

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lương Thị Thu Trang	Lò Quang Tú	Nông Quốc Tuấn
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư ký BCĐ ISO	Chánh Văn Phòng	Thứ Trưởng, Phó Chủ nhiệm

ỦY BAN DÂN TỘC	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:	15/11/2019	

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của Ủy ban Dân tộc, 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 Cán bộ Công chức, 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 Ủy ban Dân tộc.

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 Ủy ban Dân tộc:

Ủy ban Dân tộc là cơ quan ngang Bộ của Chính phủ, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác dân tộc trong phạm vi cả nước; quản lý nhà nước các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban Dân tộc theo quy định của pháp luật, trải qua lịch sử hình thành như sau:

- Ngày 03 tháng 5 năm 1946, thành lập **Nha Dân tộc thiểu số** với chức năng, nhiệm vụ "Xem xét các vấn đề chính trị và hành chính thuộc về các dân tộc thiểu số trong nước và thắt chặt tình thân thiện giữa các dân tộc sống trên đất Việt Nam".
- Ngày 1 tháng 2 năm 1955, thành lập **Tiểu ban Dân tộc Trung ương**.
- Ngày 6 tháng 3 năm 1959, thành lập **Ủy ban Dân tộc** thuộc Hội đồng Chính phủ^[4] và có quyền hạn trách nhiệm ngang Bộ "Ủy ban Dân tộc có nhiệm vụ giúp Chính phủ nghiên cứu và thực hiện chính sách dân tộc nhằm tăng cường đoàn kết giữa các dân tộc theo nguyên tắc bình đẳng, tương trợ và tạo điều kiện cho các dân tộc thiểu số tiến bộ mau chóng về mọi mặt theo chủ nghĩa xã hội".
- Ngày 29 tháng 9 năm 1961, Chính phủ quy định lại nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của **Ủy ban Dân tộc** "Ủy ban Dân tộc là cơ quan của Hội đồng Chính phủ, có trách nhiệm thực hiện chính sách dân tộc của Đảng và Nhà nước, nhằm tăng cường đoàn kết các dân tộc theo nguyên tắc bình đẳng và tương trợ, tạo điều kiện cho các dân tộc thiểu số cùng nhân dân toàn quốc tiến nhanh về mọi mặt lên chủ nghĩa xã hội".
- Ngày 14 tháng 5 năm 1979, Ban Bí thư Trung ương Đảng quy định chức năng, nhiệm vụ và tổ chức **Ban Dân tộc Trung ương** và của các tỉnh: "Ban Dân tộc là cơ quan tham mưu, giúp việc của Trung ương (hoặc cấp ủy địa phương) về vấn đề dân tộc ít người".
- Ngày 16 tháng 2 năm 1987, Hội đồng Nhà nước giải thể Ủy ban Dân tộc của Chính phủ.

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

- Ngày 25 tháng 8 năm 1988, Ban Bí thư Trung ương Đảng quy định chức năng, nhiệm vụ của **Ban Dân tộc Trung ương** có chức năng làm tham mưu tổng hợp cho Trung ương Đảng về công tác dân tộc thiểu số.

- Ngày 11 tháng 5 năm 1990, Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng thành lập **Văn phòng Miền núi và Dân tộc**.

- Ngày 5 tháng 10 năm 1992, Bộ Chính trị họp nhất hai cơ quan Ban Dân tộc Trung ương và Văn phòng Miền núi và Dân tộc thành **Ủy ban Dân tộc và Miền núi** làm nhiệm vụ tham mưu cho Đảng về công tác dân tộc và miền núi.

- Ngày 2 tháng 3 năm 1993, Ủy ban Dân tộc và Miền núi thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan ngang Bộ.

- Ngày 13 tháng 8 năm 1998, Ủy ban Dân tộc và Miền núi kiện toàn tổ chức.

- Ngày 5 tháng 8 năm 2002, đổi tên thành **Ủy ban Dân tộc**

- Ngày 18 tháng 2 năm 2004, Chính phủ kiện toàn tổ chức của Ủy ban Dân tộc

5.2 Nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức:

Ủy ban Dân tộc thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Nghị định số 123/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của bộ, cơ quan ngang bộ và những nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

1. Trình Chính phủ dự án luật, dự thảo nghị quyết của Quốc hội, dự án pháp lệnh, dự thảo nghị quyết của Ủy ban thường vụ Quốc hội, dự thảo nghị định của Chính phủ theo chương trình, kế hoạch xây dựng pháp luật hàng năm của Chính phủ và các nghị quyết, dự án, đề án theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Trình Chính phủ chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn, năm năm, hàng năm và các dự án, công trình quan trọng quốc gia thuộc lĩnh vực do Ủy ban Dân tộc quản lý.

3. Trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành các chính sách dân tộc, chính sách đặc thù, các chương trình, dự án, đề án phát triển kinh tế - xã hội hỗ trợ giảm nghèo ở các xã, thôn, bản có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, đặc biệt khó khăn vùng dân tộc thiểu số và miền núi, xã biên giới, xã an toàn khu, vùng sâu, vùng xa, vùng núi cao; các chính sách đầu tư, hỗ trợ ổn định cuộc sống cho đồng bào dân tộc thiểu số; các chính sách, dự án hỗ trợ người dân ở các địa bàn đặc biệt khó khăn; các chính sách, dự án bảo tồn và phát triển đối với các nhóm dân tộc thiểu số rất ít người và tổ chức thực hiện các chính sách, chương trình, dự án, đề án sau khi ban hành.

4. Trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành chính sách đối với người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số; chính sách đặc thù đối với cán bộ, công chức trong hệ thống cơ quan làm công tác dân tộc; phối hợp với Bộ Nội vụ xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành chính sách thu hút, tăng cường cán bộ, công chức, viên chức công tác tại vùng dân tộc thiểu số và miền núi.

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	---

5. Trình Thủ tướng Chính phủ dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác về công tác dân tộc theo phân công.

6. Chủ trì hoặc phối hợp với các bộ, cơ quan có liên quan trình cấp có thẩm quyền ban hành chính sách phát triển nguồn nhân lực ở vùng dân tộc thiểu số và miền núi; chính sách đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng cán bộ là người dân tộc thiểu số, nâng cao dân trí ở vùng dân tộc thiểu số; chính sách để đồng bào các dân tộc thiểu số thực hiện quyền dùng tiếng nói, chữ viết, giữ gìn bản sắc dân tộc và phát huy những phong tục, tập quán, truyền thống và văn hóa tốt đẹp của mình; chính sách đầu tư, phát triển các cơ sở giáo dục đào tạo đáp ứng về cơ sở vật chất để phục vụ công tác giáo dục, đào tạo cho vùng dân tộc thiểu số và miền núi.

7. Trình cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền tiêu chí xác định thành phần dân tộc, danh mục các thành phần dân tộc Việt Nam; tiêu chí phân định vùng dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển, danh mục phân định các xã, thôn vùng dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển, danh mục các xã vùng dân tộc thiểu số và miền núi thuộc vùng khó khăn, đặc biệt khó khăn.

8. Ban hành các thông tư, quyết định, chỉ thị thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc; kiểm tra các văn bản quy phạm pháp luật do các bộ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương ban hành có liên quan đến lĩnh vực công tác dân tộc; được cơ quan chủ trì thẩm định mời tham gia thẩm định dự thảo văn bản quy phạm pháp luật quan trọng do các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ chủ trì soạn thảo có liên quan trực tiếp đến thực hiện chính sách dân tộc.

9. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách, chương trình, dự án, đề án, công trình quan trọng quốc gia, quyết định, chỉ thị đã được ban hành hoặc phê duyệt thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc.

10. Chủ trì hoặc phối hợp với các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội sơ kết, tổng kết, đánh giá việc tổ chức thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến công tác dân tộc, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ định kỳ và đột xuất theo quy định; rà soát việc thực hiện chính sách dân tộc ở các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và ở các địa phương; kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung hoàn thiện chính sách dân tộc cho phù hợp với tình hình thực tế và yêu cầu, nhiệm vụ công tác dân tộc của Đảng, Nhà nước.

11. Chỉ đạo, hướng dẫn xây dựng những điển hình tiên tiến là tập thể, cá nhân tiêu biểu, người có uy tín ở vùng dân tộc thiểu số; khen thưởng theo thẩm quyền hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng các tập thể và cá nhân tiêu biểu có thành tích xuất sắc trong lao động, sản xuất, xây dựng, phát triển kinh tế - xã hội, giữ gìn an ninh,

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

trật tự và gương mẫu thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước ở vùng dân tộc thiểu số.

12. Chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện và kiểm tra việc tổ chức Đại hội đại biểu các dân tộc thiểu số cấp tỉnh, cấp huyện; tổ chức các hoạt động giao lưu, trao đổi kinh nghiệm giữa đại biểu dân tộc thiểu số, người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số và các sự kiện khác liên quan đến công tác dân tộc nhằm tăng cường khối đại đoàn kết các dân tộc Việt Nam.

13. Tuyên truyền, vận động đồng bào dân tộc thiểu số thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, phát huy những phong tục, tập quán và truyền thống tốt đẹp của các dân tộc; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc; phối hợp với các bộ, ngành có liên quan xây dựng và tổ chức thực hiện các đề án, dự án tăng cường công tác truyền thông, đưa thông tin về cơ sở vùng dân tộc thiểu số và miền núi, truyền phát trực tuyến các kênh phát thanh, truyền hình dân tộc trên mạng Internet; phối hợp thực hiện chính sách trợ giúp pháp lý cho đồng bào dân tộc thiểu số.

14. Tổ chức, chỉ đạo nghiên cứu khoa học, những vấn đề chiến lược, cơ bản và cấp bách về dân tộc thiểu số và chính sách dân tộc; nghiên cứu lý luận và tổng kết thực tiễn công tác dân tộc; ứng dụng, chuyển giao khoa học, công nghệ và bảo vệ môi trường cho vùng dân tộc và miền núi; các hoạt động thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực công tác dân tộc đối với hệ thống cơ quan làm công tác dân tộc và địa bàn vùng dân tộc thiểu số và miền núi.

15. Theo dõi, kiểm tra, tổng hợp tình hình vùng dân tộc thiểu số, tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác dân tộc ở các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương, đề xuất, kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết các vấn đề liên quan đến công tác dân tộc và đồng bào dân tộc thiểu số.

16. Xây dựng hệ thống chỉ tiêu thống kê thuộc phạm vi quản lý nhà nước về công tác dân tộc, hệ thống cơ sở dữ liệu về công tác dân tộc, bộ dữ liệu về các dân tộc thiểu số Việt Nam.

17. Điều tra, khảo sát, nghiên cứu, tổng hợp về tình hình phát triển kinh tế - xã hội của các dân tộc, thành phần dân tộc, tên gọi, phong tục, tập quán các dân tộc thiểu số và những vấn đề khác về dân tộc.

18. Phối hợp với các bộ, cơ quan có liên quan trong việc lập kế hoạch, trình Chính phủ phân bổ nguồn lực giảm nghèo và các nguồn lực khác cho các địa phương vùng dân tộc thiểu số; thẩm định hoặc tham gia thẩm định các chương trình, dự án, đề án, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội vùng dân tộc thiểu số theo quy định của pháp luật.

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	---

19. Hợp tác quốc tế trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc theo quy định của pháp luật; phối hợp với các tổ chức, cá nhân nước ngoài, tổ chức quốc tế trong việc nghiên cứu, trao đổi kinh nghiệm về công tác dân tộc, thu hút nguồn lực hỗ trợ đầu tư phát triển vùng dân tộc thiểu số, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn và đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; quản lý, chỉ đạo hoặc tham gia thực hiện các chương trình, dự án do nước ngoài, tổ chức quốc tế tài trợ, đầu tư vào vùng dân tộc thiểu số theo quy định của pháp luật.

20. Quyết định và tổ chức thực hiện kế hoạch cải cách hành chính, công khai các loại thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực công tác dân tộc; thực hiện các nhiệm vụ khác về cải cách hành chính theo quy định của pháp luật.

21. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật trong lĩnh vực công tác dân tộc; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và xử lý vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc theo quy định của pháp luật.

22. Tiếp đón, thăm hỏi và phối hợp với các bộ, ngành, địa phương giải quyết nguyện vọng của đồng bào dân tộc thiểu số theo chế độ, chính sách và quy định của pháp luật.

23. Quản lý nhà nước các dịch vụ công thuộc lĩnh vực công tác dân tộc; thực hiện các dịch vụ công trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc theo quy định của pháp luật.

24. Quản lý về tổ chức bộ máy, biên chế công chức, viên chức, người lao động; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập, quyết định việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, luân chuyển, từ chức, miễn nhiệm, biệt phái, khen thưởng, kỷ luật, thôi việc, nghỉ hưu, thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức do Ủy ban Dân tộc quản lý theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; ban hành tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý cơ quan làm công tác dân tộc thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan trong việc hướng dẫn quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng, quản lý cán bộ người dân tộc thiểu số trong hệ thống chính trị.

