

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 18091:2015

ISO 18091:2014

Xuất bản lần 1

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -
HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG TCVN ISO 9001:2008
TẠI CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG**

*Quality management systems -
Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government*

HÀ NỘI - 2015

Mục lục	Trang
Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	5
1 Phạm vi áp dụng.....	13
2 Tài liệu viện dẫn.....	14
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	15
4 Hệ thống quản lý chất lượng.....	20
4.1 Yêu cầu chung.....	20
4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu.....	21
5 Trách nhiệm của lãnh đạo.....	25
5.1 Cam kết của lãnh đạo.....	25
5.2 Hướng vào khách hàng.....	26
5.3 Chính sách chất lượng.....	26
5.4 Hoạch định.....	27
5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.....	28
5.6 Xem xét của lãnh đạo.....	30
6 Quản lý nguồn lực.....	32
6.1 Cung cấp nguồn lực.....	32
6.2 Nguồn nhân lực.....	33
6.3 Cơ sở hạ tầng.....	35
6.4 Môi trường làm việc.....	36
7 Tạo sản phẩm.....	36
7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm.....	36
7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng.....	38
7.3 Thiết kế và phát triển.....	40
7.4 Mua hàng.....	46
7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ.....	48
7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường.....	53
8 Đo lường, phân tích và cải tiến.....	54
8.1 Khái quát.....	54
8.2 Theo dõi và đo lường.....	55
8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.....	59
8.4 Phân tích dữ liệu.....	60
8.5 Cải tiến.....	62
Phụ lục A (tham khảo) Quá trình quản lý chất lượng toàn diện của chính quyền địa phương.....	66
Phụ lục B (tham khảo) Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện đối với việc xây dựng chính quyền địa phương tin cậy.....	68
Thư mục tài liệu tham khảo.....	85

TCVN ISO 18091:2015

Lời nói đầu

TCVN ISO 18091:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 18091:2014.

TCVN ISO 18091:2015 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

0.1 Khái quát

Một trong những thách thức lớn mà xã hội đang phải đối mặt hiện nay là nhu cầu xây dựng và duy trì lòng tin của công dân vào chính quyền và thể chế của mình. Về mặt này, chính quyền địa phương có nhiệm vụ tạo khả năng phát triển cộng đồng địa phương bền vững. Quản lý chất lượng tại chính quyền địa phương có thể dẫn đến sự thịnh vượng kinh tế và phát triển xã hội bền vững ở cấp địa phương, bao gồm cả việc triển khai và tương tác với các chính sách quốc gia và khu vực một cách chặt chẽ và phù hợp.

Công dân mong đợi có một cộng đồng cung cấp tất cả các sản phẩm/dịch vụ công có chất lượng, chẳng hạn như sự an toàn và an ninh, đường xá trong điều kiện tốt, sự sẵn có của phương tiện vận chuyển công cộng, việc xử lý tài liệu dễ dàng và nhanh chóng, thông tin minh bạch và công khai, sự sẵn có của hệ thống y tế và giáo dục, của cơ sở hạ tầng; công dân mong đợi tất cả các nhu cầu của họ được thỏa mãn.

Công dân mong muốn chính quyền địa phương đại diện cho mình và cộng đồng của họ được bảo vệ tốt.

Có thể xây dựng chính quyền khu vực, quốc gia và thậm chí chính quyền toàn cầu mạnh hơn, làm việc dựa vào chính quyền địa phương, trên cơ sở quản lý chất lượng của các sản phẩm/dịch vụ công và nâng cao lòng tin của người dân vào chính quyền của họ ở cấp địa phương, khu vực và quốc gia.

Chính quyền địa phương đạt được chất lượng cao làm cho toàn bộ hệ thống chính quyền trở nên mạnh hơn. Kết hợp các cách tiếp cận này có thể giúp tạo ra chính quyền tin cậy và bền vững ở cấp địa phương, khu vực và quốc gia.

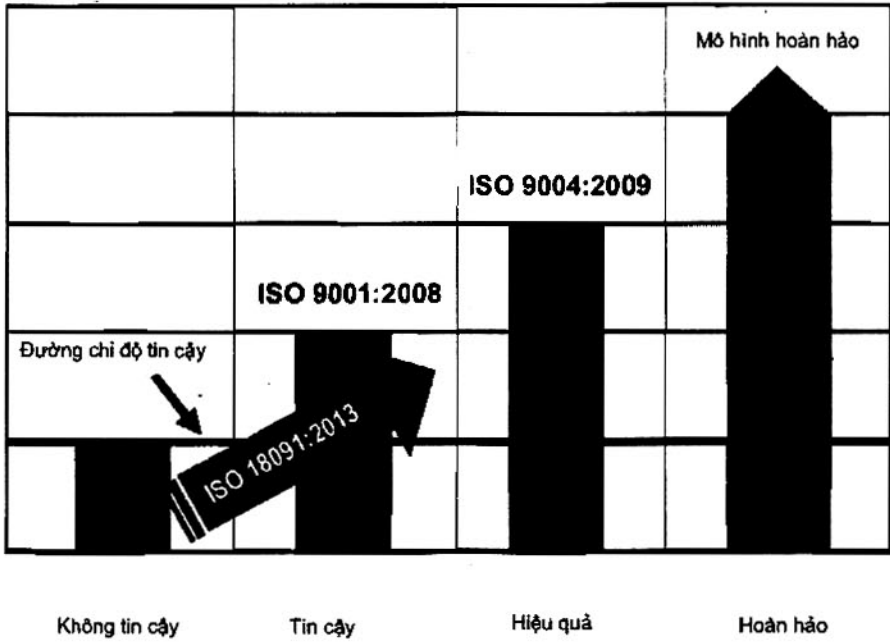
Tiêu chuẩn này được biên soạn nhằm cung cấp hướng dẫn cho chính quyền địa phương trên toàn thế giới để hiểu và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người dân.

Phụ lục A cung cấp thông tin về các quá trình điển hình của chính quyền địa phương. Phụ lục B mô tả mô hình phân tích có thể được sử dụng làm điểm khởi đầu cho việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng toàn diện nhằm xây dựng chính quyền địa phương tin cậy.

Các giai đoạn liên quan trong việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và vai trò của tiêu chuẩn này được minh họa trong sơ đồ ở Hình 1.

Trong tiêu chuẩn này, các nội dung của TCVN ISO 9001:2008 được đóng khung để phân biệt với các hướng dẫn cụ thể được đưa ra cho từng điều cho chính quyền địa phương.

Các cấp chất lượng trong chính quyền địa phương



Hình 1 – Sơ đồ chỉ rõ vị trí của tiêu chuẩn này

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu**Lời giới thiệu****0.1 Khái quát**

Chấp nhận một hệ thống quản lý chất lượng nên là một quyết định chiến lược của tổ chức. Việc thiết kế và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức phụ thuộc vào

- a) môi trường của tổ chức, các thay đổi và những rủi ro trong môi trường đó,
- b) các nhu cầu khác nhau,
- c) các mục tiêu riêng biệt,
- d) các sản phẩm cung cấp,
- e) các quá trình được sử dụng,
- f) quy mô và cơ cấu của tổ chức.

Mục đích của tiêu chuẩn này không nhằm dẫn đến sự đồng nhất về cấu trúc của các hệ thống quản lý chất lượng hoặc sự đồng nhất của hệ thống tài liệu.

Các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng quy định trong tiêu chuẩn này bổ sung cho các yêu cầu đối với sản phẩm. Thông tin ở "Chú thích" là để hướng dẫn hiểu đúng hoặc làm rõ các yêu cầu cần chú thích.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng cho nội bộ và tổ chức bên ngoài, kể cả các tổ chức chứng nhận, để đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm cũng như các yêu cầu riêng của tổ chức.

Các nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong TCVN ISO 9000 và TCVN ISO 9004 đã được xem xét khi xây dựng tiêu chuẩn này.

Các hướng dẫn trong tiêu chuẩn này nhằm giúp các tổ chức chính quyền địa phương kết nối khái niệm về quản lý chất lượng được mô tả trong TCVN ISO 9000, TCVN ISO 9001, TCVN ISO 9004 và các tiêu chuẩn liên quan, với thực tiễn và thuật ngữ thường được triển khai trong phạm vi chính quyền địa phương.

CHÚ THÍCH 1: Việc sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong tiêu chuẩn này có thể khác nhau theo văn hóa, thực tiễn và tập quán của từng địa phương và vùng miền của chính quyền địa phương. Xem thêm hướng dẫn về thuật ngữ trong tài liệu tham khảo [18].

Dự kiến kế hoạch xây dựng hoặc chương trình làm việc ngắn hạn hoặc trung hạn được tiếp nhận, thông hiểu và áp dụng bởi các nhân viên, cán bộ và đại diện của chính quyền địa phương. Tuy nhiên bản thân kế hoạch hoặc chương trình không đảm bảo bao trùm được hết nhu cầu và mong đợi của cộng đồng địa phương, nếu thiếu hoặc không có các quá trình cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực các kế hoạch hoặc chương trình này. Sự cần thiết để tránh những thiếu sót này đã thúc đẩy việc xây

TCVN ISO 18091:2015

dựng tiêu chuẩn này để giúp chính quyền địa phương trong việc thực hiện có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn này không giả định rằng chính quyền địa phương sẽ muốn chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng của mình, mặc dù họ có thể lựa chọn chứng nhận theo ISO 9001:2008 nếu muốn. Đánh giá chất lượng nội bộ có thể giúp xác nhận việc tuân thủ các yêu cầu, kết hợp với kiểm soát khiếu nại hoặc đòi hỏi của khách hàng, người sử dụng, công dân và cộng đồng địa phương nói chung.

Bất kỳ hệ thống quản lý chất lượng nào cũng sẽ bị ảnh hưởng bởi các chính sách, mục tiêu, cách thức làm việc khác nhau, nguồn lực sẵn có và thực tiễn quản trị cụ thể ở từng địa phương. Do đó, có thể dự kiến chi tiết của từng hệ thống quản lý chất lượng sẽ khác nhau ở từng chính quyền địa phương. Quan trọng không phải là phương pháp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng mà là hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực, nhất quán và có kết quả tin cậy. Điều quan trọng là hệ thống quản lý chất lượng đơn giản nhất có thể để vận hành một cách phù hợp và nó cần có thể hiểu được một cách đầy đủ để đáp ứng các chính sách và mục tiêu chất lượng của chính quyền địa phương.

Để đạt được mục tiêu về tính tin cậy, khả năng đáp ứng và tính minh bạch của chính quyền địa phương, không nhất thiết phải chứng nhận theo TCVN ISO 9001:2008, mặc dù điều này có thể được khuyến khích bởi sáng kiến của chính quyền mỗi khu vực hoặc quốc gia. Cũng không coi sự phù hợp với TCVN ISO 9001:2008 là mục đích cuối khi chính quyền địa phương đạt tới mức độ phù hợp với sản phẩm/dịch vụ cho cộng đồng địa phương, điều quan trọng là chính quyền địa phương nhìn xa hơn việc đáp ứng các yêu cầu và xem xét sử dụng TCVN ISO 9004 và/hoặc mô hình hoàn hảo khác để cải tiến hiệu quả tổng thể.

CHÚ THÍCH 2: Để hiểu rõ hơn về các mô hình hoàn hảo, xem TCVN ISO 9004:2011, Phụ lục A (công cụ tự đánh giá) và các mô hình giải thưởng chất lượng.

Theo TCVN ISO 9000:2007, để đạt được thành công tổ chức cần được hướng dẫn và kiểm soát một cách hệ thống và minh bạch. Điều này đặc biệt đúng đối với chính quyền địa phương, nơi tính minh bạch và trách nhiệm giải trình đối với khách hàng/công dân là rất quan trọng để đạt được sự tin nhiệm và tin cậy của họ. Thành công bền vững sẽ chỉ đạt được từ việc thực hiện một hệ thống quản lý chất lượng đầy đủ đề cập đến nhu cầu và mong đợi của tất cả các bên quan tâm.

Do đó, điều quan trọng là hệ thống quản lý chất lượng của một chính quyền địa phương được tin cậy và thành công phải bao trùm tất cả các hoạt động và quá trình có thể ảnh hưởng đến khả năng thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân, các yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm và yêu cầu của chính quyền địa phương, cũng như yêu cầu của các bên liên quan khác, như chính quyền khu vực hoặc chính quyền quốc gia.

0.2 Cách tiếp cận theo quá trình

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

Lời giới thiệu

0.2 Cách tiếp cận theo quá trình

Tiêu chuẩn này khuyến khích việc chấp nhận cách tiếp cận theo quá trình khi xây dựng, thực hiện và cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng thông qua việc đáp ứng yêu cầu của họ.

Để vận hành một cách có hiệu lực, tổ chức phải xác định và quản lý nhiều hoạt động có liên hệ mật thiết với nhau. Hoạt động hoặc tổ hợp các hoạt động tiếp nhận các đầu vào và chuyển thành các đầu ra có thể được coi như một quá trình. Thông thường đầu ra của quá trình này sẽ là đầu vào của quá trình tiếp theo.

Việc áp dụng một hệ thống các quá trình trong tổ chức, cùng với sự nhận biết và mối tương tác giữa các quá trình này, cũng như sự quản lý chúng để tạo thành đầu ra mong muốn, có thể được coi như "cách tiếp cận theo quá trình".

Ưu thế của cách tiếp cận theo quá trình là việc kiểm soát liên tục sự kết nối các quá trình riêng lẻ trong hệ thống các quá trình, cũng như sự kết hợp và tương tác giữa các quá trình đó.

Khi được sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng, cách tiếp cận trên nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- việc hiểu và đáp ứng các yêu cầu,
- nhu cầu xem xét quá trình về mặt giá trị gia tăng,
- có được kết quả về việc thực hiện và hiệu lực của quá trình, và
- cải tiến liên tục quá trình trên cơ sở đo lường khách quan.

Mô hình "hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình" nêu ở Hình 1 minh họa sự kết nối của quá trình được trình bày trong các điều từ 4 đến 8. Mô hình này thể hiện rằng khách hàng đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định các yêu cầu được xem như đầu vào. Việc theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng đòi hỏi có sự đánh giá các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng, chẳng hạn như các yêu cầu của khách hàng có được đáp ứng hay không. Mô hình nêu ở Hình 1 không phản ánh các quá trình ở mức chi tiết, nhưng bao quát tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

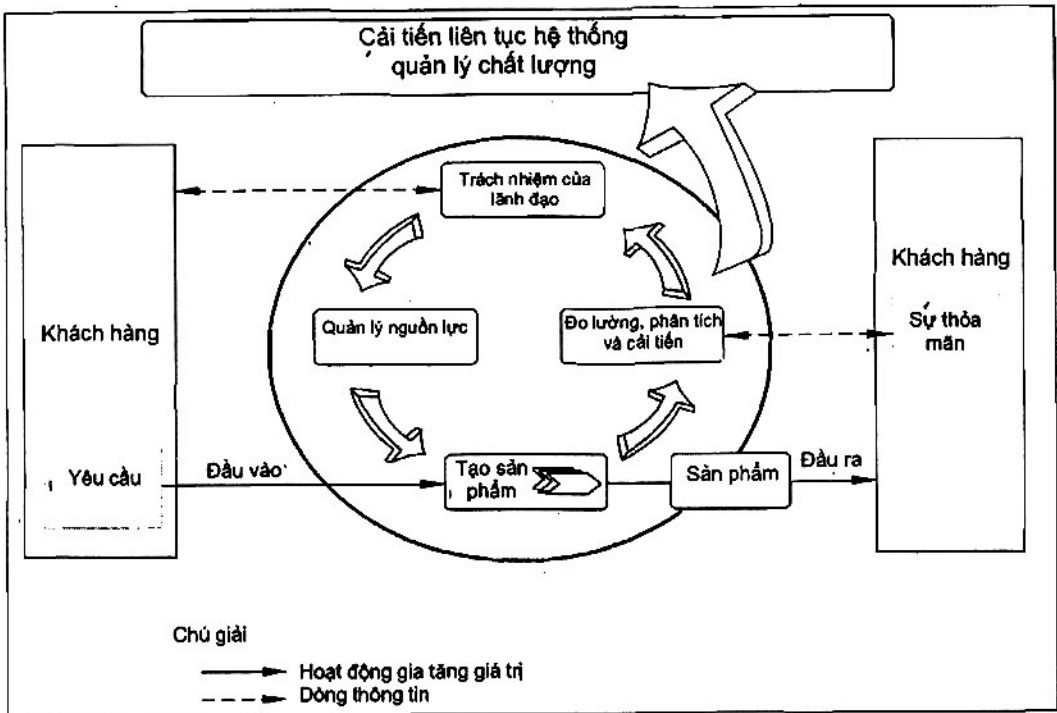
CHÚ THÍCH: Phương pháp luận quen thuộc "Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động" (PDCA) có thể áp dụng cho mọi quá trình. Có thể mô tả tóm tắt PDCA như sau:

Lập kế hoạch: Thiết lập mục tiêu và các quá trình cần thiết để có được các kết quả phù hợp với các yêu cầu của khách hàng và chính sách của tổ chức.

