

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022



MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

--	--	--	--	--

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của Sở, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CBCC, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN: Tiêu chuẩn Việt nam

5. NỘI DUNG

5.1 Giới thiệu chung Sở:

Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp UBND cấp tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh về bảo vệ và chăm sóc sức khỏe nhân dân.

Gồm Y Tế dự phòng, khám chữa bệnh, phục hồi chức năng, y dược học cổ truyền, thuốc phòng chữa bệnh cho người, mỹ phẩm ảnh hưởng đến sức khỏe con người, an toàn vệ sinh thực phẩm, trang thiết bị Y Tế, về các dịch vụ công thuộc ngành y tế; Thực hiện một số nhiệm vụ quyền hạn theo sự ủy quyền của UBND tỉnh và theo quy định của pháp luật. Sở Y tế chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Y tế.

*. Chức năng

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về y tế, bao gồm: Y tế dự phòng; khám bệnh; chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

*. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 5 năm, hàng năm; chương trình, đề án, dự án, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính và văn bản khác thuộc phạm vi thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh trong lĩnh vực y tế;

b) Dự thảo văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế;

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

c) Dự thảo văn bản quy định cụ thể điều kiện, tiêu chuẩn, chức danh đối với cấp Trưởng, Phó các tổ chức, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế; Trưởng phòng, Phó trưởng phòng Phòng Y tế thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo quyết định, chỉ thị cá biệt và các văn bản khác thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực y tế ở địa phương;

b) Dự thảo quyết định thành lập, sáp nhập, chia tách, giải thể các tổ chức, cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế theo quy định của pháp luật;

c) Dự thảo các văn bản quy định mối quan hệ giữa Sở Y tế với các Sở, ban, ngành, cơ quan thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố về công tác y tế ở địa phương; giữa Phòng Y tế với các đơn vị, tổ chức có liên quan về công tác y tế trên địa bàn huyện;

d) Dự thảo chương trình, giải pháp huy động, phối hợp liên ngành trong phòng, chống dịch bệnh, an toàn thực phẩm, dân số - kế hoạch hóa gia đình và công tác y tế khác ở địa phương.

3. Tham mưu và tổ chức thực hiện công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; rà soát, hệ thống hóa, kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật, phổ biến, giáo dục pháp luật, theo dõi tình hình thi hành pháp luật, kiểm tra việc thực hiện pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án về y tế thuộc phạm vi quản lý của Sở Y tế ở địa phương theo quy định của pháp luật.

4. Xác nhận nội dung quảng cáo đối với các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đặc biệt thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Y tế theo quy định của pháp luật.

5. Về truyền thông, giáo dục sức khỏe:

a) Tổ chức triển khai thực hiện công tác truyền thông, giáo dục nâng cao sức khỏe;

b) Làm đầu mối cung cấp thông tin cho báo chí, người dân về công tác y tế ở địa phương.

6. Về y tế dự phòng:

a) Chỉ đạo, hướng dẫn, đánh giá việc thực hiện quy định chuyên môn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về phòng, chống bệnh truyền nhiễm; HIV/AIDS; dự phòng và điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện; bệnh không lây nhiễm; bệnh nghề nghiệp, tai nạn thương tích; sức khỏe môi trường, sức khỏe trường học, vệ sinh và sức khỏe lao động; dinh dưỡng cộng đồng; kiểm dịch y tế biên giới; hóa chất, chế phẩm diệt côn trùng, diệt khuẩn dùng trong lĩnh vực gia dụng và y tế trên địa bàn tỉnh;

b) Chỉ đạo, tổ chức giám sát bệnh truyền nhiễm, bệnh không lây nhiễm, bệnh chưa rõ nguyên nhân, phát hiện sớm và xử lý các bệnh truyền nhiễm gây dịch; thực hiện thông báo tình hình dịch theo quy định của pháp luật; tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố dịch và hết dịch theo quy định của pháp luật;

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

c) Chỉ đạo, tổ chức thực hiện việc tiêm chủng vắc xin và sử dụng sinh phẩm y tế cho các đối tượng theo quy định của pháp luật; tổ chức tiếp nhận hồ sơ, cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện tiêm chủng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

d) Cấp, cấp lại, thu hồi giấy chứng nhận an toàn sinh học đối với các phòng xét nghiệm theo quy định của pháp luật;

đ) Làm đầu mối về công tác phòng chống tác hại của thuốc lá, phòng chống tác hại của lạm dụng rượu, bia và đồ uống có cồn trên địa bàn tỉnh;

e) Thường trực Ban Chỉ đạo phòng chống dịch, phòng chống HIV/AIDS của tỉnh.