25. Xây dựng dự toán ngân sách hàng năm; phối hợp với Bộ Tài chính lập, tổng hợp dự toán thu, chi ngân sách theo ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý để trình Chính phủ; quản lý, tổ chức thực hiện và quyết toán ngân sách nhà nước; thực hiện các nhiệm vụ khác về ngân sách nhà nước, tài chính, tài sản theo quy định của pháp luật.

26. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao và theo quy định của pháp luật.

*

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

Cơ cấu tổ chức

Ủy ban Dân tộc có Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc, các Thứ trưởng, Phó Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc và các đơn vị thuộc Ủy ban Dân tộc:

1. Vụ Kế hoạch - Tài chính
2. Vụ Tổ chức cán bộ.
3. Vụ Pháp chế;
4. Vụ Hợp tác quốc tế;
5. Thanh tra;
6. Văn phòng;
7. Vụ Tổng hợp;
8. Vụ Chính sách dân tộc;
9. Vụ Tuyên truyền;
10. Vụ Dân tộc thiểu số;
11. Vụ Địa phương I;
12. Vụ Địa phương II;
13. Vụ Địa phương III;
14. Viện Dân tộc;
15. Báo Dân tộc và Phát triển;
16. Trung tâm Thông tin;
17. Tạp chí Dân tộc;
18. Trường Cán bộ dân tộc;
19. Nhà khách Dân tộc.

5.3 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	Ủy ban Dân tộc bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	Ủy ban Dân tộc 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, Ủy ban Dân tộc 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:

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề nội bộ: <ul style="list-style-type: none"> + Cơ cấu tổ chức; + Nhân sự; + Trang thiết bị, Cơ sở vật chất; + Trao đổi thông tin nội bộ; + ... - Vấn đề bên ngoài: <ul style="list-style-type: none"> + Môi trường pháp lý; + Các vấn đề an ninh, chính trị; + Các nhà cung cấp bên ngoài; + Vấn đề văn hoá; + ... <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02.BCD)</p>	
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Ủy ban Dân tộc tập trung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02.BCD)</p>	
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Ủy ban Dân tộc 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Vụ, đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Ủy ban Dân tộc nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của Ủy ban Dân tộc. <p>Tài liệu liên quan: Danh mục tài liệu Hệ thống QLCL (BM 01/QT-01.BCD)</p>	
4.4. Hệ thống	<p>Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý</p>	

ỦY BAN DÂN TỘC	BẢN MÔ TẢ	Mã hiệu: BMT
	Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/11/2019

quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<p>chung của Ủy ban Dân tộc. 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, Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Ủy ban Dân tộc 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 Ủy ban Dân tộc</p> <p>Tài liệu liên quan: PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng.</p>
---	---

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	<ul style="list-style-type: none"> *. Lãnh đạo Ủy ban Dân tộc nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết: <ul style="list-style-type: none"> - Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL. - 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 Ủy ban Dân tộc. - Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Ủy ban Dân tộc. - Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Ủy ban Dân tộc 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.
------------------------------------	--

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	---

<p>5.2. Chính sách</p>	<p>- Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác trong ỦY BAN DÂN TỘC chứng minh năng lực, vai trò của lãnh đạo.</p> <p>*. Hướng vào tổ chức/cá nhân</p> <p>Với phương châm “Tất cả cho dân, vì dân”, tập thể lãnh đạo, CBCC, người lao động Ủy ban Dân tộc luôn định hướng và nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân</p> <p>Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ủy ban Dân tộc 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 Ủy ban Dân tộc 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.
<p>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</p>	<p>Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Tài liệu liên quan: Chính sách chất lượng (CSCL)</p>

ỦY BAN DÂN TỘC	BẢN MÔ TẢ	Mã hiệu:	BMT
	Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/11/2019

	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”, Ủy ban Dân tộc 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.

