

Số: **1670** /QĐ-BQLKKT

Cao Bằng, ngày **20** tháng 12 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh Cao Bằng

TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước tỉnh Cao Bằng năm 2017, số 3653/KH-UBND ngày 14/12/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Quyết định ban hành và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh Cao Bằng (kèm theo danh mục tài liệu của HTQLCL).

Các tài liệu HTQLCL của Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh Cao Bằng được ban hành và áp dụng lần đầu vào hoạt động quản lý điều hành của Ban từ ngày 20 tháng 12 năm 2017.

Điều 2. Chánh Văn phòng, các ông (bà) trong Tổ ISO triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, các phòng và các cán bộ, công chức thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Lưu: VT, thư ký ISO.

TRƯỞNG BAN



**DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1670/QĐ-BQLKKT ngày 20 tháng 12 năm 2017)

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu
I	Các tài liệu theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008	
1	Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	STCL, CSCL, MTCL
2	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-HT 01
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-HT 02
4	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-HT 03
5	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, hành động phòng ngừa	QT-HT 04
II	Các quy trình hỗ trợ và quy trình giải quyết TTHC	
6	Quy trình quản lý công văn đi, đến	QT-HTr. 01
7	Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	QT-TTHC 01
8	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực đầu tư tại Việt Nam	QT-TTHC 02
9	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực Quy hoạch xây dựng	QT-TTHC 03
10	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực xây dựng	QT-TTHC 04
11	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực thương mại quốc tế	QT-TTHC 05
12	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước	QT-TTHC 06
13	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực việc làm	QT-TTHC 07
14	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực xuất nhập khẩu	QT-TTHC 08

UBND TỈNH CAO BẰNG
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ

TCVN ISO 9001:2008

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
ISO 9001:2008

Mã số: STCL

*Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của Ban QLKKT tỉnh Cao Bằng.
Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không có sự cho phép trước của lãnh đạo Ban*

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	3
PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG	4
1. Vị trí và chức năng, nhiệm vụ	5
2. Thành tích đã đạt được	5
3. Tổ chức bộ máy	6
3.1. Cơ cấu tổ chức	6
3.2. Biên chế	6
3.3. Cơ sở vật chất	
PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	8
PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI	11
PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH	11
PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008	
PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008	13

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lương Thùy Lê	Lôi Núng	Nguyễn Kiên Cường
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng Ban (QMR)	Trưởng Ban

