




SỞ Y TẾ QUẢNG TRỊ
CHI CỤC AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TCVN ISO 9001:2015

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Ký mã hiệu : STCL
Ban hành/Sửa đổi: 01/00

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Hữu Đức Phó Trưởng phòng Tổng hợp	Lê Quốc Dũng Phó Chi cục trưởng	Hoàng Đình Ân Chi cục trưởng
Ngày ký	23/10/2024	25/10/2024	30/10/2024
Chữ ký			

MỤC LỤC
THEO DÕI BAN HÀNH/SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG
PHẦN 2: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN
QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

THEO DÕI BAN HÀNH, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Nội dung ban hành/ sửa đổi	Ban hành/Sửa đổi
30/10/2024	Ban hành lần đầu	01/00

DANH SÁCH PHÂN PHÁT

TT	Người/đơn vị lưu giữ	Ghi chú
1	Chi cục trưởng	File mềm (bản .Pdf)
2	Phó Chi cục trưởng	File mềm (bản .Pdf)
3	Phòng Tổng hợp	File mềm (bản .Pdf)
4	Phòng Nghiệp vụ	File mềm (bản .Pdf)

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng này là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; nêu cách thức để Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm tỉnh Quảng Trị đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo và cán bộ công chức của Chi cục làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Giới thiệu Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm tỉnh Quảng Trị

Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm (sau đây gọi là Chi cục) là tổ chức hành chính thuộc Sở Y tế, thực hiện chức năng giúp Giám đốc Sở Y tế tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ về vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

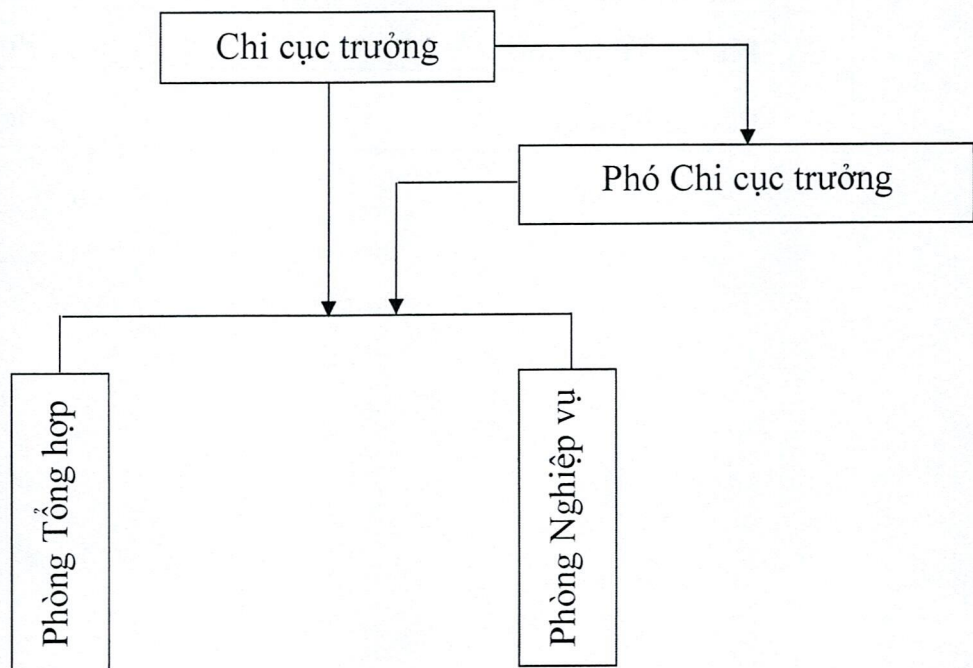
* Một số thông tin tóm tắt:

- Tên đơn vị: Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm tỉnh Quảng Trị
- Địa chỉ: Số 32 Trần Hưng Đạo, Phường 1, TP. Đông Hà, tỉnh Quảng Trị
- Điện thoại: 0233.3556727
- Email: chicucavstpqt@gmail.com
- Website: antoanthucpham.quangtri.gov.vn

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ

1.2.1. Sơ đồ tổ chức

SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC CHI CỤC AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM TỈNH QUẢNG TRỊ



1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ

1.2.2.1. Chức năng

1. Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm là tổ chức hành chính thuộc Sở Y tế, thực hiện chức năng giúp Giám đốc Sở Y tế tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ về vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

2. Chi cục có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu và tài khoản riêng được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước theo quy định của pháp luật; chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp về tổ chức, biên chế, hoạt động của Sở Y tế, đồng thời chịu sự hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của Cục An toàn thực phẩm thuộc Bộ Y tế.

