

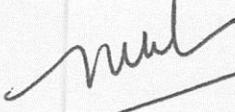
ỦY BAN NHẬN DÂN HUYỆN VINH CỬU

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

Mã hiệu: HD.06

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 31/8/2020

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Phó chủ tịch	Chủ tịch
Chữ ký			 
Họ và tên	Phạm Duy Thanh	Nguyễn Thị Dung	Phạm Minh Phước

**HƯỚNG DẪN
KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI**

Mã hiệu: HD.07
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 31/8/2020

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Ghi chú

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Văn phòng HĐND-UBND huyện	☐
2. Thanh tra huyện	☐
3. Phòng Nội vụ	☐
4. Phòng Tài chính - Kế hoạch	☐
5. Phòng Tài nguyên – Môi trường	☐
6. Phòng Văn hóa – Thông tin	☐
7. Phòng Kinh tế - Hạ tầng	☐
8. Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	☐
9. Phòng Tư pháp	☐
10. Phòng Giáo dục và Đào tạo	☐
11. Phòng Y tế	☐
12. Phòng dân tộc	☐
13. Phòng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	☐
14. Văn phòng đất đai huyện Vĩnh Cửu	☐
15. UBND xã, thị trấn trong huyện	☐

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI	Mã hiệu: HD.07
	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 31/8/2020

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích kiểm soát các sự thay đổi thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng khi có sự thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Các Phòng, đơn vị của cơ quan thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 6.3.
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự thay đổi**: là tất cả các hoạt động cải tổ nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ
- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

Những thay đổi cần quản lý:

- 1) Thay đổi từ khách hàng (tổ chức/công dân): Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ.
- 2) Thay đổi từ cơ quan: thay đổi quy trình xử lý thủ tục hành chính trên phần mềm, thay đổi phần mềm khác, thay đổi nhân sự thực hiện ...

5.1 Kiểm soát thay đổi từ khách hàng:

Đối với những trường hợp tiếp nhận hồ sơ chưa hợp lệ Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn để cá nhân, tổ chức sửa đổi, bổ sung hồ sơ và ghi nhận vào Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.

Hồ sơ chỉ được tiếp nhận và chuyển cho bộ phận chuyên môn xử lý khi đã kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

Đối với hồ sơ điện tử (nếu có):

Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Cổng dịch vụ công cấp tỉnh;

Khai báo trực tiếp trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh.

Việc sửa đổi, bổ sung thông tin, hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI	Mã hiệu:	HD.07
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	/ /2020

5.2 Kiểm soát thay đổi từ cơ quan:

Khi có sự thay đổi tại các văn bản quy phạm pháp luật liên quan trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cơ quan tiến hành thay đổi theo các bước sau:

- Xác định thủ tục hành chính có liên quan bị thay đổi và yếu tố thay đổi (ví dụ như yêu cầu hồ sơ đầu vào, thời gian giải quyết, ...)
- Xây dựng quy trình tổng thể việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính trong đó xác định rõ thời gian, các bước thực hiện, phân công nhân sự chịu trách nhiệm
- Chạy thử nghiệm và hoàn thiện quy trình..

5.3 Kiểm soát sau khi thay đổi:

- Sau khi sự thay đổi được phê duyệt cần kiểm soát những điểm liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp:

1. Các yêu cầu đối với tổ chức/công dân khi đến nộp hồ sơ thực hiện TTHC: cần kiểm soát thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định
2. Thời gian thực hiện TTHC: cần kiểm soát thời gian cho từng bước, thao tác thực hiện sao cho đảm bảo tổng thời gian không vượt quá quy định
3. Với sản phẩm (các văn bản cấp cho tổ chức/công dân): cần kiểm tra thể thức, các thông tin liên quan, ...

Việc theo dõi chất lượng sau thay đổi cần kiểm tra theo từng hồ sơ được xử lý.

6. BIỂU MẪU

7. HỒ SƠ CẦN LƯU