7. Về khám bệnh, chữa bệnh và phục hồi chức năng:

a) Chỉ đạo, hướng dẫn, theo dõi việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy định chuyên môn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, giám định y khoa, giám định pháp y, giám định pháp y tâm thần theo phân cấp quản lý và theo phân tuyến kỹ thuật;

b) Cấp, cấp lại, đình chỉ, thu hồi chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh và cấp, cấp lại, điều chỉnh, đình chỉ, thu hồi giấy phép hoạt động đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và cơ sở điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế theo quy định của pháp luật;

c) Cho phép các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới theo quy định của pháp luật.

8. Về y dược cổ truyền:

a) Tổ chức thực hiện việc kế thừa, phát huy, kết hợp y dược cổ truyền với y dược hiện đại trong phòng bệnh, khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, đào tạo cán bộ, nghiên cứu khoa học và sản xuất thuốc y dược cổ truyền tại địa phương;

b) Chỉ đạo, hướng dẫn, theo dõi việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy định chuyên môn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng bằng y dược cổ truyền trên địa bàn tỉnh theo phân cấp;

c) Cấp, cấp lại, đình chỉ, thu hồi chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh bằng y học cổ truyền và cấp, cấp lại, điều chỉnh, đình chỉ, thu hồi giấy phép hoạt động đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bằng y học cổ truyền theo quy định của pháp luật.

9. Về dược và mỹ phẩm:

a) Hướng dẫn triển khai và giám sát chất lượng thuốc, mỹ phẩm trên địa bàn. Chỉ đạo, theo dõi việc thu hồi thuốc theo quy định;

b) Chỉ đạo, triển khai công tác quản lý kinh doanh thuốc, hành nghề dược (cấp, đình chỉ, thu hồi chứng chỉ hành nghề dược), cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc, cấp số công bố mỹ phẩm theo đúng quy định của pháp luật;

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

c) Thực hiện quản lý giá thuốc, đấu thầu thuốc theo quy định của pháp luật;

d) Chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức thực hiện công tác được bệnh viện và các nhiệm vụ khác theo đúng thẩm quyền được phân cấp.

10. Về an toàn thực phẩm:

a) Chủ trì, xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành quy chuẩn kỹ thuật địa phương về an toàn thực phẩm đối với các sản phẩm thực phẩm đặc thù của địa phương theo quy định của pháp luật;

b) Giám sát chất lượng sản phẩm và các cơ sở sản xuất, kinh doanh phụ gia thực phẩm, chất hỗ trợ chế biến, dụng cụ chứa đựng, vật liệu bao gói, nước uống đóng chai, nước khoáng thiên nhiên, thực phẩm chức năng, thực phẩm tăng cường vi chất dinh dưỡng và các thực phẩm khác trên địa bàn theo phân cấp của Bộ Y tế;

c) Tổ chức tiếp nhận bản công bố hợp quy hoặc xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm; cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm, xác nhận kiến thức về an toàn thực phẩm đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, cơ sở sản xuất, kinh doanh các sản phẩm thực phẩm theo quy định của pháp luật;

d) Quản lý an toàn thực phẩm trên địa bàn; quản lý điều kiện bảo đảm an toàn đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm nhỏ lẻ, thức ăn đường phố, cơ sở kinh doanh, dịch vụ ăn uống, an toàn thực phẩm tại các chợ trên địa bàn và các đối tượng theo phân cấp quản lý;

đ) Thường trực Ban Chỉ đạo liên ngành về an toàn thực phẩm tại địa phương.