Thực hiện: Thực hiện các quá trình.

Kiểm tra: Theo dõi và đo lường các quá trình và sản phẩm theo các chính sách, mục tiêu và các yêu cầu đối với sản phẩm và báo cáo các kết quả.

Hành động: Có các hành động để cải tiến liên tục việc thực hiện quá trình



Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình
(Hình 1, TCVN ISO 9001:2008)

Điều quan trọng để chính quyền địa phương có thể áp dụng cách tiếp cận theo quá trình là phải thừa nhận các loại quá trình khác nhau cần thiết để cung cấp sản phẩm/dịch vụ tin cậy cho khách hàng/công dân của họ, cũng như năng lực quản lý của họ để tạo ra kết quả mong muốn. Các quá trình này gồm quá trình quản lý một tổ chức, quá trình hoạt động và quá trình hỗ trợ (xem Phụ lục A). Các quá trình cần thiết để cung cấp các sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương là cốt lõi của các quá trình hoạt động.

Ví dụ điển hình về các quá trình của chính quyền địa phương là:

- a) quá trình quản lý chiến lược để xác định vai trò của chính quyền địa phương trong môi trường kinh tế - xã hội;
- b) cung cấp nguồn lực và năng lực để cung cấp các sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương;
- c) các quá trình cần thiết để duy trì môi trường làm việc;
- d) chuẩn bị, sửa đổi và cập nhật các kế hoạch phát triển và chương trình công tác;
- e) theo dõi và đo lường quá trình cung cấp sản phẩm/dịch vụ;
- f) quá trình trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài một cách minh bạch;
- g) quá trình đề cập đến khả năng sẵn sàng và ứng phó với tình huống khẩn cấp, khủng hoảng.

Đối với mỗi quá trình, chính quyền địa phương cần nhận biết:

- Ai là khách hàng? (Ai là người tiếp nhận đầu ra của quá trình này?). Đó có thể là khách hàng nội bộ, trong khu vực khác của chính quyền địa phương, hoặc khách hàng bên ngoài như một công dân người tiếp nhận một sản phẩm/dịch vụ.
- Đầu vào chính của quá trình này là gì? (ví dụ thông tin, các yêu cầu pháp lý, chính sách của chính quyền quốc gia và/hoặc khu vực, vật liệu, năng lượng, nguồn nhân lực và tài chính)
- Kết quả đầu ra mong muốn là gì? (ví dụ đặc trưng của sản phẩm/dịch vụ được cung cấp là gì?)
- Các kiểm soát và chỉ số nào là cần thiết để kiểm tra xác nhận việc thực hiện và/hoặc kết quả của quá trình?
- Sự tương tác với các quá trình khác của chính quyền địa phương là gì? (kết quả đầu ra từ một quá trình thường là đầu vào cho các quá trình khác)
- Điều gì cần kiểm soát để có sự minh bạch?

CHÚ THÍCH: Tài liệu tham khảo [16] cung cấp thêm hướng dẫn về phương pháp tiếp cận theo quá trình.

0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 9004

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

Lời giới thiệu

0.3 Mối quan hệ với TCVN ISO 9004

TCVN ISO 9001 và TCVN ISO 9004 là các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng, được thiết kế để sử dụng đồng thời, nhưng cũng có thể được sử dụng một cách độc lập.

TCVN ISO 9001 quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng, có thể được sử dụng trong nội bộ tổ chức cho việc chứng nhận hoặc cho các mục đích hợp đồng. Tiêu chuẩn này tập trung vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng trong việc thỏa mãn yêu cầu khách hàng.

Vào thời điểm công bố tiêu chuẩn này, ISO 9004 đang được soát xét. Bản tiêu chuẩn ISO 9004 được soát xét sẽ đưa ra hướng dẫn cho lãnh đạo để đạt được những thành công bền vững cho mọi tổ chức trong một môi trường phức tạp với những đòi hỏi khắt khe và liên tục thay đổi. ISO 9004 quan tâm đến quản lý chất lượng rộng hơn so với TCVN ISO 9001; tiêu chuẩn này hướng vào nhu cầu và mong đợi của tất cả các bên quan tâm cũng như việc thỏa mãn của họ thông qua việc cải tiến liên tục và có hệ thống các hoạt động của tổ chức. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này không dùng để chứng nhận, quy định bắt buộc hoặc ký kết hợp đồng.

TCVN ISO 9004:2011 đưa ra hướng dẫn về cách thức để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng bằng cách tập trung vào việc đạt được thành công bền vững. Trong bối cảnh chính quyền địa phương, điều

TCVN ISO 18091:2015

quan trọng là phải thừa nhận rằng khả năng cung cấp sản phẩm/dịch vụ nhất quán, phù hợp có thể phụ thuộc vào việc cung cấp nguồn lực nằm ngoài sự kiểm soát trực tiếp của chính quyền địa phương.

0.4 Sự tương thích với các hệ thống quản lý khác

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

Lời giới thiệu

0.4 Sự tương thích với các hệ thống quản lý khác

Trong quá trình xây dựng tiêu chuẩn này, các điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2005 được xem xét kỹ càng nhằm tăng cường tính tương thích của hai tiêu chuẩn vì lợi ích của cộng đồng người sử dụng. Phụ lục A nêu ra sự tương ứng giữa TCVN ISO 9001:2008 và TCVN ISO 14001:2005 (ISO 14001 : 2004).

Tiêu chuẩn này không bao gồm các yêu cầu cụ thể cho các hệ thống quản lý khác, như các hệ thống quản lý môi trường, quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, quản lý tài chính hoặc quản lý rủi ro. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này giúp tổ chức hoà hợp và hợp nhất hệ thống quản lý chất lượng của mình với các yêu cầu của hệ thống quản lý có liên quan. Tổ chức có thể điều chỉnh hệ thống quản lý hiện hành của mình nhằm mục đích thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Để đảm bảo chất lượng của sản phẩm/dịch vụ cung cấp, chính quyền địa phương có thể cần đề cập trong hệ thống quản lý chất lượng của mình một số khía cạnh liên quan đến hệ thống quản lý khác, như quản lý môi trường, an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, tài chính hoặc quản lý rủi ro. Tuy nhiên, nếu chính quyền địa phương bổ sung những nội dung này vào hệ thống quản lý chất lượng của mình, thì điều này không hàm ý rằng chính quyền địa phương đã thực hiện một hệ thống quản lý tích hợp. Tùy thuộc vào bối cảnh chính quyền địa phương có thể cần phối hợp hoặc tích hợp hệ thống quản lý chất lượng của mình với các hệ thống khác.

Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2008 tại chính quyền địa phương

*Quality management systems - Guidelines for the application of
ISO 9001:2008 in local government*

1 Phạm vi áp dụng

1.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

1 Phạm vi áp dụng

1.1 Khái quát

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng khi một tổ chức

- a) cần chứng tỏ khả năng cung cấp một cách ổn định sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định và chế định thích hợp; và
- b) muốn nâng cao sự thoả mãn của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống, bao gồm cả các quá trình để cải tiến liên tục hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và chế định được áp dụng.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ "sản phẩm" chỉ áp dụng cho

- a) sản phẩm dự kiến cung cấp cho khách hàng hoặc khách hàng yêu cầu,
- b) mọi đầu ra dự kiến là kết quả của quá trình tạo sản phẩm.

CHÚ THÍCH 2: Các yêu cầu luật định và chế định có thể được thể hiện như các yêu cầu pháp lý.

Mục đích của tiêu chuẩn này là cung cấp cho chính quyền địa phương các hướng dẫn để đạt được kết quả tin cậy thông qua việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 một cách đầy đủ. Những hướng dẫn này không bổ sung, thay đổi hoặc sửa đổi những yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

Công dân coi chính quyền địa phương là tin cậy nếu chính quyền đó luôn có thể đảm bảo mức tin cậy tối thiểu cho tất cả các quá trình chính và các sản phẩm/dịch vụ. Điều quan trọng là tất cả các quá trình của chính quyền địa phương, bao gồm các quá trình quản lý, hoạt động và hỗ trợ tạo thành một hệ thống quản lý chất lượng duy nhất, đầy đủ và trọng tâm của việc sử dụng và xây dựng hệ thống quản lý chất lượng là đạt được kết quả. Đặc trưng đầy đủ của hệ thống là rất quan trọng vì mặc dù chính

TCVN ISO 18091:2015

quyền địa phương có thể đáng tin cậy trong một số lĩnh vực hoạt động, nhưng có thể lại không đáng tin cậy ở những lĩnh vực hoạt động khác.

Khi xác định các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, quan trọng là chính quyền địa phương phải xem xét các quá trình cần thiết để cung cấp sản phẩm/dịch vụ đáng tin cậy cho khách hàng/công dân (xem Phụ lục A). Các quá trình này gồm quá trình quản lý, hoạt động, hỗ trợ và gồm các quá trình quản lý, giao sản phẩm/dịch vụ và mọi quá trình cần thiết khác cho việc vận hành có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng. Phụ lục B đưa ra phương pháp đánh giá cho chính quyền địa phương để đánh giá phạm vi và mức độ rủi ro của các quá trình và sản phẩm/dịch vụ. Sử dụng Phụ lục B cho các đánh giá đầy đủ là điểm bắt đầu ưa thích đối với người sử dụng tiêu chuẩn này.

1.2 Áp dụng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

1 Phạm vi áp dụng

1.2 Áp dụng

Các yêu cầu trong tiêu chuẩn này mang tính tổng quát và nhằm áp dụng cho mọi tổ chức không phân biệt loại hình, quy mô và sản phẩm cung cấp.

Khi có bất kỳ yêu cầu nào của tiêu chuẩn này không thể áp dụng được do bản chất của tổ chức và đặc thù của sản phẩm, có thể xem xét yêu cầu này như một ngoại lệ.

Khi có ngoại lệ, việc công bố phù hợp với tiêu chuẩn này không được chấp nhận trừ phi các ngoại lệ này được giới hạn trong phạm vi các yêu cầu của điều 7, và các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm của tổ chức trong việc cung cấp sản phẩm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, các yêu cầu luật định và chế định thích hợp.

Tất cả các hướng dẫn nêu trong tiêu chuẩn này đều mang tính khái quát và có thể áp dụng cho các chính quyền địa phương ở mọi loại hình, quy mô và sản phẩm/dịch vụ cung cấp. Người sử dụng có thể áp dụng toàn bộ hoặc một phần hướng dẫn trong tiêu chuẩn này để tối đa hóa lợi ích của mình.

2 Tài liệu viện dẫn

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

2 Tài liệu viện dẫn

Tài liệu viện dẫn dưới đây rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

TCVN ISO 9000 : 2007, Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

Không có thêm hướng dẫn cần thiết.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO 9000.

Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ "sản phẩm" cũng có nghĩa "dịch vụ".

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN ISO 9000 và các thuật ngữ, định nghĩa dưới đây.

Thuật ngữ "tổ chức" được sử dụng trong TCVN ISO 9001:2008 ở tiêu chuẩn này có nghĩa là "chính quyền địa phương".

3.1

Lãnh đạo cao nhất (top management)

Cá nhân hay nhóm người định hướng và kiểm soát một tổ chức ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, tổ chức được hiểu là chính quyền địa phương (3.5).

CHÚ THÍCH 2: Chức danh và chức năng có thể khác nhau đáng kể theo quốc gia và văn hóa. Ví dụ điển hình có thể bao gồm thị trưởng, thống đốc, chủ tịch ủy ban nhân dân, chủ tịch quận, chủ tịch phường, chủ tịch thành phố, ủy viên hội đồng thành phố hoặc lãnh đạo thành phố. Đây là cơ quan có thẩm quyền điều hành toàn bộ và thực hiện các quy định và các thỏa thuận của chính quyền địa phương.

CHÚ THÍCH 3: Các hội đồng địa phương là bộ phận của chính quyền địa phương được điều chỉnh bởi pháp luật cụ thể. Hội đồng địa phương thường được lựa chọn bởi một quá trình bầu cử địa phương. Hội đồng thường gồm chủ tịch ủy ban nhân dân, ủy viên hội đồng, cán bộ và người được ủy quyền. Cũng có thể là hội đồng ủy ban nhân dân chịu trách nhiệm quản lý các lợi ích của một vùng lãnh thổ và nhân dân ở vùng đó.

3.2

Khách hàng/công dân (customer/citizen)

Tổ chức hoặc cá nhân tiếp nhận sản phẩm/dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, khách hàng/công dân đề cập đến một tổ chức, cộng đồng hoặc cá nhân tiếp nhận sản phẩm/dịch vụ (3.7) từ chính quyền địa phương (3.5), dù họ có phải thanh toán cho sản phẩm dịch vụ đó hay không.

CHÚ THÍCH 2: Điều quan trọng là chính quyền địa phương nhận biết được các khách hàng khác nhau và đáp ứng cân bằng tất cả các nhu cầu và mong đợi của họ. Ví dụ, có những công dân là người nộp thuế và có đóng góp dùng để thanh toán các sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương, nhưng có thể lại không phải là những người thực sự hưởng lợi nhiều nhất từ các sản phẩm/dịch vụ được cung cấp.

CHÚ THÍCH 3: Thuật ngữ "khách hàng" đôi khi có thể gây tranh cãi trong chính quyền địa phương và ngay cả trong luật pháp quốc tế, vì nó có liên quan đến thương mại. Tuy nhiên, do việc chấp nhận rộng rãi và lợi ích trong tiêu chuẩn hóa hệ thống quản lý chất lượng, việc sử dụng thuật ngữ "khách hàng" đã được áp dụng trong tiêu chuẩn này và được sử dụng kết hợp với từ "công dân".

TCVN ISO 18091:2015

3.3

Quy định đối với chính quyền địa phương (specification for local government)

Yêu cầu tối thiểu mà chính quyền địa phương (3.5) phải thực hiện để cung cấp sản phẩm/dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng một cách nhất quán và hiệu lực.

CHÚ THÍCH 1: Quy định này đôi khi được thể hiện trong tài liệu như "tuyên bố trách nhiệm của chính quyền địa phương" hoặc "cam kết dịch vụ".

CHÚ THÍCH 2: Một phần của quy định này có thể từ luật hoặc từ chính sách của chính quyền khu vực hoặc quốc gia.

CHÚ THÍCH 3: Xem Bảng B.1 đến Bảng B.4 về các chỉ số thực hiện quy định đối với chính quyền địa phương.

3.4

Tuyên bố trách nhiệm với công dân (citizen charter)

Tài liệu tuyên bố ý định và cam kết của tổ chức cung cấp sản phẩm/dịch vụ (3.7) hiệu lực và hiệu quả, có tính đến mong đợi của khách hàng và mức chấp nhận tối thiểu của sản phẩm/dịch vụ, theo đó mang lại sự đảm bảo rằng tổ chức tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng của sản phẩm/dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Những tài liệu này cũng có thể được gọi là thư sản phẩm/dịch vụ, thư công dân và thư cam kết.