1.2.2.2. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Tham mưu giúp Giám đốc Sở Y tế trình cấp có thẩm quyền ban hành các quyết định, chỉ thị, kế hoạch phát triển dài hạn, kế hoạch năm năm và quy chế phối hợp liên ngành trong lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm;

2. Trình Giám đốc Sở Y tế ban hành kế hoạch hằng năm, chương trình, đề án, dự án về vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh;

3. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách, chiến lược, kế hoạch, các chương trình mục tiêu, chương trình hành động, đề án, dự án đã được phê duyệt về vệ sinh an toàn thực phẩm;

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm đối với các cơ sở sản xuất, chế biến, kinh doanh thực phẩm và dịch vụ ăn uống theo phân cấp quản lý và xử lý vi phạm pháp luật về an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật; triển khai công tác phòng ngừa, khắc phục ngộ độc thực phẩm và các bệnh truyền qua thực phẩm trên địa bàn tỉnh;

5. Phối hợp với các đơn vị liên quan ở địa phương hướng dẫn, giám sát việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm theo chuỗi cung cấp thực phẩm từ sản xuất đến tiêu dùng;

6. Giúp Sở Y tế thực hiện nhiệm vụ Thường trực Ban Chỉ đạo liên ngành về an toàn thực phẩm tại địa phương;

7. Giúp Giám đốc Sở Y tế trong việc cấp, đình chỉ và thu hồi các giấy chứng nhận liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Y tế;

8. Tổ chức công tác thông tin, phổ biến kiến thức và pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn tỉnh;

9. Chỉ đạo, hướng dẫn về nghiệp vụ chuyên môn cho các tuyến; tập huấn kiến thức vệ sinh an toàn thực phẩm cho người sản xuất, chế biến, kinh doanh thực phẩm trên địa bàn tỉnh;

10. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định hiện hành;

11. Quản lý tổ chức, biên chế, tài chính, tài sản theo quy định của pháp luật;

12. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Sở Y tế giao.

PHẦN 2: 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/Hồ sơ
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	<p>Khi hoạch định hoặc có sự thay đổi về HTQLCL, Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm tỉnh Quảng Trị (sau đây gọi là Chi cục) sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL.</p> <p>* Vấn đề nội bộ:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cơ cấu tổ chức: <p>Lãnh đạo Chi cục gồm: Chi cục trưởng và Phó Chi cục trưởng. Các phòng chuyên môn gồm: 02 phòng là Phòng Tổng hợp và Phòng Nghiệp vụ (<i>Quyết định số 07/2024/QĐ-UBND ngày 10/4/2024 của UBND tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm thuộc Sở Y tế tỉnh Quảng Trị</i>).</p> <ul style="list-style-type: none">- Trang thiết bị, cơ sở vật chất: <p>Chi cục đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo;+ Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm)+ Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin) <p>Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none">- Nhân sự:

+ Yếu tố năng lực, nhận thức, chuyên môn, nghiệp vụ của nhân sự là vấn đề ảnh hưởng đến việc không đạt được các kết quả mong đợi của HTQLCL. Chi cục sẽ xây dựng hệ thống các quy trình thực hiện các hoạt động và tiến hành hoạt động đào tạo thường xuyên và đánh giá định kỳ năng lực của nhân sự thông qua kết quả thực hiện công việc.

+ Ngoài ra việc tự kiểm tra giám sát nội bộ hiệu quả còn yếu do đó khi thực thi HTQLCL Chi cục sẽ tăng cường phân công và triển khai hoạt động tự kiểm tra, giám sát, đánh giá nội bộ để đảm bảo tính kỷ luật, tính duy trì và tuân thủ theo các Quy trình, hướng dẫn đã được thiết lập,...

