

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ		
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Kí hiệu	STCL
	Phiên bản	1.0
	Ngày ban hành	05/11/2025

Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ: Chuyên viên	Chức vụ: Trưởng phòng Quản lý Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	Chức vụ: Giám đốc
Chữ ký: 	Chữ ký:	Chữ ký:
Phạm Huy Khôi	Trần Thị Hồng Nga	Phạm Văn Trinh

DANH SÁCH PHÂN PHỐI	
<input checked="" type="checkbox"/> Lãnh đạo Sở	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Khoa học và Công nghệ
<input checked="" type="checkbox"/> Văn phòng Sở	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Chuyên đổi số
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Đổi mới sáng tạo
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng Kế hoạch Tài chính	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	2
1. MỤC ĐÍCH.....	3
2. PHẠM VI.....	3
3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG	4
4. GIỚI THIỆU VỀ CƠ QUAN.....	5
5. CÁC YÊU CẦU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	19



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 05/11/2025

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
		Ban hành lần đầu	0	05/11/2025

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

1. MỤC ĐÍCH

Là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của tổ chức; các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quá trình,... để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của Sở Khoa học và Công nghệ (dưới đây viết tắt là Sở hoặc Cơ quan) làm cơ sở điều hành Hệ thống quản lý chất lượng của mình.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Khoa học và Công nghệ trình bày trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng trong các lĩnh vực quản lý nhà nước về: Hoạt động nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, đổi mới sáng tạo, phát triển công nghệ cao, công nghệ chiến lược, phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ; Sở hữu trí tuệ; Tiêu chuẩn đo lường chất lượng; Ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; An toàn bức xạ và hạt nhân; Bưu chính; Viễn thông; Tần số vô tuyến điện; Công nghiệp công nghệ thông tin; Công nghiệp công nghệ số; Ứng dụng công nghệ thông tin; Giao dịch điện tử; Chính quyền số; Kinh tế số, xã hội số và chuyển đổi số; Hạ tầng thông tin truyền thông; Quản lý và tổ chức thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công trong ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

Các phòng chuyên môn và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở tương ứng với các hoạt động trên là cơ quan đầu mối chủ trì biên soạn và thực hiện các quy trình. Các cán bộ công chức viên chức trong Sở có trách nhiệm thực hiện những phần việc có liên quan theo quy định trong các quy trình này.

Do đặc thù hoạt động của Sở Khoa học và Công nghệ, các yêu cầu sau của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 không áp dụng, gồm:

- **Điều khoản 7.1.5 – Nguồn lực theo dõi và đo lường:** Cơ quan hành chính nhà nước không thực hiện các hoạt động đo lường có ảnh hưởng đến tính phù hợp của sản phẩm hay dịch vụ cung cấp. Các thiết bị văn phòng (máy tính, máy in, máy scan,...) không yêu cầu kiểm định, hiệu chuẩn theo chuẩn đo lường quốc tế. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

- **Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ:** Cơ quan không thực hiện hoạt động thiết kế hay phát triển sản phẩm, dịch vụ mới. Các dịch vụ hành chính công được quy định rõ trong văn bản quy phạm pháp luật, không do cơ quan tự thiết kế hay thay đổi. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

- **Điều khoản 8.4 – Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp:** Cơ quan không thuê ngoài các quá trình cốt lõi ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Các dịch vụ hỗ trợ (như bảo trì thiết bị, vệ sinh, bảo mật hệ thống CNTT...) được quản lý theo quy định hợp đồng thông thường, không ảnh hưởng đến việc đáp ứng yêu cầu của cá nhân/tổ chức. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

- **Điều khoản 8.5.1.f – Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ (xác nhận giá trị sử dụng):** Cơ quan không cung cấp sản phẩm vật lý cần xác nhận giá trị sử dụng (như thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định...). Các dịch vụ hành chính công chỉ bao gồm xử lý hồ sơ, ban hành văn bản, cấp phép... theo quy định pháp luật, không yêu cầu xác nhận giá trị sử dụng sau cung cấp. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm hành động:

“LÀM GUƠng – KỶ CƯƠNG – TRỌNG TÂM – BÚT PHÁ”

Lãnh đạo và tập thể công chức, viên chức, người lao động của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đồng Nai cam kết:

- **Làm gương:** Mỗi cán bộ, công chức, viên chức phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, gương mẫu trong thực thi công vụ, không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao năng lực và đạo đức nghề nghiệp.

- **Kỷ cương:** Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật, quy chế làm việc và quy trình nội bộ; xây dựng môi trường làm việc công khai, minh bạch, có kỷ luật, kỷ cương hành chính.

- **Trọng tâm:** Tập trung nguồn lực thực hiện có hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm của ngành Khoa học và Công nghệ, nhất là các lĩnh vực đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, phát triển công nghệ cao và hỗ trợ doanh nghiệp.

- **Bút phá:** Chủ động đổi mới, sáng tạo, không ngừng cải tiến phương thức làm việc nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ tổ chức, cá nhân và phát triển ngành Khoa học và Công nghệ của tỉnh.

- Cam kết chất lượng:

+ Thực hiện đầy đủ các quy định pháp luật và đáp ứng các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong mọi hoạt động của cơ quan.

+ Không ngừng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Đảm bảo đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, đạo đức, được đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số.

+ Cam kết phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp với tinh thần trách nhiệm, chuyên nghiệp, công khai, minh bạch; không ngừng nâng cao mức độ hài lòng của các cửa tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác.

+ Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh số hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tính liên thông, đồng bộ và hiệu quả trong quản lý nhà nước, góp phần xây dựng chính quyền số.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

4. GIỚI THIỆU VỀ CƠ QUAN

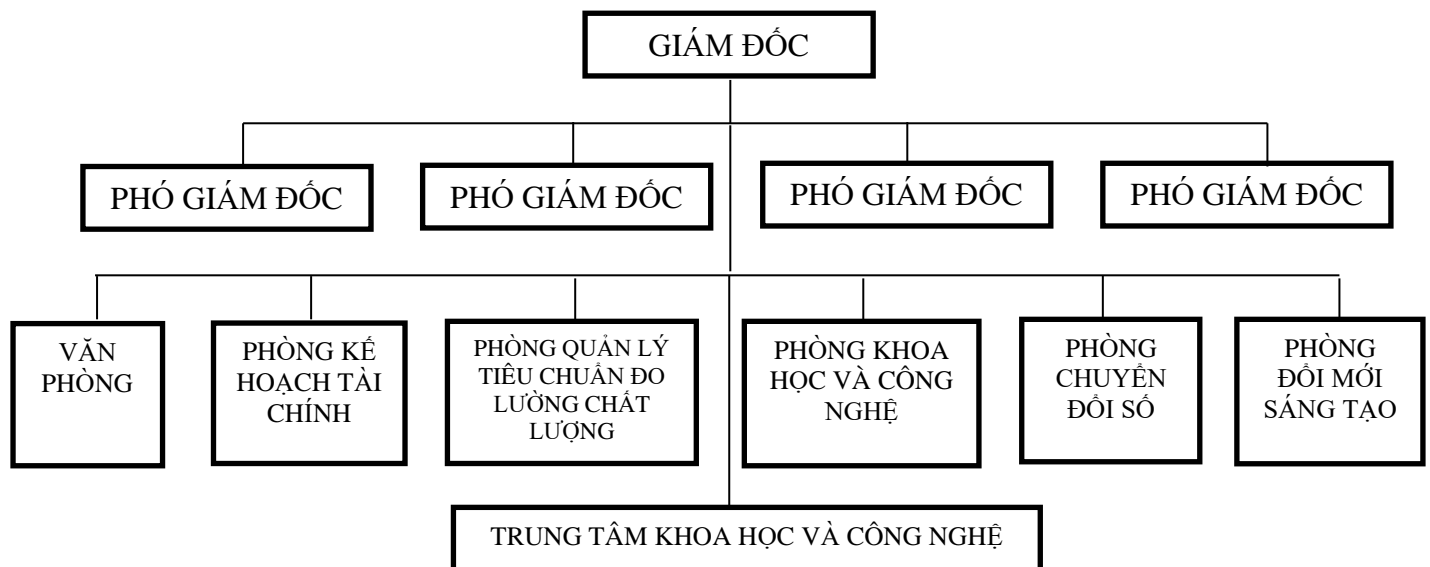
Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Khoa học và Công nghệ (viết tắt là Sở) là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng, chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của cơ quan; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, và đề Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành Hệ thống quản lý chất lượng của mình.

4.1 Lịch sử hình thành

Sở Khoa học và Công nghệ Đồng Nai được thành lập trên cơ sở Nghị quyết số 03/NQ-HĐND ngày 01 tháng 07 năm 2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc thành lập cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai sau sáp nhập đơn vị hành chính tỉnh Đồng Nai và tỉnh Bình Phước.