CHÚ THÍCH 2: Những tài liệu này thường gồm danh sách các sản phẩm/dịch vụ được cung cấp bởi các chính quyền địa phương (3.5), các quy định, chỉ số và tiêu chuẩn liên quan. Tài liệu này cũng thường gồm thông tin chung liên quan đến cộng đồng, chẳng hạn như dữ liệu lịch sử về đô thị, công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng thuộc về lợi ích chung, việc thu hút du lịch, các tổ chức chính quyền địa phương, quyền công dân, mẫu khiếu nại cùng các hướng dẫn, các địa chỉ gửi khiếu nại (bưu điện, điện thoại, thư điện tử), vị trí và giờ làm việc của văn phòng thành phố, bản đồ khu vực và thị trấn, văn phòng quan hệ công chúng và các công cụ giao tiếp.

3.5

Chính quyền địa phương (local government)

Bộ phận của chính quyền trong một vùng hay một quốc gia, thường gắn gũi với dân cư nhất, có trách nhiệm quản lý, điều hành và thúc đẩy sự phát triển của một khu vực địa phương và chịu trách nhiệm xác định, thiết kế, xây dựng và thể chế hóa các chính sách công thể hiện trong việc cung cấp các sản phẩm/dịch vụ (3.7) cho khách hàng/công dân (3.2).

CHÚ THÍCH 1: Cơ sở của chính quyền địa phương có thể là, ví dụ, sự phân chia lãnh thổ, các tổ chức chính trị và hành chính quốc gia và/hoặc khu vực gắn với dân cư nhất. Đây thường là một thực thể công hình thành bởi lãnh thổ, dân cư, chính quyền và luật pháp, nó có năng lực pháp lý riêng và tuyên bố di sản chính trị, hành chính, văn hóa, lịch sử và khả năng điều hành riêng của mình.

3.6

Quá trình của chính quyền địa phương (local government process)

Tập hợp các hoạt động liên quan hoặc tương tác với nhau của chính quyền địa phương (3.5) chuyển đầu vào [ví dụ chính sách công, nguồn lực, nhu cầu và mong đợi khách hàng/công dân (3.2)] thành đầu ra/kết quả (tức là các sản phẩm/dịch vụ cung cấp cho công dân).

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục A đưa ra một số ví dụ về các quá trình điển hình của chính quyền địa phương.

CHÚ THÍCH 2: TCVN ISO 9004 đưa ra hướng dẫn về quá trình cải tiến hướng tới thành công bền vững.

3.7

sản phẩm/dịch vụ (product/service)

Kết quả của một quá trình.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, dịch vụ được coi là loại sản phẩm chủ yếu của chính quyền địa phương (3.5). Mặc dù sản phẩm/dịch vụ là vô hình nhưng có thể bao gồm những thành phần hữu hình (ví dụ như tài liệu tư vấn, chỗ chứa chất thải, nhà tạm trú). Ví dụ về các sản phẩm/dịch vụ có thể liên quan đến việc cung cấp nước uống, nước thải, thoát nước, chiếu sáng, thu gom chất thải và bảo vệ dân cư.

CHÚ THÍCH 2: Một sản phẩm/dịch vụ chính thường được chính quyền địa phương cung cấp là xây dựng dự án, có thể cần các kế hoạch chất lượng cụ thể (xem ISO 10005 và ISO 10006 đối với việc xây dựng kế hoạch chất lượng và quản lý dự án).

CHÚ THÍCH 3: Có bốn loại sản phẩm/dịch vụ chung, như sau:

- dịch vụ (ví dụ như vận tải, giáo dục, an ninh trật tự);
- phần mềm (ví dụ tiếp cận thông tin);
- phần cứng (ví dụ như hộ chiếu, giấy khai sinh, giấy phép lái xe);
- vật liệu được xử lý (ví dụ chỗ chứa chất thải).

CHÚ THÍCH 4: Sản phẩm/dịch vụ là kết quả của ít nhất một hoạt động cần thực hiện ở nơi tương giao giữa nhà cung ứng và khách hàng/cộng dân (3.2) và thường vô hình. Việc cung cấp một sản phẩm/dịch vụ có bao gồm:

- một hoạt động thực hiện trên một sản phẩm hữu hình khách hàng cung cấp (ví dụ như ô tô được sửa chữa);
- một hoạt động thực hiện trên một sản phẩm vô hình khách hàng cung cấp (ví dụ như báo cáo thu nhập cần thiết để chuẩn bị hoàn thuế);
- việc cung cấp một sản phẩm vô hình (ví dụ như việc cung cấp các thông tin trong trường hợp chuyển giao kiến thức); và
- tạo không gian cho các khách hàng (ví dụ như trong các khách sạn và nhà hàng).

Phần mềm gồm các thông tin, thường vô hình và có thể dưới dạng các cách tiếp cận, các giao dịch hoặc các thủ tục.

Phần cứng thường là hữu hình và giá trị của nó là đặc tính đếm được.

Vật liệu được xử lý thường là hữu hình và giá trị của nó là một đặc tính liên tục. Phần cứng và vật liệu đã xử lý thường được gọi là hàng hoá.

CHÚ THÍCH 5: Đảm bảo chất lượng chủ yếu tập trung vào sản phẩm dự kiến.

CHÚ THÍCH 6: Chính sách công (3.15), chuỗi hành động cần thiết của chính quyền địa phương thường được thể hiện trong các sản phẩm/dịch vụ.

[Nguồn: TCVN ISO 9000:2007, 3.4.2, được sửa đổi]

TCVN ISO 18091:2015

3.8

Hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền địa phương

(quality management system of local government)

Tập hợp các yếu tố có liên quan hoặc tương tác với nhau của một tổ chức để thiết lập chính sách, mục tiêu và quá trình để đạt được những mục tiêu đó.

[Nguồn: TCVN ISO 9000:2007, 3.2.1, 3.2.2 và 3.2.3, được sửa đổi]

3.9

Tính minh bạch (transparency)

Sự công khai về các quyết định và hoạt động có ảnh hưởng đến xã hội, kinh tế và môi trường và sự sẵn sàng trao đổi về những quyết định và hoạt động này một cách rõ ràng, chính xác, kịp thời, trung thực và đầy đủ.

CHÚ THÍCH 1: Tính minh bạch có thể là kết quả của quá trình, thủ tục, phương pháp, các nguồn dữ liệu và giả định được chính quyền địa phương (3.5) sử dụng để đảm bảo sẵn có thông tin thích hợp cho tất cả khách hàng và các bên quan tâm khác.

[Nguồn: TCVN ISO 26000:2013, 2.24, được sửa đổi]

3.10

Trách nhiệm (responsible)

Nghĩa vụ phải thực hiện công việc nào đó hoặc kiểm soát hay chăm sóc người nào đó.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, "trách nhiệm" có nghĩa là đáng tin cậy, chắc chắn, có khả năng, có năng lực, có thẩm quyền, đủ điều kiện trong các quyết định và hoạt động có ảnh hưởng đến xã hội, các định chế, nền kinh tế và môi trường. Các hoạt động có trách nhiệm của chính quyền địa phương (3.5) là những hoạt động có nghĩa vụ thực hiện nhằm chăm sóc khách hàng/công dân (3.2) như con người, của cải và lợi ích của họ, để họ có niềm tin.

CHÚ THÍCH 2: Các hoạt động có trách nhiệm của chính quyền địa phương không chỉ là những hoạt động bao hàm việc thực hiện các yêu cầu pháp lý mà là những hoạt động liên quan trực tiếp đến sự thỏa mãn và niềm tin của khách hàng.

3.11

Trách nhiệm giải trình (accountability)

Tuyên bố của chính quyền địa phương (3.5) là có thể trả lời về các quyết định và hoạt động của mình đối với vấn đề quan tâm của xã hội và mọi khách hàng/công dân (3.2) của mình, đối với cơ quan pháp luật và rộng hơn là các bên liên quan khác.

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp chính quyền khu vực hoặc quốc gia, điều này bao gồm cả khả năng trả lời trước chính quyền địa phương và các tổ chức xã hội mà họ quản lý và điều hành.

[Nguồn: TCVN ISO 26000:2013, 2.1, được sửa đổi]

3.12**Bên quan tâm (interested party)**

Cá nhân hoặc thực thể khác làm gia tăng giá trị cho tổ chức hoặc quan tâm đến hay chịu ảnh hưởng bởi các hoạt động của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Đáp ứng nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm đóng góp vào việc đạt được thành công bền vững của chính quyền địa phương (3.5).

3.13**Điều hành (governance)**

Hoạt động điều hành xã hội theo pháp luật, có trách nhiệm (3.10), có khả năng giải trình (3.11) và có hiệu quả của chính xã hội đó thông qua chính quyền của mình.

3.14**Tính hệ thống (systematically)**

Cách thực hiện hành động một cách toàn vẹn hoặc tính đến tất cả các thành tố của nó, theo kế hoạch hoặc hệ thống cố định và rõ ràng.

CHÚ THÍCH: Kế hoạch hoặc hệ thống cần được thực hiện một cách có tổ chức, với sự nhất quán về phương pháp, theo quy tắc, thường xuyên và liên tục (xem Phụ lục B).

3.15**Chính sách công (public policy)**

Hướng dẫn về nguyên tắc cho tiến trình hành động của chính quyền địa phương (3.5) để đáp ứng nhu cầu đã được nhận biết, hướng dẫn này được hình thành theo một quá trình chính trị cụ thể, được chấp nhận, áp dụng và thực thi bởi tổ chức công cụ thể mong muốn kết quả.

CHÚ THÍCH 1: Các nguyên tắc gắn với chính sách công đưa ra phạm vi riêng cho những nguyên tắc đó.

CHÚ THÍCH 2: Các nguyên tắc của chính quyền địa phương thường được nêu trong đáp ứng với một vấn đề đã được nhận biết của công dân, với vai trò như một cử tri, được hình thành theo một quá trình chính trị cụ thể, được chấp nhận, áp dụng và thực thi bởi một tổ chức công cụ thể hoặc khu vực chính quyền địa phương mong muốn kết quả.

CHÚ THÍCH 3: Ví dụ về chính sách công thể hiện trong một sản phẩm/dịch vụ (3.7) là trách nhiệm của chính quyền địa phương về nước, tức là cung cấp nước cho người dân thông qua các đường ống dẫn. Tuy nhiên, có hai nguyên tắc được đưa vào tiến trình hành động hoặc các dịch vụ:

- a) cung cấp nước cho toàn dân;
- b) cung cấp nước một cách hợp lý.

Điều đó dẫn đến một đặc tính cụ thể của sản phẩm/dịch vụ: 100% nước có thể uống được vì lý do sức khỏe.

CHÚ THÍCH 4: Ví dụ khác về chính sách công mà rõ ràng không phải là sản phẩm/dịch vụ là thúc đẩy bình đẳng giới (3.16) (xem Bảng B.3, chỉ số 4). Bình đẳng giới nên là một chính sách công quan trọng của bất kỳ chính quyền địa phương nào và nó cần là cơ sở cho một chương trình trong đó kết quả đầu ra tập trung vào vấn đề này. Đây là trường hợp trong đó chính sách công vượt xa hơn nhiều so với một sản phẩm/dịch vụ đơn giản.

Bình đẳng giới (gender equality)

Quyền, cơ hội và nghĩa vụ như nhau đối với phụ nữ và nam giới.

4 Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Yêu cầu chung

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4 Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Yêu cầu chung

Tổ chức phải xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Tổ chức phải

- a) xác định các quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng và áp dụng chúng trong toàn bộ tổ chức (xem 1.2),
- b) xác định trình tự và mối tương tác của các quá trình này,
- c) xác định các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo vận hành và kiểm soát các quá trình này có hiệu lực,
- d) đảm bảo sẵn có các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ việc vận hành và theo dõi các quá trình này,
- e) theo dõi, đo lường khi thích hợp và phân tích các quá trình này, và
- f) thực hiện các hành động cần thiết để đạt được kết quả dự định và cải tiến liên tục các quá trình này.

Tổ chức phải quản lý các quá trình theo các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Khi tổ chức chọn nguồn bên ngoài cho bất kỳ quá trình nào ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm với các yêu cầu, tổ chức phải đảm bảo kiểm soát được những quá trình đó. Cách thức và mức độ kiểm soát cần áp dụng cho những quá trình sử dụng nguồn bên ngoài này phải được xác định trong hệ thống quản lý chất lượng .

CHÚ THÍCH 1: Các quá trình cần thiết đối với hệ thống quản lý chất lượng nêu ở trên bao gồm cả các quá trình về các hoạt động quản lý, cung cấp nguồn lực, tạo sản phẩm, đo lường, phân tích và cải tiến.

CHÚ THÍCH 2: "Quá trình sử dụng nguồn bên ngoài" là quá trình tổ chức cần cho hệ thống quản lý chất lượng của mình và lựa chọn để bên ngoài thực hiện.

CHÚ THÍCH 3: Việc đảm bảo kiểm soát các quá trình sử dụng nguồn bên ngoài không loại trừ được trách nhiệm của tổ chức về sự phù hợp với tất cả các yêu cầu của khách hàng, luật định và chế định. Loại và mức độ kiểm soát cần áp dụng với các quá trình sử dụng nguồn bên ngoài có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như

- a) tác động tiềm ẩn của quá trình sử dụng nguồn bên ngoài đến khả năng của tổ chức trong việc cung cấp sản phẩm phù hợp với các yêu cầu,

- b) mức độ chia sẻ việc kiểm soát quá trình,
- c) khả năng đạt được kiểm soát cần thiết thông qua việc áp dụng 7.4.

Những hướng dẫn này cần giúp xác định các yếu tố cho phép chính quyền địa phương xây dựng, lập thành văn bản, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, với mục tiêu đạt được việc thực hiện có hiệu lực và tin cậy một cách đầy đủ và minh bạch.

Chính quyền địa phương cần xác định rõ các lĩnh vực hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng. Việc nhận biết các sản phẩm/dịch vụ cung cấp là điều quan trọng để xác định các quá trình để đạt được kết quả nhất quán, cải tiến liên tục và sự thỏa mãn của khách hàng.

Chính quyền địa phương cần:

- a) xác định các quá trình cần thiết đối với việc soạn thảo các quy định kỹ thuật, nhận biết tiêu chuẩn liên quan, cung cấp các sản phẩm/dịch vụ và đánh giá kết quả,
- b) xác định các quá trình cần thiết đối với hệ thống quản lý chất lượng thúc đẩy việc thực hiện đầy đủ, tin cậy và hiệu lực, và
- c) đảm bảo tính liên tục về mặt hành chính khi chuyển sang thủ tục hành chính tiếp theo, thông qua một cách nhanh chóng tất cả thông tin về các dự án và kế hoạch đang thực hiện cũng như là tình trạng của hệ thống quản lý chất lượng.

Điều quan trọng là chính quyền địa phương vẫn giữ trách nhiệm quản lý tổng thể trong trường hợp các quá trình được thuê ngoài từ bên thứ ba. Ví dụ bên thứ ba cung cấp một số sản phẩm/dịch vụ, các tổ chức phi chính phủ, chẳng hạn như đối tác công/tư nhân.

CHÚ THÍCH 1: Phụ lục A đưa ra ví dụ về các quá trình điển hình của chính quyền địa phương.

CHÚ THÍCH 2: Khi các quá trình được thuê ngoài, chính quyền địa phương phải tính đến các quy định áp dụng đối với hợp đồng.

CHÚ THÍCH 3: Hướng dẫn thêm về quá trình sử dụng nguồn bên ngoài được nêu trong tài liệu tham khảo [17].

4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu

4.2.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu

4.2.1 Khái quát

Các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng phải bao gồm

- a) các văn bản công bố về chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng,
- b) sổ tay chất lượng,
- c) các thủ tục dạng văn bản và hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn này, và
- d) các tài liệu, bao gồm cả hồ sơ, được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo hoạch định, vận hành

và kiểm soát có hiệu lực các quá trình của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Khi thuật ngữ "thủ tục dạng văn bản" xuất hiện trong tiêu chuẩn này, thì thủ tục đó phải được xây dựng, lập thành văn bản, thực hiện và duy trì. Một tài liệu riêng rẽ có thể đề cập tới yêu cầu với một hay nhiều thủ tục. Yêu cầu về thủ tục dạng văn bản có thể được đề cập trong nhiều tài liệu.

