sau khi tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận cập nhật hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ tại văn thư (biểu mẫu **QT-07/M.02**).

3.4. Bàn giao hồ sơ cho phòng chuyên môn giải quyết:

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, căn cứ yêu cầu của bộ hồ sơ, cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm bàn giao hồ sơ ngay trong ngày cho Lãnh đạo phòng chuyên môn phụ trách lĩnh vực được phân công để giải quyết, trong trường hợp hồ sơ được nhận vào cuối giờ chiều làm việc thì bàn giao hồ sơ vào đầu giờ làm việc của

ngày hôm sau. Khi giao nhận hồ sơ, Lãnh đạo phòng chuyên môn kiểm tra và ký nhận vào Phiếu giao hồ sơ (theo biểu mẫu **QT-07/M.01**).

- Thủ trưởng phòng chuyên môn có trách nhiệm xem xét hồ sơ và phân công chuyên viên tiến hành xử lý theo quy định tại các Quy trình có liên quan.

- Kết thúc kiểm tra thẩm định, căn cứ vào kết quả chuyên viên được phân công lập phiếu đề xuất giải quyết công việc (theo mẫu **QT-03/M.08**) trình lãnh đạo phòng soát xét, trình lão đạo Ban phê duyệt.

- Trong quá trình giải quyết, khi có yêu cầu trao đổi thông tin giữa Ban (cụ thể là các phòng chuyên môn liên quan) với bên nộp hồ sơ, các thông tin trao đổi (bao gồm văn bản đi và văn bản đến) phải thông qua văn thư và thực hiện theo quy định tại Quy trình quản lý thông tin **QT-03**.

- Đối với các công việc thuộc thẩm quyền của Sở, UBND quyết định thì phòng chuyên môn chuyển và nhận hồ sơ tới Sở, Văn phòng UBND.

3.5. Trả kết quả và lưu hồ sơ:

- Văn thư là đầu mối nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ các phòng chuyên môn.

- Văn thư có trách nhiệm theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ để trao đổi thông tin với bên nộp hồ sơ khi cần.

- Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định như đã hẹn thì Văn thư có trách nhiệm Thông báo cho tổ chức, cá nhân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

- Sau khi nhận kết quả giải quyết, căn cứ vào thời gian hẹn trả hồ sơ trong giấy biên nhận, Tổ một cửa bàn giao kết quả giải quyết hồ sơ với bên nộp hồ sơ.

- Trước khi trả kết quả cho bên nộp hồ sơ, cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm yêu cầu các tổ chức, cá nhân hoàn thành các nghĩa vụ về thuế, phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả theo đúng quy định.

- Khi trả kết quả, cán bộ tiếp nhận thu hồi Phiếu nhận hồ sơ của bên nộp hồ sơ và yêu cầu ký nhận hồ sơ vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ (theo biểu mẫu **QT-07/M.02**).

- Các phòng chuyên môn có trách nhiệm lưu hồ sơ về kết quả giải quyết theo quy định tại các quy trình liên quan.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu nhận hồ sơ	Tổ tiếp nhận và trả kết quả	Theo trình tự thời gian	02 năm
2	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ			Liên tục
3	Phiếu giao hồ sơ			02 năm

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

5. PHỤ LỤC :

5.1. Phụ lục 1: Danh mục tài liệu liên quan

5.2. Phụ lục 2: Các biểu mẫu, bao gồm:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu nhận hồ sơ	QT-07/M.01
2	Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ	QT-07/M.02
3	Phiếu giao hồ sơ	QT-07/M.03

Chương VIII

QUY TRÌNH THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này quy định trách nhiệm, nội dung và trình tự tiến hành hành động khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp được phát hiện trong hệ thống quản lý chất lượng tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban).

- Quy trình này áp dụng đối với tất cả các phòng và bộ phận thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Hành động khắc phục: hành động được thực hiện để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp đã xảy ra trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- Hành động phòng ngừa: hành động được thực hiện để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp tiềm ẩn/có khả năng xảy ra trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình Kiểm soát tài liệu : QT-01;

- Quy trình kiểm soát hồ sơ : QT-02;

- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp: QT-29.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ : (Xem trang sau)