4.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

4.2.1 Sơ đồ tổ chức:



4.2.2 Chức năng nhiệm vụ:

4.2.2.1 Chức năng:

Sở Khoa học và Công nghệ (sau đây gọi tắt là Sở) là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về: hoạt động nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, đổi mới sáng tạo, phát triển công nghệ cao, công nghệ chiến lược, phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ; sở hữu trí tuệ; tiêu chuẩn đo lường chất lượng; ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; an toàn bức xạ và hạt nhân; bur chính; viễn thông; tần số vô tuyến điện; công nghiệp công nghệ thông tin; công nghiệp công

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

nghe số; ứng dụng công nghệ thông tin; giao dịch điện tử; chính quyền số; kinh tế số, xã hội số và chuyển đổi số; hạ tầng thông tin truyền thông; quản lý và tổ chức thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công trong ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

4.2.2.1 Nhiệm vụ:

1. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Dự thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh, dự thảo quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở và các văn bản khác theo phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Dự thảo kế hoạch phát triển ngành, lĩnh vực; chương trình, đề án, dự án, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về ngành, lĩnh vực trên địa bàn tỉnh trong phạm vi quản lý của Sở.

c) Dự thảo quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở; dự thảo quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của chi cục thuộc sở, Quỹ phát triển khoa học và công nghệ của tỉnh và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác (nếu có).

d) Dự thảo quyết định thực hiện xã hội hóa các hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công theo ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo phân cấp, phân quyền.

2. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh dự thảo các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo phân công.

3. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án sau khi được ban hành, phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao.

4. Tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm về đăng ký, cấp, cấp lại, thu hồi, sửa đổi, bổ sung, gia hạn, tạm đình chỉ, đình chỉ các loại giấy phép, giấy chứng nhận, giấy xác nhận, giấy đăng ký, văn bằng, chứng chỉ và các giấy tờ khác thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật và theo phân cấp, phân quyền của cấp có thẩm quyền.

5. Lập kế hoạch, dự toán và xây dựng đề xuất cơ cấu chi, tỷ lệ chi ngân sách nhà nước hằng năm dành cho ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng quản lý trên cơ sở tổng hợp dự toán của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan. Theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra việc sử dụng ngân sách nhà nước cho ngành, lĩnh vực quản lý của Sở theo quy định.

6. Về hoạt động khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo:

a) Hướng dẫn thực hiện phương hướng, mục tiêu, nhiệm vụ khoa học, công



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu:

STCL

Ngày ban hành:

05/11/2025

nghệ và đổi mới sáng tạo, thúc đẩy việc phát triển các ngành, lĩnh vực kinh tế - kỹ thuật chủ lực của địa phương trên cơ sở ứng dụng, đổi mới và làm chủ công nghệ, phát triển công nghệ mới, công nghệ cao, công nghệ số, công nghệ chiến lược và thương mại hoá công nghệ, kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ.

b) Quản lý về hoạt động nghiên cứu, phát triển, ứng dụng công nghệ trong các lĩnh vực, ngành kinh tế - kỹ thuật thuộc phạm vi địa phương; hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp xã về chuyên môn, nghiệp vụ quản lý về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý.

c) Xây dựng, hướng dẫn và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách về công nghệ cao; tổ chức thực hiện việc chứng nhận các hoạt động công nghệ cao, chứng nhận doanh nghiệp công nghệ cao theo phân cấp, phân quyền; xây dựng cơ sở dữ liệu, hạ tầng thông tin về công nghệ cao trong phạm vi thẩm quyền được giao.

d) Tổ chức việc xác định, đặt hàng, tuyển chọn, giao trực tiếp, đánh giá, nghiệm thu nhiệm vụ khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả việc chuyển quyền sở hữu và quyền sử dụng kết quả nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ và đổi mới sáng tạo sử dụng ngân sách nhà nước. Khai thác, ứng dụng, thương mại hóa công nghệ, kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ; công bố, tuyên truyền kết quả nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ và đổi mới sáng tạo thuộc phạm vi thẩm quyền.

đ) Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá quá trình thực hiện và sau nghiệm thu các nhiệm vụ khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo sử dụng ngân sách nhà nước theo phân cấp; tổ chức đánh giá độc lập kết quả nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ và đổi mới sáng tạo; xác định giá trị tài sản là kết quả của nhiệm vụ khoa học và công nghệ, tài sản trí tuệ theo quy định của pháp luật.

e) Hướng dẫn, quản lý việc đăng ký và kiểm tra hoạt động đối với các tổ chức khoa học và công nghệ, văn phòng đại diện, chi nhánh của tổ chức khoa học và công nghệ thuộc phạm vi thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

g) Xây dựng, hướng dẫn và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách khuyến khích, hỗ trợ phát triển hoạt động nghiên cứu ứng dụng công nghệ và tiến bộ kỹ thuật, ươm tạo công nghệ.

h) Hỗ trợ tổ chức, cá nhân trên địa bàn thực hiện việc đánh giá công nghệ, đổi mới công nghệ, tìm kiếm công nghệ, chuyển giao, giải mã và làm chủ công nghệ, khai thác sáng chế; hướng dẫn, đánh giá trình độ, năng lực công nghệ và xây dựng định hướng phát triển công nghệ, lộ trình đổi mới công nghệ của địa phương theo quy định của pháp luật.

i) Tiếp nhận hoặc hướng dẫn tiếp nhận kết quả nghiên cứu, tổ chức ứng dụng, đánh giá kết quả/hiệu quả ứng dụng kết quả thực hiện nhiệm vụ khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo do Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất đặt hàng hoặc đặt hàng sau khi nhiệm vụ được đánh giá, nghiệm thu.

k) Hướng dẫn, quản lý hoạt động đánh giá, thẩm định, giám định và chuyển



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 05/11/2025

giao công nghệ trên địa bàn; chứng nhận đăng ký chuyển giao công nghệ, chứng nhận chuyển giao công nghệ khuyến khích chuyển giao theo phân cấp; tổ chức thực hiện việc xác định dự án đầu tư sử dụng công nghệ lạc hậu, tiềm ẩn nguy cơ gây ô nhiễm môi trường, thâm dụng tài nguyên; tổ chức việc giám định chất lượng và giá trị máy móc, thiết bị, dây chuyền công nghệ của dự án đầu tư thuộc thẩm quyền; thẩm định, có ý kiến về công nghệ của các dự án đầu tư theo phân cấp; thẩm định, có ý kiến về nội dung khoa học và công nghệ các quy hoạch, các chương trình, đề án nghiên cứu khoa học và công nghệ của địa phương thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

l) Phối hợp với các sở, ban, ngành của tỉnh và các cơ quan liên quan đề xuất danh mục các nhiệm vụ khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo cấp quốc gia; tham gia ý kiến trong quá trình xây dựng danh mục nhiệm vụ khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo cấp quốc gia khi được yêu cầu; phối hợp theo dõi, kiểm tra trong quá trình thực hiện và đề xuất việc tiếp nhận kết quả, tổ chức ứng dụng kết quả thực hiện khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo cấp quốc gia phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

m) Thành lập các Hội đồng tư vấn về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số theo quy định và theo phân cấp hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Về đổi mới sáng tạo và phát triển thị trường công nghệ:

a) Quản lý hoạt động đổi mới sáng tạo; xây dựng, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ, khuyến khích phát triển đổi mới sáng tạo và huy động nguồn lực đầu tư cho đổi mới sáng tạo tại địa phương.

b) Hướng dẫn và tổ chức triển khai các hoạt động đổi mới sáng tạo; hướng dẫn, triển khai áp dụng khung thể chế thử nghiệm có kiểm soát (sandbox) đối với công nghệ, quy trình, giải pháp, sản phẩm, dịch vụ, hoặc mô hình kinh doanh mới; phát triển thị trường khoa học và công nghệ, hệ thống đổi mới sáng tạo địa phương với doanh nghiệp là trung tâm; xây dựng các quy định của địa phương hỗ trợ đổi mới sáng tạo.

c) Hướng dẫn việc thành lập, quản lý, phát triển hệ thống tổ chức đổi mới sáng tạo, tổ chức hỗ trợ đổi mới sáng tạo của địa phương theo thẩm quyền; tổ chức việc xác định các trung tâm đổi mới sáng tạo, hỗ trợ đổi mới sáng tạo theo quy định của pháp luật; xây dựng, vận hành, phát triển mạng lưới đổi mới sáng tạo địa phương.

d) Quản lý, hướng dẫn và tổ chức thực hiện phát triển thị trường công nghệ của địa phương; xúc tiến thị trường công nghệ quy mô địa phương; các tổ chức trung gian của thị trường công nghệ, các trung tâm giao dịch công nghệ, sàn giao dịch công nghệ địa phương.

đ) Hỗ trợ nâng cao năng lực công nghệ cho doanh nghiệp theo quy định của pháp luật; xây dựng và triển khai các chương trình, dự án hỗ trợ phát triển thị

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

trường công nghệ; hỗ trợ tổ chức, cá nhân đổi mới công nghệ, thương mại hóa kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ, tìm kiếm công nghệ, nhập khẩu công nghệ, khai thác sáng chế, giải mã và làm chủ công nghệ; cho ý kiến về công nghệ đối với các dự án đầu tư; đánh giá trình độ, năng lực công nghệ và xây dựng định hướng phát triển công nghệ theo quy định của pháp luật.

e) Chỉ đạo, tổ chức chợ công nghệ và thiết bị, hoạt động kết nối nguồn cung, nguồn cầu công nghệ; hoạt động giao dịch công nghệ, xúc tiến chuyển giao công nghệ; triển lãm khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo.

g) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tiến hành thu thập, tổng hợp, cung cấp thông tin, dữ liệu, đề xuất, thực hiện các giải pháp phục vụ xây dựng, nâng cao chỉ số đổi mới sáng tạo của địa phương.