CHÚ THÍCH 2: Mức độ văn bản hoá hệ thống quản lý chất lượng của mỗi tổ chức có thể khác nhau tùy thuộc vào

- a) quy mô của tổ chức và loại hình hoạt động,
- b) sự phức tạp và sự tương tác giữa các quá trình, và
- c) năng lực nhân sự.

CHÚ THÍCH 3: Hệ thống tài liệu có thể ở bất kỳ dạng hoặc loại phương tiện nào.

Khi hoạch định hệ thống tài liệu cần thiết đối với hệ thống quản lý chất lượng chính quyền địa phương cần xem xét các khía cạnh sau:

- a) chính sách công (bao gồm cả các chính sách của địa phương, khu vực và quốc gia);
- b) các dự án và sản phẩm/dịch vụ cung cấp;
- c) luật, quy định và tiêu chuẩn áp dụng;
- d) những rủi ro liên quan (ví dụ như các rào cản và trở ngại liên quan đến việc trao đổi thông tin rõ ràng như rào cản về ngôn ngữ và văn hóa);
- e) cơ cấu của tổ chức (vị trí chủ chốt, ngành nghề chính, số lượng tối ưu chuyên gia chính);
- f) năng lực và cam kết của cán bộ chính quyền;
- g) các thuật ngữ và định nghĩa cần thiết và được sử dụng phổ biến ở các chính quyền địa phương.

CHÚ THÍCH: Tài liệu tham khảo [15] cung cấp thêm hướng dẫn yêu cầu về hệ thống tài liệu theo TCVN ISO 9001:2008.

4.2.2 Sổ tay chất lượng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4.2.2 Sổ tay chất lượng

Tổ chức phải thiết lập và duy trì sổ tay chất lượng trong đó bao gồm

- a) phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các nội dung chi tiết và lý giải về bất cứ ngoại lệ nào (xem 1.2),
- b) các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng hoặc viện dẫn đến chúng và,
- c) mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng.

Sổ tay chất lượng là tài liệu cao nhất cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng. Sổ tay chất lượng mô tả cách thức các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008 được diễn giải, chuyển dịch và thực hiện trong hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với từng chính quyền địa phương.

Sổ tay chất lượng cần mô tả phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền địa phương và sự tương tác giữa các quá trình (xem 3.6) của hệ thống. Sổ tay chất lượng cần bao gồm hoặc viện dẫn đến tất cả các thủ tục dạng văn bản cần thiết đối với việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng một cách hiệu lực.

4.2.3 Kiểm soát tài liệu

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4.2.3 Kiểm soát tài liệu

Các tài liệu theo yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng phải được kiểm soát. Hồ sơ chất lượng là một loại tài liệu đặc biệt và phải được kiểm soát theo các yêu cầu nêu trong 4.2.4 .

Tổ chức phải lập một thủ tục dạng văn bản để xác định việc kiểm soát cần thiết nhằm:

- a) phê duyệt tài liệu về sự thỏa đáng trước khi ban hành,
- b) xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu,
- c) đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu,
- d) đảm bảo các phiên bản của các tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng,
- e) đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận biết,
- f) đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài mà tổ chức xác định là cần thiết cho việc hoạch định và vận hành hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát, và
- g) ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì bất kỳ mục đích nào.

Mục đích của việc kiểm soát tài liệu là đảm bảo rằng tất cả các tài liệu cần thiết đối với hệ thống quản lý chất lượng được cập nhật và sẵn có cho người sử dụng. Để tuân thủ yêu cầu này, chính quyền địa phương cần:

- a) kiểm soát các tài liệu bên ngoài như các chính sách công, văn bản pháp luật hiện hành, thủ tục cho trường hợp khẩn cấp và những tài liệu khác: những thủ tục này cần được cung cấp cho công chúng, khi thích hợp;
- b) sẵn sàng cho việc tiếp cận các tài liệu để sử dụng cho nhân sự của chính quyền địa phương, các nhà thầu và các bên quan tâm khác khi cần thiết.

Hầu hết các tài liệu do chính quyền địa phương ban hành là những tài liệu công, do đó làm tăng nhu cầu đối với việc kiểm soát một cách tin cậy về tính an toàn của tài liệu. Việc này có thể thực hiện bằng phương pháp điện tử và không nên tạo ra quan liêu quá mức. Các tài liệu có thể được cung cấp qua phương tiện truyền thông khác nhau, chẳng hạn như bản giấy, video, hình ảnh, phương tiện truyền thông điện tử và điện tử.

Các tài liệu được sử dụng để xác định, quản lý và kiểm soát việc cung cấp các sản phẩm/dịch vụ của

TCVN ISO 18091:2015

chính quyền địa phương và các dự án cũng cần được kiểm soát (xem 7.1). Các tài liệu ban hành nội bộ cần được xem xét, sửa đổi và phê duyệt về tính đầy đủ và phù hợp.

4.2.4 Kiểm soát hồ sơ

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4.2.4 Kiểm soát hồ sơ

Phải kiểm soát hồ sơ được thiết lập để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và việc vận hành có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Tổ chức phải lập một thủ tục bằng văn bản để xác định cách thức kiểm soát cần thiết đối với việc nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng, thời gian lưu giữ và huỷ bỏ hồ sơ.

Hồ sơ phải luôn rõ ràng, dễ nhận biết và dễ sử dụng.

Hồ sơ là loại tài liệu đặc biệt cung cấp thông tin liên quan đến các hoạt động thực hiện bởi chính quyền địa phương và thường được lưu giữ làm bằng chứng về kết quả thu được ở từng giai đoạn của các quá trình của chính quyền địa phương, khi thích hợp. Điều này đặc biệt quan trọng đối với chính quyền địa phương, để có thể chứng tỏ bằng chứng đầy đủ, minh bạch trong hoạt động của mình và đưa ra trách nhiệm giải trình thỏa đáng cho khách hàng/công dân. Ngoài ra, các hồ sơ cũng cần thiết làm bằng chứng về hoạt động của toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng.

Chính quyền địa phương cần chú ý đến thời gian lưu giữ và sự sẵn có của hồ sơ, đây là lý do tại sao luật định và chế định về quản lý hồ sơ ở mỗi nước cần được xem xét.

Chính quyền địa phương có thể cần xác định hướng dẫn cụ thể nhằm mục đích cung cấp tính bảo mật và an ninh của một số khách hàng/công dân và/hoặc hồ sơ của họ (ví dụ như giấy phép, thẻ chấp, miễn thanh toán, tiền phạt) (xem 7.5.4). Tài liệu tham khảo [15] cung cấp thêm hướng dẫn về hồ sơ theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

Dưới đây là những ví dụ về hồ sơ có thể là một phần của hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền địa phương:

- a) kết quả đầu ra về nhu cầu của dân cư;
- b) kết quả đầu ra xây dựng và thiết kế quá trình;
- c) danh mục hoàn chỉnh về:
 - báo cáo tiến độ và báo cáo cuối cùng về các kế hoạch, chương trình và dự án;
 - giấy phép đã cấp;
 - các khoản miễn thanh toán;
 - đánh giá nhân sự;
 - đánh giá nhà cung ứng;

- đánh giá cơ sở hạ tầng;
 - tiến độ công việc,
- d) đánh giá tác động từ các hành động của chính quyền địa phương;
- e) mất mát, hư hỏng hoặc sử dụng không đầy đủ các tài liệu, và
- f) khiếu nại hoặc phản nàn.

5 Trách nhiệm của lãnh đạo

5.1 Cam kết của lãnh đạo

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Trách nhiệm của lãnh đạo

5.1 Cam kết của lãnh đạo

Lãnh đạo cao nhất phải cung cấp bằng chứng về sự cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống đó bằng cách

- a) truyền đạt cho tổ chức về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định và chế định,
- b) thiết lập chính sách chất lượng,
- c) đảm bảo việc thiết lập các mục tiêu chất lượng,
- d) tiến hành việc xem xét của lãnh đạo, và
- e) đảm bảo sẵn có các nguồn lực.

Lãnh đạo cao nhất cần thể hiện cam kết đối với hệ thống quản lý chất lượng bằng cách liên tục nhận biết, thực hiện các nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân, cũng như đảm bảo các quá trình và chương trình của chính quyền địa phương đáp ứng yêu cầu luật định và các chế định thích hợp.

Chiến lược và hành động được lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương sử dụng để chứng tỏ nội dung trên có thể gồm:

- thiết lập tầm nhìn, giá trị và sự thống nhất về mục đích trong tất cả các thực thể của chính quyền địa phương để đạt được chất lượng sản phẩm/dịch vụ của họ, bao gồm tầm quan trọng trong việc đáp ứng yêu cầu của khách hàng/công dân, cũng như các tiêu chuẩn và khuôn khổ pháp lý áp dụng đối với các sản phẩm/dịch vụ cung cấp;
- thiết lập, trao đổi thông tin và diễn giải chính sách chất lượng cho tất cả nhân sự của chính quyền địa phương, để tất cả nhân sự nhận thức và hiểu chính sách và phù hợp với các yêu cầu của khách hàng/công dân;

TCVN ISO 18091:2015

- đảm bảo rằng mục tiêu chất lượng được thiết lập;
- thúc đẩy hành vi đạo đức và sự lãnh đạo gương mẫu;
- tiến hành xem xét việc thực hiện định kỳ để đảm bảo cải tiến liên tục; và
- đảm bảo sự sẵn có các nguồn lực cần thiết đầy đủ và kịp thời để đáp ứng các mục tiêu.

CHÚ THÍCH: Các nguyên tắc quản lý chất lượng được nêu trong ISO 9000 có thể hỗ trợ lãnh đạo cao nhất hiểu rõ hơn nhu cầu về trách nhiệm của lãnh đạo.

5.2 Hướng vào khách hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5.2 Hướng vào khách hàng

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thoả mãn khách hàng (xem 7.2.1 và 8.2.1).

Nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân cần được xác định và lập thành văn bản. Nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân (ví dụ như khiếu nại, khuyến nghị từ khách hàng/công dân và từ khảo sát) cần được xem xét định kỳ để đảm bảo nhu cầu của khách hàng/công dân được giải quyết.

Lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương cần đảm bảo các quá trình đối với sự tham gia của cộng đồng nhằm đạt được sự thoả mãn khách hàng/công dân (ví dụ như các yêu cầu được thiết lập từ bộ phận khảo sát công dân). Nếu có thể, cần nhận biết nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng/công dân, với mục đích đáp ứng và đạt được sự hài lòng trong khuôn khổ quyền hạn pháp lý và nguồn lực sẵn có.

5.3 Chính sách chất lượng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Trách nhiệm của lãnh đạo

5.3 Chính sách chất lượng

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng chính sách chất lượng

- a) phù hợp với mục đích của tổ chức,
- b) bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng,
- c) cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng,
- d) được truyền đạt và thấu hiểu trong tổ chức, và
- e) được xem xét để luôn thích hợp.

Chính sách chất lượng là tuyên bố về cam kết quản lý chất lượng của chính quyền địa phương với khách hàng/công dân. Chính sách chất lượng cần được lập thành văn bản và phù hợp với yêu cầu luật

định và chế định thích hợp và các chính sách khác của chính quyền địa phương và quốc gia (ví dụ như các chính sách liên quan đến chống tham nhũng, bình đẳng giới, trách nhiệm môi trường và xã hội, an ninh, và vấn đề về minh bạch).

Lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương cần sử dụng chính sách chất lượng để hướng dẫn trong quá trình ra quyết định của mình.

Chính sách chất lượng cần sử dụng làm khuôn khổ cho việc xây dựng, thực hiện và cập nhật các mục tiêu chất lượng của chính quyền địa phương, khi cần.

Chính quyền địa phương cần thực hiện những hành động thích hợp để truyền đạt chính sách cũng như thực hiện các hành động để đánh giá chính sách được hiểu ra sao.

Chính sách chất lượng cần được định kỳ xem xét để luôn phù hợp và được cập nhật khi cần.

5.4 Hoạch định

5.4.1 Mục tiêu chất lượng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Trách nhiệm của lãnh đạo

5.4 Hoạch định

5.4.1 Mục tiêu chất lượng

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng các mục tiêu chất lượng, bao gồm cả những điều cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của sản phẩm [xem 7.1 a)], được thiết lập tại các cấp và bộ phận chức năng liên quan trong tổ chức. Mục tiêu chất lượng phải đo được và nhất quán với chính sách chất lượng.

Để giải quyết yêu cầu này, lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương cần đảm bảo mục tiêu chất lượng:

- hướng tới thỏa mãn nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng/công dân;
- phù hợp với yêu cầu luật định và chế định;
- bắt nguồn từ chính sách chất lượng của chính quyền địa phương;
- được sửa đổi định kỳ và có hệ thống;
- được truyền đạt ở các bộ phận và các cấp liên quan trong chính quyền địa phương;
- có thể đo lường và đánh giá được; và
- tập trung vào cải tiến liên tục việc thực hiện tổng thể của chính quyền địa phương.

Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập các quá trình theo dõi, đo lường và đánh giá để cung cấp thông tin và dữ liệu về mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng. Chính quyền địa phương cũng cần xem xét các thông tin bên ngoài sẵn có cho khách hàng/công dân của mình về việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

TCVN ISO 18091:2015

Phương pháp đánh giá được nêu trong Phụ lục B cần được sử dụng để nhận biết và thiết lập thứ tự ưu tiên các khu vực cho việc cải tiến chất lượng tại chính quyền địa phương. Điều này có thể dẫn đến việc thiết lập mục tiêu chất lượng mới hoặc sửa đổi.

CHÚ THÍCH: Căn cứ vào mong đợi của khách hàng/cộng dân đối với các dự án cơ sở hạ tầng dài hạn, điều quan trọng là cần thận trọng trong việc quản trị một cách liên tục ở chính quyền địa phương khi thay đổi mục tiêu chất lượng có thể ảnh hưởng tới dự án đó.

5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Trách nhiệm của lãnh đạo

5.4 Hoạch định

5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo

- tiến hành hoạch định hệ thống quản lý chất lượng để đáp ứng các yêu cầu nêu trong 4.1 cũng như các mục tiêu chất lượng, và
- tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi các thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng được hoạch định và thực hiện.

Chính quyền địa phương cần xem xét việc sử dụng kế hoạch phát triển chiến lược gồm:

- mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn;
- kiểm tra toàn diện, đánh giá và theo dõi hệ thống đối với việc xây dựng kết quả tin cậy của chính quyền địa phương (xem Phụ lục B);
- nhận biết các khu vực phát triển tiềm năng;
- thiết lập thứ tự ưu tiên các chương trình, dự án và hành động, sự sẵn có nguồn lực (gồm cả số lượng tối ưu chuyên gia có đủ năng lực đối với việc hoạch định và quản lý quá trình phát triển);
- đánh giá tổ chức (điểm mạnh/điểm yếu và các mối nguy/cơ hội); và
- nhận diện, định mức, đánh giá và giảm nhẹ rủi ro.

CHÚ THÍCH: Thông tin thêm xem Phụ lục B.

5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

5.5.1 Trách nhiệm và quyền hạn

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định

5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin

5.5.1 Trách nhiệm và quyền hạn

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn được xác định và thông báo trong tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất cần xem xét việc xây dựng sơ đồ tổ chức chỉ rõ cơ cấu của tổ chức và chuỗi mệnh lệnh. Trách nhiệm và quyền hạn có thể được nêu trong bản mô tả công việc và/hoặc trong các thủ tục liên quan. Điều này có thể gồm trách nhiệm cụ thể đối với hệ thống quản lý chất lượng, chẳng hạn như người quản lý quá trình (đôi khi được gọi là chủ quá trình).

Tổ chức của chính quyền địa phương cần tạo thuận lợi cho việc trao quyền và ra quyết định ở các cấp thích hợp.

5.5.2 Đại diện lãnh đạo

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định**5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin****5.5.2 Đại diện lãnh đạo**

Lãnh đạo cao nhất phải chỉ định một thành viên trong ban lãnh đạo của tổ chức, ngoài các trách nhiệm khác, phải có trách nhiệm và quyền hạn sau

- a) đảm bảo các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì;
- b) báo cáo cho lãnh đạo cao nhất về kết quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng và về mọi nhu cầu cải tiến, và
- c) đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức nhận thức được các yêu cầu của khách hàng.