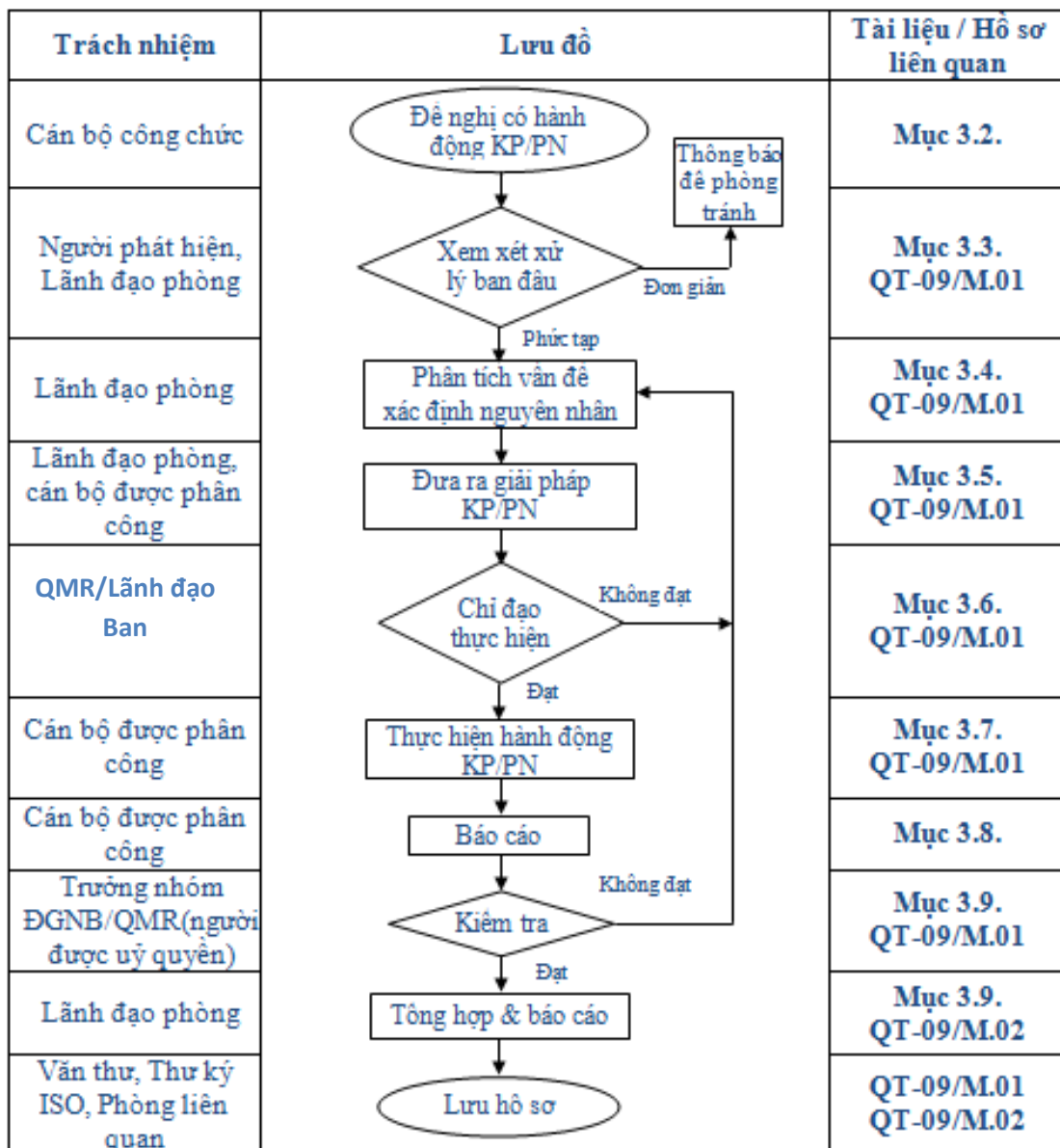
3.2. Phát hiện sự không phù hợp:

- Sự không phù hợp đã xảy ra có thể được phát hiện thông qua:
 - + Không phù hợp trong đánh giá nội bộ, đánh giá của bên ngoài;
 - + Phàn nàn, khiếu nại của khách hàng;
 - + Không phù hợp đối với công việc/ kết quả dịch vụ;

+ Các trường hợp không phù hợp khác.
 - Sự không phù hợp tiềm ẩn được xác định thông qua các nguồn thông tin sau:

- + Các khuyến nghị trong đánh giá nội bộ, đánh giá của bên ngoài;
- + Thông tin có dấu hiệu về sự phàn nàn, phản hồi của khách hàng (cá nhân, tổ chức) liên quan;
- + Kết quả theo dõi về quá trình công việc, kết quả dịch vụ;
- + Kết quả xem xét của lãnh đạo về hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL;
- + Kết quả thu thập, phân tích các thông tin dữ liệu.

(Lưu đồ quá trình)



3.3. Xem xét, xử lý ban đầu:

- Căn cứ theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao và trước khi thực hiện các hành động khắc phục, các đơn vị phải xem xét và xử lý ban đầu (sự khắc phục)

sự không phù hợp đã xảy ra. Đối với trường hợp đơn giản thì sau khi xử lý phải thông báo cho các phòng liên quan phòng tránh sự tái diễn.

- Khi phát hiện sự không phù hợp có tính phức tạp, các Trưởng nhóm đánh giá / Đánh giá viên (nếu sự không phù hợp được phát hiện qua đánh giá nội bộ), hoặc Lãnh đạo phòng (đối với các nguồn phát hiện không phù hợp khác) có trách nhiệm lập Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (biểu mẫu QT-09/M.01).

3.4. Phân tích vấn đề, xác định nguyên nhân:

- Trong mọi trường hợp, Lãnh đạo phòng / cá nhân liên quan đến sự không phù hợp có trách nhiệm điều tra nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp, quá trình xảy ra như thế nào, tác động của vấn đề, mức độ ảnh hưởng, hậu quả gây ra.

3.5. Đưa ra giải pháp khắc phục/phòng ngừa:

- Lãnh đạo phòng đề xuất các giải pháp thực hiện khắc phục, phòng ngừa.

3.6. Chỉ đạo thực hiện (phê duyệt):

- Tuỳ theo nội dung của từng vấn đề không phù hợp, Lãnh đạo Ban có thể triệu tập cuộc họp giữa các phòng liên quan để giải quyết hoặc giao một phòng làm đầu mối để giải quyết.

- Nội dung kết luận của các cuộc họp hoặc ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ban cần được ghi cụ thể trong Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa (biểu mẫu QT-09/M.01).

3.7. Thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa:

- Trên cơ sở chỉ đạo của Lãnh đạo Ban và kết quả phân tích, xác định nguyên nhân và giải pháp, Lãnh đạo phòng và người được phân công thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa theo thời gian đã định, chú ý các giải pháp đó không gây ra các kết quả không mong muốn khác.

3.8. Báo cáo:

- Khi hết thời hạn hoàn thành khắc phục – phòng ngừa, Lãnh đạo phòng / cá nhân có liên quan có trách nhiệm báo cáo cho cấp có thẩm quyền (Lãnh đạo Ban hoặc Lãnh đạo phòng) theo biểu mẫu QT-09/M.01, có kèm theo các bằng chứng về hành động đã thực hiện.