* Vấn đề bên ngoài:

- Môi trường pháp lý:

Chi cục đồng thời chịu sự quản lý về chuyên ngành của các lĩnh vực, do đó có rất nhiều văn bản quản lý nhà nước có ảnh hưởng chính tới hoạt động của Chi cục: chỉ trong khoảng thời gian ngắn nhưng số lượng văn bản nhà nước sửa đổi quản lý đối với ngành tương đối nhiều, đòi hỏi cơ quan phải có sự cập nhật thường xuyên, đáp ứng yêu cầu của luật định.

- Công nghệ:

Chi cục áp dụng công nghệ vào trong hoạt động sẽ thúc đẩy tính chuyên môn hóa cao, phục vụ tốt cho quá trình giải quyết công việc, đặt biệt đối với những thủ tục hành chính giải quyết liên thông.

- Văn hóa:

Xây dựng nội dung văn hóa trong Chi cục hướng đến sự công khai, minh bạch; thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm, kỷ cương của công chức, người lao động trong hoạt động công vụ; xây dựng mối quan hệ, lễ lối làm việc thật sự khoa học, hiệu quả,.. Thông qua đó, khơi dậy trong công chức, người lao động ý thức xã hội, thái độ trung thực, bảo vệ lợi ích hợp pháp của Nhà nước và công dân.

Các vấn đề bên trong và bên ngoài có thể được xem xét trong lần xem xét của Lãnh đạo hoặc trong cuộc họp giao của Chi cục hoặc tổng kết định kỳ của Chi cục. Nêu các yếu tố này có tác động đến HTQLCL hoặc kết quả dự kiến (Mục tiêu chất lượng) thì Lãnh đạo sẽ có các quyết định

	<p>điều chỉnh cho phù hợp (phân công công việc/quy trình thực hiện/biện pháp kiểm soát công việc).</p> <p>Hồ sơ: Thông báo xem xét của Lãnh đạo, Biên bản họp giao ban/tổng kết của Chi cục.</p>
<p>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</p>	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Chi cục cần:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: UBND tỉnh, các cơ quan quản lý có liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công (Sở Y tế, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường,...) 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL và có biện pháp xử lý phù hợp. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. <ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan quản lý nhà nước: Yêu cầu tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam. - Yêu cầu không ngừng nâng cao dịch vụ công với tổ chức và công dân. - Công chức, người lao động của Chi cục: công việc ổn định, được đảm bảo các quyền lợi theo pháp luật.
<p>4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng</p>	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của Chi cục được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền xử lý của Chi cục, theo các quyết định công bố bộ thủ tục hành chính do UBND thành phố tỉnh ban hành. 2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. 3. Cơ quan xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan.
<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các</p>	<ul style="list-style-type: none"> • HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của Chi cục. HTQLCL được thiết lập dựa trên các yêu cầu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 kết hợp

<p>quá trình của hệ thống</p>	<p>với yêu cầu quản lý của Chi cục trong từng giai đoạn. Chi cục lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: Phần mềm quản lý 1 cửa, 1 cửa liên thông, quản lý tài chính, nhân lực, quản lý hạ tầng, trang thiết bị,... sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi cục áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. Chi cục xác định các quá trình chính (cung cấp dịch vụ hành chính công, quá trình đo lường, đánh giá và cải tiến) và các quá trình hỗ trợ, xác định mối tương tác giữa các quá trình, phân công trách nhiệm cho các công chức để kiểm soát và vận hành công việc. Các quá trình được xác định đầu vào, đầu ra, các yếu tố có ảnh hưởng đến quá trình, nguồn lực thực hiện ... và được cụ thể thành các quy trình, hướng dẫn công việc tương ứng. Các quy trình, hướng dẫn công việc này được đo lường, xem xét cập nhật, thay đổi cho phù hợp với từng thời kỳ. • Chi cục phải duy trì thông tin dạng văn bản để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của Chi cục. <p>Tài liệu: Sơ đồ tương tác giữa các quá trình, hệ thống tài liệu của Chi cục (Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, các quy trình/ hướng dẫn công việc,...)</p>
<p>5. SỰ LÃNH ĐẠO</p>	
<p>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện thường xuyên việc cải tiến hiệu lực của hệ thống, Lãnh đạo Chi cục cam kết thực hiện các công việc sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL (phê duyệt tài liệu, đưa ra quyết định về xử lý sự không phù hợp, phê duyệt chương trình đánh giá nội bộ và kiểm soát đánh giá nội bộ, thực hiện xem xét của Lãnh đạo). 2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng

chiến lược và bối cảnh của Chi cục.

