

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Phương Anh	Nguyễn Phương Thanh	
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Chánh Văn phòng	Giám đốc

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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:	20/8/2020

1. MỤC ĐÍCH

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

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.3)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN: Tiêu chuẩn Việt nam

5. NỘI DUNG

5.1 Giới thiệu chung Sở:

5.1.1 Lịch sử hình thành

Ngày 28/8/1945, Chủ tịch Hồ Chí Minh ký Quyết định thành lập Bộ Giao thông công chính, theo đó Ủy ban hành chính kháng chiến tỉnh cũng đã thành lập Ty Giao thông – Công chính tỉnh (tại Sào Lâm, Nho Quan).

Sau khi hợp nhất tỉnh, ngày 08/02/1976, Ủy ban Hành chính tỉnh đã ra Quyết định số 18/QĐ-TC hợp nhất Ty Giao thông vận tải hai tỉnh Nam Hà và Ninh Bình thành Ty Giao thông vận tải Hà Nam Ninh từ năm 1982 đổi tên thành Sở Giao thông Vận tải Hà Nam Ninh.

Ngày 21/4/1992, Sở Giao thông vận tải Ninh Bình được thành lập theo Quyết định số 11/QĐ-UB của UBND tỉnh Ninh Bình.

Tiếp bước và phát huy truyền thống anh hùng của những người đi trước, các thế hệ những người làm ngành giao thông vận tải Ninh Bình đoàn kết, nỗ lực phấn đấu hoàn thành toàn diện các chỉ tiêu kế hoạch và nhiệm vụ do tỉnh giao, góp phần thực hiện thắng lợi Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XXI và Kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội giai đoạn 2015-2020 đề ra. Ngành giao thông vận tải Ninh Bình xác định: trong những năm tới, yêu cầu về phát triển kinh tế xã hội của tỉnh ngày càng cao, do vậy, đòi hỏi giao thông vận tải phải có bước phát triển vượt bậc, để đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế và toàn xã hội. Để hoàn thành xuất sắc sứ mệnh “đi trước mở đường” phục vụ phát triển kinh tế và nhu cầu của toàn xã hội. Nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tổng hợp giúp Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh và Bộ Giao thông- Vận tải trong thực hiện quản lý Nhà nước về lĩnh vực giao thông vận tải trên địa bàn. Đẩy nhanh tiến độ xây dựng, bổ sung, điều chỉnh và quản lý quy hoạch về giao thông vận tải cho phù hợp với tình hình thực tế. Bám sát các quy định của pháp luật và văn bản hướng dẫn của

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

các Bộ chuyên ngành để thực hiện các quy định của Nhà nước về quản lý đầu tư xây dựng. Thực hiện tốt công tác xã hội hóa đầu tư, khuyến khích mạnh mẽ các thành phần kinh tế tham gia góp vốn đầu tư trong lĩnh vực kết cấu hạ tầng giao thông; đào tạo, sát hạch lái xe; đăng kiểm phương tiện cơ giới đường bộ,... Phát triển giao thông nông thôn, phối hợp lồng ghép các chương trình, dự án, Chương trình mục tiêu Quốc gia xây dựng Nông thôn mới để từng bước làm đường đến các thôn, bản vùng cao, vùng sâu, vùng xa.

5.1.2 Chức năng nhiệm vụ và tổ chức biên chế

5.1.2.1 Vị trí và chức năng

Sở Giao thông vận tải có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị; vận tải; an toàn giao thông; quản lý, khai thác, duy tu, bảo trì hạ tầng giao thông đô thị gồm: Cầu đường bộ, cầu vượt, hè phố, đường phố, dải phân cách, hệ thống biển báo hiệu đường bộ, đèn tín hiệu điều khiển giao thông, hầm dành cho người đi bộ, hầm cơ giới đường bộ, cầu dành cho người đi bộ, bến xe, bãi đỗ xe trên địa bàn. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công hoặc uỷ quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

5.1.2.2 Nhiệm vụ và quyền hạn

a) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Dự thảo quyết định, chỉ thị, quy hoạch, kế hoạch 5 năm, hàng năm, chương trình, dự án về giao thông vận tải; các biện pháp tổ chức thực hiện cải cách hành chính về giao thông vận tải thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao;

- Dự thảo văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giao thông vận tải;