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

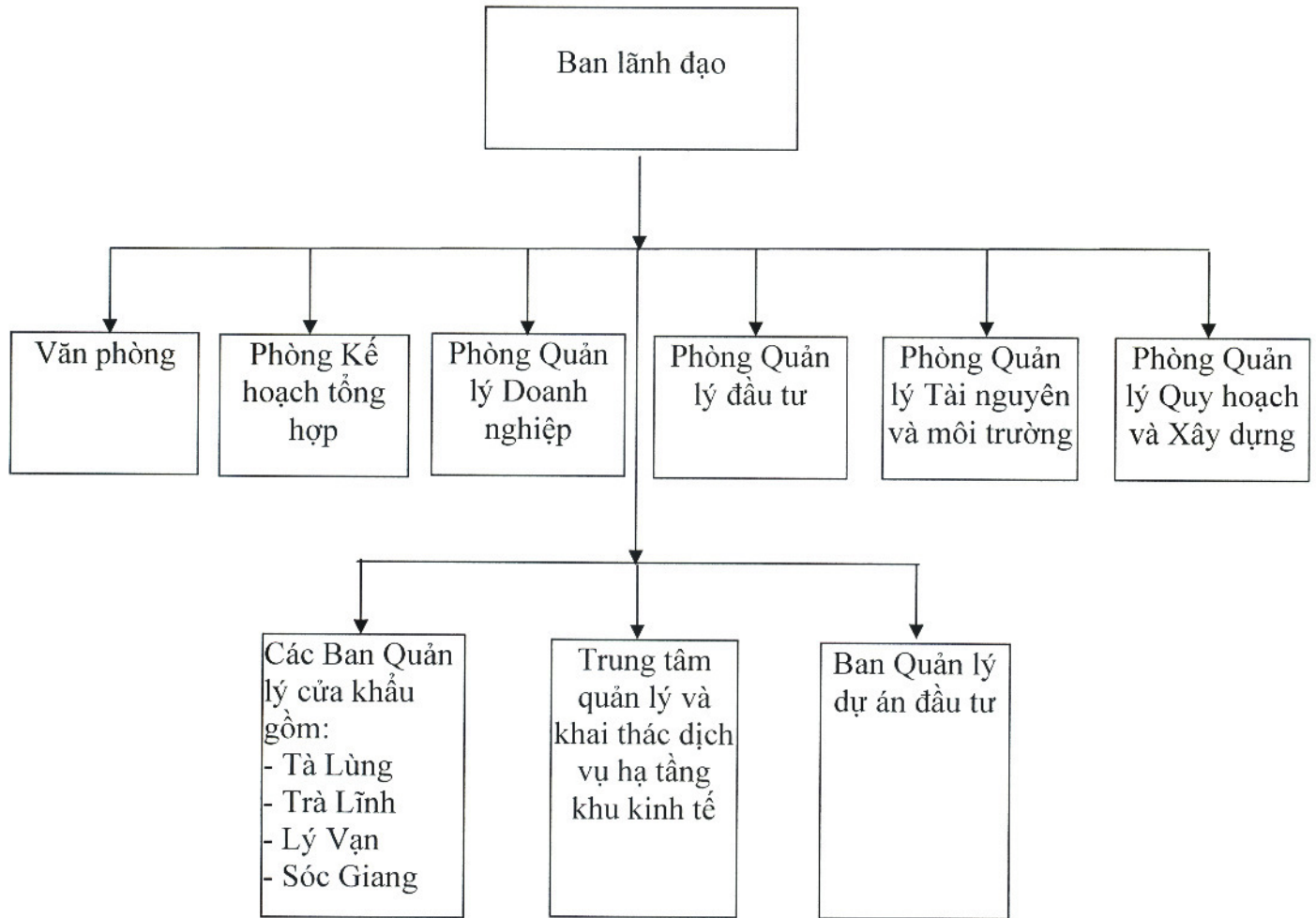
2. Thành tích đã đạt được

Năm	Danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng	Quyết định khen thưởng
2012	Bằng khen của UBND tỉnh Cao Bằng	QĐ số 73/QĐ-UBND ngày 22/1/2013 của UBND tỉnh về việc khen thưởng thành tích công tác năm 2012
2013	Cờ thi đua hạng nhất	QĐ số 39/QĐ-UBND ngày 15/01/2015 của UBND tỉnh về việc tặng cờ thi đua năm 2013
2014	Bằng khen của UBND tỉnh Cao Bằng	QĐ số 100/QĐ-UBND ngày 16/01/2015 vv khen thưởng thành tích công tác năm 2014
	Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư	QĐ số 374/QĐ-BKHĐT ngày 26/3/2015 v/v tặng bằng khen của Bộ trưởng cho khối Sở kế hoạch và Đầu tư và BQL các KCN, KCX, KKT năm 2014
2015	Bằng khen của UBND tỉnh Cao Bằng	QĐ số 29/QĐ-UBND ngày 14/1/2016 v/v tặng thưởng thành tích công tác năm 2015
2016	Bằng khen của UBND tỉnh Cao Bằng	QĐ số 156/QĐ-UBND ngày 21/02/2017 về việc tặng bằng khen hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác năm 2016

3. Tổ chức bộ máy

3.1. Cơ cấu tổ chức:

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017



3.2 Biên chế

- Tổng số biên chế được giao: 37 công chức, 13 viên chức.