CHÚ THÍCH: Trách nhiệm của đại diện lãnh đạo về chất lượng có thể bao gồm cả quan hệ với bên ngoài và các vấn đề có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.

Trách nhiệm đối với việc thực hiện có hiệu lực của hệ thống nằm trong toàn bộ chính quyền địa phương và không nên coi là trách nhiệm duy nhất của đại diện lãnh đạo. Đại diện lãnh đạo có thể cần được hỗ trợ từ các đồng nghiệp để bảo đảm thực hiện có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng trong toàn bộ chính quyền địa phương.

5.5.3 Trao đổi thông tin nội bộ

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định**5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin**

5.5.3 Trao đổi thông tin nội bộ

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo thiết lập các quá trình trao đổi thông tin thích hợp trong tổ chức và có sự trao đổi thông tin về hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương cần đảm bảo có quá trình trao đổi thông tin hiệu lực giữa các cấp tổ chức và ở tất cả các khu vực, bộ phận khác nhau để chia sẻ thông tin liên quan đến việc thực hiện của chính quyền địa phương và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Các quá trình này có thể được sử dụng để định hướng hoạt động cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (xem 8.5). Hiệu lực của quá trình trao đổi thông tin cần được xem xét định kỳ.

5.6 Xem xét của lãnh đạo

5.6.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định

5.6 Xem xét của lãnh đạo

5.6.1 Khái quát

Lãnh đạo cao nhất phải định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng, để đảm bảo nó luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét này phải đánh giá được cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng, kể cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.

Hồ sơ xem xét của lãnh đạo phải được duy trì (xem 4.2.4)

Chính quyền địa phương cần tiến hành các cuộc họp xem xét thường xuyên về việc thực hiện của mình đối với một loạt các quá trình liên quan. Các quá trình bao gồm việc xây dựng thể chế và chính quyền tốt, phát triển kinh tế bền vững, phát triển môi trường bền vững và phát triển xã hội (xem Phụ lục B). Là một phần của hoạt động này, lãnh đạo cao nhất cần tiến hành xem xét việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo các thông số đầu vào được quy định tại 5.6.2.

Xem xét này cần kiểm tra xác nhận việc thực hiện đầy đủ hệ thống quản lý chất lượng, đánh giá tình hiệu lực và đảm bảo đáp ứng các mục tiêu đối với các chỉ số thực hiện chính. Cần thiết lập hành động phòng ngừa và khắc phục đối với sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc đã được nhận biết, theo 8.5.2 và 8.5.3.

Việc xem xét cần được tiến hành theo các khoảng thời gian được hoạch định thường xuyên và nên linh hoạt để cho phép thực hiện xem xét bổ sung khi cần.

5.6.2 Đầu vào của việc xem xét

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định

5.6 Xem xét của lãnh đạo

5.6.2 Đầu vào của việc xem xét

Đầu vào của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm thông tin về

- a) kết quả của các cuộc đánh giá,
- b) phản hồi của khách hàng,
- c) việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm,
- d) tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa,
- e) các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước,
- f) những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng, và
- g) các khuyến nghị về cải tiến.

Các thông tin đầu vào để đánh giá tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và việc thực hiện của tổ chức dựa trên dữ liệu và phân tích dữ liệu có thể gồm:

- khiếu nại và đề nghị từ khách hàng/công dân và nhân sự của chính quyền địa phương;
- kết quả đánh giá toàn diện, như được nêu trong Phụ lục B;
- nghiên cứu so sánh về việc thực hiện hệ thống của chính quyền địa phương khác với tiêu chuẩn này hoặc các mô hình chuẩn khác;
- ngân sách dành cho việc thực hiện và vận hành hệ thống;
- theo dõi tiến triển của các hành động quyết định trước đó liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;
- những thay đổi trong chính sách của chính quyền quốc gia hoặc khu vực;
- thay đổi trong việc cung cấp nguồn lực của chính quyền quốc gia hoặc khu vực cho chính quyền địa phương;
- thay đổi về các yêu cầu luật định và chế định;
- thay đổi nhân khẩu địa phương;
- kết quả thống kê và phân tích xu hướng từ hoạt động của chính quyền địa phương;
- việc thực hiện của các nhà cung ứng và/hoặc đối tác quan trọng;
- đầu ra của việc đánh giá rủi ro; và
- những thay đổi khác có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN ISO 18091:2015

5.6.3 Đầu ra của việc xem xét

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

5 Hoạch định

5.6 Xem xét của lãnh đạo

5.6.3 Đầu ra của việc xem xét

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm mọi quyết định và hành động liên quan đến

- a) việc cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến các quá trình của hệ thống,
- b) việc cải tiến sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của khách hàng, và
- c) nhu cầu về nguồn lực.

Là kết quả của việc xem xét hệ thống quản lý chất lượng, lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương cần:

- xác nhận các hoạt động và quá trình của hệ thống quản lý chất lượng có gắn với chính sách chất lượng và cho phép đạt được các mục tiêu chất lượng;
- xác định mọi hành động khắc phục và/hoặc phòng ngừa cần thiết;
- thiết lập các thông số cải tiến cho sản phẩm/dịch vụ, cơ sở hạ tầng và quá trình của chính quyền địa phương;
- cập nhật hoặc thực hiện xem xét các chỉ số đo lường các quá trình của chính quyền địa phương;
- xác định hành động để tính đến những thay đổi trong chính sách và việc cung cấp nguồn lực của chính quyền quốc gia hoặc khu vực;
- xác định hành động để tính đến những thay đổi trong yêu cầu luật định hoặc chế định;
- xác định hành động để cải tiến mức độ hài lòng của khách hàng/công dân và giảm khiếu nại;
- xác định hành động để cải tiến việc trao đổi thông tin với khách hàng/công dân;
- xây dựng kế hoạch phòng ngừa hoặc giảm nhẹ tổn thất (bao gồm cả kế hoạch khẩn cấp) cho các rủi ro được nhận diện; và
- cập nhật tuyên bố trách nhiệm với công dân (xem 3.4) hoặc tài liệu tương tự mô tả các nghĩa vụ của chính quyền địa phương với khách hàng/công dân của mình.

6 Quản lý nguồn lực

6.1 Cung cấp nguồn lực

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

6 Quản lý nguồn lực

6.1 Cung cấp nguồn lực

Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để

- a) thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống đó, và
- b) nâng cao sự thoả mãn khách hàng bằng cách đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

Chính quyền địa phương cần đảm bảo sự sẵn có các nguồn lực để vận hành một cách hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng và đáp ứng yêu cầu của khách hàng/công dân của mình.

Chính quyền địa phương cần thiết lập quá trình đối với việc nhận biết các nguồn lực cần thiết cho việc tạo sản phẩm/dịch vụ của mình, gồm cả nhân sự, cơ sở hạ tầng, thiết bị, nhà máy và môi trường làm việc.

Chính quyền địa phương cần:

- a) thiết lập các thông tin đầu vào để xác định các nguồn lực cần thiết dựa trên các cam kết về dịch vụ đã đưa ra;
- b) thực hiện việc hoạch định nguồn lực ngắn hạn, trung hạn và dài hạn;
- c) cung cấp đủ nguồn lực cho việc theo dõi, kiểm tra xác nhận và đánh giá;
- d) cung cấp nguồn lực để thiết lập trao đổi thông tin hiệu lực trong tổ chức chính quyền địa phương và với khách hàng/công dân; và
- e) cung cấp nguồn lực cho cải tiến liên tục việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

6.2 Nguồn nhân lực

6.2.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

6 Quản lý nguồn lực

6.2 Nguồn nhân lực

6.2.1 Khái quát

Những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

CHÚ THÍCH: Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm có thể bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi những người thực hiện nhiệm vụ bất kỳ trong hệ thống quản lý chất lượng.

Chính quyền địa phương cần thiết lập quá trình quản lý nguồn nhân lực để đảm bảo sự sẵn có của nhân sự có năng lực. Các quá trình này cần nhằm mục đích duy trì và nâng cao năng lực nhân sự ở tất cả các cấp (gồm cả lãnh đạo cao nhất và chuyên gia đánh giá nội bộ). Khách hàng/công dân cần được đảm bảo rằng chính quyền địa phương sử dụng nhân sự có năng lực để cung cấp sản phẩm/dịch vụ của mình.

TCVN ISO 18091:2015

Chính quyền địa phương cần cung cấp cho nhân sự của mình những thông tin về cách thức mà năng lực, nhận thức và đào tạo có liên quan đến quyền lực pháp lý, đạo đức và giá trị, trách nhiệm và hoạt động, của chính quyền địa phương.

Chính quyền địa phương cần có một hệ thống quản lý nhân sự:

- xác định năng lực cần thiết;
- quy định các điều kiện trong hợp đồng tuyển dụng;
- quy định bản mô tả công việc và trình độ chuyên môn, bao gồm cả chứng nhận trình độ chuyên môn cần thiết và cập nhật thường xuyên;
- ghi nhận việc thực hiện và đánh giá tất cả các cán bộ, cả được bầu và được chỉ định; và
- cung cấp bằng chứng được sử dụng để xác định thủ tục tuyển dụng và sa thải gồm cả tính minh bạch trong việc thuê nhân sự cho tất cả các vị trí chính thức được chỉ định.

Các quá trình quản lý nguồn nhân lực cần bao gồm các yếu tố như:

- chương trình đào tạo;
- chương trình nâng cao nhận thức về các vấn đề như sức khỏe, tầm nhìn, giá trị, cam kết, đạo đức và tính chính trực;
- phát triển chuyên môn và nhân cách thích hợp;
- giám sát đầy đủ cho đến khi nhân sự có đủ năng lực;
- đánh giá việc thực hiện của nhân sự (ví dụ như thông qua các cuộc khảo sát khách hàng/công dân về nhân viên được chỉ định),
- đánh giá sự thỏa mãn của nhân viên và/hoặc môi trường tổ chức của chính quyền địa phương; và
- kiểm soát việc sử dụng các nhân viên theo thời vụ và/hoặc thuê ngoài sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương.

6.2.2 Năng lực, đào tạo và nhận thức

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

6 Quản lý nguồn lực

6.2 Nguồn nhân lực

6.2.2 Năng lực, đào tạo và nhận thức

Tổ chức phải

- xác định năng lực cần thiết của những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm,
- tiến hành đào tạo hay những hành động khác để đạt được năng lực cần thiết, khi thích

hợp.

- c) đánh giá hiệu lực của các hành động được thực hiện,
- d) đảm bảo rằng nhân sự của tổ chức nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào đối với việc đạt được mục tiêu chất lượng, và
- e) duy trì hồ sơ thích hợp về giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm (xem 4.2.4).

Chính quyền địa phương cần:

- a) hệ thống hóa các hành động để xác định đào tạo hoặc các nhu cầu khác bằng cách so sánh các yêu cầu công việc với mức năng lực hiện tại của nhân viên;
- b) thực hiện chương trình đào tạo và nhận thức để đảm bảo rằng tất cả nhân sự, không phân biệt loại chương trình, có kiến thức về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và các phương pháp được sử dụng để đạt được chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng
- c) hoạch định các chương trình đào tạo hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo việc sử dụng nhân sự có năng lực, chẳng hạn như việc phân công lại trách nhiệm, sử dụng công nghệ mới, hoặc sự hợp tác của nhân viên mới;
- d) đo lường hiệu lực của chương trình đào tạo;
- e) đánh giá trong khoảng thời gian hoạch định kết quả của hành động được thực hiện và cung cấp thông tin phản hồi về quá trình; và
- f) xem xét nhu cầu đào tạo và xác định thêm các hành động, khi cần.

6.3 Cơ sở hạ tầng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

6 Quản lý nguồn lực

6.3 Cơ sở hạ tầng

Tổ chức phải xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm. Cơ sở hạ tầng bao gồm ví dụ như:

- a) nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo,
- b) trang thiết bị quá trình (cả phần cứng và phần mềm), và
- c) dịch vụ hỗ trợ (như vận chuyển hoặc trao đổi thông tin hay hệ thống thông tin).

Chính quyền địa phương thường chịu trách nhiệm về việc cung cấp cho khách hàng/công dân địa phương cơ sở hạ tầng chẳng hạn như các cơ sở cung cấp nước, thu gom và hủy bỏ chất thải, trường học, chiếu sáng công cộng, khu thể thao và nghĩa trang. Một phần quan trọng khác của cơ sở hạ tầng là nguồn lực cần thiết để hỗ trợ các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền địa phương, nhưng không được kết hợp vào các sản phẩm/dịch vụ cuối cùng. Ví dụ bao gồm văn phòng

TCVN ISO 18091:2015

chính quyền, tiện nghi cho việc trao đổi thông tin, mạng máy tính, nội thất văn phòng, phần mềm và các loại phương tiện.

Chính quyền địa phương cần hoạch định việc cung cấp và bảo trì cơ sở hạ tầng để thực hiện các yêu cầu của khách hàng/công dân, các quá trình và các sản phẩm/dịch vụ cung cấp. Các kế hoạch cho cơ sở hạ tầng cần xem xét việc nhận diện và giảm nhẹ những rủi ro liên quan.

6.4 Môi trường làm việc

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

6 Quản lý nguồn lực

6.4 Môi trường làm việc

Tổ chức phải xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của sản phẩm.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ "môi trường làm việc" liên quan tới các điều kiện tiến hành công việc, bao gồm các yếu tố vật lý, môi trường và các yếu tố khác (như tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, chiếu sáng hoặc thời tiết).

Chính quyền địa phương cần nhận biết các yếu tố môi trường làm việc có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ khác nhau (ví dụ như du lịch, xử lý chất thải, vệ sinh đường phố, các sản phẩm/dịch vụ văn phòng) kiểm soát các yếu tố này và thiết lập các hành động cải tiến các yếu tố này.

Điều này có thể bao gồm yếu tố con người và nhân trắc học liên quan đến các phương tiện và thiết bị được sử dụng bởi nhân sự hoặc khách hàng/công dân (ví dụ như diện tích, phân bố và chức năng của không gian, sự đầy đủ của đồ nội thất và thiết bị làm việc, lối vào cho người khuyết tật, hỗ trợ thị giác và tín hiệu) và yếu tố môi trường (ví dụ như điều kiện ánh sáng, hệ thống sưởi/làm mát và thông gió của khu vực làm việc) có ảnh hưởng đến các quá trình của chính quyền địa phương.

Chính quyền địa phương nên thực hiện cơ chế phản hồi cho phép thông tin, đề xuất, đề nghị từ nhân viên và khách hàng/công dân đóng góp vào việc cải thiện môi trường làm việc.

7 Tạo sản phẩm

7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm

Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo sản phẩm. Hoạch định việc tạo sản phẩm phải nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý chất lượng (xem 4.1).

Trong quá trình hoạch định việc tạo sản phẩm, khi thích hợp, tổ chức phải xác định những điều sau

đây:

- a) các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu đối với sản phẩm;
- b) nhu cầu thiết lập các quá trình và tài liệu cũng như việc cung cấp các nguồn lực cụ thể đối với sản phẩm;
- c) các hoạt động kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng, các hoạt động theo dõi, đo lường, kiểm tra và thử nghiệm cụ thể cần thiết đối với sản phẩm và các tiêu chí chấp nhận sản phẩm;
- d) các hồ sơ cần thiết để cung cấp bằng chứng rằng các quá trình thực hiện và sản phẩm tạo thành đáp ứng các yêu cầu (xem 4.2.4).

Đầu ra của việc hoạch định phải được thể hiện phù hợp với phương pháp tác nghiệp của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Tài liệu quy định các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các quá trình tạo sản phẩm) và các nguồn lực được sử dụng đối với một sản phẩm, dự án hay hợp đồng cụ thể có thể được coi như một kế hoạch chất lượng.

CHÚ THÍCH 2: Tổ chức cũng có thể áp dụng các yêu cầu nêu trong 7.3 để triển khai quá trình tạo sản phẩm.