11. Về trang thiết bị và công trình y tế:

Hướng dẫn, đánh giá việc thực hiện các quy định của pháp luật về trang thiết bị và công trình y tế.

12. Về dân số - kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản:

a) Tổ chức thực hiện hệ thống chỉ tiêu, chỉ báo thuộc lĩnh vực dân số - kế hoạch hóa gia đình; chỉ đạo, hướng dẫn các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, quy trình chuyên môn, nghiệp vụ về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình;

b) Tổ chức thực hiện và hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện chính sách, chương trình, đề án, dự án, mô hình liên quan đến lĩnh vực dân số - kế hoạch hóa gia đình và chăm sóc sức khỏe sinh sản;

c) Quyết định cho phép thực hiện kỹ thuật xác định lại giới tính, thực hiện kỹ thuật hỗ trợ sinh sản theo quy định của pháp luật;

d) Thường trực Ban Chỉ đạo về công tác dân số - kế hoạch hóa gia đình của tỉnh.

13. Về bảo hiểm y tế:

Tham mưu, chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm y tế.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

14. Về đào tạo nhân lực y tế:

a) Tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực y tế và chính sách phát triển nguồn nhân lực y tế trên địa bàn tỉnh;

b) Quản lý cơ sở đào tạo nhân lực y tế theo sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

15. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước đối với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân; hướng dẫn và kiểm tra hoạt động đối với các hội và tổ chức phi chính phủ tham gia hoạt động trong lĩnh vực y tế ở địa phương theo quy định của pháp luật.

16. Triển khai thực hiện chương trình cải cách hành chính về lĩnh vực y tế theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính nhà nước của Ủy ban nhân dân tỉnh.

17. Thực hiện hợp tác quốc tế trong lĩnh vực y tế theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

18. Chịu trách nhiệm hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở Y tế đối với Phòng Y tế thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

19. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật và công nghệ; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn nghiệp vụ về lĩnh vực y tế.

20. Kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong lĩnh vực y tế theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

21. Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các tổ chức thuộc Sở phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y tế; quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và mối quan hệ công tác của các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở theo hướng dẫn chung của Bộ Y tế, Bộ Nội vụ và các Bộ liên quan và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

22. Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

23. Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

24. Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

25. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Y tế.

26. Thực hiện một số nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao và theo quy định của pháp luật.

***. Cơ cấu tổ chức và biên chế**

1. Lãnh đạo Sở:

a) Sở Y tế có Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc;

b) Giám đốc Sở Y tế là người đứng đầu Sở Y tế, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và trước pháp luật về thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn quản lý nhà nước về lĩnh vực y tế trên địa bàn tỉnh; chịu trách nhiệm báo cáo công tác trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ trưởng Bộ Y tế; báo cáo trước Hội đồng nhân dân tỉnh, trả lời kiến nghị của cử tri, chất vấn của đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

c) Phó Giám đốc Sở Y tế là người giúp Giám đốc Sở Y tế chỉ đạo một số mặt công tác, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Y tế và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Giám đốc Sở Y tế vắng mặt, một Phó Giám đốc Sở Y tế được Giám đốc Sở Y tế ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Sở;

d) Việc bổ nhiệm Giám đốc Sở và Phó Giám đốc Sở do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo tiêu chuẩn chức danh do Bộ Y tế ban hành và theo quy định của pháp luật. Giám đốc, Phó Giám đốc Sở Y tế không kiêm nhiệm chức danh Trưởng của đơn vị cấp dưới có tư cách pháp nhân (trừ trường hợp văn bản có giá trị pháp lý cao hơn quy định khác)

đ) Việc miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện các chế độ, chính sách đối với Giám đốc Sở Y tế và Phó Giám đốc Sở Y tế do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật;

e) Giám đốc Sở Y tế quyết định hoặc trình cơ quan có thẩm quyền quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các tổ chức, cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh, theo tiêu chuẩn chức danh do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