- Dự thảo văn bản quy định về điều kiện, tiêu chuẩn chức danh đối với Trưởng, Phó các đơn vị thuộc Sở Giao thông vận tải; tham gia với các cơ quan có liên quan xây dựng dự thảo quy định về tiêu chuẩn chức danh Trưởng, Phó phòng quản lý đô thị hoặc phòng kinh tế và hạ tầng thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện) trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý;

- Các dự án đầu tư về giao thông vận tải thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

- Dự thảo quyết định, chỉ thị cá biệt thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về giao thông vận tải;

- Dự thảo quyết định thành lập, tổ chức lại, giải thể các tổ chức, đơn vị thuộc Sở Giao thông vận tải theo quy định của pháp luật; phối hợp với Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp Tỉnh dự thảo quyết định xếp hạng các đơn vị sự nghiệp, dịch vụ

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

công lập do Sở Giao thông vận tải quản lý theo hướng dẫn của Bộ Giao thông vận tải và Bộ Nội vụ.

b) Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật trong lĩnh vực giao thông vận tải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành hoặc phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao.

c) Về kết cấu hạ tầng giao thông:

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan quyết định đầu tư, chủ đầu tư đối với các dự án đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông theo phân cấp của tỉnh và Bộ Giao thông vận tải.

- Thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan chuyên môn về xây dựng công trình giao thông trên địa bàn tỉnh theo quy định của Luật xây dựng và pháp luật có liên quan.

- Tổ chức quản lý, bảo trì, bảo đảm tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật mạng lưới công trình giao thông đường bộ, đường sắt đô thị, đường thủy nội địa địa phương đang khai thác thuộc trách nhiệm của tỉnh quản lý hoặc được ủy thác quản lý;

- Thực hiện các biện pháp bảo vệ hành lang an toàn giao thông và công trình giao thông trên địa bàn theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của Bộ Giao thông vận tải và các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành;

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định: phân loại đường thủy nội địa; công bố luồng, tuyến đường thủy nội địa theo thẩm quyền; phân cấp cấp Giấy phép hoạt động bến thủy nội địa, Giấy phép hoạt động bến khách ngang sông theo quy định của pháp luật. Chấp thuận chủ trương xây dựng cảng, bến thủy nội địa; công bố cảng thủy nội địa; cấp giấy phép hoạt động bến thủy nội địa theo thẩm quyền;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định phân loại, điều chỉnh hệ thống đường tỉnh, các đường khác theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Thiết lập và quản lý hệ thống báo hiệu đường bộ, đường thủy nội địa địa phương, đường sắt đô thị trong phạm vi quản lý;

- Có ý kiến đối với các dự án xây dựng công trình trên đường thủy nội địa địa phương và tuyến chuyên dùng nối với tuyến đường thủy nội địa địa phương theo quy định; cấp phép thi công trên các tuyến đường bộ, đường thủy nội địa khai thác do địa phương quản lý hoặc Trung ương ủy thác quản lý;

- Tổ chức thực thi các nhiệm vụ, quyền hạn quản lý nhà nước tại bến xe ô tô, bãi đỗ xe, nhà ga đường sắt đô thị, trạm dừng nghỉ và cảng, bến thủy nội địa trên các tuyến đường bộ, đường thủy nội địa do địa phương quản lý.

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

d) Về phương tiện và người điều khiển phương tiện giao thông, phương tiện, thiết bị xếp dỡ, thi công chuyên dùng trong giao thông vận tải (trừ phương tiện phục vụ vào mục đích quốc phòng, an ninh và tàu cá) và trang bị, thiết bị kỹ thuật chuyên ngành giao thông vận tải:

- Tổ chức thực hiện việc đăng ký phương tiện giao thông đường thủy nội địa; đăng ký cấp biển số cho xe máy chuyên dùng của tổ chức và cá nhân ở địa phương theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Giao thông vận tải;

- Tổ chức thực hiện việc kiểm tra chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với phương tiện giao thông đường bộ, đường thủy nội địa theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Giao thông vận tải;

- Thẩm định thiết kế kỹ thuật trong sửa chữa, hoán cải phương tiện giao thông, phương tiện, thiết bị xếp dỡ, thi công chuyên dùng trong giao thông vận tải đường bộ, đường thủy nội địa theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Giao thông vận tải;