Ủy ban Dân tộc 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:

- Đảm bảo rằng HTQLCL có thể đạt được các kết quả dự định;
- Tăng cường các tác động mong muốn từ việc nhận diện các cơ hội;
- Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn từ việc nhận diện các rủi ro;
- Đạt được sự cải tiến;

Các rủi ro của HTQLCL được xác định:

- Từ việc nhận diện các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ quan.
- 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.
- 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:

Ủy ban Dân tộc hoạch định cách thức giải quyết các rủi ro và cơ hội liên quan đến HTQLCL bao gồm:

- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các vấn đề bên trong và bên ngoài cơ quan.
- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ yêu cầu mong đợi của các bên quan tâm liên quan đến

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

	<p>HTQLCL.</p> <p>3. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các quá trình của HTQLCL.</p> <p>4. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội xác định từ các yêu cầu pháp luật.</p> <p>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.</p> <p>Tài liệu liên quan: QT-02.BCD Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội</p>
6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	<p>Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL Lãnh đạo Ủy ban Dân tộc xác định và thiết lập các mục tiêu chất lượng của Ủy ban Dân tộc và các Vụ, đơn vị chủ động mục tiêu riêng của Vụ, đơn vị mình, đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Định kỳ, các Vụ, đơn vị 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 ...</p> <p>Tài liệu liên quan: Phụ lục 4 Báo cáo mục tiêu chất lượng</p>
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 Ủy ban Dân tộc 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, 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	<p>Ủy ban Dân tộc xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm:</p> <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 tổ chức/cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

	<p>Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại.</p> <p>Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.</p>
7.1.2. Con người	<p>Lãnh đạo cao nhất Ủy ban Dân tộc 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 Ủy ban Dân tộc.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Cơ quan 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; <p>Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.</p> <p>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.</p>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Ủy ban Dân tộc 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	Kết quả của dịch vụ hành chính công là các quyết định hành

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

theo dõi và đeo lường	<p>chính và Ủy ban Dân tộc 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Ủy ban Dân tộc 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Các tri thức này sẽ được duy trì, và sẵn ở mức độ cần thiết.</p> <p>Khi thực hiện thay đổi cá nhu cầu và các xu hướng, Ủy ban Dân tộc sẽ xem xét các tri thức hiện tại và xác định cách thức yêu cầu hoặc truy cập đến các kiến thức bổ sung.</p>
7.2. Năng lực	<p>Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Để thực hiện được điều này cơ quan sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu 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 CBCC.
7.3. Nhận thức	<p>Ủy ban Dân tộc đảm bảo rằng CBCC sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của Ủy ban Dân tộc.

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

	<p>2. Các mục tiêu chất lượng liên quan.</p> <p>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.</p> <p>Để thực hiện điều này cơ quan sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL.
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Ủy ban Dân tộc 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 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. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCC. Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn ...
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>Thông tin dạng văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

	<p>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> <p>Tài liệu liên quan: QT-01.BCĐ Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn bản</p>
--	--

8. THỰC HIỆN

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Ủy ban Dân tộc 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	<p>Ủy ban Dân tộc thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với tổ chức/cá nhân bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công; Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại; 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	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Ủy ban Dân tộc sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ; Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch	Khi các yêu cầu được xác định, Ủy ban Dân tộc sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

vụ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định; 2. Ủy ban Dân tộc 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), Ủy ban Dân tộc sẽ có văn bản để 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	Ủy ban Dân tộc 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	Ủy ban Dân tộc 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của Ủy ban Dân tộc 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. <p>Mua hàng:</p> Ủy ban Dân tộc đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu. 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. Ủy ban Dân tộc 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. Ủy ban Dân tộc cũng thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

	<p>đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào.</p> <p>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 Ủy ban Dân tộc không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của Ủy ban Dân tộc có thể được yêu cầu các hành động khắc phục sau đó.</p>
--	--

8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<p>Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, cơ quan xem xét, khi thích hợp các vấn đề sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 lầm của CBCC; <p>Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p> <p>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)</p>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Ủy ban Dân tộc 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. 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

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

	công việc.
	<p>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).</p> <p>5. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p>
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, Ủy ban Dân tộc 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 Ủy ban Dân tộc 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	Ủy ban Dân tộc 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 Ủy ban Dân tộc có trách nhiệm:
	<ul style="list-style-type: none"> - 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	Ủy ban Dân tộc 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: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp tại Vụ, đơn vị 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 Vụ, đơn vị 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	Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu,

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

đầu ra không phù hợp	<p>đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Ủy ban Dân tộc phát hiện, cập nhật và xử lý kịp thời.</p> <p>Từng Vụ, đơn vị khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra 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.</p> <p>Tài liệu liên quan: QT-04.BCĐ Quy trình kiểm soát và xử lý công việc không phù hợp</p>
---------------------------------	---