2. Các tổ chức tham mưu tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ:

a) Văn phòng

b) Thanh tra

c) Phòng Tổ chức cán bộ

d) Phòng Nghiệp vụ Y

đ) Phòng Nghiệp vụ Dược

e) Phòng Kế hoạch - Tài chính

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

f) Phòng Quản lý hành nghề Y, Dược tư nhân

3. Các đơn vị trực thuộc, đơn vị sự nghiệp công lập

5.2 Giới thiệu chung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	Sở bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	Sở bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến HTQLCL để áp dụng
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 9000:2015
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	Khi hoạch định HTQLCL, Sở tập trung nhận diện các vấn đề bên trong các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL, ví dụ như: - Vấn đề nội bộ: + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, Cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; ... - Vấn đề bên ngoài: + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; ... Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Sở tập trung: - Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý, các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan, các tổ chức/công dân...

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	- Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. - Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	Sở bám sát Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ để xác định phạm vi áp dụng, bao gồm: - Tập trung xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. - Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Sở nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của Sở. Tài liệu liên quan: Danh mục tài liệu Hệ thống QLCL (BM-01-01 QT-01)
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở. Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính như cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4, ứng dụng CNTT trong xử lý văn bản ... Sở tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành. Sở tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. Sở xác định và thiết lập các thủ tục, quy trình chuẩn (thông tin dạng văn bản) để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của Sở. Tài liệu liên quan: PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	*. Lãnh đạo Sở nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết: - Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	- Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh qua từng giai đoạn của Sở. - Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Sở. - Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Sở khi phù hợp. - Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình. - Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có. - Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống. - Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến. - Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ mọi CBCC, người lao động tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý. - Thúc đẩy cải tiến liên tục. - Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác trong Sở chứng minh năng lực, vai trò của lãnh đạo. *. Hướng vào tổ chức/cá nhân Với phương châm “tận tụy, trách nhiệm, sáng tạo, hiệu quả”, tập thể lãnh đạo, CBCC, người lao động Sở luôn định hướng và nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo: - Sở xác định rõ các yêu cầu của tổ chức/cá nhân, các yêu cầu của luật định và chế định. - Các rủi ro và các cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của dịch vụ hành chính công và ảnh hưởng đến khả năng Sở làm thỏa mãn tổ chức/cá nhân đều được xác định và giải quyết. - Thường xuyên duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn dịch vụ hành chính công.
5.2. Chính sách	Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Sở nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của CBCC, được công bố nhằm tạo niềm tin cho tổ chức/cá nhân, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBCC bám sát thực thi. Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại. Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng (CSCL)

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Lãnh đạo Sở phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong Sở. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc Lãnh đạo Sở xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm: 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành; 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý; 5. Đảm bảo sự hướng vào tổ chức/cá nhân trong toàn bộ cơ quan; 6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
---	--

6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Căn cứ vào “bối cảnh tổ chức”, Sở xem xét các rủi ro và các cơ hội khi thực hiện các hành động trong phạm vi HTQLCL, cũng như khi thực hiện hoặc cải tiến HTQLCL, đồng thời được xem xét liên quan đến các hoạt động thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công, cũng như xuyên suốt tất cả các hoạt động khác của HTQLCL. Sở thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định cách thức quản lý các rủi ro nhằm giảm thiểu khả năng xảy ra và tác động mà nó gây ra, và cách thức quản lý các cơ hội nhằm thúc đẩy khả năng xảy ra và lợi ích đem lại. Thủ tục dạng văn bản nhằm xác định các rủi ro và cơ hội và đưa ra hành động xử lý để: 1. Đảm bảo rằng HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự định; 2. Tăng cường các tác động mong muốn từ việc nhận diện các cơ hội; 3. Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn từ việc nhận diện các rủi ro; 4. Đạt được sự cải tiến; Các rủi ro của HTQLCL được xác định: 1. Từ việc nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	quan. 2. Từ việc nhận diện các bên quan tâm và các yêu cầu, mong đợi của họ bao gồm các yêu cầu luật định, chế định. 3. Từ việc nhận diện các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng; Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội: Sở hoạch định cách thức giải quyết các rủi ro và cơ hội liên quan đến HTQLCL bao gồm: 1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ quan. 2. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ yêu cầu mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL. 3. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các quá trình của HTQLCL. 4. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các yêu cầu pháp luật. Việc giải quyết các rủi ro và cơ hội được tích hợp vào các quá trình của HTQLCL hoặc các quá trình quản lý khác và hiệu lực của các hành động giải quyết này sẽ được đánh giá một cách thỏa đáng. Tài liệu liên quan: QT-02 Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL Lãnh đạo Sở xác định và thiết lập các mục tiêu chất lượng của Sở và các phòng chuyên môn, đảm bảo rằng: - Nhất quán với Chính sách chất lượng; - Đo lường được; - Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; - Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. Định kỳ, các phòng tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ... Tài liệu liên quan: PL.04 Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng
6.3. Hoạch định thay đổi	Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi/ lĩnh vực/ mức độ áp dụng... đối với hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo Sở chủ động lập và thực hiện kế hoạch thay đổi có liên quan. Nêu rõ mục đích của những thay đổi, xác định các ảnh hưởng cũng như cân nhắc đến nguồn lực,