3. Đảm bảo rằng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Chi cục.
4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Chi cục khi phù hợp.
5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình (hoạch định và văn bản hóa các quá trình thành các quy trình/hướng dẫn công việc với đầy đủ các yếu tố của tiếp cận theo quá trình: đầu vào, đầu ra, các yếu tố có ảnh hưởng đến quá trình, dự phòng các rủi ro ...).
6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.
7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.
8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến (thông qua việc thiết lập các quy trình/hướng dẫn công việc và kiểm soát nó, đánh giá nội bộ định kỳ, sẵn sàng giải quyết các rủi ro, kiểm soát đầu ra không phù hợp, đo lường các quá trình, đảm bảo nguồn lực ...).
9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.
10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.
11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh sự lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm.

*** Hướng vào khách hàng**

- Đối với HTQLCL, Lãnh đạo Chi cục quán triệt tinh thần xem khách hàng làm trung tâm đến toàn thể CBCC, đảm bảo các nhu cầu và mong đợi của khách hàng được xác định, luôn tìm cách cải tiến để nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
- Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:
 1. Các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định được xác định rõ trước khi tiếp nhận cung cấp dịch vụ hành chính công.
 2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng Chi cục làm thỏa

	<p>mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết.</p> <p>3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.</p>
5.2. Chính sách chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> • Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của Chi cục xác lập và ban hành. Chính sách chất lượng được thiết lập dựa trên định hướng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Chi cục, phù hợp với định hướng của cấp trên và các đặc trưng của Chi cục. • Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được truyền đạt đến toàn thể CBCC và các bên quan tâm liên quan khi thích hợp. <p>Tài liệu: Chính sách chất lượng.</p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo Chi cục phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong Chi cục. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua các quyết định bổ nhiệm, quyết định/thông báo phân công công việc và quy chế làm việc của Chi cục. • Lãnh đạo Chi cục xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm đảm bảo các quá trình đã được xác lập được vận hành nghiêm túc, dễ dàng xác định sự không phù hợp và hành động khắc phục, đặt niềm tin vào CBCC và thúc đẩy họ cải tiến liên tục, tăng tính chuyên nghiệp trong thực thi công việc.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục tiến hành xác định các rủi ro có thể xảy ra và có biện pháp ứng phó. <ul style="list-style-type: none"> - Rủi ro đối với các quá trình: các rủi ro có thể xảy ra khi thực hiện các quá trình (quy trình/hướng dẫn công việc) được CBCC chuyên môn xác định, báo cáo cho lãnh đạo Chi cục. Nếu có thể phòng ngừa được thì thể hiện vào trong quy trình/hướng dẫn công việc đó. Nếu không thể phòng ngừa được thì đánh giá hậu quả và có biện pháp ứng phó (giảm thiểu rủi ro, chấp nhận rủi ro...). - Rủi ro đối với việc đạt được các Mục tiêu chất lượng hoặc hiệu quả của HTQLCL: Lãnh đạo Chi cục thường xuyên kiểm soát các quá trình (thông qua đánh giá nội bộ, ý kiến của khách hàng, kiểm soát sự không phù hợp...) nhằm đưa ra các quyết định/điều chỉnh kịp thời.