3.3. Cơ sở vật chất

- Về trụ sở: Hiện tại, Ban chưa có trụ sở riêng, tạm thuê tại tầng 6, tòa nhà số 052, phố Kim Đồng, phường Hợp Giang, Thành phố Cao Bằng.

- Về trang thiết bị làm việc: Về cơ bản được trang bị đầy đủ, đáp ứng yêu cầu công việc của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc.

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

*CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,
HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ*

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh Cao Bằng cam kết:

1. Thường xuyên cải tiến kỹ năng, phương pháp làm việc, phương thức lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành;
2. Xây dựng bộ máy, tổ chức của Ban theo hướng tinh gọn, trong sạch, đội ngũ có đủ phẩm chất và năng lực để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, phục vụ tốt các tổ chức, công dân. Và cung cấp đầy đủ nguồn lực cần thiết để xây dựng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;
3. Đảm bảo các Thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu của văn bản pháp quy liên quan;
4. Niêm yết công khai, minh bạch và giải quyết các thủ tục hành chính kịp thời, đúng hạn, chính xác;
5. Không ngừng hướng tới sự hài lòng của Tổ chức, cá nhân thực hiện Thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;
6. Thực hiện tốt nếp sống văn minh công sở, có thái độ lịch sự, đúng mực khi giao tiếp, trao đổi công việc với công dân./.

Cao Bằng, ngày tháng 12 năm 2017

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Kiên Cường

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng tại tất cả các phòng chuyên môn nghiệp vụ của Ban Quản lý khu kinh tế đối với các quá trình liên quan tới các hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Cao Bằng, bao gồm:

TT	TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
I	LĨNH VỰC ĐẦU TƯ TẠI VIỆT NAM (22 TTHC)
1	Cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư không thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư. BQL
2	Cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư. BQL
3	Điều chỉnh tên dự án đầu tư, tên và địa chỉ nhà đầu tư trong Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
4	Điều chỉnh nội dung dự án đầu tư trong Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư (đối với trường hợp không điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư). BQL
5	Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư thuộc diện điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. BQL
6	Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án đầu tư thuộc diện điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư của Thủ Tướng Chính phủ. BQL
7	Chuyển nhượng dự án đầu tư. BQL
8	Điều chỉnh dự án đầu tư trong trường hợp chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi loại hình tổ chức kinh tế. BQL
9	Điều chỉnh dự án đầu tư theo bản án, quyết định của tòa án, trọng tài.
10	Cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
11	Hiệu đính thông tin trên Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
12	Nộp lại Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
13	Giãn tiến độ đầu tư. BQL
14	Tạm ngừng hoạt động của dự án đầu tư. BQL

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

15	Chấm dứt hoạt động của dự án đầu tư. BQL
16	Thành lập văn phòng điều hành của nhà đầu tư nước ngoài trong hợp đồng BCC. BQL
17	Chấm dứt hoạt động văn phòng điều hành của nhà đầu tư nước ngoài trong hợp đồng BCC. BQL
18	Đổi Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư cho dự án hoạt động theo Giấy phép đầu tư, Giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy tờ khác có giá trị pháp lý tương đương. BQL
19	Cung cấp thông tin về dự án đầu tư. BQL
20	Bảo đảm đầu tư trong trường hợp không được tiếp tục áp dụng ưu đãi đầu tư. BQL
21	Quyết định chủ trương đầu tư đối với dự án không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
22	Điều chỉnh Quyết định chủ trương đầu tư đối với dự án không thuộc diện cấp Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư. BQL
II	LĨNH VỰC QUY HOẠCH XÂY DỰNG (05 TTHC)
1	Giới thiệu địa điểm xây dựng và tuyển xây dựng công trình. BQL
2	Thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ và dự toán quy hoạch chi tiết. BQL
3	Thẩm định, phê duyệt đồ án quy hoạch chi tiết. BQL
4	Chấp thuận Tổng mặt bằng quy hoạch và kiến trúc công trình. BQL
5	Thẩm định, phê duyệt hồ sơ cấp Giấy phép quy hoạch. BQL
III	LĨNH VỰC XÂY DỰNG (02 TTHC)
1	Cấp GPXD đối với các công trình từ cấp III trở xuống thuộc dự án liên quan đến hoạt động đầu tư và sản xuất kinh doanh của các nhà đầu tư xây dựng trong khu công nghiệp và các khu chức năng trong khu kinh tế (khu phi thuế quan, các khu vực cửa khẩu, khu chức năng đặc thù khác) được giao quản lý. BQL
2	Điều chỉnh, gia hạn, cấp lại giấy phép xây dựng đối với các công trình từ cấp III trở xuống thuộc thẩm quyền Ban Quản lý khu kinh tế tỉnh cấp GPXD. BQL