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	đến việc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn, đến tính toàn vẹn của hệ thống quản lý chất lượng.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	Sở xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2. Con người	Lãnh đạo cao nhất Sở đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của Sở. Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: a) Chính sách chất lượng; b) Các mục tiêu chất lượng liên quan; c) Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	Sở cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết TTHC theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: a) Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan; b) Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm; c) Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin; Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Sở đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu tổ chức/cá nhân.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Kết quả của dịch vụ hành chính công là các văn bản hành chính và Sở cam kết xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết để đảm bảo cho các kết quả này luôn đúng và đáng tin cậy phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và yêu cầu của tổ chức/cá nhân, cụ thể: - Phân công những CBCC có năng lực để kiểm tra tiếp nhận tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. - Phân công các CBCC có năng lực và chuyên môn để thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức/cá nhân. - Kiểm soát chặt chẽ kết quả hành chính trước khi phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức/cá nhân.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	Sở cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: a) Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ. b) Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết. Khi thực hiện thay đổi cá nhu cầu và các xu hướng, Sở sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.
7.2. Năng lực	Sở đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ: 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBCC.
7.3. Nhận thức	Sở đảm bảo rằng CBCC sẽ nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng của Sở. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. Để thực hiện điều này cơ quan sẽ: 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	Sở đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm: 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của Hệ thống quản lý chất lượng. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCC. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản...
7.5. Thông tin dạng văn bản	Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. - Tài liệu yêu cầu đối với Hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng CBCC được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các thủ tục, quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	- Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. - Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. Tài liệu liên quan: QT-01 Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Sở thường xuyên hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của cơ quan xem mục 4.1; 4.2; 4.3; 4.4 ở trên và các nguồn lực, năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được nêu 6.1.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân	Sở thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức/cá nhân bao gồm: 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công; 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Sở sẽ nắm bắt: 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ; 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Khi các yêu cầu được xác định, Sở sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng: 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định; 2. Sở có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà cơ quan cung cấp; 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.
8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức/cá nhân), Sở sẽ có văn bản đề thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó, tổ chức/cá nhân, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung đào tạo có sự thay đổi này.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Sở không áp dụng điều này với lý do: Là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện theo các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Sở xác định bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Sở trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. 2. Mức độ đối với cái mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. 3. Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. Mua hàng: Sở đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của Sở. Loại hình và mức độ kiểm soát đối với các nhà cung cấp và hàng hóa mua vào phụ thuộc vào mức độ ảnh hưởng đối với quá trình cung cấp dịch vụ sau đó hoặc kết quả cuối cùng. Sở cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu. Sở cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	hàng hóa mua vào. Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức và/hoặc các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của Sở không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của Sở có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây: 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường phù hợp; 3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường; 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp; 5. Việc chỉ định những người có năng lực, bao gồm bất kỳ phẩm chất được yêu cầu nào; 6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của CBCC; Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả. Tài liệu liên quan: PL 02 Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (Theo thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính)
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	Sở đảm bảo các yêu cầu sau: 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu hệ thống quản lý chất lượng). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, Sở đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Sở sẽ phải thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	Sở sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra quá trình khác trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ, và bảo vệ.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của tổ chức/cá nhân thì Sở có trách nhiệm: - Khắc phục hậu quả. - Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức/cá nhân.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Sở xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích, hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng chuyên môn. - Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Sở phát hiện, cập nhật và xử lý kịp thời. Từng phòng chuyên môn khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	không phù hợp phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. Tài liệu liên quan: QT-04. Quy trình kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	Sở sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của tổ chức/cá nhân cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; 2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, cơ quan thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của tổ chức/cá nhân để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức/cá nhân không. Sở xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân (thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp công dân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân ...) Tài liệu liên quan: PL.03 Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân
9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ, Sở tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của tổ chức/cá nhân, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không. Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu quả và được duy trì. Tài liệu liên quan: QT-03 Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