8. Về khởi nghiệp sáng tạo và doanh nghiệp khoa học và công nghệ:

a) Quản lý, hướng dẫn hoạt động ươm tạo công nghệ, khởi nghiệp sáng tạo, doanh nghiệp khoa học và công nghệ; xây dựng, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện cơ chế, chính sách về xác định, công nhận, ưu đãi, hỗ trợ, khuyến khích phát triển các cơ sở ươm tạo công nghệ, ươm tạo doanh nghiệp khoa học và công nghệ, cơ sở kỹ thuật, khu làm việc chung, cá nhân, nhóm cá nhân, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo, tư vấn viên khởi nghiệp sáng tạo, tổ chức hỗ trợ khởi nghiệp sáng tạo, nhà đầu tư cho khởi nghiệp sáng tạo và các chủ thể khác của hệ sinh thái khởi nghiệp sáng tạo theo thẩm quyền.

b) Hướng dẫn việc thành lập và cấp giấy chứng nhận doanh nghiệp khoa học và công nghệ, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo thuộc phạm vi thẩm quyền; theo dõi, kiểm tra, tổng hợp tình hình, kết quả hoạt động của doanh nghiệp khoa học và công nghệ, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo theo quy định; phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ của nhà nước đối với doanh nghiệp khoa học và công nghệ, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo, tổ chức khoa học và công nghệ theo quy định của pháp luật.

c) Quản lý, phát triển hệ sinh thái khởi nghiệp sáng tạo của địa phương; thúc đẩy việc huy động nguồn lực đầu tư cho khởi nghiệp sáng tạo, ươm tạo công nghệ, ươm tạo doanh nghiệp khoa học và công nghệ tại địa phương.

d) Quản lý, hướng dẫn và tổ chức triển khai phát triển hệ thống các tổ chức hỗ trợ khởi nghiệp sáng tạo, cơ sở ươm tạo công nghệ, ươm tạo và phát triển doanh nghiệp khoa học và công nghệ, cơ sở kỹ thuật, khu làm việc chung hỗ trợ khởi nghiệp sáng tạo; xây dựng, vận hành và phát triển mạng lưới khởi nghiệp sáng tạo, chuyên gia, cố vấn, nhà đầu tư khởi nghiệp sáng tạo thuộc phạm vi quản lý trên địa bàn tỉnh.

đ) Xây dựng và triển khai các chương trình, đề án, dự án hỗ trợ ươm tạo công nghệ, ươm tạo doanh nghiệp khoa học và công nghệ, khởi nghiệp sáng tạo, hỗ trợ cơ sở giáo dục đại học công lập, cơ sở giáo dục nghề nghiệp công lập, tổ chức khoa học và công nghệ công lập trên địa bàn tỉnh được thành lập, tham gia thành

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

lập, tham gia góp vốn vào doanh nghiệp để thương mại hóa kết quả nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ; chỉ đạo, tổ chức thực hiện các sự kiện về ươm tạo công nghệ, ươm tạo doanh nghiệp khoa học và công nghệ, khởi nghiệp sáng tạo trong phạm vi thẩm quyền và theo quy định pháp luật.

9. Về phát triển tiềm lực khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo:

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành xây dựng, trình cấp có thẩm quyền trong việc thực hiện quy hoạch các tổ chức khoa học và công nghệ công lập và tổ chức thực hiện sau khi được ban hành; hướng dẫn thực hiện cơ chế tự chủ đối với các tổ chức khoa học và công nghệ công lập theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan trình cấp có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách, chương trình, dự án đầu tư phát triển tiềm lực, nâng cao năng lực tự chủ của tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc phạm vi quản lý.

b) Quản lý hoạt động của các tổ chức khoa học và công nghệ trong và ngoài công lập thuộc thẩm quyền quản lý của tỉnh; tham mưu, có ý kiến về việc thành lập, thẩm định việc thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức khoa học và công nghệ công lập; hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động của Hội đồng quản lý trong tổ chức khoa học và công nghệ công lập thuộc thẩm quyền quản lý của tỉnh theo quy định.

c) Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đổi mới nguồn nhân lực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; tổ chức thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số cho đội ngũ nhân lực khoa học và công nghệ thuộc phạm vi quản lý.

d) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách về đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng, trọng dụng cá nhân hoạt động khoa học và công nghệ; chính sách thu hút đối với nhà khoa học, chuyên gia giỏi, trí thức là người Việt Nam ở nước ngoài theo thẩm quyền và phân cấp, uỷ quyền của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

đ) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch truyền thông về khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo của tỉnh.

10. Về sở hữu trí tuệ:

a) Tổ chức triển khai thực hiện chiến lược, quy hoạch, chương trình, kế hoạch, các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ trong phạm vi thẩm quyền được giao; thực hiện các biện pháp hỗ trợ phát triển hoạt động sở hữu công nghiệp; hướng dẫn nghiệp vụ sở hữu công nghiệp đối với các tổ chức và cá nhân; quản lý, xây dựng, phát triển chỉ dẫn địa lý, nhãn hiệu sử dụng địa danh, dấu hiệu khác chỉ nguồn gốc địa lý của sản phẩm địa phương theo quy định pháp luật và theo phân cấp, phân quyền của cấp có thẩm quyền.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiến hành các thủ tục về sở hữu công

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

ngành; chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan bảo vệ quyền sở hữu công nghiệp và xử lý vi phạm pháp luật về sở hữu công nghiệp theo quy định.

c) Quản lý về hoạt động sáng kiến. Chủ trì triển khai các biện pháp để phổ biến, khuyến khích, thúc đẩy hoạt động sáng chế, sáng kiến, sáng tạo tại địa phương; tổ chức xét chấp thuận việc công nhận sáng kiến được tạo ra do nhà nước đầu tư kinh phí, phương tiện vật chất - kỹ thuật theo quy định của pháp luật.

d) Thực hiện quản lý nhà nước về sở hữu trí tuệ đối với các lĩnh vực liên quan theo quy định của pháp luật và phân cấp, phân quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

11. Về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng:

a) Tổ chức việc xây dựng và tham gia xây dựng quy chuẩn kỹ thuật địa phương.

b) Tổ chức phổ biến áp dụng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật địa phương, tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực, tiêu chuẩn nước ngoài, áp dụng phương thức đánh giá sự phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; hướng dẫn xây dựng tiêu chuẩn cơ sở đối với các tổ chức, cá nhân trên địa bàn; kiểm tra việc chấp hành pháp luật về tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật trên địa bàn; tổ chức thực hiện việc khảo sát chất lượng sản phẩm, hàng hóa tại địa phương; cảnh báo về nguy cơ mất an toàn của sản phẩm hàng hóa cho người tiêu dùng và các cơ quan hữu quan tại địa phương.

c) Tổ chức, quản lý, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh thực hiện việc công bố tiêu chuẩn áp dụng đối với các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, quá trình và môi trường theo phân công, phân cấp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

d) Tiếp nhận bản công bố hợp chuẩn của tổ chức, cá nhân đăng ký hoạt động sản xuất, kinh doanh tại địa phương; tiếp nhận bản công bố hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa có khả năng gây mất an toàn (hàng hóa nhóm 2) thuộc phạm vi quản lý; tiếp nhận bản đăng ký kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng hóa nhập khẩu trong lĩnh vực được phân công; tư vấn đăng ký mã số mã vạch theo phân công, phân cấp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; thực hiện quản lý nhà nước về truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa tại địa phương.

đ) Thực hiện nhiệm vụ thông báo vào hồi đáp về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và hàng rào kỹ thuật trong thương mại (gọi tắt là TBT) trên địa bàn; phối hợp với Điểm TBT quốc gia trong xử lý thông tin hỏi đáp, rà soát các văn bản, dự thảo biện pháp TBT của địa phương và tuyên truyền phổ biến về TBT cho doanh nghiệp để hỗ trợ xuất khẩu tại địa phương.

e) Là đầu mối triển khai các nhiệm vụ, chương trình, đề án thuộc lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng thuộc phạm vi thẩm quyền tại địa phương; tổ chức mạng lưới kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường đáp ứng yêu cầu của địa phương; tổ chức thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi đã đăng ký, được chỉ định.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

g) Quản lý, tổ chức và thực hiện việc công bố sử dụng dấu định lượng trên nhãn của hàng đóng gói sẵn theo quy định của pháp luật; tiếp nhận chương trình đảm bảo đo lường của tổ chức, doanh nghiệp tại địa phương, hướng dẫn xây dựng và áp dụng chương trình đảm bảo đo lường cho tổ chức doanh nghiệp tại địa phương.

h) Tổ chức thực hiện việc kiểm tra nhà nước về đo lường đối với chuẩn đo lường, phương tiện đo, phép đo, lượng hàng đóng gói sẵn, hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm phương tiện đo, chuẩn đo lường theo quy định của pháp luật; tổ chức thực hiện các biện pháp để người có quyền và nghĩa vụ liên quan giám sát, kiểm tra việc thực hiện phép đo, phương pháp đo, phương tiện đo, chuẩn đo lường, chất lượng hàng hóa: tổ chức thực hiện việc thiết lập, duy trì, bảo quản và sử dụng các chuẩn đo lường của địa phương.