	<ul style="list-style-type: none"> • Khi xác định rủi ro, Lãnh đạo đảm bảo các yếu tố có liên quan đều được xem xét trước khi ra quyết định đối với các rủi ro đã xảy ra, sau khi thực hiện hành động khắc phục, Lãnh đạo xem xét có thể giải quyết hay không. • Các bảng đánh giá rủi ro và cơ hội được duy trì thường xuyên và cập nhật bổ sung khi có thay đổi hay thông tin mới. <p>Tài liệu: Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội</p>
<p>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, Lãnh đạo Chi cục thiết lập các mục tiêu chất lượng chung cho các hoạt động tại Chi cục, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhất quán với Chính sách chất lượng; 2. Đo lường được; 3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; 4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng. • Mục tiêu chất lượng có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ,.. • Định kỳ, Chi cục tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng, có thể thông qua các báo cáo hoạt động định kỳ, báo cáo sơ kết, tổng kết năm,...
<p>6.3. Hoạch định thay đổi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi thấy phải có sự thay đổi nào đó đối với HTQLCL (phạm vi áp dụng, quy trình làm việc, các quá trình mới, thay đổi nguồn nhân lực, cải tiến HTQLCL), Lãnh đạo Chi cục sẽ xem xét, đánh giá tác động của sự thay đổi đến hiệu quả của HTQLCL, sau đó cân nhắc về nguồn lực để có quyết định. Việc thay đổi không làm ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của HTQLCL và luôn đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015. • Các yếu tố cơ bản cần xem xét khi có sự thay đổi đối với HTQLCL: <ul style="list-style-type: none"> - Xác định các quá trình và mối tương tác các quá trình. - Rủi ro và/hoặc cơ hội của sự thay đổi. - Nguồn lực thực hiện. - Phân công nhiệm vụ. - Tài liệu và hồ sơ.

	- Kiểm soát và theo dõi sự thay đổi đó.
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. • Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. • Những hạn chế về nguồn lực sẽ được giải quyết thông qua hoạt động đào tạo, sửa chữa, mua sắm hàng năm, cập nhật, cải tiến định kỳ,... Mọi nguồn lực trong và ngoài Chi cục đều được tận dụng tối đa phục vụ cho mục tiêu chất lượng Chi cục đã đề ra. • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Lãnh đạo cao nhất đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. • 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng. 2. Các mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. <ul style="list-style-type: none"> • Các thiết bị đều được đảm bảo hoạt động tốt để công việc được suôn sẻ.
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Chi cục đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý và vật lý để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu khách hàng.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<ul style="list-style-type: none"> • Khi xác định các quá trình, Chi cục sẽ thể hiện thành các quy trình/hướng dẫn công việc, trong đó có các điểm kiểm soát để đảm bảo kết quả trả cho khách hàng có độ tin cậy. Lãnh đạo Chi cục là người kiểm soát cuối cùng trước khi ký vào kết quả thủ tục hành chính trả cho khách hàng. • Chi cục đảm bảo trình độ và kinh nghiệm của CBCC thực thi công vụ; các đánh giá viên nội bộ đảm bảo năng lực và khách quan để hỗ trợ Lãnh đạo đo lường các quá trình và cả HTQLCL.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục 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 bao gồm kinh nghiệm của CBCC được lồng ghép vào các quy trình và hướng dẫn công việc. • Tri thức chung của Chi cục được thể hiện thành các quy trình/hướng dẫn công việc nhằm mục đích CBCC có thể tham khảo và hỗ trợ lẫn nhau trong công việc.
7.2. Năng lực	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục 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 Chi cục sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 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 cao năng lực của nhân sự. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.

<p>7.3. Nhận thức</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của Chi cục. 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 Chi cục sẽ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Truyền đạt chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
<p>7.4. Trao đổi thông tin</p>	<p>Chi cục đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng 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. Lồng ghép nội dung về HTQLCL vào các cuộc họp: Các thông tin được truyền đạt qua các cuộc họp của Chi cục. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá. 5. Sử dụng các phương thức trao đổi thông tin như email, điện thoại,... Mọi thông tin được truyền qua email của Trưởng phòng và Trưởng phòng có trách nhiệm phổ biến cho công chức trong phòng/bộ phận. <p>Hình thức khác: Trao đổi thông tin bên ngoài được thực hiện qua các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website - Phần mềm Hệ thống quản lý văn bản.
<p>7.5. Thông tin dạng văn bản</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ. <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”, Chi cục có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật</i></p>