	lý chất lượng
9.3. Xem xét của lãnh đạo	Lãnh đạo Sở tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, tổng kết định kỳ, đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến, và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. Tài liệu liên quan: QT-06 Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Sở phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, và cải tiến HTQLCL.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, các phòng liên quan phải: 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể đề xử lý hậu quả đó. 2. Phòng chuyên môn phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp. - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp. - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết); - Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết. - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra. Tài liệu liên quan: QT-05 Quy trình thực hiện hành động khắc phục

SỞ Y TẾ TỈNH HÒA BÌNH	BẢN MÔ TẢ Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 05/7/2022

10.3. Cải tiến liên tục	Sở thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. Tài liệu liên quan: QT-03 Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng QT-05 Quy trình thực hiện hành động khắc phục
--------------------------------	--

5.3 Phạm vi áp dụng

Phạm vi về tổ chức: Các phòng chuyên môn (Văn phòng Sở, Thanh tra Sở, Phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Nghiệp vụ Y, Phòng Nghiệp vụ Dược, Phòng Kế hoạch - Tài chính, Phòng Quản lý hành nghề y dược tư nhân).

Ghi chú: Các chi cục và đơn vị sự nghiệp không nằm trong phạm vi áp dụng

Phạm vi về hoạt động: Theo danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng BM-01-01 (QT-01).

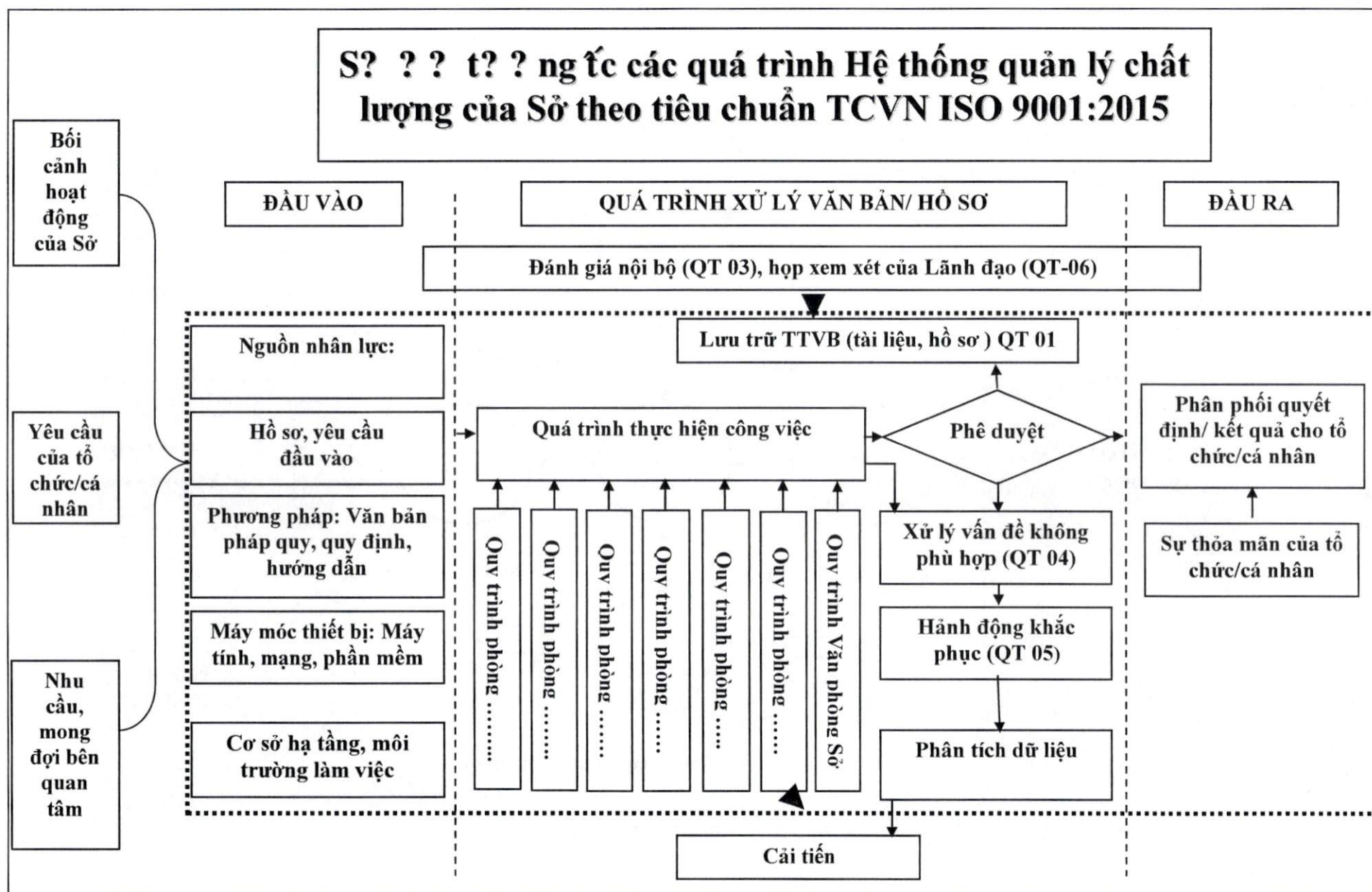
Điểm loại trừ không áp dụng: 8.3. Thiết kế và phát triển (được diễn giải tại mục 5.3 nêu trên)