- Tổ chức đào tạo, sát hạch, cấp, đổi, thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận khả năng chuyên môn, chứng chỉ chuyên môn, giấy chứng nhận học tập pháp luật cho người điều khiển phương tiện giao thông, người vận hành phương tiện, thiết bị chuyên dùng trong giao thông vận tải; cấp giấy chứng nhận giáo viên dạy thực hành lái xe, cấp giấy phép xe tập lái của các cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn; cấp hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền cấp, thu hồi giấy phép và quản lý việc đào tạo lái xe đối với các cơ sở đào tạo trên địa bàn theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Giao thông vận tải.

e) Về vận tải:

- Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện các chính sách phát triển vận tải hành khách công cộng theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Tổ chức thực hiện việc quản lý vận tải đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị trên địa bàn tỉnh theo quy định; cấp phép vận tải quốc tế, cấp phép lưu hành đặc biệt cho phương tiện giao thông cơ giới đường bộ theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ Giao thông vận tải;

- Hướng dẫn, kiểm tra xây dựng và công bố bến xe, điểm đỗ xe taxi, điểm đón, trả khách trên địa bàn theo quy hoạch được phê duyệt; tổ chức quản lý các tuyến vận tải hành khách; tổ chức quản lý dịch vụ vận tải hành khách trên địa bàn;

f) Về an toàn giao thông:

- Phối hợp với Công an tỉnh, các cơ quan liên quan triển khai thực hiện công tác tìm kiếm, cứu nạn đường bộ, đường sắt, đường thủy nội địa, hàng hải và hàng không xảy ra trên địa bàn theo quy định của pháp luật và phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; phối hợp xử lý tai nạn giao thông trên địa bàn khi có yêu cầu;

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

- Tổ chức thực hiện các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu tai nạn giao thông, ùn tắc giao thông, ngăn chặn và xử lý các hành vi xâm phạm công trình giao thông, lấn chiếm hành lang an toàn giao thông;

- Là cơ quan thường trực của Ban An toàn giao thông tỉnh theo phân công của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

- Thẩm định an toàn giao thông theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

- Trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành quy định về tổ chức giao thông trên mạng lưới giao thông đường bộ thuộc phạm vi quản lý của địa phương theo quy định của pháp luật.

g) Tổ chức thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường trong giao thông vận tải thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở theo quy định của pháp luật.

h) Giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quản lý nhà nước đối với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân; hướng dẫn, kiểm tra hoạt động đối với các hội và tổ chức phi chính phủ thuộc lĩnh vực quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

i) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về giao thông vận tải đối với cơ quan chuyên môn thuộc ủy ban nhân dân cấp huyện.

k) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của đơn vị sự nghiệp, công lập thuộc quyền quản lý của Sở theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và quy định của pháp luật.

l) Thực hiện hợp tác quốc tế trong lĩnh vực giao thông vận tải theo quy định của pháp luật và phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học- kỹ thuật và công nghệ, xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn nghiệp vụ.

m) Thanh tra, kiểm tra và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về giao thông vận tải đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt đô thị và bảo vệ công trình giao thông, bảo vệ hành lang an toàn giao thông, bảo đảm trật tự an toàn giao thông trong phạm vi nhiệm vụ được giao; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

n) Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng, Thanh tra, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo hướng dẫn chung của Bộ Giao thông vận tải và theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

o) Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ đãi ngộ, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức và lao

