

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 42/QĐ-SVHTTDL ngày 01 tháng 02 năm 2016
của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam)*

Quảng Nam, tháng 02/2016




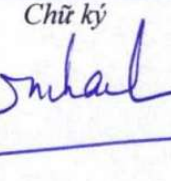
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH QUẢNG NAM	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 01/02/2016
---	--------------------------	--

Bảng theo dõi những thay đổi

Stt	Ngày tháng năm	Nội dung thay đổi đã có	Lần ban hành
1	01/02/2016		2

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Văn Phòng Sở	7. Phòng Xây dựng nếp sống văn hoá và gia đình;
2. Thanh tra;	8. Phòng Nghiệp vụ Thể dục Thể thao;
3. Phòng Tổ chức cán bộ;	9. Phòng Quản lý Lữ hành;
4. Phòng Tài chính - Kế hoạch;	10. Phòng Quản lý Lưu trú;
5. Phòng Nghiệp vụ Văn hóa;	
6. Phòng Quản lý Di sản Văn hóa;	

	Biên soạn	Kiểm tra	Xem xét	Phê duyệt
Họ & tên	Phạm Văn Hùng	Lê Bá Vương	Lê Ngọc Tường	Đình Hải
Chức danh	Chuyên viên	Chánh Văn phòng	Lãnh đạo ISO (MR)	Giám đốc Sở
	<i>Chữ ký</i> 	<i>Chữ ký</i> 	<i>Chữ ký</i> 	<i>Chữ ký</i> 
Bảng chứng phê duyệt Tài liệu	Đã trình dự thảo ngày 27/11/2015	Thống nhất và Đề nghị MR xem xét ngày 28.01./2016	Thống nhất và Đề nghị Giám đốc phê duyệt ngày 29.01./2016	Đã duyệt ngày 01./02/2016 qua hệ thống QOFFICE.

I/ MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1/ Mục đích

Sổ tay chất lượng là tài liệu tổng quát, mô tả mục đích và phạm vi áp dụng, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng, việc kiểm soát và cải tiến các quá trình với mục đích chuẩn hóa mọi hoạt động dịch vụ hành chính của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam (gọi tắt là Sở) nhằm nâng cao sự thỏa mãn của công dân, tổ chức và các yêu cầu do các cơ quan quản lý các cấp quy định.

2/ Phạm vi:

Áp dụng cho các phòng thuộc Sở để phục vụ cho hoạt động quản lý và giải quyết tất cả các thủ tục hành chính cho Tổ chức/Công dân.

3/ Các yêu cầu loại bỏ: Do hoạt động của Sở là quản lý Nhà nước và các sản phẩm/dịch vụ của Sở là dịch vụ hành chính công; do đó loại trừ các yêu cầu sau:

- Thiết kế và Phát triển
- Mua hàng
- Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình
- Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA SỞ

Chức năng, nhiệm vụ: Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam (*Ban hành kèm theo Quyết định số 27/2008/QĐ-UBND ngày 15/8/2008 của UBND tỉnh Quảng Nam*)