Để cung cấp sản phẩm/dịch vụ, chính quyền địa phương cần xây dựng các quá trình gồm:

- a) việc nhận biết và phân tích các yêu cầu của khách hàng/công dân, yêu cầu luật định và chế định áp dụng đối với các sản phẩm và yêu cầu riêng của tổ chức;
- b) việc thiết kế và phát triển các sản phẩm/dịch vụ để đáp ứng những yêu cầu này;
- c) các quá trình hỗ trợ, chẳng hạn như quản lý năng lực, quản lý tài chính, cung cấp nguồn lực và quản lý cơ sở hạ tầng;
- d) các quá trình quản lý, chẳng hạn như xem xét của lãnh đạo, xem xét chiến lược phát triển và chính sách, quá trình kế toán và quá trình chống tham nhũng.

Một số quá trình có thể được thuê ngoài (xem 4.1 về kiểm soát các quá trình thuê ngoài).

Là một phần của việc hoạch định tạo sản phẩm/dịch vụ, chính quyền địa phương nên xác định yêu cầu cho mỗi sản phẩm/dịch vụ, có thể được sử dụng làm chuẩn mực đối với việc chấp nhận sản phẩm/dịch vụ.

Việc hoạch định cần bao gồm, ví dụ:

- phân bổ trách nhiệm thực hiện việc sản phẩm/dịch vụ theo cách xây dựng;
- xác định các hoạt động theo dõi và đo lường và các chỉ số đối với các hoạt động;
- thiết kế mẫu cần thiết để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp và đề xuất cải tiến; và

TCVN ISO 18091:2015

- nhận biết các tình huống khẩn cấp và tai nạn tiềm ẩn có thể có tác động đến cộng đồng địa phương và cách thức ứng phó: điều này cần gồm việc cung cấp cho việc trao đổi thông tin và tương tác với chính quyền khu vực và quốc gia, khi cần thiết.

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Tổ chức phải xác định

- yêu cầu do khách hàng đưa ra, gồm cả yêu cầu về các hoạt động giao hàng và sau giao hàng;
- yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng quy định hoặc sử dụng dự kiến, khi đã biết;
- yêu cầu luật định và chế định áp dụng cho sản phẩm, và
- mọi yêu cầu bổ sung được tổ chức cho là cần thiết.

CHÚ THÍCH: Các hoạt động sau giao nhận bao gồm, ví dụ như, các hành động theo những điều khoản bảo hành, nghĩa vụ hợp đồng như dịch vụ bảo trì và các dịch vụ hỗ trợ như tái chế hoặc loại bỏ cuối cùng.

Chính quyền địa phương thường cung cấp một loạt các sản phẩm/dịch vụ với các thành phần hữu hình và vô hình.

Yêu cầu đối với sản phẩm/dịch vụ là điều cần thiết để đáp ứng nhu cầu và mong đợi của xã hội, cũng như những yêu cầu không được khách hàng/công dân quy định nhưng cần thiết để đáp ứng các yêu cầu luật định, chế định và các chính sách công của chính quyền địa phương.

Các yêu cầu chung của sản phẩm/dịch vụ được chính quyền địa phương cung cấp cần được xác định có tính đến các quyền bình đẳng và phẩm giá của khách hàng/công dân và cần bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- cơ sở vật chất an toàn, dễ tiếp cận và vệ sinh;
- hành vi ứng xử chuyên nghiệp, có nhân cách, trung thực và thái độ tôn trọng của nhân sự chính quyền địa phương;
- thời gian chờ đợi và/hoặc đáp ứng chấp nhận được/phù hợp;
- mức giá chấp nhận được đối với việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ;
- giờ cung cấp sản phẩm/dịch vụ thuận tiện cho khách hàng/công dân;

- ứng phó kịp thời với trường hợp khẩn cấp và/hoặc khủng hoảng;
- sự sẵn có thông tin rõ ràng, chính xác và/hoặc hướng dẫn cho khách hàng/công dân;
- sẵn sàng đáp ứng đối với khách hàng/công dân.

Tất cả các sản phẩm/dịch vụ được chính quyền địa phương cung cấp cần có quy định kỹ thuật rõ ràng, cụ thể và phù hợp, tùy thuộc vào phạm vi và đặc tính của sản phẩm/dịch vụ.

Tuyên bố trách nhiệm với công dân (xem 3.4) là tài liệu điển hình thường được sử dụng để quy định các cam kết của chính quyền địa phương hướng tới khách hàng/công dân và các quyền của họ.

7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm

Tổ chức phải xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm. Việc xem xét này phải được tiến hành trước khi tổ chức cam kết cung cấp sản phẩm cho khách hàng (ví dụ như nộp đơn dự thầu, chấp nhận hợp đồng hay đơn đặt hàng, chấp nhận sự thay đổi trong hợp đồng hay đơn đặt hàng) và phải đảm bảo rằng

- a) yêu cầu về sản phẩm được định rõ;
- b) các yêu cầu trong hợp đồng hoặc đơn đặt hàng khác với những gì đã nêu trước đó phải được giải quyết; và
- c) tổ chức có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định.

Phải duy trì hồ sơ các kết quả của việc xem xét và các hành động nảy sinh từ việc xem xét (xem 4.2.4).

Khi khách hàng đưa ra các yêu cầu không bằng văn bản, các yêu cầu của khách hàng phải được tổ chức đó khẳng định trước khi chấp nhận.

Khi yêu cầu về sản phẩm thay đổi, tổ chức phải đảm bảo rằng các tài liệu liên quan được sửa đổi và các cá nhân liên quan nhận thức được các yêu cầu thay đổi đó.

CHÚ THÍCH: Trong một số tình huống, ví dụ như trong bán hàng qua internet, với mỗi lần đặt hàng, việc xem xét một cách chính thức là không thực tế. Thay vào đó, việc xem xét có thể được thực hiện đối với các thông tin liên quan về sản phẩm như danh mục chào hàng hay tài liệu quảng cáo.

Chính quyền địa phương cần đảm bảo rằng các yêu cầu đối với sản phẩm/dịch vụ được xác định theo cách có thể đo lường được, cho phép kiểm tra xác nhận khách quan sản phẩm/dịch vụ cung cấp.

Khi có yêu cầu bằng văn bản của khách hàng/công dân nằm ngoài dự kiến, chính quyền địa phương cần đảm bảo hiểu rõ yêu cầu đó trước khi chấp nhận. Đây có thể là trường hợp ví dụ các sản phẩm/dịch vụ về thu gom chất thải, chiếu sáng công cộng hoặc xây dựng đường giao thông, khách

TCVN ISO 18091:2015

hàng/công dân không yêu cầu cụ thể sản phẩm/dịch vụ, nhưng chính quyền địa phương vẫn dự báo nhu cầu đối với sản phẩm/dịch vụ đó. Những yêu cầu này cần được lập thành văn bản.

7.2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

7.2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng

Tổ chức phải xác định và sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin với khách hàng có liên quan tới

- a) thông tin về sản phẩm;
- b) xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đơn đặt hàng, kể cả các sửa đổi, và
- c) phản hồi của khách hàng, kể cả các khiếu nại.

Chính quyền địa phương cần tăng cường sự tham gia của khách hàng/công dân vào các quá trình có liên quan đến sản phẩm/dịch vụ như một phương thức để thúc đẩy tính minh bạch và trách nhiệm giải trình công khai.

Chính quyền địa phương cần thiết lập các quá trình có hiệu lực, đảm bảo việc trao đổi thông tin và xúc tiến của sản phẩm/dịch vụ, dựa trên các yêu cầu, đặc trưng, tính sẵn có, giá cả và thủ tục liên quan. Quá trình trao đổi và phản hồi thông tin thông qua sự tham gia của các bên quan tâm có thể gồm các mô-đun thông tin, dịch vụ điện thoại, trang tin điện tử, thư điện tử, bàn phục vụ công dân, hộp thư khiếu nại, đề nghị và việc sử dụng các phương tiện truyền thông đại chúng.

Chính quyền địa phương cần thiết lập quá trình đánh giá việc trao đổi thông tin với khách hàng/công dân và các bên quan tâm khác. Điều này tạo thành nguồn thông tin tin cậy cho việc cải tiến, vượt lên trên nhu cầu thực hiện hành động khắc phục để tránh sự lặp lại của các vấn đề. Hoạt động này liên quan trực tiếp đến khái niệm về cải tiến (xem 8.5).

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.1 Hoạch định thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.1 Hoạch định thiết kế và phát triển

Tổ chức phải lập kế hoạch và kiểm soát việc thiết kế và phát triển sản phẩm.

Trong quá trình hoạch định thiết kế và phát triển tổ chức phải xác định

- a) các giai đoạn của thiết kế và phát triển,
- b) việc xem xét, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng thích hợp cho mỗi giai đoạn thiết kế và phát triển, và
- c) trách nhiệm và quyền hạn đối với các hoạt động thiết kế và phát triển.

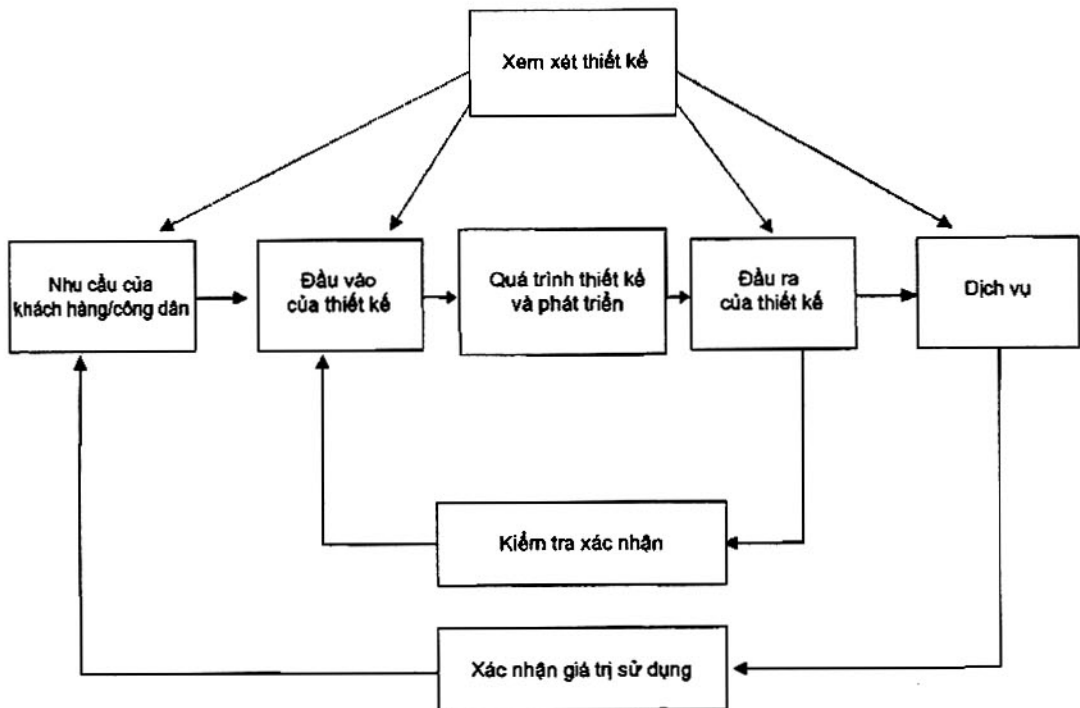
Tổ chức phải quản lý sự tương giao giữa các nhóm khác nhau tham dự vào việc thiết kế và phát triển nhằm đảm bảo sự trao đổi thông tin có hiệu quả và phân công trách nhiệm rõ ràng.

Kết quả hoạch định phải được cập nhật một cách thích hợp trong quá trình thiết kế và phát triển.

CHÚ THÍCH: Việc xem xét, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển có các mục đích riêng biệt. Có thể tiến hành và lập hồ sơ riêng rẽ hoặc kết hợp các hoạt động này sao cho phù hợp với sản phẩm và tổ chức.

Trong bối cảnh chính quyền địa phương, thiết kế và phát triển là quá trình biến đổi nhu cầu và mong đợi của khách hàng/công dân và/hoặc các yêu cầu luật định, chế định gồm cả chính sách công thích hợp thành các đặc trưng quy định của sản phẩm/dịch vụ được cung cấp.

Hình 2 thể hiện cách thức các giai đoạn khác nhau của quá trình thiết kế và phát triển tương tác với nhau và có thể được sử dụng như một phương thức để thiết lập quá trình này như một phần của hệ thống quản lý chất lượng.



Hình 2 – Quá trình thiết kế và phát triển

TCVN ISO 18091:2015

Là một phần của các hoạt động hoạch định thiết kế và phát triển, chính quyền địa phương cần xem xét mục tiêu được thiết lập, yêu cầu của khách hàng/công dân, yêu cầu luật định và chế định và chính sách công.

Chính quyền địa phương cần chỉ định đối tượng, nội bộ hay bên ngoài, có trách nhiệm và quyền hạn cụ thể đối với quá trình thiết kế và phát triển.

Đối với những dự án thiết kế và phát triển cần nhiều năm để thực hiện, việc hoạch định cần xem xét các rủi ro khác nhau có thể ảnh hưởng đến vòng đời của các dự án này, như thay đổi lãnh đạo chính quyền địa phương, các yêu cầu luật định và chế định mới hoặc sửa đổi, gồm cả chính sách công, hạn chế ngân sách và các biến động khác.

Là một phần của hoạch định thiết kế và phát triển, chính quyền địa phương cần xác định các giai đoạn, lịch trình hoạt động, các mốc thời gian, trách nhiệm và nguồn lực phù hợp với mục tiêu hoạch định, lịch trình cung cấp các sản phẩm/dịch vụ và các yếu tố liên quan đến quá trình liên kết với các cấp chính quyền khác. Ngoài ra, trong một số trường hợp chính quyền địa phương cần quản lý điểm tiếp giáp/điểm chung với các đơn vị nội bộ và bên ngoài.

Chính quyền địa phương cần lưu hồ sơ của các hoạt động hoạch định thiết kế và phát triển theo các yêu cầu luật định và chế định và cho hoạt động rút kinh nghiệm.

7.3.2 Đầu vào của thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.2 Đầu vào của thiết kế và phát triển

Đầu vào liên quan đến các yêu cầu đối với sản phẩm phải được xác định và duy trì hồ sơ (xem 4.2.4).

Đầu vào phải bao gồm

- a) yêu cầu về chức năng và công dụng,
- b) yêu cầu luật định và chế định thích hợp,
- c) khi thích hợp thông tin nhận được từ các thiết kế tương tự trước đó, và
- d) các yêu cầu thiết yếu khác cho thiết kế và phát triển.

Đầu vào này phải được xem xét về sự thỏa đáng. Các yêu cầu phải đầy đủ, rõ ràng và không mâu thuẫn với nhau.

Khi xác định các yếu tố đầu vào, chính quyền địa phương cần xem xét:

- việc tiến hành phân tích chi tiết tất cả các yêu cầu được xác định trong giai đoạn hoạch định để xác định đặc trưng quy định cho sản phẩm/dịch vụ;
- tất cả nguồn lực con người, vật chất và tài chính cần thiết, gồm cả cơ sở hạ tầng;

- các yêu cầu liên quan đến nhà cung ứng;
- xem xét thiết kế tương tự trước đó để có được thông tin có thể chỉ ra những rủi ro tiềm ẩn cho sự thành công của dự án, chẳng hạn như chi phí quá nhiều, tác động môi trường, những sai lệch liên quan đến yêu cầu luật định và chế định và tính khả thi của dự án.

Khi các yếu tố đầu vào được xác định, cần thực hiện việc xem xét để đảm bảo những yếu tố này thích hợp cho các hoạt động thiết kế và phát triển còn lại.

7.3.3 Đầu ra của thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.3 Đầu ra của thiết kế và phát triển

Đầu ra của thiết kế và phát triển phải ở dạng thích hợp để kiểm tra xác nhận theo đầu vào của thiết kế và phát triển và phải được phê duyệt trước khi ban hành.

Đầu ra của thiết kế và phát triển phải

- đáp ứng các yêu cầu đầu vào của thiết kế và phát triển,
- cung cấp các thông tin thích hợp cho việc mua hàng, sản xuất và cung cấp dịch vụ,
- bao gồm hoặc viện dẫn tới các chuẩn mực chấp nhận của sản phẩm, và
- xác định các đặc tính cốt yếu cho an toàn và sử dụng đúng của sản phẩm.