i) Tổ chức thực hiện việc thử nghiệm phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước và nhu cầu của tổ chức, cá nhân về chất lượng sản phẩm, hàng hóa trên địa bàn.

k) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức thực hiện kiểm tra chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong sản xuất, hàng hóa nhập khẩu, hàng hóa lưu thông trên địa bàn và nhãn hàng hóa, mã số, mã vạch theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

l) Tổ chức triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến trong hoạt động các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương theo quy định của pháp luật.

m) Hướng dẫn các tổ chức, doanh nghiệp tham dự giải thưởng chất lượng quốc gia, quốc tế; xem xét, đánh giá và đề xuất các tổ chức, doanh nghiệp tham dự giải thưởng chất lượng quốc gia trên địa bàn tỉnh theo quy định.

n) Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến hoạt động nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa; là đầu mối triển khai các nhiệm vụ thuộc chương trình quốc gia hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm hàng hóa, đề án về truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa tại địa phương, đề án tăng cường, đổi mới hoạt động đo lường hỗ trợ doanh nghiệp Việt Nam tại địa phương.

o) Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn các văn bản quy phạm pháp luật về tiêu chuẩn đo lường chất lượng đến các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý.

p) Tổ chức triển khai ứng dụng các giải pháp về chuyển đổi số, mã số, mã vạch, truy xuất nguồn gốc để tăng cường công tác quản lý nhà nước về năng suất, chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

q) Xây dựng, đào tạo nguồn nhân lực lĩnh vực hoạt động tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng bảo đảm số lượng và chất lượng.

r) Phối hợp thực hiện việc đổi mới, phát triển hoạt động đo lường, tăng cường

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

năng lực hạ tầng đo lường quốc gia, hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh trong phạm vi thẩm quyền được giao.

12. Về ứng dụng bức xạ, đồng vị phóng xạ; an toàn bức xạ và hạt nhân:

a) Tổ chức thực hiện các quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án và các biện pháp để thúc đẩy ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ phục vụ phát triển kinh tế - xã hội.

b) Quản lý các hoạt động quan trắc phóng xạ môi trường trên địa bàn; phối hợp quản lý các hoạt động phát triển, ứng dụng năng lượng nguyên tử theo quy định.

c) Quản lý và thực hiện việc tiếp nhận khai báo hoạt động tiến hành công việc bức xạ sử dụng thiết bị X-quang chẩn đoán trong y tế; thiết bị chụp cắt lớp vi tính tích hợp với PET (PET/CT), tích hợp với SPECT (SPECT/CT); thiết bị phát tia X dùng trong phân tích huỳnh quang tia X, phân tích nhiễu xạ tia X, soi bo mạch, soi hiển vi điện tử, soi kiểm tra an ninh.

d) Chủ trì và phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện kiểm tra việc tuân thủ các quy định pháp luật về an toàn bức xạ và hạt nhân thuộc địa bàn quản lý và xử lý đối với các vi phạm theo thẩm quyền và theo sự phân công, phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

đ) Quản lý các hoạt động dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ và hạt nhân trên địa bàn.

e) Chủ trì và phối hợp với các cơ quan có liên quan giúp Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng kế hoạch ứng phó sự cố bức xạ và hạt nhân trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức triển khai thực hiện sau khi được phê duyệt; xử lý sự cố bức xạ và hạt nhân trên địa bàn theo sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh; tiếp nhận, thông báo và phối hợp với các cơ quan có liên quan xác minh thông tin và tổ chức tìm kiếm, xử lý đối với nguồn phóng xạ, vật liệu hạt nhân, thiết bị hạt nhân nằm ngoài sự kiểm soát.

g) Chủ trì và phối hợp với đơn vị chức năng của Bộ Khoa học và Công nghệ thu gom chất thải phóng xạ, nguồn phóng xạ phát hiện trên địa bàn quản lý mà không xác định được chủ sở hữu; quản lý các nguồn phóng xạ tại địa bàn theo quy định của pháp luật.

h) Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân trên địa bàn về các biện pháp quản lý chất thải phóng xạ và nguồn phóng xạ đã qua sử dụng, thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh khi phát hiện nguồn phóng xạ, vật liệu hạt nhân, thiết bị hạt nhân nằm ngoài sự kiểm soát.

i) Xây dựng cơ sở dữ liệu về an toàn bức xạ, an ninh nguồn phóng xạ tại địa phương và tích hợp với cơ sở dữ liệu quốc gia về khoa học và công nghệ.

13. Về thông tin, thống kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

a) Tổ chức việc xây dựng và tham gia xây dựng các quy định về thông tin, thông kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại địa phương.

b) Tổ chức phân tích, tổng hợp và cung cấp thông tin khoa học và công nghệ, thông tin thông kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số phục vụ lãnh đạo, quản lý, nghiên cứu, đào tạo, sản xuất, kinh doanh và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

c) Chỉ đạo thực hiện công tác thu thập, đăng ký, lưu giữ và công bố thông tin về nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thuộc phạm vi quản lý của địa phương theo quy định.

d) Xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác và phát triển hạ tầng thông tin khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; cập nhật và khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; kết nối và chia sẻ các cơ sở dữ liệu về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số của địa phương bảo đảm đồng bộ, thống nhất; xây dựng và phát triển mạng thông tin khoa học và công nghệ; ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông, phương tiện kỹ thuật tiên tiến trong hoạt động thông tin, thông kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

đ) Triển khai xây dựng các dự án dữ liệu của địa phương; phát triển, tích hợp hệ thống dữ liệu và thông tin quản lý của địa phương trong các lĩnh vực như: giáo dục; nông nghiệp; y tế; văn hóa; khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số để phục vụ khai thác, sử dụng theo quy định của pháp luật.

e) Chỉ đạo tổ chức thực hiện chế độ báo cáo thông kê ngành, lĩnh vực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại địa phương.

g) Phối hợp tổ chức thực hiện các cuộc điều tra thống kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số thuộc Chương trình điều tra thống kê quốc gia và ngoài Chương trình điều tra thống kê quốc gia tại địa phương; tổ chức triển khai các cuộc điều tra thống kê khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số của địa phương.

h) Quản lý, xây dựng và phát triển các nguồn tin khoa học và công nghệ của địa phương; tham gia Liên hợp thư viện Việt Nam về các nguồn tin khoa học và công nghệ.

i) Tổ chức các trung tâm, sàn giao dịch thông tin công nghệ trực tiếp và trên mạng Internet, triển lãm, hội chợ khoa học và công nghệ; phổ biến, xuất bản ấn phẩm và cung cấp thông tin khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số.

k) Tổ chức hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực thông tin, thư viện, thống kê, cơ sở dữ liệu về khoa học và công nghệ; in ấn, số hóa; tổ chức các sự kiện khoa học và công nghệ.

14. Về bưu chính:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

a) Hướng dẫn, tổ chức và kiểm tra thực hiện cơ chế, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, dự án, đề án, chương trình về bưu chính; tổ chức kiểm tra danh mục, cơ chế hỗ trợ và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi thẩm quyền của tỉnh theo quy định của pháp luật.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, tạo điều kiện phát triển mạng bưu chính công cộng trên địa bàn.

c) Quản lý và phối hợp quản lý hoạt động của doanh nghiệp bưu chính; giá cước, chất lượng dịch vụ bưu chính, an toàn bưu chính; tem bưu chính trên địa bàn.

d) Giám sát, kiểm tra hoạt động của mạng bưu chính công cộng; việc cung ứng các dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước, nhiệm vụ công ích trên mạng bưu chính công cộng.

15. Về viễn thông:

a) Hướng dẫn, tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, cơ chế, chính sách về viễn thông, Internet, hạ tầng số thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

b) Hướng dẫn, kiểm tra, chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông triển khai công tác bảo đảm an toàn cơ sở hạ tầng trong hoạt động viễn thông trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

c) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc quản lý, theo dõi và kiểm tra hoạt động xây dựng, phát triển hạ tầng viễn thông trên địa bàn; thực hiện các quy trình và hỗ trợ doanh nghiệp viễn thông hoàn thiện thủ tục xây dựng cơ bản đối với các công trình viễn thông theo giấy phép được cấp, bảo đảm phù hợp với quy hoạch, kế hoạch phát triển của địa phương và quy định của pháp luật.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi, thúc đẩy phát triển hạ tầng viễn thông, hạ tầng số, thúc đẩy việc chia sẻ, sử dụng chung và xử lý các vướng mắc, tranh chấp về việc tiếp cận, chia sẻ, sử dụng chung, giá thuê đối với hạ tầng viễn thông thụ động và hạ tầng kỹ thuật liên ngành trên địa bàn.

đ) Hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện các quy định về viễn thông, quản lý thông tin thuê bao viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn.