III/ THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

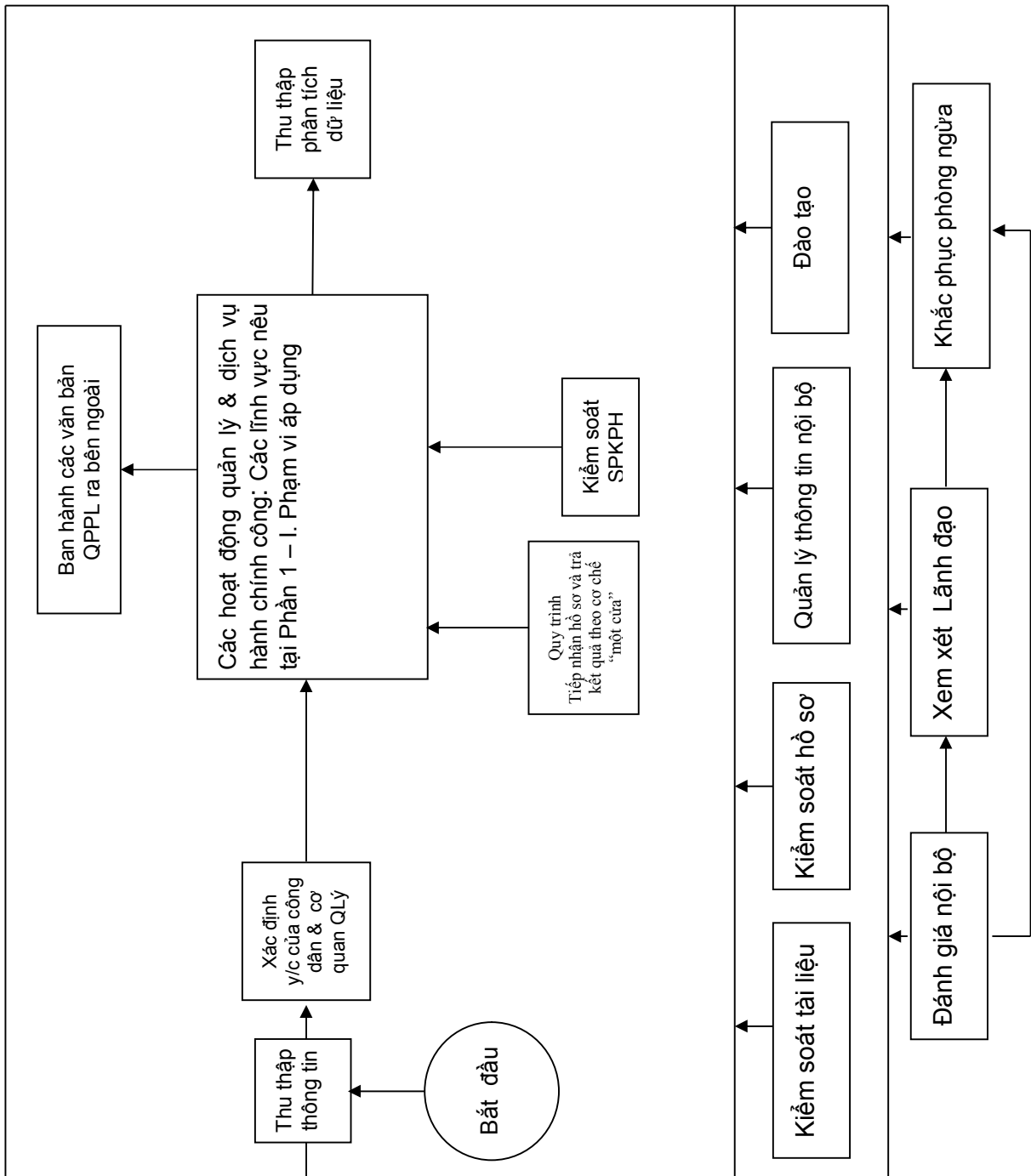
Hệ thống quản lý chất lượng của Sở được xây dựng dựa trên chuẩn mực TCVN ISO 9001:2008, do vậy các thuật ngữ, định nghĩa và cơ sở điều tuân thủ hoàn toàn tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008.

Ngoài ra, các thuật ngữ, từ viết tắt dưới đây cũng được chấp nhận sử dụng trong Hệ thống tài liệu của Sở :

- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng,
- STCL : Sổ tay chất lượng,
- CSCL : Chính sách chất lượng,
- MTCL : Mục tiêu chất lượng,
- KPH : Không phù hợp,
- KP : Khắc phục,
- PN : Phòng ngừa,

IV/ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. SỰ TƯƠNG GIAO GIỮA CÁC QUY TRÌNH TRONG HỆ THỐNG



2. SỰ ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
2.1. Hệ thống quản lý chất lượng	
2.1.1. Yêu cầu chung	* Sự tương tác giữa các quy trình trong hệ thống (nêu phần IV) * Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Sở
2.1.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
2.2.3. Khái quát	
2.1.4. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng – STCL
2.1.5. Kiểm soát tài liệu	QT.04 - VP Quy trình Kiểm soát tài liệu
2.1.6. Kiểm soát hồ sơ	QT.02 - VP Quy trình Kiểm soát Hồ sơ
2.2. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
2.2.1. Cam kết của Lãnh đạo	Thành lập Ban chỉ đạo ISO Thành lập tổ thư ký ISO Các văn bản chỉ đạo thường xuyên về áp dụng HTQLCL, các cuộc họp của Sở về HTQLCL
2.2.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	Lãnh đạo Sở đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân) Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.
2.2.3. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng
2.2.4. Hoạch định.	
2.2.5. Mục tiêu chất lượng	- Mục tiêu chất lượng được ban hành từng giai đoạn phù hợp với tình hình thực tế.
2.2.6. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	Căn cứ mục tiêu chất lượng hiện hành của Sở, các phòng/đơn vị thiết lập mục tiêu chất lượng riêng và giải pháp để đạt được mục tiêu chất lượng đề ra.
2.3. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
2.3.1. Trách nhiệm và quyền hạn	Quyết định của UBND tỉnh về tổ chức và hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của Sở Thông báo phân công nhiệm vụ trong lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng/đơn vị trực thuộc
2.3.2. Đại diện Lãnh đạo	Quyết định bổ nhiệm MR
2.3.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Sở cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các ban và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng. Trao đổi thông tin nội bộ qua các kênh: Họp giao ban, đột xuất; Họp xem xét của lãnh đạo; Đánh giá nội bộ; công văn đến-đi; phiếu chuyển; giấy giao việc; mail, fax, điện thoại.
2.3.4. Xem xét của Lãnh đạo	- Việc xem xét HTQLCL được tiến hành định kỳ hàng năm. - Hàng tháng, việc duy trì hiệu lực của HTQLCL được lãnh đạo xem xét và chỉ đạo tại cuộc họp giao ban.