CHÚ THÍCH: Thông tin cho quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ có thể bao gồm chi tiết về việc bảo toàn sản phẩm.

Đầu ra của thiết kế và phát triển:

- cần mô tả đặc trưng quy định của sản phẩm/dịch vụ được cung cấp cho các khách hàng/công dân;
- cần chỉ rõ chuẩn mực áp dụng đối với việc chấp nhận sản phẩm/dịch vụ: chuẩn mực này cần xem xét cách thức khách hàng/công dân có thể tương tác với các chính quyền địa phương trong việc xác định mức độ thực hiện;
- cần được lập thành văn bản, có tính đến các yêu cầu luật định và chế định thích hợp;
- có thể mang lại thay đổi hoặc xây dựng các yêu cầu luật định và chế định, gồm cả chính sách công.

7.3.4 Xem xét thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.4 Xem xét thiết kế và phát triển

Tại những giai đoạn thích hợp, việc xem xét thiết kế và phát triển một cách có hệ thống phải được thực hiện theo hoạch định (xem 7.3.1) để

- a) đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu của các kết quả thiết kế và phát triển, và
- b) nhận biết mọi vấn đề trực tiếp và đề xuất các hành động cần thiết.

Những người tham gia vào việc xem xét phải bao gồm đại diện của tất cả các bộ phận chức năng liên quan tới (các) giai đoạn thiết kế và phát triển đang được xem xét. Phải duy trì hồ sơ về các kết quả xem xét và mọi hành động cần thiết (xem 4.2.4).

Việc xem xét bao hàm một hoặc một số hoạt động được thực hiện để xác định cách thức dự án thiết kế và phát triển được thực hiện theo các sắp xếp được hoạch định.

Việc xem xét một cách có hệ thống có nghĩa là chính quyền địa phương cần xem xét toàn bộ phạm vi của dự án thiết kế và phát triển trong các cuộc xem xét thiết kế và phát triển theo hoạch định gồm mọi tình huống có thể ảnh hưởng đến việc đạt được các sắp xếp hoạch định.

Các tiêu chí để thực hiện hoạt động xem xét thiết kế và phát triển cần được xác định, cũng như cần xem xét đầu vào và đầu ra xác định của thiết kế và phát triển một khi thích hợp. Các tiêu chí cần thể hiện rõ người nên tham gia vào hoạt động xem xét, chẳng hạn như khách hàng nội bộ, chuyên gia kỹ thuật, nhà cung ứng và các thành viên trong ban lãnh đạo.

Trong một số trường hợp, quyết định cần được thực hiện để điều chỉnh các sắp xếp theo kế hoạch với điều kiện hoặc tình huống mới có ảnh hưởng đến dự án thiết kế và phát triển. Những quyết định này cần được các thành viên trong ban lãnh đạo có mức độ quyền hạn thích hợp thực hiện.

Hồ sơ xem xét thiết kế và phát triển cần được lập thành văn bản, đưa ra xem xét thích hợp các yêu cầu luật định và chế định.

7.3.5 Kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.5 Kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển

Việc kiểm tra xác nhận phải được thực hiện theo các bố trí đã hoạch định (xem 7.3.1) để đảm bảo rằng đầu ra thiết kế và phát triển đáp ứng các yêu cầu đầu vào của thiết kế và phát triển. Phải duy trì hồ sơ các kết quả kiểm tra xác nhận và mọi hành động cần thiết (xem 4.2.4).

Việc kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển có thể là một quá trình liên tục thực hiện thông qua nhiều giai đoạn, tùy thuộc vào mức độ phức tạp của dự án thiết kế và phát triển.

Trong một số trường hợp, các hoạt động kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển có thể được thực hiện bởi nhân sự nội bộ là những người không tham gia vào hoạt động thiết kế và phát triển hoặc tổ chức bên ngoài, chẳng hạn như nhà cung ứng, chuyên gia kỹ thuật, cơ quan nhà nước và tổ chức quốc tế công và tư.

Hồ sơ của việc kiểm tra xác nhận thiết kế và phát triển cần được lập thành văn bản, đưa ra xem xét thích hợp các yêu cầu luật định và chế định áp dụng.

7.3.6 Xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.6 Xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển

Xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển phải được tiến hành theo các bố trí đã hoạch định (xem 7.3.1) để đảm bảo rằng sản phẩm tạo ra có khả năng đáp ứng các yêu cầu sử dụng dự kiến hay các ứng dụng quy định khi đã biết. Khi có thể, phải tiến hành xác nhận giá trị sử dụng trước khi chuyển giao hay sử dụng sản phẩm. Phải duy trì hồ sơ các kết quả của việc xác nhận giá trị sử dụng và mọi hành động cần thiết (xem 4.2.4).

Việc xác nhận giá trị sử dụng cần luôn cung cấp bằng chứng khách quan về việc thực hiện sản phẩm/dịch vụ phù hợp với đặc trưng quy định và mục đích sử dụng hoặc ứng dụng sản phẩm/dịch vụ. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của dự án thiết kế và phát triển, có thể sử dụng các phương pháp khác nhau để xác nhận giá trị sử dụng, chẳng hạn như mô phỏng, thử nghiệm và mẫu thử/sản xuất thử. Đôi khi, việc xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển không thể thực hiện trước khi bắt đầu cung cấp sản phẩm/dịch vụ và chính quyền địa phương cần xác định các phương pháp thích hợp để thực hiện việc đó.

Trong một số trường hợp, việc xác nhận giá trị sử dụng thiết kế và phát triển cần được thực hiện với sự tham gia của một nhóm đại diện cho khách hàng/cộng dân.

Hồ sơ xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế và phát triển cần được lập thành văn bản, đưa ra xem xét thích hợp các yêu cầu luật định và chế định áp dụng.

7.3.7 Kiểm soát thay đổi thiết kế và phát triển

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.3 Thiết kế và phát triển

7.3.7 Kiểm soát thay đổi thiết kế và phát triển

Các thay đổi của thiết kế và phát triển phải được nhận biết và duy trì hồ sơ. Những thay đổi này phải được xem xét, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng một cách thích hợp và được phê duyệt trước khi thực hiện. Việc xem xét các thay đổi thiết kế và phát triển phải bao gồm việc đánh giá tác động của sự thay đổi tới các bộ phận cấu thành và sản phẩm đã được chuyển giao. Phải duy trì hồ sơ các kết quả của việc xem xét các thay đổi và hành động cần thiết (xem 4.2.4).

Chính quyền địa phương cần xác định quá trình để nhận biết và thực hiện mọi thay đổi của thiết kế và phát triển. Quá trình này cần bao gồm các phương pháp xem xét, kiểm tra, xác nhận giá trị sử dụng và phê duyệt thay đổi khi thích hợp

Những thay đổi thiết kế và phát triển có thể từ:

- quá trình thực hiện hành động khắc phục,
- quá trình thực hiện hành động phòng ngừa,
- các đề xuất,
- những điều chỉnh hoặc yêu cầu luật định và chế định mới,
- quá trình xem xét của lãnh đạo,
- tương tác với các thực thể chính quyền bên ngoài, các bên quan tâm và các nhà cung cấp.

Trước khi chấp nhận thay đổi thiết kế và phát triển, những thay đổi này cần được xác nhận, có xem xét ảnh hưởng tiềm ẩn đến các quá trình của chính quyền địa phương, phù hợp với các yêu cầu luật định và chế định áp dụng và sự thỏa mãn của khách hàng/công dân.

Trong một số trường hợp, những thay đổi thiết kế và phát triển có thể ảnh hưởng đến sản phẩm/dịch vụ đang được cung cấp. Quá trình thực hiện các thay đổi của chính quyền địa phương cần có quy định về việc thực hiện những thay đổi được phê duyệt cho các sản phẩm/dịch vụ.

Hồ sơ của quá trình thay đổi thiết kế và phát triển cần được lập thành văn bản, đưa ra xem xét thích hợp các yêu cầu luật định và chế định áp dụng.

7.4 Mua hàng

7.4.1 Quá trình mua hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.4 Mua hàng

7.4.1 Quá trình mua hàng

Tổ chức phải đảm bảo sản phẩm mua vào phù hợp với các yêu cầu mua sản phẩm đã quy định. Cách thức và mức độ kiểm soát áp dụng cho người cung ứng và sản phẩm mua vào phụ thuộc vào

sự tác động của sản phẩm mua vào đối với việc tạo ra sản phẩm tiếp theo hay thành phẩm.

Tổ chức phải đánh giá và lựa chọn người cung ứng dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm phù hợp với các yêu cầu của tổ chức. Phải xác định các tiêu chí lựa chọn, đánh giá và đánh giá lại. Phải duy trì hồ sơ các kết quả của việc đánh giá và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc đánh giá (xem 4.2.4).

Đề nghị trở thành nhà cung ứng cho chính quyền địa phương cần công khai, dễ tiếp cận, công bố rộng rãi và có các thông tin mua hàng cần thiết (xem 7.4.2).

Chính quyền địa phương cần xác định rõ yêu cầu của mình đối với sản phẩm/dịch vụ được mua. Đối với nhà cung ứng mới, có thể thuận lợi để đưa vào khoảng thời gian thử nghiệm hoặc chương trình thí điểm trước khi đưa ra phê duyệt cuối cùng nhà cung ứng.

Chính quyền địa phương cần duy trì thông tin cập nhật về các nhà cung ứng, đánh giá về khả năng tuân thủ các yêu cầu mua hàng cả về sự phù hợp của sản phẩm/dịch vụ cung cấp và thực hiện giao hàng. Danh sách này có thể là cơ sở cho việc lựa chọn nhà cung ứng.

Khi có thể, chính quyền địa phương cần tích hợp hoạt động thu mua của mình với chính quyền địa phương khác trong khu vực.

Thông tin về các nhà cung ứng được phê duyệt có thể gồm:

- phù hợp với các quy định hiện hành (khía cạnh pháp lý và tài chính),
- năng lực kỹ thuật và quản trị,
- năng lực kinh tế,
- nhà cung ứng có được đánh giá từ bên thứ ba hoặc nếu hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.
- hồ sơ về việc thực hiện của nhà cung ứng.

CHÚ THÍCH: Điều quan trọng là chính quyền địa phương nhận thức mọi quy định áp dụng cho việc mua hàng.

7.4.2 Thông tin mua hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.4 Mua hàng

7.4.2 Thông tin mua hàng

Thông tin mua hàng phải miêu tả sản phẩm được mua, nếu thích hợp có thể bao gồm

- a) yêu cầu về phê duyệt sản phẩm, các thủ tục, quá trình và thiết bị,
- b) yêu cầu về trình độ con người, và

c) yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng.

Tổ chức phải đảm bảo sự thỏa đáng của các yêu cầu mua hàng đã quy định trước khi thông báo cho người cung ứng.

Thông tin trong các tài liệu mua hàng (ví dụ như yêu cầu mua hàng, đơn đặt hàng, yêu cầu đấu thầu, văn bản đấu giá) cần rõ ràng về những nội dung cần thiết, gồm cả các yêu cầu luật định và chế định được áp dụng.

Các tài liệu mua hàng cần được xem xét và phê duyệt bởi cơ quan có thẩm quyền trước khi trao đổi thông tin với nhà cung ứng tiềm năng. Có thể thuận tiện cho chính quyền địa phương khi có các biểu mẫu, danh sách hoặc phần mềm đảm bảo các yêu cầu được ghi nhận đầy đủ.

Quy định kỹ thuật về sản phẩm/dịch vụ được mua cần bao gồm ít nhất các đặc trưng và thuộc tính, mô tả chúng bằng các thuật ngữ rõ ràng, bao gồm thông tin bổ sung như quá trình và phương pháp sản xuất và phân phối sản phẩm/dịch vụ của các nhà cung ứng và thời điểm giao hàng.

7.4.3 Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.4 Mua hàng

7.4.3 Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào

Tổ chức phải lập và thực hiện các hoạt động kiểm tra hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng sản phẩm mua vào đáp ứng các yêu cầu mua hàng đã quy định.

Khi tổ chức hoặc khách hàng có ý định thực hiện các hoạt động kiểm tra xác nhận tại cơ sở của người cung ứng, tổ chức phải công bố việc sắp xếp kiểm tra xác nhận dự kiến và phương pháp thông qua sản phẩm trong thông tin mua hàng.

Chính quyền địa phương cần có nhân sự có năng lực, các thủ tục và/hoặc hướng dẫn thực hiện đối với việc kiểm tra, kiểm tra xác nhận sản phẩm/dịch vụ nhận được.

Việc kiểm tra xác nhận nên bao gồm kiểm tra nhà cung ứng đã cung cấp các tài liệu hỗ trợ cần thiết, chẳng hạn như hướng dẫn sử dụng, bảo hành và hướng dẫn bảo trì.

7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ

7.5.1 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ

7.5.1 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Tổ chức phải lập kế hoạch, tiến hành sản xuất và cung cấp dịch vụ trong điều kiện được kiểm soát.

Khi có thể, các điều kiện được kiểm soát phải bao gồm

- a) sự sẵn có thông tin mô tả các đặc tính của sản phẩm,
- b) sự sẵn có các hướng dẫn công việc khi cần,
- c) việc sử dụng các thiết bị thích hợp,
- d) sự sẵn có và việc sử dụng các thiết bị theo dõi và đo lường,
- e) thực hiện việc theo dõi và đo lường, và
- f) thực hiện các hoạt động thông qua sản phẩm, giao hàng và sau giao hàng.

Khi có thể, điều kiện kiểm soát cần bao gồm:

- a) tài liệu mô tả các đặc trưng xác định của sản phẩm/dịch vụ và các kiểm soát cần thiết, chẳng hạn như thủ tục dạng văn bản, hướng dẫn công việc, kế hoạch chất lượng, hỗ trợ trực quan, sổ tay, các dấu hiệu và biểu ngữ,
- b) các hoạt động cần thiết trước khi bắt đầu cung cấp sản phẩm/dịch vụ, chẳng hạn như kiểm tra xác nhận khả năng vận hành của thiết bị, việc sử dụng các thiết bị bảo vệ cá nhân,
- c) thiết lập các kiểm soát cụ thể trong quá trình cung cấp sản phẩm/dịch vụ để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sản phẩm/dịch vụ.

Tại chính quyền địa phương, tùy theo tính chất của sản phẩm/dịch vụ cung cấp mà các loại thiết bị khác nhau được sử dụng, chẳng hạn như máy móc xây dựng, thiết bị vệ sinh, phần cứng và phần mềm máy tính. Điều này cũng áp dụng cho thiết bị theo dõi và đo lường, chẳng hạn như dụng cụ y tế, cân và camera theo dõi.

Phụ lục B đưa ra các yếu tố có thể được xem xét khi thiết lập các điều kiện được kiểm soát.

Chính quyền địa phương cần có các quá trình để ứng phó với tình huống khẩn cấp thực tế và tai nạn nhằm ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ tác động xấu đến môi trường, sức khỏe, an toàn và/hoặc kinh tế-xã hội. Chính quyền địa phương cần định kỳ xem xét thử nghiệm, xác nhận giá trị sử dụng (xem 7.5.2) và khi cần soát xét thủ tục chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó khẩn cấp, cụ thể là sau khi xảy ra tai nạn hoặc tình huống khẩn cấp.

7.5.2 Xác nhận giá trị sử dụng của quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm**7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ****7.5.2 Xác nhận giá trị sử dụng của quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ**

Tổ chức phải xác nhận giá trị sử dụng của mọi quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ có kết quả đầu

ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đo lường sau đó và vì vậy những sai sót chỉ có thể trở nên rõ ràng sau khi sản phẩm được sử dụng hoặc dịch vụ được chuyển giao.

Việc xác nhận giá trị sử dụng phải chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được kết quả đã hoạch định.

Đối với các quá trình này, khi có thể, tổ chức phải sắp xếp những điều sau:

- a) các chuẩn mực đã định để xem xét và phê duyệt các quá trình,
- b) phê duyệt thiết bị và trình độ con người,
- c) sử dụng các phương pháp và thủ tục cụ thể,
- d) các yêu cầu về hồ sơ (xem 4.2.4); và
- e) tái xác nhận giá trị sử dụng.