16. Về tần số vô tuyến điện:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch sử dụng kênh tần số đối với phát thanh, truyền hình; các quy định về điều kiện kỹ thuật, điều kiện khai thác các loại thiết bị vô tuyến điện được miễn giấy phép trên địa bàn tỉnh.

b) Phối hợp với tổ chức tần số vô tuyến điện khu vực trong công tác giám sát, kiểm tra, xử lý can nhiễu, xử phạt vi phạm hành chính trong địa bàn tỉnh.

c) Phối hợp quản lý chất lượng phát xạ vô tuyến điện, tương thích điện từ và

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

an toàn bức xạ vô tuyến điện trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

17. Về công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số

a) Tổ chức thực hiện chiến lược, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án về công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số, công nghiệp bán dẫn; cơ chế, chính sách, các quy định quản lý, hỗ trợ phát triển công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số, công nghiệp bán dẫn, phát triển doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số.

b) Chủ trì hoặc tham gia thẩm định các chương trình, kế hoạch, dự án phát triển công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số, công nghiệp bán dẫn theo phạm vi thẩm quyền được giao và theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Xây dựng, quản lý, cập nhật thông tin, dữ liệu về công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số tại địa phương phục vụ công tác báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, phát triển cơ sở dữ liệu công nghiệp công nghệ số theo quy định pháp luật.

d) Tổ chức các hoạt động hỗ trợ xúc tiến đầu tư, xúc tiến thương mại về công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số; tổng hợp, đánh giá kết quả phát triển công nghiệp công nghệ thông tin, công nghiệp công nghệ số tại địa phương.

đ) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc đề xuất thành lập, mở rộng, công nhận khu công nghệ thông tin tập trung, khu công nghệ số tập trung, bổ sung vào quy hoạch khu công nghệ thông tin tập trung, khu công nghệ số tập trung và các nhiệm vụ khác liên quan theo quy định pháp luật và theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

e) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, trình Hội đồng nhân dân tỉnh xem xét ban hành các chính sách hỗ trợ, ưu đãi, phát triển công nghiệp công nghệ số, công nghiệp bán dẫn, nhân lực công nghiệp công nghệ số và các nhiệm vụ khác liên quan theo quy định pháp luật và theo phân công, phân cấp của Hội đồng nhân dân tỉnh.

18. Về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số:

a) Thực hiện nhiệm vụ cơ quan thường trực trong công tác chuyển đổi số của tỉnh; là đầu mối chủ trì, tổng hợp, tham mưu, điều phối hoạt động giữa các sở, ngành, các cơ quan, tổ chức để thực hiện các chủ trương, chiến lược, cơ chế, chính sách thúc đẩy chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số, chính quyền thông minh tại địa phương.

b) Thực hiện nhiệm vụ cơ quan chuyên trách về công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật; đề xuất, xây dựng, hướng dẫn, tổ chức thực hiện cơ chế, chính



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 05/11/2025

sách, chiến lược, kế hoạch, chương trình, đề án của địa phương về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử trong cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và người dân, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số, chính quyền thông minh; xây dựng quy chế, quy định và tổ chức hoạt động chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số, chính quyền thông minh; thu thập, lưu trữ, xử lý thông tin phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo; tổ chức triển khai, xây dựng, quản lý, vận hành, hướng dẫn sử dụng cơ sở hạ tầng của Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử của địa phương; tổ chức triển khai, bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho việc cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến;

c) Hướng dẫn triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước trong phạm vi quản lý; theo dõi, kiểm tra việc thực hiện chương trình, kế hoạch, đề án ứng dụng công nghệ thông tin trong phạm vi quản lý, bảo đảm đầu tư tập trung, đúng mục tiêu, có hiệu quả; kiểm tra việc tuân thủ các quy định của pháp luật về đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin đối với các tổ chức, cá nhân tham gia quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước theo thẩm quyền; thẩm định dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, phát triển chính quyền số, chính quyền thông minh, kinh tế số và xã hội số theo thẩm quyền.

d) Xây dựng, duy trì, cập nhật, tổ chức thực hiện và đánh giá, kiểm tra việc tuân thủ kiến trúc chính quyền số, kiến trúc công nghệ thông và truyền thông (kiến trúc ICT) phát triển đô thị thông minh.

đ) Hướng dẫn, giám sát, kiểm tra các hoạt động quản trị dữ liệu, chia sẻ, khai thác dữ liệu trong xây dựng Chính quyền số theo quy định của pháp luật và theo phân cấp, phân quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh; đầu mối kỹ thuật hướng dẫn việc thiết kế, triển khai kiến trúc số cho các sở, ngành liên quan đến phạm vi, lĩnh vực quản lý tại địa phương; phối hợp với các cơ quan liên quan trong chia sẻ, tích hợp dữ liệu liên thông toàn tỉnh; kết nối, liên thông dữ liệu với cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu ngành.

e) Tổ chức triển khai, xây dựng, quản lý, vận hành hạ tầng mạng, trung tâm dữ liệu, hạ tầng, nền tảng, cơ sở dữ liệu dùng chung, sử dụng thống nhất ở địa phương phục vụ chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số, chính quyền thông minh.

g) Tổ chức triển khai các hoạt động thúc đẩy đưa hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, hoạt động của người dân lên các nền tảng số Việt Nam theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

h) Tổ chức triển khai các hoạt động thúc đẩy tổ chức, doanh nghiệp, người dân sử dụng chữ ký số, dấu thời gian, dịch vụ tin cậy và xác thực điện tử; phối hợp với đầu mối của Ban Cơ yếu Chính phủ thúc đẩy sử dụng chữ ký số chuyên dùng

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

trong cơ quan nhà nước; thúc đẩy ứng dụng và phát triển chữ ký số, dấu thời gian, dịch vụ tin cậy và xác thực điện tử tại địa phương theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

i) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan tiến hành tổng hợp, cung cấp thông tin, dữ liệu, đề xuất, thực hiện các giải pháp trong việc xây dựng, nâng cao chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số hằng năm của tỉnh.

k) Quản lý, kiểm tra, giám sát và báo cáo hoạt động Mạng truyền số liệu chuyên dùng tại địa phương; phối hợp với Cục Bưu điện Trung ương và các doanh nghiệp viễn thông triển khai kết nối theo quy định.

19. Về dịch vụ sự nghiệp công:

a) Hướng dẫn các tổ chức sự nghiệp thực hiện dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và các lĩnh vực khác thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao trên địa bàn.

b) Tổ chức thực hiện các quy trình, thủ tục, định mức kinh tế - kỹ thuật đối với các hoạt động cung ứng dịch vụ sự nghiệp công; hướng dẫn, tạo điều kiện hỗ trợ cho các tổ chức thực hiện dịch vụ sự nghiệp công thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định pháp luật.

c) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, sửa đổi, bổ sung danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách địa phương trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định pháp luật.

d) Xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định pháp luật thuộc phạm vi quản lý của địa phương; trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành, sửa đổi định mức kinh tế - kỹ thuật, định mức chi phí (nếu có) đối với sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công thuộc phạm vi quản lý của địa phương; phối hợp tham gia công tác quản lý giá, đơn giá sản phẩm, dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách địa phương theo quy định của pháp luật về giá và phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh.

đ) Trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định pháp luật.

20. Tổ chức nghiên cứu, ứng dụng tiên bộ khoa học - kỹ thuật và công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi chức năng được giao; khai thác, thương mại hóa, công bố, tuyên truyền kết quả nghiên cứu khoa học, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ, đổi mới sáng tạo và các hoạt động khác; phối hợp triển khai thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ cấp quốc gia sử dụng ngân sách nhà nước tại địa phương.

21. Thực hiện nhiệm vụ quản lý đối với các dự án đầu tư chuyên ngành khoa

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số ở địa phương theo các quy định của pháp luật về đầu tư, ngân sách nhà nước, pháp luật chuyên ngành và theo phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh; tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai các dự án, nội dung thành phần về các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao thuộc các Chương trình mục tiêu quốc gia theo hướng dẫn của các Bộ và phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

22. Quản lý, khuyến khích, hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, hợp tác xã, kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân, các hội và các tổ chức phi chính phủ hoạt động trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

23. Thực hiện các hoạt động hợp tác, liên kết trong và ngoài nước theo quy định của pháp luật và theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

24. Thực hiện công tác thi đua, khen thưởng thuộc lĩnh vực được giao quản lý theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

25. Thực hiện công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng, tiêu cực, lãng phí trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng được giao theo quy định của pháp luật và theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức việc tiếp công dân và thực hiện các quy định về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, các quy định về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật theo quy định.

26. Quản lý về tổ chức bộ máy, biên chế công chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các cơ quan, đơn vị thuộc sở; thực hiện chế độ tiền lương và chính sách, chế độ sử dụng, trọng dụng, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật và các chế độ, chính sách khác đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật và theo phân cấp, ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

28. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao với Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan khi được yêu cầu.