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

động thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

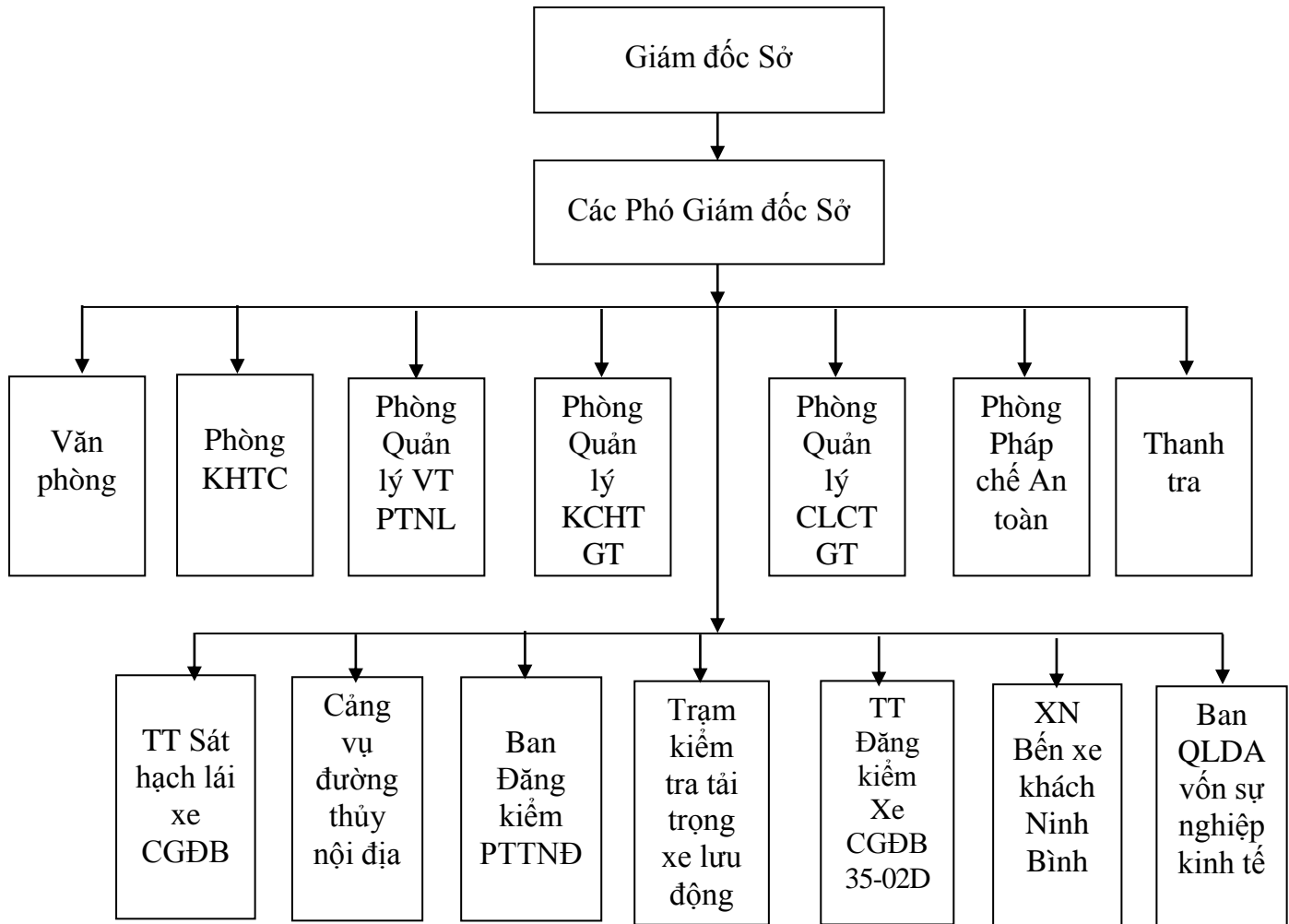
p) Quản lý và chịu trách nhiệm về tài chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

q) Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Bộ Giao thông vận tải, Ủy ban An toàn giao thông Quốc gia.

r) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao và theo quy định của pháp luật.

5.1.3. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ tổ chức:



- Lãnh đạo Sở:

- + Sở Giao thông vận tải có Giám đốc và không quá 03 Phó Giám đốc;
- + Giám đốc Sở là người đứng đầu Sở, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

của Sở; chịu trách nhiệm báo cáo công tác trước Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Bộ Giao thông vận tải theo quy định;

+ Phó Giám đốc Sở là người giúp Giám đốc Sở, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công; khi Giám đốc Sở vắng mặt, một Phó Giám đốc Sở được Giám đốc Sở ủy quyền điều hành các hoạt động của Sở;

+ Việc bổ nhiệm Giám đốc và các Phó Giám đốc Sở do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định theo tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ do Bộ giao thông vận tải ban hành và theo quy định của pháp luật. Việc miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức và thực hiện các chế độ, chính sách đối với Giám đốc và Phó Giám đốc Sở do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật.