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát	<p>Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến:</p> <p>Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá</p> <ol style="list-style-type: none"> Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch vụ hành chính công; Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân; Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; Hiệu quả của công tác hoạch định; Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	<p>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.</p> <p>Ủy ban Dân tộc xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân (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)</p> <p>Tài liệu liên quan: PL.03 Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân</p>
9.2. Đánh giá nội	Định kỳ, Ủy ban Dân tộc tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của tổ chức/cá nhân,

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019
---------------------------	---	--

bộ	<p>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.</p> <p>Tài liệu liên quan: QT-03.BCD Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng</p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Tài liệu liên quan: QT-06.BCD Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng</p>

10. CẢI TIẾN

10.1. Khái quát	<p>Ủy ban Dân tộc 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.</p>
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, các Vụ, đơn vị 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. Vụ, đơn vị 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 sê: <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. - 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);

ỦY BAN DÂN TỘC	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: 15/11/2019

	<ul style="list-style-type: none"> - 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>Tài liệu liên quan: QT-05.BCĐ Quy trình thực hiện hành động khắc phục</p>
10.3. Cải tiến liên tục	<p>Ủy ban Dân tộc 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.</p> <p>Tài liệu liên quan:</p> <p>QT-03.BCĐ Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng</p> <p>QT-05.BCĐ Quy trình thực hiện hành động khắc phục</p>

5.4 Phạm vi áp dụng

Phạm vi về tổ chức: Các Vụ, đơn vị bao gồm (Vụ Kế hoạch - Tài chính, Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Pháp chế, Vụ Hợp tác quốc tế, Thanh tra, Văn phòng, Vụ Tổng hợp, Vụ Chính sách dân tộc, Vụ Tuyên truyền, Vụ Dân tộc thiểu số, Vụ Địa phương I, Vụ Địa phương II, Vụ Địa phương III). Không áp dụng cho các đơn vị sự nghiệp như . Viện Dân tộc, Báo Dân tộc và Phát triển, Trung tâm Thông tin, Tạp chí Dân tộc, Trường Cán bộ dân tộc, Nhà khách Dân tộc.

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

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

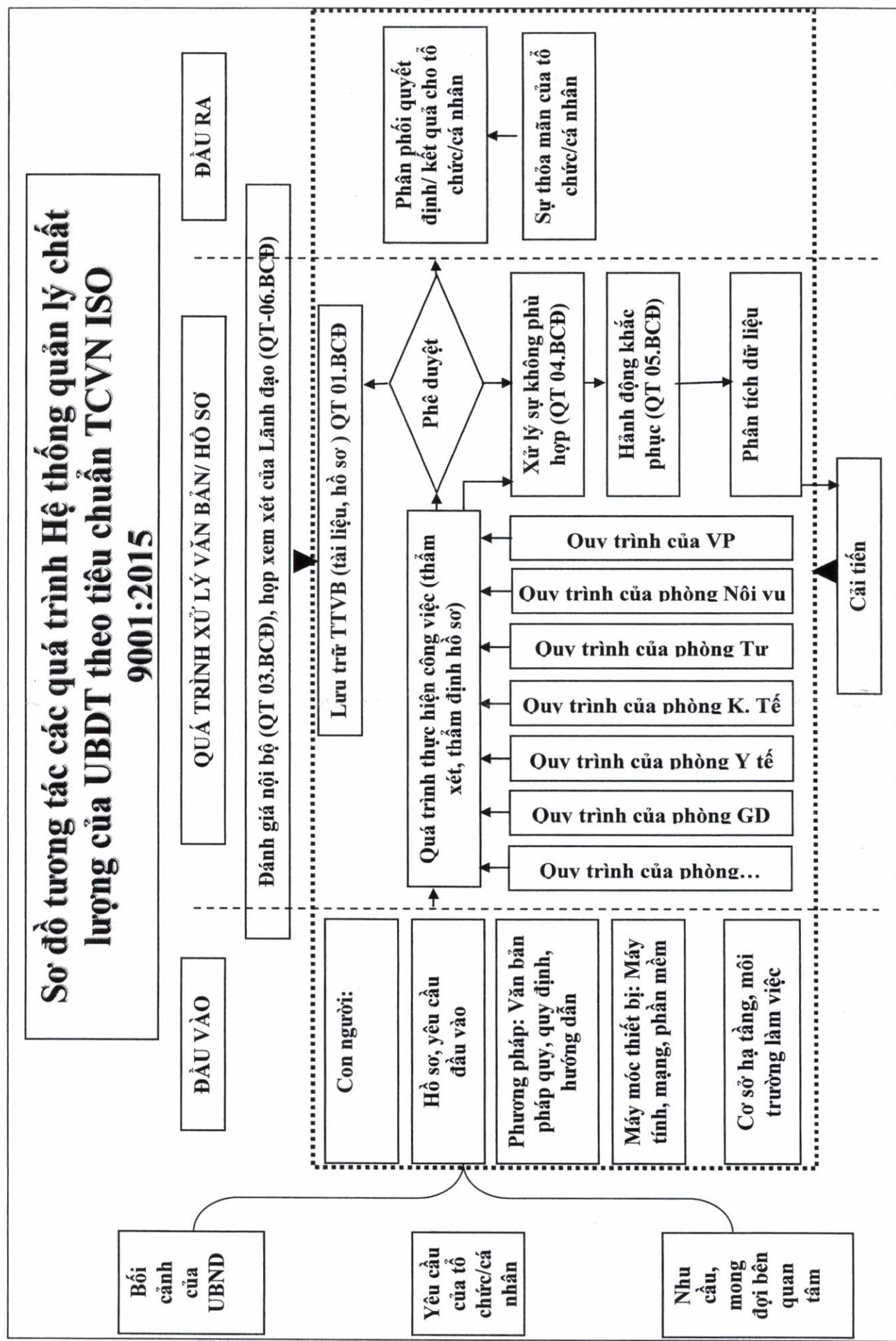
TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL 01	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng
2	PL 02	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
3	PL 03	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân
4	PL 04	Báo cáo mục tiêu chất lượng