	<p>ngữ “Tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này cơ quan xác định:</p> <p><i>Tài liệu là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <p><i>Hồ sơ là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì. • Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng. • Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu quả của HTQLCL. <p><i>Tài liệu: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.</i></p>
<p>8. THỰC HIỆN</p>	
<p>8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện</p>	<p>Chi cục đảm bảo những hoạt động của mình được thực hiện theo kế hoạch và được áp dụng những quá trình phù hợp. Việc lập kế hoạch cho những hoạt động luôn bảo đảm tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của HTQLCL.</p> <p>Chi cục xây dựng các quá trình cần thiết cho việc cung cấp các dịch vụ hành chính công. Các quá trình được thể hiện cụ thể bằng các quy trình/hướng dẫn công việc/viện dẫn tài liệu liên quan, đảm bảo giải quyết TTHC đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng hài lòng khách hàng và đáp ứng các yêu cầu chế định.</p>
<p>8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</p>	

<p>8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng</p>	<p>Chi cục thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công bằng cách niêm yết công khai Bộ thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận và trả kết quả sẵn sàng hướng dẫn khách hàng khi cần thiết. 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi. Mọi sự sửa đổi và bổ sung đối với các công việc đang thực hiện đều phải được viết thành văn bản và do lãnh đạo có thẩm quyền xem xét. Những thay đổi điều chỉnh đó đảm bảo phải được thông tin đến khách hàng một cách nhanh chóng nhất (email, điện thoại, trao đổi trực tiếp,...). Đối với các thay đổi sau khi đã tiếp nhận yêu cầu, CBCC chuyên môn sẽ trao đổi với khách hàng và đáp ứng các thay đổi nếu phù hợp với quy định của pháp luật. 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.
<p>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ hành chính công, cán bộ tiếp nhận và trả kết quả sẽ xác định yêu cầu của khách hàng, đảm bảo đúng thẩm quyền xử lý của Chi cục, xác định các mong đợi của khách hàng.</p>
<p>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Khi các yêu cầu được xác định, Chi cục sẽ xem xét các nhu cầu và mong đợi như 8.2.2 trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định. 2. Chi cục có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà Chi cục cung cấp. 3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét. <p>Nếu Chi cục có khả năng thực hiện yêu cầu (bao gồm cả nhu cầu và mong đợi) thì tiếp nhận. Nếu chỉ có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng thì thông báo cho khách hàng biết và thể hiện thông tin trên Giấy biên nhận.</p>
<p>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ</p>	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của khách hàng), Chi cục sẽ có văn bản thông báo về sự thay đổi đó đến khách hàng, các bên liên quan.</p>

8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Chi cục thực hiện dịch vụ hành chính công trong phạm vi áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính hiện hành và tuân thủ các văn bản quy phạm pháp luật. Do vậy Chi cục không áp dụng điều khoản 8.3.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> • Trong phạm vi áp dụng đã được xác định, Chi cục không có quá trình nào là thuê ngoài. • Nếu có bất cứ sản phẩm hoặc dịch vụ do bên ngoài cung cấp mà có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ do Chi cục cung cấp thì Chi cục sẽ kiểm soát. Việc mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài phải đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Chi cục ổn định và tuân thủ theo các quy định của nhà nước.
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> • Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, Trưởng các phòng liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được phân biệt và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm như sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Các quy trình chất lượng và quy trình, hướng dẫn công việc đã viết thành văn bản và đã được phê duyệt. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho công chức sử dụng khi cần thiết, tạo thuận lợi cho CBCCLĐ tham khảo khi thực hiện công việc và để ngăn ngừa sai lỗi. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan. 2. Đảm bảo giám sát việc thực hiện các quá trình. Lãnh đạo Chi cục là người chịu trách nhiệm giám sát cuối cùng trước khi sản phẩm/dịch vụ được trao cho khách hàng. 3. Lãnh đạo Chi cục đảm bảo năng lực của những CBCCLĐ thực hiện công việc. 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. <p>Tài liệu: Các quy trình công việc và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.</p>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Chi cục đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản, hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Chi cục (Danh mục tài liệu HTQLCL). 5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
8.5.3. Tài sản của khách hàng	Trong quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công, Chi cục không tiếp nhận và giữ tài sản của khách hàng. Do vậy Chi cục không áp dụng điều khoản này.
8.5.4. Bảo toàn	Chi cục sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, Chi cục có trách nhiệm: <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Chi cục xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Khi cần thiết có sự thay đổi, Lãnh đạo Chi cục phân công công chức nghiên cứu đề xuất, tham khảo các quy định pháp luật, xác định rủi ro, xem xét sự tương tác với các quá trình khác, dự thảo thành tài liệu và trình lãnh đạo xem xét.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ được xác định trong các tài liệu tương ứng. 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 trước khi trả kết quả cho khách hàng. Các phương pháp này được xác định tối thiểu như sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 2. Kiểm tra tính pháp lý của quá trình giải quyết thủ tục hành chính của công chức chuyên môn.