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

5. CÁC YÊU CẦU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

Điều khoản Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Nội dung và tài liệu liên quan <i>(Diễn giải nội dung của các yêu cầu và kèm theo các tài liệu viện dẫn)</i>
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1 Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức	<p>Định kỳ hàng năm, Lãnh đạo Cơ quan và các phòng chuyên môn trực thuộc Cơ quan xem xét, xác định các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình thực hiện các thủ tục hành chính của cơ quan bao gồm cả yếu tố tích cực và các yếu tố tiêu cực được phát sinh do các vấn đề bên ngoài tác động và các vấn đề nội bộ tác động.</p> <p><u>Các vấn đề bên ngoài:</u></p> <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; - Xã hội và kinh tế. <p><u>Các vấn đề nội bộ:</u></p> <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; - Và kết quả hoạt động của cơ quan từ năm trước đó. <p>Trên cơ sở các yếu tố ảnh hưởng được xác định, Cơ quan hành chính nhà nước phải tiến hành xây dựng các giải pháp để giải quyết các yếu tố ảnh hưởng.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> Kế hoạch/Báo cáo thực hiện Cải cách hành chính (phần thuận lợi/khó khăn, kết quả thực hiện) hoặc biên bản họp giao ban.</p>
4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	<p>Cơ quan xác định:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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, cá nhân. Cơ quan cấp trên, tổ chức, cá nhân, các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp, các cơ quan quản lý các phần mềm,... 2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan này có liên quan đến HTQLCL. 3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan. <p>Định kỳ hàng năm theo dõi và xem xét lại các nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan cũng như xác định thêm các bên liên quan khác.</p>



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 05/11/2025

4.3 Xác định phạm vi của HTQLCL

Phạm vi áp dụng của HTQLCL của Sở bao gồm:

- Hoạt động nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, đổi mới sáng tạo, phát triển công nghệ cao, công nghệ chiến lược, phát triển tiềm lực khoa học và công nghệ;

- Sở hữu trí tuệ;

- Tiêu chuẩn đo lường chất lượng;

- Ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; An toàn bức xạ và hạt nhân;

- Buru chính; Viễn thông; Tần số vô tuyến điện;

- Công nghiệp công nghệ thông tin; Công nghiệp công nghệ số; Ứng dụng công nghệ thông tin; Giao dịch điện tử;

- Chính quyền số; Kinh tế số, xã hội số và chuyển đổi số;

- Hạ tầng thông tin truyền thông;

- Quản lý và tổ chức thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công trong ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở theo quy định của pháp luật.

- Giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến hoạt động khoa học và công nghệ.

- Thực hiện các quy trình nội bộ.

Căn cứ vào tính chất công việc, không áp dụng một số điều khoản sau:

- Điều khoản 7.1.5 – Nguồn lực theo dõi và đo lường: Cơ quan hành chính nhà nước không thực hiện các hoạt động đo lường có ảnh hưởng đến tính phù hợp của sản phẩm hay dịch vụ cung cấp. Các thiết bị văn phòng (máy tính, máy in, máy scan,...) không yêu cầu kiểm định, hiệu chuẩn theo chuẩn đo lường quốc tế. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

- Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ: Cơ quan không thực hiện hoạt động thiết kế hay phát triển sản phẩm, dịch vụ mới. Các dịch vụ hành chính công được quy định rõ trong văn bản quy phạm pháp luật, không do cơ quan tự thiết kế hay thay đổi. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

- Điều khoản 8.4 – Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp: Cơ quan không thuê ngoài các quá trình cốt lõi ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Các dịch vụ hỗ trợ (như bảo trì thiết bị, vệ sinh, bảo mật hệ thống CNTT...) được quản lý theo quy định hợp đồng thông thường, không ảnh hưởng đến việc đáp ứng yêu cầu của cá nhân/tổ chức. Do đó, điều khoản này không áp dụng.

- Điều khoản 8.5.1.f – Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ (xác nhận giá trị sử dụng): Cơ quan không cung cấp sản phẩm vật lý cần xác nhận giá trị sử dụng (như thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm định...). Các dịch vụ hành chính công chỉ bao gồm xử lý hồ sơ, ban hành văn bản, cấp phép... theo quy định pháp luật, không yêu cầu xác nhận giá trị sử dụng sau cung cấp. Do đó, điều khoản này không áp dụng.



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 05/11/2025

4.4 HTQLCL và các quá trình của hệ thống

HTQLCL là một phần trong hệ thống quản lý chung của cơ quan. Cơ quan lồng ghép HTQLCL với các hệ thống quản lý hiện có như: phần mềm quản lý một cửa, một cửa liên thông (nếu có), quản lý tài chính, nhân lực, quản lý cơ sở hạ tầng, tài sản, trang thiết bị,... sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để điều hành.

Cơ quan áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.

Các quá trình được xác định sẽ được thể hiện trong Sổ tay chất lượng tương ứng với từng nội dung theo điều khoản của tiêu chuẩn, cùng với cách thức nhận diện các loại hồ sơ, tài liệu (thông tin dạng văn bản) để chứng minh kết quả thực hiện của các quá trình.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cao nhất của Cơ quan thể hiện sự cam kết đối với HTQLCL với cách thức sau:

- Định kỳ thực hiện xem xét của Lãnh đạo đối với việc vận hành HTQLCL thông qua việc kiểm tra các báo cáo về kết quả thực hiện thủ tục hành chính của các bộ phận, việc ứng dụng các phần mềm trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cũng như xử lý các thông tin, các văn bản trao đổi giữa các bên liên quan với Cơ quan cũng như nội bộ Cơ quan với nhau.

Tài liệu liên quan: Các biên bản họp giao ban, báo cáo, văn bản chỉ đạo của Lãnh đạo cao nhất đến các bộ phận thực hiện và giao trách nhiệm cho các vị trí quản lý cấp dưới thực hiện.


- Ban hành Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng (bao gồm mục tiêu của Cơ quan và mục tiêu của các bộ phận trực thuộc). Định kỳ hàng năm (hoặc mỗi 06 tháng), Lãnh đạo cao nhất tiến hành thực hiện xem xét đối với Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng của Cơ quan.

- Khi xác định các nhiệm vụ thực hiện mới hoặc cần cải tiến các nhiệm vụ hiện tại, Lãnh đạo Cơ quan đề nghị các bộ phận thiết lập các quy trình cho việc thực hiện nhiệm vụ.

- Yêu cầu các bộ phận niêm yết và báo cáo về kết quả thực hiện các quá trình của HTQLCL cũng như quá trình xử lý các thủ tục hành chính lên hệ thống mạng nội bộ hoặc trang thông tin điện tử của Cơ quan nhằm thể hiện sự trao đổi thông tin.

Hướng vào khách hàng (người dân đăng ký TTHC)

Đối với HTQLCL, Lãnh đạo cơ quan chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng/người dân làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng/người dân.

	<div>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</div>	<div>Mã hiệu: STCL</div> <div>Ngày ban hành: 05/11/2025</div>
	<div>Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:</div> <div><div>1. Các yêu cầu của khách hàng/người dân, các yêu cầu luật định và chế định được xác định.</div><div>2. Các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng cơ quan làm thỏa mãn khách hàng/người dân đều được xác định và giải quyết.</div><div>3. Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng/người dân.</div></div> <div><div>Tài liệu liên quan:</div><div><div>- Kế hoạch và báo cáo thực hiện tiếp công dân;</div><div>- Kết quả xử lý khiếu nại của công dân/tổ chức.</div></div></div>	
<div>5.2 Chính sách</div>	<div>Chính sách chất lượng được lập thành văn bản riêng và được phê duyệt bởi Lãnh đạo cao nhất.</div> <div>Chính sách chất lượng được Lãnh đạo cao nhất của cơ quan ban hành chi phối các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của cơ quan, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.</div> <div>Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn bộ cơ quan thông qua trang thông tin điện tử của Cơ quan và phần mềm quản lý văn bản để tuyên truyền cho CBCCVC của Cơ quan cũng như cung cấp cho các bên quan tâm có liên quan.</div> <div><div>Tài liệu liên quan:</div><div>Chính sách chất lượng.</div></div>	
<div>5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</div>	<div>Lãnh đạo cơ quan phải phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan trong cơ quan. Các quy định về trách nhiệm và quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và Quy định chức năng, nhiệm vụ... do Lãnh đạo cơ quan ban hành.</div> <div>Lãnh đạo cơ quan xác định trách nhiệm và quyền hạn nhằm:</div> <div><div>1. Đảm bảo rằng HTQLCL phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành.</div><div>2. Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến.</div><div>3. Báo cáo về kết quả thực hiện của HTQLCL.</div><div>4. Cung cấp các cơ hội để cải tiến HTQLCL.</div><div>5. Đảm bảo sự hướng vào khách hàng/người dân trong toàn bộ cơ quan.</div><div>6. Đảm bảo tính toàn vẹn của HTQLCL khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện.</div></div> <div><div>Tài liệu liên quan:</div><div><div>- Quy định chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận thuộc Cơ quan hành chính nhà nước;</div><div>- Bản mô tả công việc của cán bộ, chuyên viên có liên quan đến việc thực hiện các thủ tục hành chính theo đề án vị trí việc làm đã được duyệt;</div><div>- Bảng phân công nhiệm vụ do từng bộ phận thiết lập cho từng cán bộ công chức của bộ phận;</div><div>- Quyết định phân công nhiệm vụ.</div></div></div>	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025