3.9. Kiểm tra:

- Đánh giá viên (đối với sự không phù hợp phát hiện qua đánh giá nội bộ) / QMR hoặc người được ủy quyền kiểm tra xác nhận kết quả của việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa, thẩm xét sự phù hợp và tính hiệu quả của các hành động đã thực hiện. Nếu sự không phù hợp vẫn còn xảy ra thì phải làm lại từ bước xác định nguyên nhân (mục 3.4.).

- Hoạt động xem xét tính hiệu lực của hành động khắc phục, phòng ngừa: Trong vòng 02 năm, các hoạt động xem xét của Lãnh đạo, các đợt đánh giá nội bộ phải xem xét sự không phù hợp đã được khắc phục, phòng ngừa có còn tái diễn hay không. Nếu còn tái diễn hoặc tái diễn một phần thì có hành động khắc

phục tương ứng, bảo đảm sự không phù hợp sẽ không tái diễn, theo biểu mẫu QT-09/M.01 và ghi vào sổ theo dõi thực hiện hành động KPPN QT-09/M.02.

3.10. Tổng hợp và báo cáo:

- Tình hình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa được Lãnh đạo phòng báo cáo trong các cuộc họp giao ban định kỳ và cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Ban.

- Công chức pháp chế (đối với sự không phù hợp của toàn Ban) và Lãnh đạo phòng liên quan (đối với sự không phù hợp của phòng) có trách nhiệm cập nhật và theo dõi tiến độ khắc phục, phòng ngừa vào Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa (biểu mẫu QT-09/M.02).

- Quá trình khắc phục /phòng ngừa chỉ thực sự kết thúc khi có đủ bằng chứng về kết quả khắc phục /phòng ngừa là đạt yêu cầu và các hành động đã thực hiện là có hiệu lực trong việc ngăn ngừa sự tái diễn hoặc loại trừ khả năng xảy ra các vấn đề không phù hợp còn tiềm ẩn.

3.11. Lưu hồ sơ:

- Khi kết quả thực hiện các hoạt động khắc phục/ phòng ngừa theo biểu QT-09/M.01 được xác nhận là có hiệu quả, hồ sơ về việc thực hiện hoạt động khắc phục, phòng ngừa phải được công chức pháp chế lưu giữ.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động KP/PN	Phòng Pháp chế/ Phòng TCHC	Theo trình tự thời gian	02 năm
2	Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa			Liên tục
3	Hồ sơ phát sinh liên quan			Theo hồ sơ

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-02.

5. PHỤ LỤC :

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa	QT-09/M.01
2	Sổ theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa	QT-09/M.02

Chương IX

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Văn bản này quy định cụ thể cách thức tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ để xác định tính hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động và kết quả liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban) nhằm:

+ Quy định phương pháp thống nhất trong việc tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng của Ban;

+ Phát hiện và xử lý những sự không phù hợp của Hệ thống Quản lý chất lượng, tìm kiếm các cơ hội cải tiến để có hành động thích hợp duy trì tính hiệu lực và nâng cao hiệu quả của Hệ thống Quản lý chất lượng.

- Quy trình này được áp dụng cho tất cả các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ do Đại diện lãnh đạo và các đánh giá viên nội bộ tiến hành trong Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát tài liệu : **QT-01**
- Quy trình kiểm soát hồ sơ : **QT-02**
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa : **QT-09**

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ quá trình đánh giá nội bộ: (xem trang sau)

3.2. Lập Chương trình đánh giá nội bộ :

- Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm lập Chương trình đánh giá nội bộ hệ thống chất lượng hàng năm (theo biểu **QT-28/M.01**). Chương trình phải đảm bảo sao cho mọi yếu tố của hệ thống chất lượng đều được đánh giá.

- Chương trình sau khi lập phải được Giám Đốc hoặc người được ủy quyền phê duyệt mới có giá trị thực hiện. Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người tổ chức thực hiện Chương trình đánh giá nội bộ.

- Chu kỳ đánh giá mỗi đơn vị khác nhau tùy thuộc vào tình hình áp dụng và mức độ hoàn thiện của các đơn vị và toàn bộ hệ thống chất lượng của Ban, nhưng tất cả các yếu tố của Hệ thống phải được đánh giá định kỳ ít nhất mỗi năm một lần.

- Ngoài những cuộc đánh giá tiến hành theo định kỳ, việc tổ chức đánh giá đột xuất sẽ được thực hiện theo quyết định của Giám Đốc trên cơ sở đề nghị của Đại diện lãnh đạo về chất lượng.

- Đánh giá viên do Giám Đốc quyết định từ những cán bộ đã được đào tạo, có kinh nghiệm và đủ năng lực thuộc các đơn vị trong Ban trên cơ sở đề nghị của Đại diện lãnh đạo về chất lượng.

(Lưu đồ quá trình)

Trách nhiệm	Lưu đồ	Tài liệu / Hồ sơ liên quan
QMR	<pre> graph TD A([Lập Chương trình đánh giá]) --> B{Phê duyệt} B -- Không đạt --> A B -- Đạt --> C[Chuẩn bị đánh giá; lập Kế hoạch đánh giá] C --> D{Phê duyệt} D -- Không đạt --> C D -- Đạt --> E[Thông báo cho các Phòng, đơn vị] E --> F[Tiến hành đánh giá] F --> G[Lập báo cáo đánh giá] G --> H([Kết thúc, theo dõi; lưu hồ sơ]) </pre>	Mục 3.2 QT-28/M.01
Giám Đốc		Mục 3.2 QT-28/M.01
QMR		Mục 3.3 QT-28/M.02
Giám Đốc		Mục 3.3 QT-28/M.02
ĐGV, Lãnh đạo các phòng, đơn vị liên quan		Mục 3.3 QT-28/M.02
ĐGV, Phòng liên quan		Mục 3.4 QT-28/M.03 QT-28/M.04 QT-09/M.01
ĐGV, Trưởng đoàn		Mục 3.5 QT-28/M.05
QMR, Thư ký ISO hoặc người được phân công.		Mục 3.6 QT-28/M.05 QT-09/M.01

3.3. Chuẩn bị đánh giá :

- Đại diện lãnh đạo về chất lượng dự kiến đoàn đánh giá, gồm những đánh giá viên được chọn theo yêu cầu tại mục **3.2**; chỉ định Trưởng đoàn và đề nghị Giám Đốc hoặc người được ủy quyền phê duyệt.

- Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm lập Kế hoạch đánh giá (biểu **QT-28/M.02**), trong đó nêu rõ đối tượng, thời gian, địa điểm, mục đích, phạm vi cuộc đánh giá. Kế hoạch phải đảm bảo tính độc lập giữa các đánh giá viên với các đơn vị được đánh giá và phải được chuyển cho Đại diện lãnh đạo về chất lượng xem xét, Giám Đốc hoặc người được ủy quyền phê duyệt.

- Kế hoạch đã phê duyệt phải chuyển công chức pháp chế lưu bản chính, sao gửi và thông báo cho các đối tượng liên quan trước thời điểm bắt đầu đánh

giá ít nhất 01 tuần (nếu là đánh giá định kỳ) và 01 ngày (nếu là đánh giá đột xuất).

- Đánh giá viên có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các mẫu biểu Ghi chép đánh giá (biểu **QT-28/M.03**); Các điểm lưu ý (biểu **QT-28/M.04**); Báo cáo sự không phù hợp (biểu **QT-28/M.05**) và liên hệ với công chức pháp chế để sao lục kết quả đánh giá lần trước của đơn vị được đánh giá (nếu cần tham khảo).

3.4. Tiến hành đánh giá:

- Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá các đơn vị theo kế hoạch đã lập. Trong cuộc họp mở đầu, Trưởng đoàn đánh giá thông báo tóm tắt cho Trưởng đơn vị được đánh giá về phương pháp, phạm vi đánh giá và những yêu cầu cần thiết để tạo thuận lợi cho việc đánh giá. Đơn vị được đánh giá cử đại diện đi cùng đoàn để hướng dẫn trong quá trình đánh giá đơn vị mình.

- Đánh giá viên thực hiện các công việc dưới đây trong quá trình đánh giá:

+ Xem xét sự phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn Quản lý, của các tài liệu, văn bản trong Hệ thống quản lý chất lượng;

+ Xem xét các báo cáo đánh giá trước đây (nếu có) để theo dõi việc thực hiện hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa của các đơn vị được đánh giá;

+ Kiểm tra việc thấu hiểu Chính sách và Mục tiêu chất lượng, việc áp dụng các văn bản hiện hành của hệ thống;

+ Xem xét các dữ liệu, hồ sơ liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng;

+ Quan sát các công việc đang được thực hiện để đánh giá sự phù hợp của chúng với các văn bản đã quy định;

- Mọi bằng chứng được phát hiện trong quá trình đánh giá (bao gồm cả sự phù hợp hay không phù hợp) của Hệ thống quản lý chất lượng phải được đánh giá viên ghi lại vào biểu Ghi chép đánh giá (biểu **QT-28/M.03**). Sau khi tiến hành xong toàn bộ kế hoạch đánh giá, Đoàn đánh giá xem xét lại các điểm đã ghi nhận để xác định xem vấn đề nào được là không phù hợp, cần có hoạt động khắc phục; vấn đề nào cần cải tiến thông qua việc thực hiện hoạt động phòng ngừa. Những điểm không phù hợp phải lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa (biểu **QT-09/M.01 Bh:02**), các điểm kiến nghị cải tiến phải được lập thành văn bản theo biểu Các điểm lưu ý, (biểu **QT-28/M.04**). Mọi kiến nghị cải tiến và sự không phù hợp phải có sự thừa nhận của Trưởng đơn vị được đánh giá và được Trưởng đoàn đánh giá thông báo cho đơn vị được đánh giá tại cuộc họp kết thúc.

3.5. Báo cáo đánh giá:

- Kết thúc đánh giá, Đánh giá viên chuyển các kết quả đánh giá (Các điểm lưu ý theo biểu **QT-28/M.04**, phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa (biểu **QT-09/M.01Bh:02**) cho Trưởng đoàn đánh giá.

- Trưởng đoàn đánh giá lập Báo cáo tổng kết kết quả đánh giá nội bộ (theo biểu **QT-28/M.05**). Báo cáo đánh giá phải được lập thành 03 bộ: Ban Tiêu chuẩn giữ 01 bộ để theo dõi, Đại diện lãnh đạo về chất lượng giữ 01 bộ để theo dõi và báo cáo lãnh đạo Ban; Đơn vị được đánh giá giữ 01 bộ để thực hiện.

- Khi nhận được các kết quả đánh giá, phụ trách đơn vị có các điểm phải khắc phục và/hoặc phòng ngừa cùng với đoàn đánh giá thảo luận về các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa (nếu cần), thời gian hoàn thành.

3.6. Theo dõi:

- Đại diện lãnh đạo về chất lượng, người tổ chức việc đánh giá chất lượng nội bộ và Ban Tiêu chuẩn có trách nhiệm tiếp tục theo dõi việc thực hiện các hành động khắc phục hoặc phòng ngừa từ kết quả đánh giá.