- Các phòng chuyên môn

- + Văn phòng
- + Thanh tra
- + Phòng Pháp chế - An toàn
- + Phòng Kế hoạch – Tài chính
- + Phòng Quản lý kết cấu hạ tầng giao thông
- + Phòng Quản lý vận tải, phương tiện, người lái
- + Phòng Quản lý chất lượng công trình giao thông

- Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở

- + Trung tâm Sát hạch lái xe cơ giới đường bộ;
- + Cảng vụ đường thủy nội địa tỉnh Ninh Bình
- + Ban Đăng kiểm phương tiện thủy nội địa Ninh Bình;
- + Ban Quản lý dự án Vốn sự nghiệp kinh tế
- + Trạm kiểm tra tải trọng xe lưu động tỉnh Ninh Bình;
- + Trung tâm Đăng kiểm xe cơ giới đường bộ 35-02D tỉnh Ninh Bình;
- + Xí nghiệp Bến xe khách Ninh Bình

5.1.4. Các thành tích đạt được

- Đơn vị Anh hùng LLVT nhân dân
- Huân chương độc lập hạng Ba
- Huân chương lao động hạng Nhất
- Huân chương lao động hạng Nhì
- Huân chương lao động hạng Ba.

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

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

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Tài liệu viện dẫn
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	Sở GTVT bám sát tiêu chuẩn và mô hình khung HTQLCL của Bộ KH&CN để xác định phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	Sở GTVT Ninh Bình 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:	<p>Định kỳ (quý I hàng năm), Sở GTVT tập trung nhận diện bối cảnh hoạt động, bao gồm: chính sách và các văn bản pháp luật nhà nước hiện hành có liên quan, các vấn đề trong nội bộ như cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ, trách nhiệm quyền hạn, các điều kiện về nguồn lực, phương pháp trao đổi thông tin, những bất cập phát sinh Sở GTVT tổ chức thành lập nhóm phân tích, tập trung xác định các rủi ro và cơ hội nhằm định hướng cho các hành động giải quyết rủi ro hoặc tận dụng các cơ hội khi có.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</p>
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	<p>Sở GTVT thường xuyên lưu tâm đến sự ảnh hưởng xuất phát từ nhu cầu và mong đợi của bên quan tâm bao gồm: Sự chỉ đạo của Bộ GTVT, UBND tỉnh, các cơ quan phối hợp, nhà cung ứng, nhà thầu phụ và tổ chức, công dân. Tập trung xem xét và nhận định các rủi ro, cơ hội và cũng đưa ra định hướng kịp thời cho các hành động giải quyết như mục 4.1 nêu trên.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</p>
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	<p>Sở GTVT 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 theo các quyết định hiện hành của UBND tỉnh.

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<ul style="list-style-type: none"> - Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo, các bộ phận và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. - Các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Sở GTVT nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác như: quản lý văn bản đi đến, tạm ứng thanh toán nội bộ, nghỉ phép nghỉ việc riêng, xử lý sự cố công nghệ thông tin
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	<p>Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Sở GTVT Xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình cải cách hành chính như cơ chế một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4, ứng dụng CNTT trong xử lý văn bản, Sở GTVT 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>Sở GTVT 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>Sở GTVT 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. Thường xuyên duy trì và cập nhật hệ thống thủ tục, quy trình khi có sự thay đổi của văn bản pháp luật, TTHC (<i>tối đa sau 90 ngày có hiệu lực</i>) theo quy định của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg.</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	<p>*. Lãnh đạo Sở GTVT nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến thường xuyên hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của Sở GTVT - Quán triệt và chỉ đạo quyết liệt đối với trách nhiệm của lãnh đạo các bộ phận và CBCC tại vị trí công tác. - Thường xuyên tổ chức các cuộc họp riêng về Hệ thống hoặc kết hợp với họp giao ban, đột xuất để nghe báo cáo kết quả thực hiện hệ thống từ các phòng chuyên môn.

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>- Đảm bảo các cam kết Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh qua từng giai đoạn của Sở GTVT</p> <p>- Xem xét và xử lý trách nhiệm của những CBCC không tuân thủ và áp dụng hệ thống.</p> <p>*. Hướng vào tổ chức, cá nhân</p> <p>Với phương châm “Tận tụy, trách nhiệm, hiệu quả”, tập thể lãnh đạo, CBCC Sở GTVT luôn định hướng và nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân. Điều này được thực hiện bằng cách tổ chức bài bản, chặt chẽ các điều kiện tiếp dân qua bộ phận 01 cửa. Tuân thủ chặt chẽ Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p>
5.2. Chính sách	<p>Chính sách chất lượng được tập thể lãnh đạo Sở GTVT 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, cụ thể:</p> <p>+ Làm bảng hiệu lớn treo tại bộ phận một cửa của Sở GTVT</p> <p>+ Tổ chức phổ biến thấu hiểu đến CBCC</p> <p>Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại.</p> <p>Tài liệu liên quan: <i>Chính sách chất lượng (CSCL)</i></p>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	<p>Lãnh đạo Sở GTVT phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc</p> <p>Lãnh đạo Sở GTVT xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành; 2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; 3. Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý; 4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý; 5. Đảm bảo sự hướng vào tổ chức/cá nhân trong toàn bộ cơ quan;