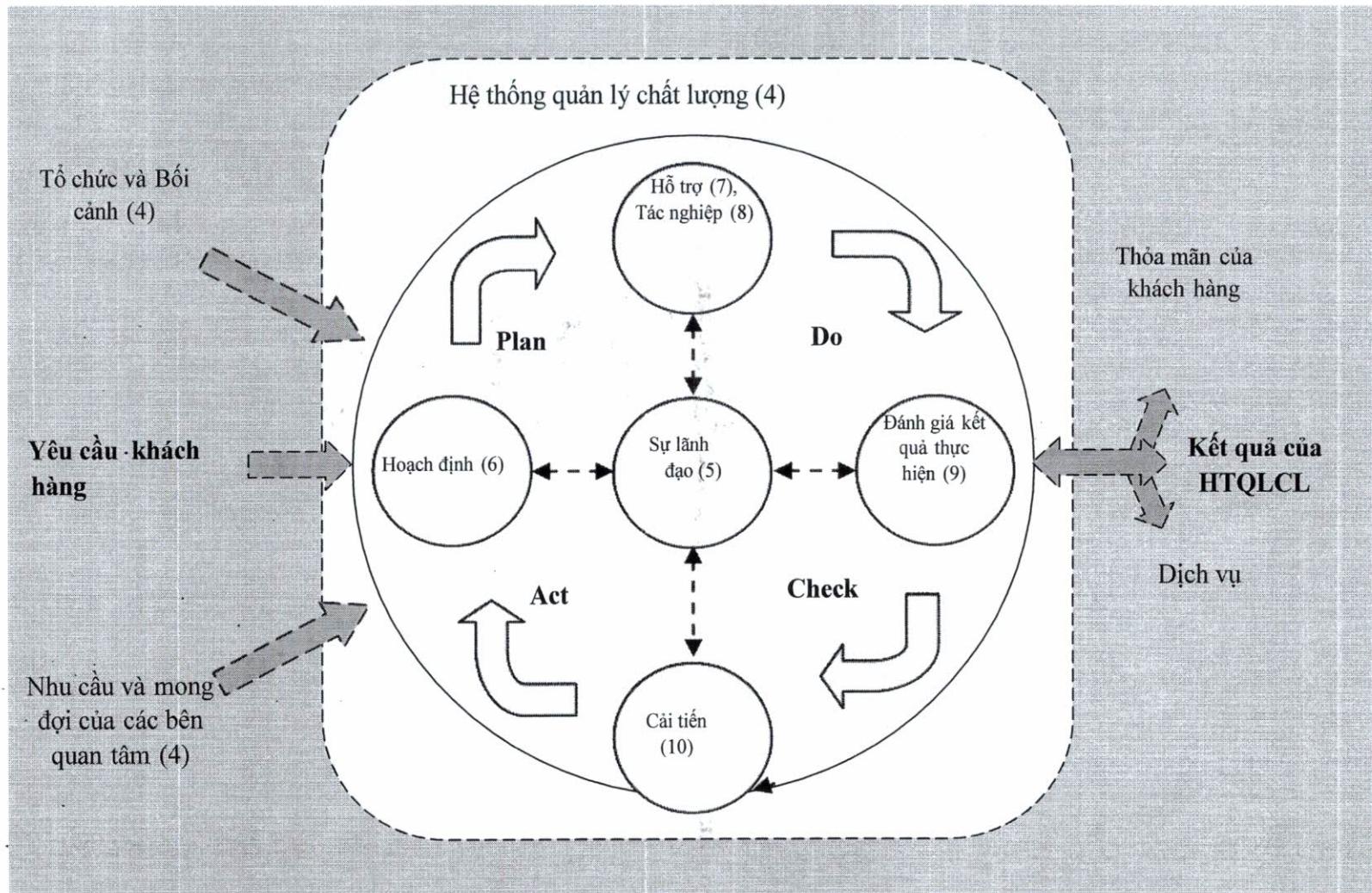
7. HỒ SƠ CẦN LUU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Biểu mẫu theo cơ chế một cửa, Vụ, đơn vị tiếp nhận và		Theo quy định