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

IV	LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ (05 TTHC)
1	Cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. BQL
2	Cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. BQL
3	Điều chỉnh, bổ sung giấy phép thành lập văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. BQL
4	Gia hạn giấy phép thành lập văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam. BQL
5	Chấm dứt hoạt động của Văn phòng đại diện của thương nhân nước ngoài tại Việt Nam thuộc thẩm quyền cấp của Cơ quan cấp Giấy phép. BQL
V	LĨNH VỰC LƯU THÔNG HÀNG HÓA TRONG NƯỚC (12 TTHC)
1	Cấp Giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu. BQL
2	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu. BQL
3	Cấp lại Giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu. BQL
4	Cấp Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá. BQL
5	Cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá. BQL
6	Cấp lại Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá. BQL
7	Cấp Giấy phép kinh doanh bán buôn sản phẩm rượu. BQL
8	Cấp sửa đổi bổ sung Giấy phép kinh doanh bán buôn sản phẩm rượu. BQL
9	Cấp lại Giấy phép kinh doanh bán buôn sản phẩm rượu. BQL
10	Cấp Giấy phép bán buôn sản phẩm thuốc lá. BQL
11	Cấp sửa đổi bổ sung Giấy phép bán buôn sản phẩm thuốc lá. BQL
12	Cấp lại Giấy phép bán buôn sản phẩm thuốc lá. BQL
VI	LĨNH VỰC VIỆC LÀM (03 TTHC)
1	Cấp Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam. BQL
2	Cấp lại Giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc tại Việt Nam.

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	BQL
3	Xác nhận người lao động nước ngoài làm việc tại khu kinh tế không thuộc diện cấp giấy phép lao động. BQL
VII	LĨNH VỰC XUẤT NHẬP KHẨU (01 TTHC)
1	Đăng ký kinh doanh tạm nhập, tái xuất hàng hóa qua các cửa khẩu tỉnh Cao Bằng. BQL

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho hoạt động theo chức năng nhiệm vụ được giao và thực hiện các thủ tục hành chính theo phân cấp được áp dụng theo mọi yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, ngoại lệ:

- Điều khoản 7.3 Thiết kế và phát triển;
- Điều khoản 7.6 Kiểm soát các phương tiện kiểm tra đo lường và thử nghiệm.

Các yêu cầu trên không áp dụng do Ban là cơ quan hành chính nhà nước mọi hoạt động tuân thủ theo văn bản quy phạm pháp luật và không sử dụng đến các phương tiện đo lường để kiểm soát, theo dõi các hoạt động của Ban.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

(xem phụ lục 1)

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/12/2017

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

(Danh mục tài liệu nội bộ)