	- Thông báo kết quả họp xem xét lãnh đạo bao gồm những quyết định liên quan đến hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL.
2.4. Quản lý nguồn lực	
2.4.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo Sở đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như: <ul style="list-style-type: none"> • Nguồn nhân lực, • Cơ sở vật chất, • Môi trường làm việc
2.4.2 Nguồn nhân lực	Đối với việc đào tạo dài hạn: theo yêu cầu của cơ quan cấp trên và nhu cầu của các phòng/đơn vị/cá nhân, Sở lập danh sách đề nghị cơ quan thẩm quyền xem xét, quyết định cử đi đào tạo Đối với đào tạo, tập huấn ngắn hạn phục vụ công tác chuyên môn: Theo yêu cầu thực tế công việc tại các phòng/đơn vị, theo thư mời của các tổ chức đào tạo, các phòng lập danh sách đề nghị Sở cử đi đào tạo hoặc lãnh đạo các phòng/đơn vị cử các bộ của đơn vị đi đào tạo, tập huấn.
2.4.3. Cơ sở hạ tầng	- Thực hiện theo quy định của UBND tỉnh và các cơ quan chức năng, chuyên ngành về việc mua sắm, quản lý và sử dụng tài sản công
2.4.4. Môi trường làm việc	- Môi trường làm việc thích hợp, thuận tiện cho việc giao dịch, tiếp tổ chức công dân đến liên hệ công việc. - Điều kiện, tiêu chuẩn làm việc theo quy định của nhà nước về tiêu chuẩn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.
2.5. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
2.5.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	- Các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị. - Quy trình Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”
2.5.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân	- Quy trình Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”; Quy trình tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo; Quy trình giải quyết hồ sơ trên lĩnh vực Văn hóa; Quy trình giải quyết Hồ sơ lĩnh vực Thể dục Thể thao; Quy trình giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực Quản lý Lữ hành; Quy trình giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực Lưu trú
2.5.3. Thiết kế và phát triển	Không áp dụng
2.5.4. Mua hàng	Không áp dụng
2.5.5. Cung cấp dịch vụ	
2.5.6. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	Theo Các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị
2.5.7. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> • Không áp dụng

2.5.7.1. Nhận biết và xác định nguồn gốc	- Theo các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị, - Quy trình tiếp nhận và trả kết quả
2.5.7.2. Tài sản của khách hàng	- Theo các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị - Quy trình tiếp nhận và trả kết quả
2.5.7.3. Bảo toàn sản phẩm	- Theo các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị - Quy trình Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”;
2.5.8. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	Không áp dụng
2.6. Đo lường, phân tích và cải tiến	
2.6.1. Khái quát	Sở đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để: <ul style="list-style-type: none"> • Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định • Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp • Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
2.6.2. Theo dõi và đo lường	
2.6.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	- Thực hiện theo Quyết định 2337/QĐ-UBND ngày 19/7/2012 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc ban hành quy định khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.
2.6.2.2. Đánh giá nội bộ	Quy trình Đánh giá nội bộ QT.01 - ISO
2.6.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	- Theo các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị, - Quy trình tiếp nhận và trả kết quả
2.6.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	- Theo các quy trình giải quyết TTHC tại các phòng/đơn vị, - Quy trình tiếp nhận và trả kết quả
2.6.3. Kiểm soát vấn sự không phù hợp	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT.06 - VP
2.6.4. Phân tích dữ liệu	Sở đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin thu thập được từ các quá trình đánh giá, theo dõi quá trình, theo dõi sản phẩm, phản hồi của khách hàng, kiểm soát sản phẩm không phù hợp được Ban ISO tổng hợp, phân tích để báo cáo với lãnh đạo vào cuối năm.
2.6.5. Cải tiến	Sở thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ QT.01 - ISO; Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT.06 - VP và Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa QT.02 - ISO