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	6. Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<p>Từ kết quả phân tích rủi ro và cơ hội tại điều 4.1 và 4.2 (định kỳ theo năm), Sở GTVT lập Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội đảm bảo chặt chẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biện pháp thực hiện + Trách nhiệm thực hiện + Thời gian hoàn thành + Kết quả dự kiến đạt được <p>Kế hoạch được phổ biến, quán triệt đến từng bộ phận, cá nhân bám sát để tổ chức thực hiện. Định kỳ, Quý IV hàng năm, Ban chỉ đạo ISO thực hiện đánh giá hiệu lực giải quyết rủi ro và cơ hội theo kế hoạch đã ban hành.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</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 Sở GTVT xác định và thiết lập mục tiêu chất lượng chung của Sở và chỉ đạo các phòng chuyên môn thiết lập mục tiêu riêng của phòng 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 (năm/lần), các bộ phận tổng hợp, đánh giá kết quả theo báo cáo mục tiêu chất lượng theo phụ lục 03/BMT</p> <p>Tài liệu liên quan: Phụ lục 03/BMT Báo cáo mục tiêu chất lượng</p>
6.3. Hoạch định thay đổi	<p>Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi áp dụng hệ thống, lĩnh vực hoạt động, văn bản pháp luật nhà nước, cơ cấu tổ chức, thẩm quyền trách nhiệm có tác động đáng kể đối với hệ thống quản lý chất lượng, các phòng chuyên môn báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu (quy định tại QT-01) để xem xét và hoạch định kịp thời nhằm cập nhật, điều chỉnh những sự thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn</p>

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<i>bản (tài liệu, hồ sơ) QT-01</i>
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	<p>Sở GTVT xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết bao gồm (<i>nhân lực, vật lực và tài lực</i>) với mục đích:</p> <ol style="list-style-type: none"> Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. Nâng cao sự thỏa mãn tổ chức/cá nhân bằng cách đáp ứng các yêu cầu. <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 Sở GTVT đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. CBCC được phân công giải quyết TTHC đều 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> <ol style="list-style-type: none"> Chính sách chất lượng; Các mục tiêu chất lượng liên quan; Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	<p>Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo nhằm đảm bảo các điều kiện cơ sở hạ tầng phù hợp trong từng phòng chuyên môn, hội trường, phòng họp, bộ phận 01 cửa theo đúng các quy định và đảm bảo các điều kiện cần và đủ phục vụ tốt công việc.</p> <p>Các thiết bị văn phòng, CNTT, IT được quan tâm bảo trì, sửa chữa nhằm đảm bảo năng lực phù hợp trong quá trình tổ chức công việc và giải quyết TTHC.</p>
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	<p>Sở GTVT đảm bảo duy trì môi trường làm việc khoa học, chuyên môn hóa cao tại tất cả các phòng chuyên môn. Thực hiện chuẩn mực kỷ cương hành chính và văn hóa công sở tại các vị trí công tác</p>

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Kết quả của dịch vụ hành chính là các văn bản hành chính được CBCC tham mưu chặt chẽ theo chuyên môn nghiệp vụ, Sở GTVT đảm bảo 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 trực tại bộ phận 01 cửa để kiểm tra, tiếp nhận, xem xét tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào. - Kiểm soát chặt chẽ kết quả giải quyết TTHC hành chính trước khi phê duyệt và trả kết quả cho tổ chức/cá nhân.
7.1.6. Tri thức của tổ chức	<p>Sở GTVT 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> <ul 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 phổ cập và chia sẻ rộng rãi nhằm nâng cao nhận thức, trình độ, năng lực CBCC như thao tác và sử dụng các phần mềm CNTT, thể thức trình bày văn bản theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP</p>
7.2. Năng lực	<p>Sở GTVT 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 Sở sẽ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phân công những CBCC 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 CBCC. 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBCC.
7.3. Nhận thức	<p>Sở GTVT đảm bảo rằng CBCC sẽ được quán triệt và nhận thức rõ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng.