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Điều khoản TCVN ISO 9001:2008
<i>Các tài liệu theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008</i>			
1	Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	STCL, CSCL, MTCL	4.2.2
2	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-HT 01	4.2.3
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-HT 02	4.2.4
4	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-HT 03	8.2.2
5	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, hành động phòng ngừa	QT-HT 04	8.3; 8.5
<i>Các Quy trình hỗ trợ và quy trình giải quyết TTHC</i>			
6	Quy trình quản lý công văn đi, đến	QT-HTr. 01	4.2
7	Quy trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các TTHC	QT-TTHC 01	7.5; 8.2.3;8.2.4
8	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực đầu tư tại Việt Nam	QT-TTHC 02	7.5; 8.2.3;8.2.4
9	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực Quy hoạch xây dựng	QT-TTHC 03	7.5; 8.2.3;8.2.4
10	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực xây dựng	QT-TTHC 04	7.5; 8.2.3;8.2.4
11	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực thương mại quốc tế	QT-TTHC 05	7.5; 8.2.3;8.2.4
12	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước	QT-TTHC 06	7.5; 8.2.3;8.2.4
13	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực việc làm	QT-TTHC 07	7.5; 8.2.3;8.2.4
14	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực xuất nhập khẩu	QT-TTHC 08	7.5; 8.2.3;8.2.4

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

**PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
1. Phạm vi áp dụng	Quy định tại phần 2 và phần 3 của STCL này
2. Tài liệu viện dẫn	TCVN ISO 9001:2008; Mô hình khung HTQLCL ban hành theo QĐ số 2968/QĐ-BKHCN ban hành ngày 29/12/2010
3. Thuật ngữ và định nghĩa	<ul style="list-style-type: none"> - STCL: Sổ tay chất lượng - Ban: Ban Quản lý khu kinh tế - QT. Quy trình của HTQLCL - CBCNV: Cán bộ công nhân viên - TCVN: Tiêu chuẩn Việt Nam - ISO: Tổ chức tiêu chuẩn Quốc tế - Sản phẩm: là sản phẩm dịch vụ hành chính, là kết quả của các quá trình.
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1). - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ).
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ). - Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng (STCL).
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ (do Ban ban hành) và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do Ban ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình nghiệp vụ của Ban). Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (QT-HT 01).
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	<p>ngiệp có hiệu lực của HTQLCL.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-HT 02).</p>
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo Ban cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (tổ chức/công dân) cũng như yêu cầu của pháp luật. - Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên (Phụ lục 2). - Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Ban và các đơn vị, phòng ban dưới đây gọi tắt là các đơn vị (Phụ lục 3 và Phụ lục 4). - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (tổ chức/công dân)	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Ban 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.
5.3. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng của Ban (CSCL).
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu chất lượng của Ban và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của Ban (Phụ lục 3 và Phụ lục 4). - Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng của các bộ phận.
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) - Hệ thống tài liệu nội bộ của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ). - Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẰNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	- Vị trí, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Ban. - Tổ chức bộ máy của Ban (STCL).
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng (QMR), Quyết định thành lập Tổ ISO).
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Bản 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.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	- Lãnh đạo của Ban cam kết định kỳ tổ chức họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). Tài liệu: Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo Phụ lục 05/STCL
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo Ban đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như: - Nguồn nhân lực. - Cơ sở vật chất. - Môi trường làm việc.
6.2 Nguồn nhân lực	Lãnh đạo Ban đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Công tác đào tạo hàng năm của Ban liên quan đến kế hoạch hàng năm của của UBND tỉnh Cao Bằng và của Sở Nội vụ tỉnh Cao Bằng, Ban cử cán bộ phù hợp tham dự các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ để nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ.
6.3. Cơ sở hạ tầng	Ban đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: - Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. - Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm).

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BĂNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	- Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin).
6.4. Môi trường làm việc	- Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.
7. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	<ul style="list-style-type: none"> - Ban triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1). - Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của Ban (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài). - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ).
7.2. Các quá trình liên quan đến tổ chức, công dân	
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Ban xác định:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu hồ sơ đầu vào khách hàng nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả). - Yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. - Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ. - Mọi yêu cầu khác do Ban xác định. <p>Tài liệu liên quan: Các quy trình của các phòng ban chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Ban xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho khách hàng và đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu về sản phẩm được định rõ. - Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. - Ban có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. - Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ. <p>Tài liệu liên quan: Các quy trình của các phòng ban chuyên môn</p>