	<p><i>* Các tài liệu trên được đưa lên trang thông tin điện tử của Cơ quan và hệ thống quản lý văn bản của Cơ quan.</i></p>
6. HOẠCH ĐỊNH	
6.1 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<p>Cơ quan trong quá trình thiết lập HTQLCL xác định các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng tới việc vận hành các quá trình của HTQLCL trong đó chủ yếu tập trung vào việc xác định các rủi ro và cơ hội đối với quá trình tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính cho các công dân/tổ chức (dựa trên việc xem xét các nguồn lực như thiết bị, nhân sự, hệ thống thông tin, phần mềm,... và các bước xử lý công việc dự kiến). Trên cơ sở các rủi ro và cơ hội được xác định thì tiến hành thiết lập các giải pháp hoặc các hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được xác định. Các hành động hoặc các giải pháp để giải quyết các rủi ro và cơ hội được đưa vào trong các quy trình xử lý thủ tục hành chính.</p> <p>Định kỳ hàng năm, Cơ quan tiến hành xem xét, đánh giá lại các hành động hoặc các giải pháp này có giải quyết được các rủi ro và cơ hội được xác định thông qua việc đánh giá kết quả thực hiện các thủ tục hành chính cho công dân/tổ chức (hồ sơ trễ hạn, kết quả xử lý không đáp ứng đúng yêu cầu của tổ chức/công dân,...)</p> <p>Nội dung của các rủi ro và cơ hội cũng như các giải pháp hoặc các hành động giải quyết được thể hiện trong Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội. Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - QT.TĐC.02 Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo hàng năm.
6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	<p>Lãnh đạo Cơ quan đảm bảo rằng các Mục tiêu chất lượng (chung của Cơ quan và được cụ thể hóa ở các bộ phận trực thuộc có liên quan) được thiết lập. Mục tiêu chất lượng nhất quán với Chính sách chất lượng, với các hoạt động và quá trình chính, với khả năng và chất lượng dịch vụ cung cấp.</p> <p>Sau khi Mục tiêu chất lượng được thiết lập, Cơ quan và các bộ phận trực thuộc phải tiến hành xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng.</p> <p>Định kỳ, cơ quan tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu (báo cáo sơ kết 06 tháng, báo cáo tổng kết năm).</p> <p>Mục tiêu chất lượng phải được đưa lên trang thông tin điện tử hoặc hệ thống quản lý văn bản để tất cả CBCCVC đều có thể truy cập được và thực hiện. Đồng thời giúp cho Cơ quan cấp trên có thể theo dõi.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> Mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu.</p>
6.3 Hoạch định thay đổi	<p>Cơ quan khi có sự thay đổi đối với HTQLCL thì Lãnh đạo cao nhất và phụ trách các bộ phận của Cơ quan phải tiến hành xem xét những nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục đích của sự thay đổi và những hệ quả khi thay đổi; - Các kết quả đã thực hiện theo hệ thống các quy trình đã được thiết


	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

	lập trong thời gian qua phải đảm bảo tính toàn vẹn; - Các nguồn lực phải luôn sẵn có khi có sự thay đổi; - Phân công lại trách nhiệm và quyền hạn của CBCCVC khi thực hiện. Khi có nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL (sửa đổi quy trình xử lý thủ tục hành chính trên hệ thống, thay đổi phần mềm khác,...) cán bộ phụ trách ISO tiến hành xây dựng báo cáo và gửi cho Lãnh đạo Cơ quan và phụ trách các bộ phận để xem xét.
7. HỖ TRỢ	
7.1 Nguồn lực	
7.1.1 Khái quát	Cơ quan xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết nhằm: 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. 2. Nâng cao sự thỏa mãn khách hàng/người dân bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ. Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của Lãnh đạo.
7.1.2 Con người	Lãnh đạo cao nhất 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 cơ quan. Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: 1. Chính sách chất lượng. 2. Các Mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến. 4. Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.
7.1.3 Cơ sở hạ tầng	Cơ quan cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ giải quyết thủ tục hành chính theo chức năng phân cấp đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu. Cơ sở hạ tầng bao gồm: 1. Trụ sở làm việc và các cơ sở vật chất liên quan. 2. Các máy móc, thiết bị, phần cứng, phần mềm. 3. Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin. Các thiết bị đều được kiểm tra xác nhận và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

7.1.4 Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Cơ quan đảm bảo duy trì môi trường làm việc tốt cả về tâm lý (tiên độ, áp lực, ...) và vật lý (độ ẩm, nhiệt độ, ...) để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu thực hiện hoạt động chức năng, đáp ứng yêu cầu công dân/tổ chức.
7.1.5 Nguồn lực theo dõi và đo lường	<p>Không áp dụng</p> <p>Cơ quan hành chính nhà nước không thực hiện các hoạt động đo lường có ảnh hưởng đến tính phù hợp của sản phẩm hay dịch vụ cung cấp. Các thiết bị văn phòng (máy tính, máy in, máy scan,...) không yêu cầu kiểm định, hiệu chuẩn theo chuẩn đo lường quốc tế.</p>
7.1.6 Tri thức của tổ chức	<p>Cơ quan 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"> 1. Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, các tài sản trí tuệ. 2. Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, 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 các nhu cầu và các xu hướng, cơ quan 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> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Văn bản quy phạm pháp luật; - Các tài liệu tham dự các hội nghị, hội thảo triển khai các văn bản pháp luật hoặc các kiến thức chuyên môn; - Các tài liệu hướng dẫn cho việc sử dụng thiết bị, phần mềm; - Các tài liệu do CBCCVC có kinh nghiệm viết lại để cho các CBCCVC mới tiếp cận (Hướng dẫn công việc).
7.2 Năng lực	<p>Cơ quan 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. Căn cứ trên các yêu cầu về năng lực của CBCCVC thực hiện các quá trình xử lý thủ tục hành chính do Cơ quan cấp trên quy định. Phân công những người có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Nếu CBCCVC chưa đáp ứng theo yêu cầu thì thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo để đảm bảo năng lực. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của nhân sự. Định kỳ hàng năm, Cơ quan tiến hành đánh giá (đánh giá theo các yêu cầu cụ thể như đề đào tạo, đề bạt, nâng lương, khen thưởng, kỷ luật...) để xem xét năng lực của CBCCVC. Kết quả xem xét được cập

	<p style="text-align: center;">SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</p>		Mã hiệu: STCL
			Ngày ban hành: 05/11/2025
	<p>nhập trong báo cáo kết quả đào tạo hàng năm của Cơ quan.</p> <p>4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của những người đang làm việc.</p> <p>Đối với chuẩn mực từng vị trí công việc được quy định trong các văn bản của Cơ quan cấp trên. Cơ quan cập nhật văn bằng, chứng chỉ trên phần mềm ngành nội vụ để chứng minh năng lực của CBCCVC.</p>		
7.3 Nhận thức	<p>Cơ quan đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình sẽ nhận thức được:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chính sách chất lượng của cơ quan. 2. Các Mục tiêu chất lượng liên quan. 3. Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. <p>Để thực hiện điều này cơ quan sẽ:</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 đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và HTQLCL. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> Báo cáo đánh giá công vụ.</p>		
7.4 Trao đổi thông tin	<p>Cơ quan đảm bảo việc trao đổi thông tin nội bộ liên quan đến hiệu lực của HTQLCL được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sử dụng các quá trình hành động khắc phục để báo cáo những sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến. 2. Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu. 3. Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của HTQLCL. 4. Sử dụng kết quả đánh giá của các quá trình đánh giá (nội bộ, bên thứ 2). 5. Tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 6. Sử dụng các phương tiện truyền thông như e-mail, điện thoại, văn bản, văn phòng điện tử,... 		
7.5 Thông tin dạng văn bản	<p>Cơ quan vận hành các hệ thống phần mềm công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện công việc như xử lý văn bản đi đến, trao đổi thông tin nội bộ, xử lý các thủ tục hành chính do đó các thông tin dạng văn bản đều được lưu trữ dưới dạng điện tử.</p> <p>Các thông tin dạng văn bản (bản giấy, bản điện tử) được xác định như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng; - Sổ tay chất lượng; - Các tài liệu hướng dẫn thực hiện xử lý các thủ tục hành chính; 		

	<div>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</div>	<div>Mã hiệu: STCL</div> <div>Ngày ban hành: 05/11/2025</div>
	<div><div><div><div>- Các hồ sơ tiếp nhận từ công dân/tổ chức;</div><div>- Phiếu biên nhận hồ sơ;</div><div>- Phiếu chuyển hồ sơ;</div><div>- Các kế hoạch và báo cáo về kết quả thực hiện Cải cách hành chính của Cơ quan hành chính nhà nước;</div><div>- Các hồ sơ về đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo Cơ quan đối với HTQLCL;</div><div>- Các văn bằng, chứng chỉ của CBCCVC.</div></div><div><div>Cách thức phê duyệt, định dạng, lưu trữ, thời gian lưu trữ, trách nhiệm quản lý, hủy bỏ, sửa đổi đối với các thông tin dạng văn bản – được quy định trong tài liệu QT.TĐC.01 Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.</div><div>Đối với thông tin dạng văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài như các văn bản pháp luật, các tài liệu hội nghị, đào tạo, tập huấn phải được các bộ phận chuyên môn xác định và lưu trữ để thực hiện. Có thể lưu trữ trên phần mềm quản lý văn bản hoặc trên máy tính của từng cá nhân.</div><div>Tài liệu liên quan: QT.TĐC.01 Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ).</div></div></div></div>	
8. THỰC HIỆN		
8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<div><div>Cơ quan sẽ 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.</div><div>Cơ quan đã xác định cụ thể các quy trình xử lý thủ tục hành chính cho công dân/tổ chức (Danh mục tài liệu).</div><div>Từng bước xử lý quy trình/thủ tục hành chính được mô tả và thực hiện cấu hình trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử (gồm: các nội dung về các bước thực hiện, các nội dung tiếp nhận yêu cầu của thủ tục hành chính, trách nhiệm của người thực hiện, chuẩn mực chấp nhận cho từng bước thực hiện, các loại văn bản cần có cho từng bước công việc).</div></div>	
8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ		
8.2.1 Trao đổi thông tin với khách hàng	<div><div>Cơ quan thực hiện việc trao đổi thông tin một cách hiệu quả với khách hàng bao gồm:</div><div><div>1. Cung cấp các thông tin liên quan đến dịch vụ hành chính công.</div><div>2. Xử lý các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân bao gồm cả những yêu cầu thay đổi.</div><div>3. Tiếp nhận các phản hồi liên quan đến dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại.</div><div>4. Xử lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.</div></div><div>Cơ quan thực hiện tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ của công dân/tổ chức khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính thông qua hình thức nộp trực tuyến tại cổng dịch vụ công quốc gia.</div></div>	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