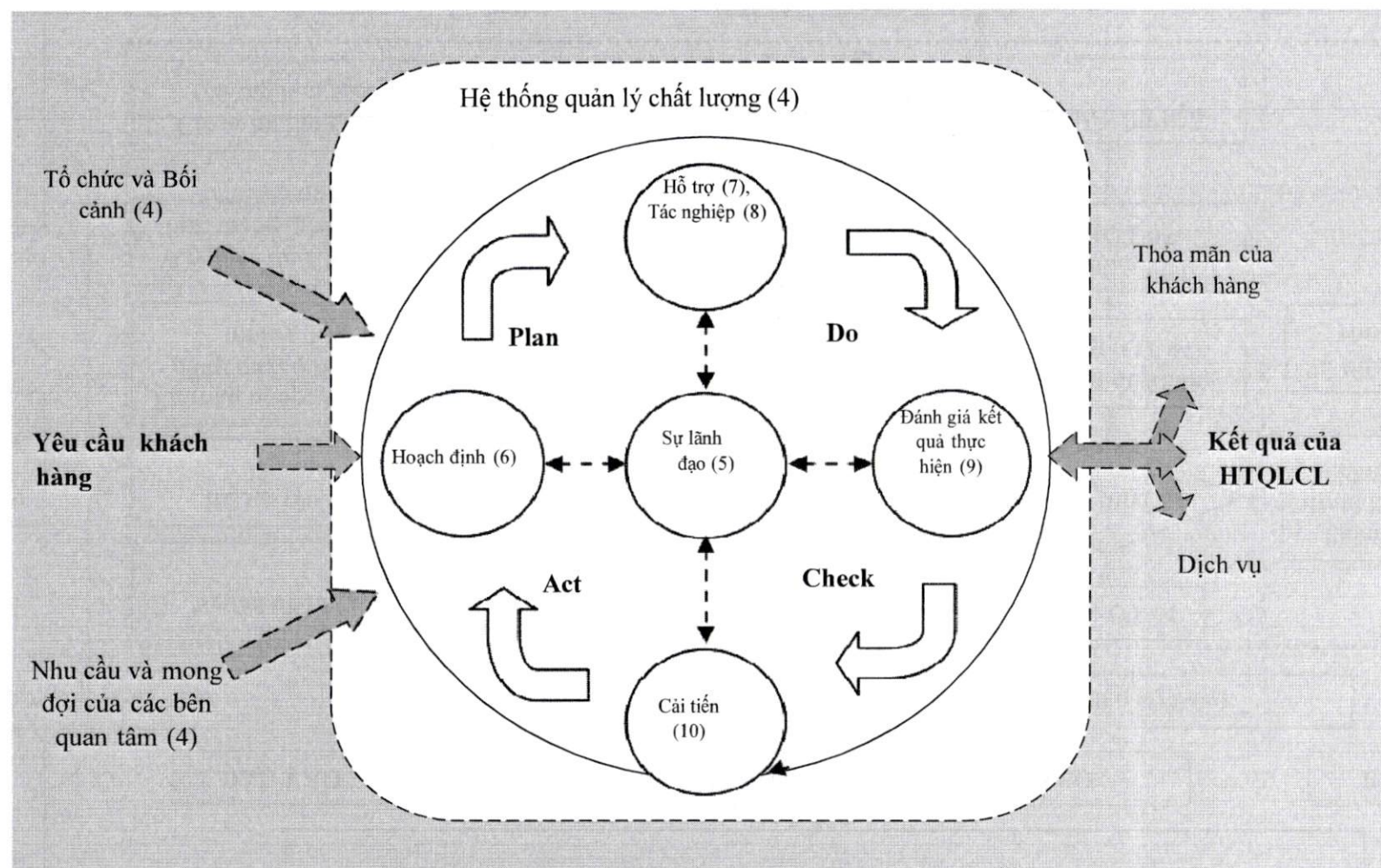
6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL 01	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng
2	PL 02	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
3	PL 03	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân
4	PL 04	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Theo quy định hiện hành
2	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân		3 năm
3	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm





PHỤ LỤC II

CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN**
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ..., phút, ngày ... tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu
mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÂN HÀNG/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số
điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu
điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là
biểu mẫu điện tử)

Ghi chú: Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

TÊN BỘ, NGÀNH/CẤP TỈNH/
CẤP HUYỆN
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ/
CẤP XÃ

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

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, (tên cơ quan, đơn vị) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu
điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
**TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG** (hoặc) **BỘ PHẬN**
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
.....				
.....				
.....				
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			

2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

TÊN CẤP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRA KẾT QUẢ

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

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

**SỞ Y TẾ
TỈNH HÒA BÌNH**

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

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Ông/Bà liên hệ để giải quyết công việc (thủ tục) gì?

.....

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông(□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Câu 1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)?

☐ Có ☐ Không

Câu 2. Thủ tục hành chính có được niêm yết công khai, đầy đủ?

☐ Có ☐ Không

Câu 3. Thành phần hồ Sơ/Phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định?

☐ Có ☐ Không (xin ghi rõ:.....)

Câu 4. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết?

☐ Có ☐ Không

Câu 5. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu?

☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn?

☐ Đúng hẹn ☐ Sớm hơn hẹn ☐ Trễ hẹn

Câu 7. Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác?

☐ Có ☐ Không

Câu 8. Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?

☐ Có ☐ Không

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng
Năm.....

I. Kết quả đã đạt được so với mục tiêu:

.....
.....
.....
.....

II. Kết quả chưa đạt được:

.....
.....
.....

Nguyên nhân, lý do ?

.....
.....
.....
.....

III. Vướng mắc phát sinh, đề xuất hỗ trợ (nếu có)

.....
.....
.....
.....

XÁC NHẬN CỦA ĐƠN VỊ BÁO CÁO	XÁC NHẬN CỦA BAN ISO
....., ngày tháng năm	<u>KẾT LUẬN:</u> ☐ ĐẠT ☐ KHÔNG ĐẠT KÝ XÁC NHẬN , ngày tháng năm
<i>Ý kiến chỉ đạo của Trưởng ban chỉ đạo ban ISO (nếu chưa đạt)</i>, ngày tháng năm	