	<p>3. Lãnh đạo Chi cục kiểm tra toàn bộ hồ sơ và kết quả trước khi chuyển giao cho khách hàng. Chữ ký được đóng dấu là dấu hiệu nhận biết sản phẩm đã được thông qua.</p>
<p>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Chi cục phải có cơ chế để phát hiện và phải có quy định, cơ chế xử lý. • Từng công chức chuyên môn Chi cục, phòng ban khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua. Tài liệu: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.
<p>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</p>	
<p>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</p>	
<p>9.1.1. Khái quát</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chi cục sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến chất lượng sản phẩm/dịch vụ, chất lượng phục vụ tổ chức/công dân. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. • Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi đo lường, đánh giá, phân tích các thông tin liên quan đến: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của khách hàng. 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL. 4. Hiệu quả của công tác hoạch định. 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.
<p>9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Chi cục thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của khách hàng để đánh giá xem Chi cục có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.

	<ul style="list-style-type: none"> Chi cục tổ chức nhiều kênh thông tin để thu nhận ý kiến của khách hàng như: đường dây nóng, tiếp nhận đơn thư khiếu nại/tố cáo,...
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Chi cục tiến hành đánh giá nội bộ tối thiểu mỗi năm một lần nhằm xác định xem HTQLCL có được duy trì và phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 hay không.</p> <p>Tài liệu: Quy trình đánh giá nội bộ.</p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> Chi cục trưởng thực hiện xem xét HTQLCL ít nhất mỗi năm một lần sau khi đánh giá nội bộ, đáp ứng yêu cầu của điều khoản 9.3. Thành phần tham gia vào việc xem xét của lãnh đạo bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ Ban lãnh đạo và các Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng. Các công chức được mời. Chi cục ban hành thông báo về cuộc họp gửi các đơn vị. Thông báo này được gửi trước thời điểm họp khoảng 02 tuần, các đơn vị có 05 ngày lập báo cáo. Nội dung thông báo này bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự. Chương trình chi tiết (nội dung, phân công trình bày, phân bố thời gian). Yêu cầu các đơn vị chuẩn bị báo cáo và thời hạn nộp. Các chú ý khác (nếu có). <p>Phòng Tổng hợp có trách nhiệm tổng hợp các báo cáo gửi cho Ban lãnh đạo trước cuộc họp từ 1 đến 2 ngày.</p> <ul style="list-style-type: none"> Phòng Tổng hợp thu thập các thông tin đầu vào trình Chi cục trưởng xem xét, đầu vào bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Tình trạng của các hành động từ lần xem xét trước; Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng; Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Sự hài lòng của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm. Mức độ mà các mục tiêu chất lượng đã đạt được;

	<ul style="list-style-type: none"> + Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ; + Sự không phù hợp và các hành động khắc phục; + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài. - Sự đầy đủ các nguồn lực; - Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội; - Các cơ hội cải tiến. • Đầu ra của xem xét lãnh đạo là Thông báo xem xét của Lãnh đạo, được gửi đến toàn thể công chức, người lao động. Đầu ra của xem xét lãnh đạo phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> - Các cơ hội cải tiến; - Bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đối với hệ thống quản lý chất lượng; - Các nhu cầu nguồn lực. • Chi cục lưu giữ thông báo xem xét của Lãnh đạo.
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Chi cục luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<p>Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó, công chức và người lao động liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. 2. Lãnh đạo Chi cục đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp; - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>10.3. Cải tiến liên tục</p>	<p>Chi cục thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p>Tài liệu: Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p>