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, cơ quan sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. 2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. 3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. 4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định. <p>Các yêu cầu đối với công dân/tổ chức khi đăng ký thực hiện thủ tục hành chính được mô tả trong văn bản về quy trình xử lý thủ tục hành chính và được cấu hình trên phần mềm một cửa điện tử. Do đó việc thực hiện xác định và xem xét các yêu cầu của công dân/tổ chức được nhận biết thông qua Phiếu biên nhận hồ sơ được in ra từ phần mềm. Trong quá trình trao đổi thông tin với công dân/tổ chức thì cán bộ tiếp nhận hồ sơ một cửa sẽ ghi nhận các nội dung vào Phiếu biên nhận hồ sơ.</p>
8.2.3 Xem xét yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Khi các yêu cầu được xác định, cơ quan 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 dịch vụ được xác định. 2. Cơ quan 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	<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, công dân), cơ quan phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; công dân/tổ chức, 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 có sự thay đổi này.</p>
8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	<p>Không áp dụng</p> <p>Cơ quan không thực hiện hoạt động thiết kế hay phát triển sản phẩm và dịch vụ mới. Các dịch vụ hành chính công được quy định rõ trong văn bản quy phạm pháp luật, không do cơ quan tự thiết kế hay thay đổi.</p>
8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<p>Không áp dụng</p> <p>Cơ quan không thuê ngoài các quá trình cốt lõi ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Các dịch vụ hỗ trợ (như bảo trì thiết bị, vệ sinh, bảo mật hệ thống CNTT...) được quản lý theo quy định hợp đồng thông thường, không ảnh hưởng đến việc đáp ứng yêu cầu của người dân/tổ chức.</p>
8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

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 lỗi sai của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. <p>Thực hiện các hoạt động xét duyệt, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.</p> <p>Hiện tại Cơ quan đang sử dụng phần mềm một cửa điện tử, phần mềm Công thông tin một cửa quốc gia. Việc kiểm soát cung cấp dịch vụ đã được cụ thể bằng các bước xử lý trên phần mềm.</p>
8.5.2 Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	<p>Cơ quan 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...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. 3. Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản, hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. 4. Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc. <p><u>Tài liệu liên quan:</u> Tài liệu của HTQLCL của cơ quan (Danh mục tài liệu HTQLCL nội bộ).</p>
8.5.3 Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, công dân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, công dân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p>
8.5.4 Bảo toàn	<p>Cơ quan sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận diện, xử lý, lưu giữ và bảo vệ.</p> <p>Các hồ sơ được tiếp nhận và chuyển giao giữa các bộ phận trên hệ thống điện tử, đối với các hồ sơ dạng bản cứng sẽ được văn thư Sở tiếp nhận và bàn giao cho bộ phận liên quan. Do đó trong quá trình giao nhận, CBCCV phải kiểm tra kỹ về số lượng, chủng loại hồ sơ khi tiến</p>

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025


	<p>hành giao nhận để đảm bảo tính toàn vẹn của hồ sơ.</p> <p>Lãnh đạo của Cơ quan và phụ trách các bộ phận có thể theo dõi và xử lý các hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử hoặc phần mềm Cổng thông tin một cửa quốc gia. Từ đó có thể theo dõi được tình trạng cũng như nhận biết và truy xuất nguồn gốc hồ sơ.</p>
8.5.5 Hoạt động sau giao hàng	<p>Đối với các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng, cơ quan có trách nhiệm:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khắc phục hậu quả. 2. Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến tổ chức, công dân.
8.5.6 Kiểm soát thay đổi	<p>Cơ quan xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p> <p>Khi có sự thay đổi xảy ra, ban hành văn bản tới các cá nhân/bộ phận có liên quan, ghi nhận cách thức xử lý.</p>
8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ	<p>Các thủ tục hành chính được xử lý theo quy trình trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử hoặc Cổng thông tin một cửa quốc gia, đồng thời quá trình xử lý của từng công đoạn được ghi nhận trên Phiếu chuyển hồ sơ. Quá trình xử lý qua các bước có xác nhận của cán bộ phụ trách của từng công đoạn trên phần mềm và Phiếu chuyển hồ sơ. Do đó các thông tin về việc phê duyệt chấp nhận hồ sơ của tổ chức/công dân đều được ghi nhận rõ ràng.</p>
8.7 Kiểm soát đầu ra không phù hợp	<p>Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cơ quan phải có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</p> <p>Từng phòng ban, bộ phận khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.</p> <p>Khi phát hiện đầu ra không phù hợp với yêu cầu (ví dụ: <i>giấy chứng nhận cấp cho công dân/tổ chức có thông tin không đúng yêu cầu khi tiếp nhận hồ sơ từ công dân/tổ chức</i>) thì cán bộ tiếp nhận tại bộ phận một cửa sẽ xử lý trên phần mềm một cửa điện tử để dừng hồ sơ và cán bộ của bộ phận chuyên môn sẽ phải kiểm tra trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử và ghi nhận sự không phù hợp, chuyển thông qua phần mềm quản lý văn bản để báo cáo cán bộ phụ trách ISO, phụ trách bộ phận có liên quan và Lãnh đạo Cơ quan.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u> QT.TĐC.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

9.1.1 Khái quát	<p>Cơ quan sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình của nó. Những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể.</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 vụ hành chính công. 2. Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân. 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 (cải tiến các TTHC).
9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng	<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 khách hàng để đánh giá xem cơ quan có đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng không.</p> <p>Định kỳ hàng năm, Cơ quan chủ động thực hiện khảo sát sự thỏa mãn của công dân/tổ chức, cũng như tổng hợp các khiếu nại, phản nàn của công dân/tổ chức để làm cơ sở cho việc đánh giá sự thỏa mãn của công dân/tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính của Cơ quan.</p> <p>Các phương pháp thu thập thông tin để phân tích, đánh giá thỏa mãn của người dân phải được xác định và hướng dẫn thực hiện cho những cán bộ được phân công làm nhiệm vụ này (như tiếp dân; qua các khiếu nại, tố cáo; qua báo chí; qua điều tra mẫu,...). Các dữ liệu về sự phản hồi của người dân có thể được thu thập trên hệ thống phần mềm khảo sát ý kiến người dân thuộc Cổng thông tin hành chính một cửa, cũng như thu thập từ Kế hoạch/Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan do Sở Nội vụ tổ chức.</p> <p>Các kết quả phân tích về thỏa mãn người dân do cán bộ phụ trách ISO thực hiện phải được báo cáo cho Lãnh đạo Cơ quan để xem xét, xử lý.</p>
9.2 Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của khách hàng/người dân, 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><u>Tài liệu liên quan:</u> QT.TĐC.03 Quy trình đánh giá nội bộ.</p>
9.3 Xem xét của lãnh đạo	<p>Lãnh đạo cơ quan tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao</p>

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025

	<p>gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng.</p> <p>Cơ quan phải lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>
10. CẢI TIẾN	
10.1 Khái quát	<p>Cơ quan 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, 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, phòng ban, 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 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. 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 để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét, 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>Quá trình tiếp nhận, nhận biết, báo cáo và xử lý đều được báo cáo trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản để làm cơ sở cho việc theo dõi và lưu trữ đối với các bằng chứng xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p> <p>Khi xảy ra sự không phù hợp thì Cơ quan phải kịp thời khắc phục. Trong trường hợp, sự không phù hợp có cùng bản chất xảy ra nhiều lần thì cần tiến hành phân tích nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp để tránh tái diễn trong lần tới.</p> <p>Trong trường hợp hành động khắc phục yêu cầu phải xem xét tới việc cập nhật lại các rủi ro và cơ hội cũng như làm thay đổi hệ thống quản lý chất lượng (các quy định trong Sổ tay chất lượng) thì Lãnh đạo</p>

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Ngày ban hành: 05/11/2025
	Cơ quan phải cùng với các bộ phận trực thuộc tiến hành xem xét và điều chỉnh kịp thời. Kết quả xử lý sự không phù hợp phải được đăng tải trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản cho CBCCVC có liên quan để thực hiện.	
10.3 Cải tiến liên tục	Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo cũng như được xem xét từ hoạt động xem xét các sáng kiến thi đua của CBCCVC vào cuối năm. <u>Tài liệu liên quan:</u> <ul style="list-style-type: none"> - QT.TĐC.03 Quy trình đánh giá nội bộ; - QT.TĐC.04 Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục. 	