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<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 Sở tập trung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng. 2. Công bố mục tiêu chất lượng và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Thực hiện các khóa tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL. 4. Đánh giá mức độ thông qua các cuộc thi tìm hiểu hoặc họp giao ban, họp đột xuất
7.4. Trao đổi thông tin	<p>Sở GTVT đảm bảo việc trao đổi thông tin 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> <ul style="list-style-type: none"> + Tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư + 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. + Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBCC + Thông qua các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất + Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản + ... và nhiều phương thức khác
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, hồ sơ và dữ liệu):</p> <p>Tài liệu: được Sở GTVT tập trung từ việc tham mưu trình bày văn bản hành chính đảm bảo về nội dung và thể thức theo quy định tại các phòng chuyên môn. Thực hiện phân loại, sắp xếp khoa học tài liệu bên ngoài (gồm văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo), thiết lập danh mục để tổng hợp và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng. Thống nhất việc xây dựng, ban hành, cấp phát, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng. Tổ chức quản lý chặt chẽ tài liệu vào ra Sở (công văn đi, công văn đến).</p> <p>Hồ sơ: Các phòng chuyên môn tập trung sắp xếp khoa học, trực quan từ việc đánh mã số tủ, ngăn ô tủ lưu, đánh tên thống nhất cho các cặp, file, cặp ba dây, túi cài chứa đựng hồ sơ và lập danh mục chỉ dẫn hồ sơ.</p>

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>Dữ liệu: Thực hiện lưu trữ khoa học các hồ sơ dạng file số, thống nhất đường dẫn, phân chia thư mục, sắp xếp ngăn thư mục.. đảm bảo khoa học, lưu trữ dữ liệu dễ tìm, dễ tra cứu.</p> <p>Tài liệu liên quan: <i>Quy trình kiểm soát thông tin lập thành văn bản (tài liệu, hồ sơ) QT-01</i></p>
--	--

8. THỰC HIỆN

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<p>Sở GTVT 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. Cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Xây dựng chuẩn các quy trình giải quyết TTHC hoặc nội bộ cần thiết khác để lập kế hoạch cho việc thực hiện. + Áp dụng các biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP để kiểm soát. + Tuân thủ chặt chẽ các phần mềm theo quy định của UBND tỉnh để cập nhật và kiểm soát. <p>Tài liệu liên quan: <i>Các quy trình giải quyết TTHC thuộc các lĩnh vực theo danh mục tài liệu HTQLCL BM-01-01 (QT-01)</i></p>
--	---

8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức/cá nhân	<p>Sở GTVT 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"> 1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công (thông qua việc niêm yết đầy đủ các TTHC theo quyết định hiện hành tại bộ phận 01 cửa) 2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi; 3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại; 4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản (hồ sơ gốc tổ chức, cá nhân nộp vào Sở).
--	--

8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ hành chính công, Sở GTVT sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của TTHC 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng như bì kẹp hoặc túi
--	---