- Hoạt động tiếp theo sau đợt đánh giá:

+ Các đơn vị được đánh giá tổ chức thực hiện các hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa tuân theo các quy định tại Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa - **QT-09**, Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa (biểu **QT-09/M.01**) cho đánh giá viên đề nộp Trưởng đoàn đánh giá đúng thời gian đã qui định.

+ Trên cơ sở các báo cáo nhận được, Trưởng đoàn đánh giá kết hợp với các đánh giá viên - người đã phát hiện vấn đề tiến hành xem xét, xác nhận hiệu lực thực hiện các hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa của đơn vị có vấn đề.

+ Trong trường hợp việc thực hiện các hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa thiếu hiệu lực, Trưởng đoàn đánh giá ghi rõ nhận xét và tùy theo mức độ vấn đề tồn tại mà Trưởng đoàn đánh giá quyết định lập bổ sung Báo cáo sự không phù hợp mới hay kiến nghị các điểm cải tiến mới - thời gian lập bổ sung chính là thời gian ngay sau khi xem xét. Nếu các đơn vị nào không tuân thủ và đáp ứng yêu cầu thực hiện hành động khắc phục hoặc phòng ngừa thì Trưởng đoàn đánh giá phải báo ngay cho Đại diện lãnh đạo về chất lượng. Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm xem xét và trình Giám Đốc xử lý.

- Hồ sơ đánh giá sau khi hoàn thành phải được chuyển đến công chức pháp chế lưu giữ bản chính, các bản sao đều được huỷ bỏ an toàn. Khi cần thiết, các đơn vị có thể sao chụp để tham khảo.

- Đại diện lãnh đạo về chất lượng xem xét hiệu quả của các hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa trong việc ngăn ngừa xảy ra hoặc tái diễn sự không phù hợp.

- Kết quả đánh giá nội bộ và các hoạt động khắc phục hoặc phòng ngừa phải được Đại diện lãnh đạo báo cáo để xem xét tại cuộc họp xem xét của lãnh đạo kế sau đó.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá nội bộ	Ban ISO	Theo trình tự thời gian	02 năm
2	Kế hoạch đánh giá nội bộ			
3	Ghi chép đánh giá			

4	Các điểm lưu ý	Ban ISO các đơn vị		
5	Báo cáo tổng kết đánh giá			
6	Phiếu yêu cầu hành động phòng ngừa			

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

5. PHỤ LỤC :

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Chương trình đánh giá nội bộ	QT-28/M.01
2	Kế hoạch đánh giá nội bộ	QT-28/M.02
3	Ghi chép đánh giá	QT-28/M.03
4	Các điểm lưu ý	QT-28/M.04
5	Báo cáo tổng kết kết quả đánh giá nội bộ	QT-28/M.05

Chương X

QUY TRÌNH KIỂM KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này quy định trách nhiệm, nội dung kiểm soát sự không phù hợp được phát hiện trong hệ thống quản lý chất lượng tại Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban);

- Quy trình này áp dụng đối với tất cả các phòng chuyên môn và bộ phận áp dụng thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Sự không phù hợp: Bất kỳ công việc hoặc kết quả công việc nào trong quá trình thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của Ban được xác định là không đáp ứng với các yêu cầu (của khách hàng, của pháp luật hoặc các yêu cầu được quy định trong hệ thống quản lý chất lượng của Ban), kể cả khi sự không phù hợp đó còn trong phạm vi của Ban và cả sau khi chuyển giao công việc / kết quả cho khách hàng và các bên liên quan.

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát tài liệu:

QT-01.

- Quy trình kiểm soát hồ sơ:

QT-02.

- Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa: QT-09.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ quá trình: (xem trang sau)

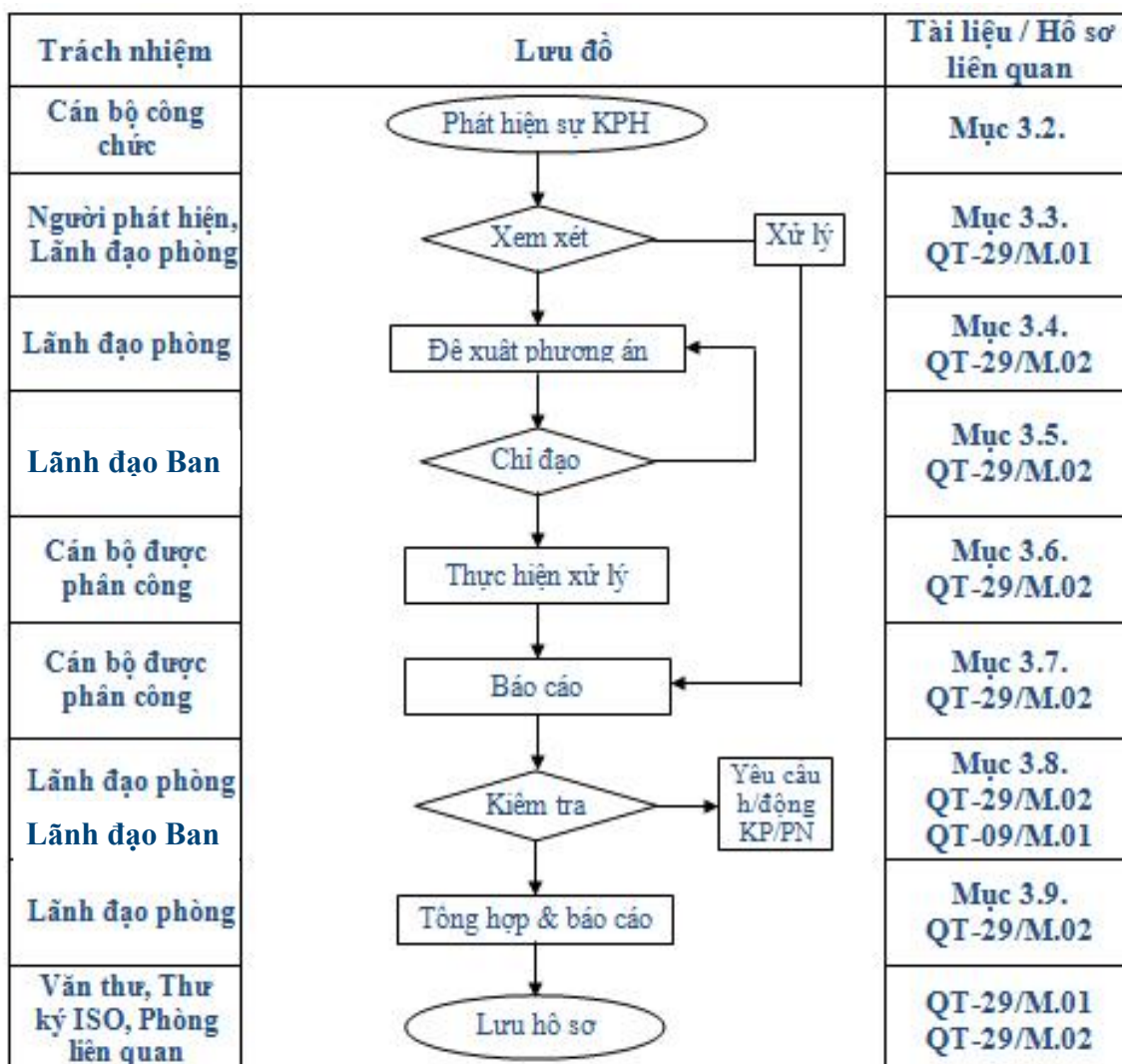
3.2. Phát hiện sự không phù hợp:

- Mọi cán bộ, công chức cơ quan Phòng TCHC Ban khi thực hiện công việc, nếu phát hiện có sự không phù hợp so với các quy định hiện hành, phát hiện những mâu thuẫn chồng chéo và những quy định không phù hợp trong lĩnh vực quản lý nhà nước đối với ngành Kinh tế Xây dựng, quản lý nhà nước các dịch vụ công, có trách nhiệm xem xét sự không phù hợp đó.

3.3. Xem xét:

- Việc phát hiện sự không phù hợp quy định tại điểm 3.2. Trường hợp sự không phù hợp được phát hiện có thể xử lý được ngay một cách đơn giản, nếu thuộc phạm vi xử lý của cán bộ, công chức phát hiện thì cán bộ, công chức đó phải có những hành động ngăn chặn ngay và kịp thời báo cáo Lãnh đạo phòng để tiến hành xử lý. Kết thúc xử lý phải lưu lại những bằng chứng về hành động xử lý tại phòng. Cán bộ thực hiện có trách nhiệm cập nhật vào Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp (theo biểu mẫu QT-29/M.01).

(Lưu đồ quá trình)



3.4. Đề xuất phương án:

- Đối với các sự không phù hợp có bản chất, tần suất, mức độ ảnh hưởng lớn đến các hoạt động của Ban hoặc cần có ý kiến chỉ đạo xử lý của Lãnh đạo Ban, sau khi phát hiện sự không phù hợp hoặc vướng mắc trong quá trình giải quyết công việc theo chức năng, cán bộ có liên quan báo cáo Lãnh đạo phòng (theo biểu mẫu QT-29/M.02) và đề xuất phương án xử lý. Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xem xét, nếu vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng thì phân công cán bộ, công chức thực hiện. Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giám sát và kiểm tra kết quả xử lý;

- Trường hợp vượt quá chức năng và nhiệm vụ của phòng, Lãnh đạo phòng có trách nhiệm báo cáo ngay sự không phù hợp với Lãnh đạo Ban chỉ đạo xử lý công việc không phù hợp theo các quy trình chuyên môn nghiệp vụ tương ứng của Ban. Nội dung trình bày sự không phù hợp được mô tả trong Báo cáo sự không phù hợp (theo biểu mẫu QT-29/M.02) hoặc có thể kèm theo công văn giải trình.

3.5. Xem xét và chỉ đạo thực hiện:

- Tùy theo nội dung của từng vấn đề không phù hợp, Lãnh đạo Ban có thể triệu tập cuộc họp giữa các phòng liên quan để giải quyết hoặc giao một phòng làm đầu mối.

- Nội dung kết luận của các cuộc họp hoặc ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ban cần được ghi cụ thể trong Báo cáo sự không phù hợp (theo biểu mẫu QT-29/M.02) hoặc ghi trong công văn đề nghị.

3.6. Thực hiện:

- Tùy theo phạm vi ảnh hưởng, bản chất, mức độ và nguyên nhân của vấn đề không phù hợp hoặc vướng mắc, Lãnh đạo phòng liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các biện pháp xử lý theo chỉ đạo của Lãnh đạo Ban theo một hoặc một số trong các hướng sau:

+ Loại bỏ sự không phù hợp đối với công việc hoặc kết quả công việc liên quan;

+ Chấp nhận khi có sự phê duyệt của Giám Đốc hoặc của khách hàng, nhưng phải đảm bảo vẫn tuân thủ các yêu cầu pháp luật liên quan;

+ Huỷ bỏ công việc, kết quả công việc không phù hợp.

3.7. Báo cáo:

- Lãnh đạo phòng và cán bộ, công chức được phân công thực hiện xử lý sự không phù hợp có trách nhiệm tiến hành đúng thời hạn quy định.

- Kết thúc việc xử lý, cán bộ thực hiện có trách nhiệm báo cáo với Lãnh đạo phòng hoặc Lãnh đạo Ban về kết quả xử lý.