ỦY BAN DÂN TỘC	BẢN MÔ TẢ	Mã hiệu:	BMT
	Mô hình HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/11/2019

	một cửa liên thông	trả kết quả	hiện hành
2	Phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức/cá nhân	Tổ thu ký ban chỉ đạo ISO	3 năm
3	Báo cáo mục tiêu chất lượng		3 năm





Phụ lục II/BMT

CÁC BIÊU 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:...../TPPVHCC (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, ngàytháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Số theo dõi hồ sơ, Quyền 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
diễn 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,
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:...../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**

Số:...../TPVHCC (BPTNTKQ)

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

....., 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:...../TPPVHCC (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/dúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ... phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	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 CÁP TỈNH (hoặc) BỘ,
NGÀNH/CÁP HUYỆN/CÁP 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

SỐ THEO ĐỐI HÓA SỐ

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

Phụ lục II/BMT

CÁC BIÊU 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:...../TPPVHCC (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, ngàytháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Số theo dõi hồ sơ, Quyền 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
diễn 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,
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:...../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**

Số:...../TPVHCC (BPTNTKQ)

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

....., 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/dúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	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 NHÂN VÀ TRA KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /TTPVHCC(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

SỐ THEO DÕI HỒ SƠ

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

ỦY BAN DÂN TỘC

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

....., ngày tháng năm 20.....

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn, chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân tình, khách quan từ Quý Ông/Bà đối với quá trình giải quyết công việc tại Cơ quan chúng tôi.

Vui lòng đánh dấu (X) vào các ô vuông (□) thích hợp trong các mục sau:

1	Thời gian giải quyết công việc	<input type="checkbox"/> Trước hẹn <input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Trễ hẹn
2	Việc thông tin phối hợp công việc	<input type="checkbox"/> Rất rõ ràng <input type="checkbox"/> Rõ ràng <input type="checkbox"/> Chưa rõ ràng
3	Tinh thần, phương pháp trao đổi, giải thích của cán bộ, công chức, người lao động	<input type="checkbox"/> Dễ hiểu <input type="checkbox"/> Khó hiểu
4	Số lần phải bổ sung (bổ túc) tài liệu, hồ sơ và thông tin sau khi phối hợp	_____ lần
5	Kết quả giải quyết công việc từ UBKT	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng

Những ý kiến đóng góp khác (nếu có):.....

Nếu có thể, vui lòng cho biết họ tên người góp ý :

Vui lòng bỏ phiếu này vào “Thùng phiếu góp ý”.

Chúng tôi trân trọng những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Ông/Bà. Xin cảm ơn!

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng
Quý/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
	<p>KẾT LUẬN:</p> <p><input type="checkbox"/> ĐẠT <input type="checkbox"/> KHÔNG ĐẠT</p> <p>KÝ XÁC NHẬN</p>
....., ngày tháng năm, ngày tháng năm
<p><i>Ý kiến chỉ đạo của Trưởng ban chỉ đạo ban ISO (nếu chưa đạt)</i></p> <p>.....</p>	
....., ngày tháng năm	