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>cài để lưu trữ, bảo quản hồ sơ của công dân.</p> <p>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ;</p> <p>4. Các yêu cầu khác mà Sở tự xác định ở những thời điểm khác nhau.</p>
8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Khi các yêu cầu được xác định, Sở GTVT sẽ xem xét các yêu cầu này 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 giải quyết TTHC được xác định hợp lệ so với các quy định hiện hành; 2. Sở GTVT có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với TTHC mà Sở đã 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	<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 tổ chức/cá nhân), Sở GTVT sẽ có văn bản để thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó nhằm thông báo kịp thời đến tổ chức/cá nhân, các bên liên quan và có phương án giải quyết tốt nhất</p>
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	<p>Sở GTVT 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.</p>
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<p>Khi có sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do các nhà thầu cung cấp như: mua sắm thiết bị văn phòng, tài sản công, các dịch vụ tư vấn, viết các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin ... Sở tập trung kiểm soát từ thông tin của nhà cung cấp bên ngoài như tư cách pháp nhân, năng lực, uy tín ... thực hiện các hoạt động đánh giá và lựa chọn cẩn thận nhằm đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ được cung cấp có chất lượng phục vụ tốt cho các hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết TTHC</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 giải quyết TTHC, Sở GTVT đảm bảo:</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 TTHC cũng như các kết quả đạt được; 2. Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>lượng phù hợp;</p> <p>3. Thực hiện việc các hoạt động giám sát và đo lường;</p> <p>4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp;</p> <p>5. Việc chỉ định những CBCC có năng lực;</p> <p>6. Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của CBCC;</p> <p>7. Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p> <p>Các phương thức kiểm soát được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hoặc các phần mềm CNTT</p> <p>Tài liệu liên quan: Phụ lục 02/BMT 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	Sở GTVT đảm bảo các hồ sơ sau giải quyết được tổ chức lưu trữ khoa học tại các phòng chuyên môn, đánh danh mục, tên gọi, mã số, nhãn hiệu ... nhằm tăng cường nhận biết và tìm kiếm, sử dụng khi cần thiết.
8.5.3. Tài sản của tổ chức/cá nhân	Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, Sở GTVT đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Sở GTVT sẽ có thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	Sở GTVT từng bước trang bị các phương tiện lưu trữ như tủ, các thùng tôn, hòm, hộp ... nhằm bảo vệ, lưu trữ các kết quả giải quyết công việc, giải quyết TTHC không bị rách rời, hoặc mối xông, gián nhấm, bảo toàn lịch sử quản lý nhà nước tại địa phương.
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	Các kết quả giải quyết TTHC không phù hợp về chất lượng, tiến độ dẫn đến khiếu nại của tổ chức/cá nhân thì Sở GTVT có trách nhiệm: <ul style="list-style-type: none"> - Khắc phục hậu quả. - Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức/cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mở phiếu xin lỗi tổ chức/cá nhân theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Sở GTVT 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. Những sự thay đổi tác động vào quy trình xử lý sẽ được hiệu chỉnh và cập nhật kịp thời.
8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>Sau hoàn thành giải quyết công việc hoặc TTHC, lãnh đạo, CBCC tập trung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức/cá nhân nộp. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các vị trí chuyên môn. - Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.
8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<p>Khi phát sinh những công việc đầu ra không phù hợp như chậm thời gian, tiến độ giải quyết, sai lệch so với quy định văn bản pháp luật, nhằm lẫn hoặc thiếu sót các thông tin của tổ chức/cá nhân hoặc làm mất mát, thất thoát, không nguyên trạng hồ sơ gốc ... đều được các phòng chuyên môn cập nhật Sở theo dõi sự không phù hợp và mở phiếu yêu cầu xử lý, rút kinh nghiệm kịp thời.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và tổ chức hành động khắc phục (QT-04)</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>Sở GTVT 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"> 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước và dịch

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>vụ hành chính công;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	<p>Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Sở thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của tổ chức/cá nhân để đánh giá xem Sở có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức/cá nhân không.</p> <p>Sở GTVT giao cán bộ trực 1 của tổ chức nội dung này thông qua phát hành phiếu thăm dò ý kiến (theo mẫu quy định của UBND tỉnh), tổ chức tổng hợp báo cáo định kỳ về lãnh đạo Sở GTVT</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Quý IV của năm trước hoặc Quý I của năm, thư ký ban chỉ đạo ISO tham mưu lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và thông báo chương trình đánh giá chi tiết đến các phòng chuyên môn. Đoàn đánh giá thực hiện nguyên tắc kiểm tra chéo lẫn nhau, đối chiếu và so sánh giữa quy định và kết quả thực hiện, tập trung chỉ dẫn những sự không phù hợp tồn tại. Các phòng chuyên môn tiếp nhận sự chỉ dẫn, đưa ra các hành động khắc phục, cải tiến kịp thời</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng (QT-03)</p>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	<p>Sau khi có kết quả đánh giá nội bộ, lãnh đạo Sở GTVT tổ chức xem xét HTQLCL. Tập trung xem xét tính hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý, những bất cập tồn tại, các đề xuất cải tiến... đưa ra các kết luận chỉ đạo kịp thời.</p>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	<p>Sở GTVT 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 bộ phận liên quan phải:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

	<p>của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó.</p> <p>2. Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ:</p> <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); - 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: <i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và tổ chức hành động khắc phục (QT-04)</i></p>
10.3. Cải tiến liên tục	<p>Sở GTVT 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: <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i> <i>Quy trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (QT-03)</i> <i>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và tổ chức hành động khắc phục (QT-04)</i></p>

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	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI	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: 20/8/2020

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

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