3.8. Kiểm tra:

- Lãnh đạo phòng thực hiện việc xử lý sự không phù hợp có trách nhiệm kiểm tra hoặc phân công cán bộ, công chức kiểm tra kết quả xử lý sản phẩm không phù hợp.

- Trường hợp sự không phù hợp là nghiêm trọng, có thể dẫn đến sự phàn nàn, khiếu nại của khách hàng, hoặc xét thấy có khả năng tái diễn hoặc nguy cơ tiềm ẩn cao, lãnh đạo phòng liên quan phải đồng thời yêu cầu thực hiện các hành động khắc phục – phòng ngừa theo quy định tại Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa QT-09 (theo biểu mẫu QT-09/M.01).

3.9. Tổng hợp và báo cáo:

- Lãnh đạo phòng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết sự không phù hợp và các hành động cần thực hiện tiếp theo hoặc các khuyến nghị trong các cuộc họp giao ban định kỳ của Ban và các cuộc họp xem xét định kỳ của Lãnh đạo về Hệ thống Quản lý chất lượng.

- Nhằm tổng hợp, rút kinh nghiệm về các sai sót và vướng mắc thường gặp, Lãnh đạo phòng chịu trách nhiệm phân công cán bộ ghi lại các vấn đề không phù hợp, vướng mắc vào Sổ theo dõi sự không phù hợp (theo biểu mẫu QT-29/M.01).

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Báo cáo sự không phù hợp	Thư ký ISO, Các phòng	Theo trình tự thời gian	01 năm
2	Sổ theo dõi sự không phù hợp	Các phòng		Liên tục

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT-02**

5. PHỤ LỤC :

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Sổ theo dõi sự không phù hợp	QT-29/M.01
2	Báo cáo sự không phù hợp	QT-29/M.02

Chương XI

QUY TRÌNH THU THẬP, PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ ĐÁNH GIÁ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Văn bản này qui định nội dung, cách thức tiến hành các công việc thu thập, phân tích dữ liệu phục vụ hoạt động cải tiến và đánh giá sự thoả mãn khách hàng để nâng cao hiệu lực và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng của Ban QLDA phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là Ban) nhằm không ngừng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Quy trình này áp dụng đối với tất cả các phòng và bộ phận thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Ban.

2. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- Các thuật ngữ, định nghĩa có liên quan được sử dụng.

2.2. Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát tài liệu: QT-01.
- Quy trình kiểm soát hồ sơ: QT-02.
- Quy trình quản lý thông tin: QT-03.
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa: QT-09.
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp: QT-29.

3. NỘI DUNG:

3.1. Lưu đồ quá trình:

3.2. Xác định thông tin dữ liệu cần thu thập:

- Các thông tin về kết quả công việc và dịch vụ hành chính của Ban.
- Các thông tin về sự không phù hợp xảy ra trong các quá trình làm việc.
- Các thông tin về sự thoả mãn của khách hàng, bao gồm cả khiếu nại về dịch vụ hành chính của Ban.

- Các nội dung khác, tùy theo tình hình áp dụng, duy trì HTQLCL trong từng thời kỳ, Đại diện lãnh đạo xác định cụ thể các thông tin, dữ liệu và phân công trách nhiệm thu thập để phục vụ công tác quản lý.

3.3. Thu thập thông tin (lưu đồ, xem trang sau):

Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu / Hồ sơ liên quan
Người được phân công	<pre> graph TD A([Thu thập thông tin]) --> B[Tổng hợp thông tin] B --> C[Phân tích đánh giá] C --> D{Xem xét kết quả đánh giá} D -- Đạt --> E([Thực hiện KP-PN]) D -- Không đạt --> A </pre>	Mục 3.3 QT-30/M.01 QT-30/M.02
Người được phân công		Mục 3.4 QT-30/M.03
Trưởng đơn vị Người được phân công		Mục 3.5
Lãnh đạo Ban		Mục 3.6
Theo Quy trình QT-09		Mục 3.7 QT-09

3.3.1. Thông tin về kết quả công việc:

- Định kỳ hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, năm: các đơn vị chuyên môn tiến hành tổng hợp số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ giải quyết đúng hạn, số hồ sơ trễ hẹn, nguyên nhân trễ hẹn... theo báo cáo công tác định kỳ (QT06/M.04) gửi Phòng TCHC tập hợp để báo cáo Lãnh đạo Ban.

- Ngoài ra, tùy theo thời điểm và mục đích xem xét, Lãnh đạo Ban yêu cầu phòng chuyên môn thống kê và tổng hợp kết quả thực hiện giải quyết công việc về lĩnh vực do phòng mình phụ trách.

3.3.2. Thông tin về sự không phù hợp xảy ra trong quá trình làm việc:

- Khi phát hiện có sự không phù hợp xảy ra, các phòng chuyên môn thống kê và tổng hợp tất cả hồ sơ theo dõi, xử lý sự không phù hợp trong thời gian qua (được xác lập theo quy định tại Quy trình kiểm soát sự không phù hợp QT-29).

3.3.3. Thông tin về sự thoả mãn của khách hàng:

- Tất cả cán bộ công chức của Ban trong quá trình triển khai thực hiện công việc phải thường xuyên nắm bắt các thông tin phản hồi từ tổ chức, cá nhân để qua đó xác định được mức độ thoả mãn của khách hàng.

- Các phương pháp thu thập thông tin thông qua các hình thức như sau:

- + Tiếp nhận ý kiến phản ánh trực tiếp của khách hàng;
- + Tiếp nhận các văn bản phản hồi của khách hàng thông qua phương tiện thông tin, qua đường bưu điện;
- + Tổ chức khảo sát đánh giá sự thoả mãn của các nhóm khách hàng theo phương pháp Phiếu khảo sát;
- + Dùng Phiếu khảo sát để thu thập ý kiến của khách hàng tại văn thư;
- + Thông qua xu hướng tăng/giảm số lượng và tính chất nghiêm trọng của các khiếu nại, tố cáo.