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	và văn bản pháp quy liên quan.
7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Ban đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin về sản phẩm. - Xử lý các yêu cầu của khách hàng khi có thay đổi. - Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại). <p>Tài liệu liên quan: Các quy trình của các phòng ban chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.3. Thiết kế và phát triển	<p>Ban tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp quy; nên không thực hiện việc thiết kế và phát triển (điều khoản ngoại lệ).</p>
7.4. Mua hàng	<p>Ban mua hàng theo đúng quy định của pháp luật và văn bản pháp quy liên quan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ban đảm bảo kiểm soát việc mua hàng và dịch vụ quan trọng bên ngoài phục vụ cho giải quyết công việc của mình; đảm bảo hàng hóa và dịch vụ quan trọng mua ngoài phù hợp với yêu cầu đề ra. - Ban tìm hiểu, chọn lựa nguồn cung cấp hàng hóa và dịch vụ quan trọng từ bên ngoài và chỉ chấp nhận các hàng hóa - dịch vụ đó sau khi đã kiểm tra, xác nhận là đạt yêu cầu. Hàng hóa hay dịch vụ quan trọng nào phát hiện có sai lỗi phải xử lý theo các hình thức thích hợp. - Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào được lưu giữ hồ sơ. <p>Với những hạng mục công việc cần mua những thiết bị, vật tư quan trọng Ban sẽ sử dụng nguyên tắc đấu thầu hoặc chào giá cạnh tranh.</p> <p>Những chỉ dẫn của cấp trên, những phần đóng góp theo chức năng của các cơ quan liên quan, những đóng góp của các Chuyên gia bên ngoài để giải quyết công việc của Cơ quan cũng được coi như là dịch vụ bên ngoài và được phòng chuyên môn kiểm soát.</p>
7.5. Cung cấp dịch vụ	
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện nhiệm vụ	<p>Ban đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện nhiệm vụ và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ</p>

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

vụ và cung cấp dịch vụ hành chính công	<p>Ban:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc. - Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết. - Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật. - Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá. - Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). <p>Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ).</p>
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	<p>Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được Ban đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình; - Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó; - Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Ban đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. - Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. <p>Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ). Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p>
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/công dân, Ban đảm bảo, các đơn vị 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 Ban sẽ phải thông báo cho tổ chức/công dân được

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	<p>biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p>Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Ban (Danh mục tài liệu nội bộ)</p>
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	<p>- Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>- Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-HT 02) và các quy trình tác nghiệp của Ban.</p>
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	<p>Trong quá trình thực hiện công việc Ban không sử dụng các thiết bị đo lường và theo dõi (điều khoản ngoại lệ).</p>
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	<p>Ban đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <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.
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<p>- Ban áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với dịch vụ Ban và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/công dân.</p> <p>- Ban xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ.</p> <p>- Ngoài ra Ban còn sử dụng hòm thư góp ý như là một công cụ để theo dõi và đánh giá sự thỏa mãn của các tổ chức và công dân cũng như đối với cán bộ, công chức nội bộ.</p>
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, Ban tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch tối thiểu 01 năm/lần để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng:</p>

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 20/12/2017

	<p>- Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, của pháp luật và của Ban quy định.</p> <p>- Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT-HT 03).</p>
8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	<p>- Ban thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt kết quả theo hoạch định, Ban sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, hành động phòng ngừa (QT-HT 04);</p>
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<p>- Ban thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật.</p> <p>- Theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn.</p>
8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp	<p>- Ban đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>- Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì Ban sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, hành động phòng ngừa (QT-HT 04)</p>
8.4. Phân tích dữ liệu	<p>Ban 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. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ (mẫu Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính) và chuyển Tổ ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.</p> <p>Tài liệu liên quan: Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các phòng chuyên môn.</p>
8.5. Cải tiến	

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH CAO BẮNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/12/2017

8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<p>- Ban 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.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa (QT-HT 04).</p>
8.5.2. Hành động khắc phục	<p>- Ban đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa (QT-HT 04).</p>
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<p>Ban đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa (QT-HT 04).</p>