- Khi có ý kiến phản ánh từ khách hàng đối với các lĩnh vực hoạt động của Ban, cán bộ được phân công phụ trách từng lĩnh vực trực tại tổ văn thư có trách nhiệm ghi nhận vào Sổ ghi nhận ý kiến góp ý của khách hàng (biểu QT-30/M.01).

- Các phòng chuyên môn thống kê thông tin về ý kiến góp ý của khách hàng trong quá trình giải quyết công việc từ từ đơn vị mình và thể hiện trong báo cáo công tác định kỳ.

- Khi cần thiết Lãnh đạo Ban chỉ đạo tổ chức đợt khảo sát ý kiến khách hàng về hoạt động dịch vụ của Ban thông qua Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng (biểu QT-30/M.02). Thời gian, hình thức, đối tượng và phạm vi do Phòng TCHC dự kiến. Đối tượng khảo sát phải bao gồm các tổ chức/cá nhân có sử dụng nhiều dịch vụ hành chính của Ban với phương châm tập trung tùy theo mục đích và phạm vi từng đợt.

- Trong quá trình tiếp xúc làm việc với khách hàng tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả, cán bộ tiếp nhận gửi Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng

(biểu QT-30/M.02) cho khách hàng để khảo sát ý kiến, mỗi lĩnh vực ít nhất là 10 phiếu/năm.

3.3.4. Về các nội dung khác:

- Việc thu thập các thông tin dữ liệu thông qua hệ thống hồ sơ/biểu mẫu tại Ban.

- Đối với những thông tin và dữ liệu khác, phòng có liên quan có trách nhiệm xây dựng biểu mẫu mới phục vụ cập nhật các thông tin dữ liệu thu thập được. Biểu mẫu phải thể hiện được các yêu cầu sau (Nội dung và cách trình bày tránh việc ghi chép lại cho người xử lý thông tin):

- + Nói rõ thông tin cần thu thập,
- + Địa điểm, thời gian, tần suất, trách nhiệm thu thập,
- + Việc xây dựng biểu mẫu phải tuân thủ qui định của Quy trình kiểm soát tài liệu QT-01.

3.4. Tổng hợp thông tin:

- Đối với thông tin về kết quả công việc và dịch vụ hành chính: Kết quả tổng hợp thông tin được cập nhật thông qua biểu mẫu QT-30/M.03 hoặc được thể hiện bằng văn bản báo cáo phù hợp với loại thông tin dữ liệu được thu thập.

- Đối với thông tin về sự không phù hợp: Kết quả tổng hợp thông tin được cập nhật thông qua biểu mẫu QT-30/M.03.

- Đối với thông tin về sự thoả mãn khách hàng: Kết thúc mỗi đợt khảo sát ý kiến khách hàng hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo Ban, Phòng TCHC có trách nhiệm thống kê và tổng hợp thông tin về kết quả khảo sát ý kiến khách hàng, về ý kiến góp ý và về khiếu nại của khách hàng đối với dịch vụ hành chính của toàn Ban (theo biểu mẫu QT-30/M.03).

3.5. Phân tích đánh giá:

- Sau khi tổng hợp, Đại diện lãnh đạo, trưởng các phòng tiến hành xem xét, tổ chức phân tích nội dung.

- Tuỳ thuộc vào đặc trưng, tính chất và mục đích sử dụng kết quả phân tích, phòng có liên quan sử dụng các công cụ thống kê để xử lý, phân tích thông tin, dữ liệu thu được nhằm xác định nguyên nhân và các yếu tố tác động.

- Dựa vào kết quả đã được phân tích, từng phòng được phân công phải nhận xét, đánh giá kết quả công việc; xác định các yếu tố tác động và đưa ra những giải pháp, kiến nghị để có biện pháp xử lý, khắc phục các tồn tại thuộc lĩnh vực phòng mình quản lý một cách nhanh nhất theo nội dung thông tin phản ánh ghi nhận được, nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả công việc và trình Đại diện lãnh đạo xem xét.

3.6. Xem xét kết quả đánh giá:

- Các kết quả xử lý, phân tích được báo cáo trong các cuộc họp xem xét lãnh đạo định kỳ hoặc đột xuất, tuân theo qui định tại mục 3.4 thuộc Quy trình quản lý thông tin QT-03.

3.7. Thực hiện khắc phục, phòng ngừa:

- Lãnh đạo phòng có liên quan xem xét tần suất, bản chất, mức độ của vấn đề để cân nhắc và tiến hành thực hiện hành động khắc phục, tuân theo quy định tại Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa QT-09.

4. HỒ SƠ:

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời gian lưu
1	Sổ ghi nhận ý kiến góp ý của khách hàng	Các phòng		Liên tục
2	Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng	Phòng TCHC	Theo trình tự thời gian	02 năm
3	Phiếu tổng hợp thông tin	Các phòng		
4	Hồ sơ liên quan phát sinh	Phòng liên quan		

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-02

5. PHỤ LỤC:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Sổ ghi nhận ý kiến góp ý của khách hàng	QT-30/M.01
2	Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng	QT-30/M.02
3	Phiếu tổng hợp thông tin	QT-30/M.03

Chương XII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức hành chính có trách nhiệm thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các Quy trình làm việc nội bộ trong cơ quan.

2. Các Trưởng, Phó phòng chuyên môn có trách nhiệm kiểm tra nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý nghiêm túc thực hiện Quy trình này.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có điểm nào chưa phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan sẽ được xem xét điều chỉnh, bổ sung./.

GIÁM ĐỐC