Tại chính quyền địa phương, các quá trình này (còn gọi là "quá trình đặc biệt") là phổ biến khi sản phẩm/dịch vụ được cung cấp với các khách hàng/công dân hiện tại (trực tiếp hoặc môi trường trực tuyến) và trong một số quá trình phức tạp.

Ví dụ như quá trình này có thể là trường hợp phát hiện rò rỉ trong nguồn cung cấp nước sinh hoạt. Trong trường hợp này thường không khả thi để đào lên hoặc để đưa thiết bị kiểm tra vào các đường ống nước và quá trình này được dựa trên âm thanh phát ra từ các đường ống bị rò rỉ. Mọi sự không phù hợp từ quá trình phát hiện chỉ trở nên rõ ràng khi quá muộn (khi việc đào bới tốn kém đã được thực hiện sai vị trí). Vì vậy cần xác nhận giá trị sử dụng của quá trình phát hiện để đảm bảo rằng chỉ nhân sự có năng lực, trình độ chuyên môn mới được thực hiện quá trình này, bằng việc sử dụng thiết bị âm đã được phê duyệt.

Một ví dụ khác là khi một khách hàng/công dân được hỏi ý kiến về thông tin nhất định hoặc phải trả thuế qua một ứng dụng trực tuyến được cung cấp và hỗ trợ bởi chính quyền địa phương và hệ thống này dừng hoạt động đột ngột. Chính quyền địa phương cần đưa ra các điều kiện cho việc thực hiện hoạt động bảo dưỡng phòng ngừa hệ thống và phần cứng có liên quan để đảm bảo ứng dụng trực tuyến sẽ chạy trong thời gian quy định.

Đối với trường hợp này, các bước xác nhận giá trị sử dụng của quá trình dưới đây thường cần:

- xem xét và kiểm tra xác nhận phương pháp để đảm bảo khả năng đạt được kết quả dự kiến,
- xác định và sẵn có thiết bị và cơ sở hạ tầng cần thiết,
- chỉ định nhân sự cụ thể, có năng lực là những người được đào tạo, có trình độ chuyên môn và/hoặc kinh nghiệm cần thiết,
- có hồ sơ cho phép phản hồi dựa trên kết quả quá trình thực tế.

7.5.3 Nhận biết và xác định nguồn gốc

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ

7.5.3 Nhận biết và xác định nguồn gốc

Khi thích hợp, tổ chức phải nhận biết sản phẩm bằng các biện pháp thích hợp trong suốt quá trình tạo sản phẩm.

Tổ chức phải nhận biết được trạng thái của sản phẩm tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường trong suốt quá trình tạo sản phẩm.

Tổ chức phải kiểm soát việc nhận biết duy nhất sản phẩm và duy trì hồ sơ (xem 4.2.4) khi việc xác định nguồn gốc là một yêu cầu.

CHÚ THÍCH: Trong một số lĩnh vực công nghiệp, quản lý cấu hình là phương pháp để duy trì việc nhận biết và xác định nguồn gốc.

Tại chính quyền địa phương, việc nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm/dịch vụ rất quan trọng đối với:

- việc theo dõi tình trạng cung cấp sản phẩm/dịch vụ thông qua toàn bộ quá trình sản xuất, liên quan đến việc hoạch định và cam kết chính thức với khách hàng/công dân (ví dụ như biểu đồ công dân, kế hoạch hoặc chiến dịch của chính quyền đã cam kết với cử tri),
- các yêu cầu và việc thiết lập kết nối thích hợp với việc theo dõi và đo lường có liên quan,
- đáp ứng đúng yêu cầu luật định và chế định, ví dụ như giấy khai sinh, hồ sơ công chứng và giấy phép lưu hành,
- phân tích về tác động của sản phẩm/dịch vụ được cung cấp tới các bên liên quan và lợi ích xã hội hoặc kinh tế của sản phẩm/dịch vụ, và
- điều tra và xử lý khiếu nại.

Quá trình cung cấp sản phẩm/dịch vụ cần bao gồm phương thức nhận biết và xác định nguồn gốc, để đạt được việc nhận biết và xác định nguồn gốc cần thiết đảm bảo sự thỏa mãn của khách hàng/công dân, trách nhiệm giải trình, tính minh bạch và sự phù hợp với các yêu cầu luật định và chế định cũng như các chính sách công.

Hồ sơ cần thiết để đảm bảo việc nhận biết và xác định nguồn gốc đầy đủ có thể gồm:

- thông tin về mối quan hệ giữa sản phẩm/dịch vụ cung cấp và các yêu cầu áp dụng,
- nơi đến, địa điểm và thời gian chuyển giao sản phẩm/dịch vụ,
- nhận biết nhân sự của chính quyền địa phương và/hoặc khách hàng/công dân có liên quan.

7.5.4 Tài sản của khách hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ

7.5.4 Tài sản của khách hàng

Tổ chức phải giữ gìn tài sản của khách hàng khi chúng thuộc sự kiểm soát của tổ chức hay được tổ chức sử dụng. Tổ chức phải nhận biết, kiểm tra xác nhận, bảo vệ tài sản do khách hàng cung cấp để sử dụng hoặc để hợp thành sản phẩm. Khi có bất kỳ tài sản nào của khách hàng bị mất mát, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng, tổ chức đều phải thông báo cho khách hàng và phải duy trì hồ sơ (xem 4.2.4).

CHÚ THÍCH: Tài sản của khách hàng có thể bao gồm cả sở hữu trí tuệ và dữ liệu cá nhân.

Chính quyền địa phương cần thận trọng với mọi thông tin, tài liệu, vật liệu, thiết bị, đối tượng khác được khách hàng/công dân cung cấp cần thiết cho việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ. Chính quyền địa phương cần xem xét mọi yêu cầu luật định và chế định hiện hành.

Khi có bất kỳ quá trình thuê ngoài nào xử lý tài sản của khách hàng/công dân, chính quyền địa phương cần xác định các kiểm soát cụ thể để đảm bảo rằng tài sản này được quản lý theo các yêu cầu áp dụng, ví dụ:

- trong trường hợp vi phạm giao thông, khi xe của người vi phạm được đưa đến địa điểm do chính quyền địa phương ấn định cần có các thủ tục và thiết bị cần thiết cho việc vận chuyển an toàn và bảo vệ chống hư hại;
- khi khách hàng/công dân muốn nhận được giấy tờ, như hộ chiếu, cần nộp giấy tờ nhận dạng cá nhân, những giấy tờ này cần được xử lý theo một quy trình cụ thể đảm bảo tính bảo mật và an ninh từ cơ quan tương ứng cho đến khi họ được trả lại giấy tờ hợp lệ ngay khi quá trình hoàn tất.

Tất cả các tài sản chính quyền địa phương quản lý thuộc sở hữu của khách hàng được coi là hàng hoá đang được bảo vệ, vì chúng là hàng hóa thông thường thuộc về khách hàng/công dân của chính quyền địa phương. Vì lý do này, chính quyền địa phương cần bảo vệ chúng như là tài sản chung của khách hàng/công dân. Chính quyền địa phương chịu trách nhiệm đối với việc bảo quản có hiệu lực hàng hóa thông thường được giao cho mình, chẳng hạn như công viên, sông, các bãi chôn lấp hợp vệ sinh, đường phố, hạ tầng đô thị, lịch sử, hồ sơ và tài sản văn hóa. Một trong những trách nhiệm của chính quyền địa phương là bảo vệ các tài sản này như những hàng hoá thông thường và bảo quản chúng thay cho khách hàng/công dân thuộc thế hệ tương lai.

Ngoài ra, quyền sở hữu trí tuệ được chính quyền địa phương tạo ra cũng cần được coi là sở hữu trí tuệ chung của khách hàng/công dân của chính quyền địa phương.

Nếu hàng hoá do khách hàng/công dân cung cấp bị hư hỏng, mất hoặc phá hủy, khách hàng/công dân cần được thông báo kịp thời, tốt nhất là bằng văn bản và trách nhiệm pháp lý đối với mọi thiệt hại cần được thừa nhận theo quy định có liên quan.

7.5.5 Bảo toàn sản phẩm

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.5 Sản xuất và cung ứng dịch vụ

7.5.5 Bảo toàn sản phẩm

Tổ chức phải bảo toàn sản phẩm trong quá trình xử lý nội bộ và giao hàng đến vị trí dự kiến nhằm duy trì sự phù hợp với các yêu cầu. Khi thích hợp, việc bảo toàn phải bao gồm nhận biết, xếp dỡ (di chuyển), bao gói, lưu giữ và bảo quản. Việc bảo toàn cũng phải áp dụng với các bộ phận cấu thành của sản phẩm.

Khách hàng/công dân mong đợi rằng chính quyền địa phương sẽ thực hiện các bước để tránh suy giảm chất lượng của hàng hóa, từ đó tránh lãng phí nguồn lực.

Phạm vi và việc áp dụng bảo toàn sản phẩm liên quan đến số lượng và loại sản phẩm/dịch vụ chính quyền địa phương có thể cung cấp và có thể thay đổi từ sản phẩm/dịch vụ hành chính đơn thuần đến cung cấp hàng hóa hữu hình như vỉa hè, khu nghĩa trang, hộ chiếu, giấy phép lái xe và bữa sáng ở trường học. Khi thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc xếp dỡ, bảo quản, bao gói, vận chuyển, giữ gìn và giao hàng, chính quyền địa phương cần xem xét tất cả các yêu cầu quy định, yêu cầu luật định và chế định, yêu cầu vệ sinh và an toàn công việc.

7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

7 Tạo sản phẩm

7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

Tổ chức phải xác định việc theo dõi và đo lường cần thực hiện và các thiết bị theo dõi, đo lường cần thiết để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp của sản phẩm với các yêu cầu đã xác định.

Tổ chức phải thiết lập các quá trình để đảm bảo rằng việc theo dõi và đo lường có thể tiến hành và được tiến hành một cách nhất quán với các yêu cầu theo dõi và đo lường.

Khi cần đảm bảo kết quả đúng, thiết bị đo lường phải

- được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận, hoặc cả hai, định kỳ hoặc trước khi sử dụng, dựa trên các chuẩn đo lường được liên kết với chuẩn đo lường quốc gia hay quốc tế; khi không có các chuẩn này thì

cần cứ được sử dụng để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phải được lưu hồ sơ (xem 4.2.4);

b) được hiệu chỉnh hoặc hiệu chỉnh lại, khi cần;

c) có dấu hiệu nhận biết để xác định tình trạng hiệu chuẩn;

d) được giữ gìn tránh bị hiệu chỉnh làm mất tính đúng đắn của các kết quả đo;

e) được bảo vệ để tránh hư hỏng hoặc suy giảm chất lượng trong khi di chuyển, bảo dưỡng và lưu giữ.

Ngoài ra, tổ chức phải đánh giá và ghi nhận giá trị hiệu lực của các kết quả đo lường trước đó khi thiết bị được phát hiện không phù hợp với yêu cầu. Tổ chức phải tiến hành hành động thích hợp đối với thiết bị đó và bất kỳ sản phẩm nào bị ảnh hưởng.

Phải duy trì hồ sơ (xem 4.2.4) về kết quả hiệu chuẩn và kiểm tra xác nhận.

Khi sử dụng phần mềm máy tính để theo dõi và đo lường các yêu cầu quy định, phải khẳng định khả năng thoả mãn việc ứng dụng dự kiến. Việc này phải được tiến hành trước lần sử dụng đầu tiên và được xác nhận lại khi cần.

CHÚ THÍCH: Việc xác nhận khả năng đáp ứng ứng dụng dự kiến của phần mềm máy tính thường bao gồm việc kiểm tra xác nhận và quản lý cấu hình để duy trì tính thích hợp để sử dụng của phần mềm đó.

Chính quyền địa phương cần thiết lập thiết bị theo dõi và đo lường cần được kiểm định hoặc hiệu chuẩn và độ chính xác, sai số và tần suất cần được thực hiện. Một xem xét quan trọng là việc thiếu kiểm định hoặc hiệu chuẩn có thể ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ được cung cấp hay không. Ví dụ như trường hợp đồng hồ đo nước, nếu không được hiệu chuẩn có thể ảnh hưởng đến số tiền đóng góp của khách hàng/công dân cho chính quyền địa phương.

Khi việc kiểm định hoặc hiệu chuẩn được xem là cần thiết, chính quyền địa phương cần đánh giá nhu cầu thiết lập phương pháp hiệu chuẩn và xác định các hồ sơ phải được duy trì. Ví dụ, hiệu chuẩn có thể cần thiết cho thiết bị đo được sử dụng trong việc kiểm soát tiếng ồn, phát thải khí vào không khí, via hè, chiếu sáng và/hoặc kiểm tra khi tiếp nhận nguyên vật liệu và hàng hóa.

Chính quyền địa phương cần có các quá trình để đánh giá và ghi nhận hiệu lực kết quả của các phép đo được thực hiện khi phát hiện ra rằng thiết bị đo không chính xác.

Trong trường hợp ứng dụng chương trình máy tính, thì hiệu lực của các kết quả cần được kiểm tra xác nhận, ví dụ như các phần mềm sử dụng cho việc kiểm tra xác nhận phát thải ô nhiễm.

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.1 Khái quát

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.1 Khái quát

Tổ chức phải hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để

- a) chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm,
- b) đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng, và
- c) cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Điều này phải bao gồm việc xác định các phương pháp có thể áp dụng, kể cả các kỹ thuật thống kê, và mức độ sử dụng chúng.

Chính quyền địa phương cần xác định phương thức thích hợp để theo dõi và đo lường các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, phân tích các kết quả và thực hiện cải tiến. Việc theo dõi và đo lường cần cho phép chính quyền địa phương chứng tỏ rằng sản phẩm/dịch vụ cung cấp luôn đáp ứng nhu cầu của khách hàng/công dân và hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tất cả các yêu cầu có liên quan. Như vậy hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng cần được cải tiến liên tục theo những sự mong đợi của khách hàng/công dân.

Việc theo dõi và, khi thích hợp, việc đo lường cần liên quan đến toàn bộ sản phẩm/dịch vụ cung cấp và các quá trình cung cấp sản phẩm/dịch vụ tại chính quyền địa phương. Theo dõi và đo lường cũng cần liên kết đến các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng, gồm cả chính sách và mục tiêu được thiết lập, phản ánh những vấn đề ưu tiên của chính quyền địa phương.

Phụ lục A đưa ra các ví dụ về cấu trúc các quá trình xem xét của chính quyền địa phương cho việc xem xét khi thiết lập theo dõi và đo lường thích hợp.

Phụ lục B đưa ra các phương pháp thực hiện việc đánh giá/phân tích của chính quyền địa phương để đánh giá điều kiện hoạt động, quá trình được sử dụng và kết quả đạt được.

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.1 Sự thỏa mãn của khách hàng

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.1 Sự thỏa mãn của khách hàng

Tổ chức phải theo dõi các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của khách hàng về việc tổ chức có đáp ứng yêu cầu của khách hàng hay không, coi đó như một trong những thước đo mức độ thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng. Phải xác định các phương pháp thu thập và sử dụng các thông tin này.

CHÚ THÍCH: Theo dõi cảm nhận của khách hàng có thể bao gồm việc thu thập đầu vào từ các nguồn như khảo sát về sự thỏa mãn của khách hàng, dữ liệu khách hàng về chất lượng sản phẩm giao nhận, khảo sát ý kiến người sử dụng, phân tích thua lỗ kinh doanh, những khen ngợi, các yêu cầu bảo hành và báo cáo của đại lý.

Các phương pháp được sử dụng để theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng/công dân cần được lựa chọn để cung cấp thông tin có ý nghĩa về sự thỏa mãn của khách hàng/công dân cũng như các ưu tiên có liên quan đến các yêu cầu sản phẩm/dịch vụ. Thông tin này cần được thể hiện theo một dạng thức chứng tỏ tiến trình và xu hướng rõ ràng về sự thỏa mãn của khách hàng/công dân.

Chính quyền địa phương cần xác định và thực hiện các phương pháp thích hợp để hành động theo thông tin về sự thỏa mãn của khách hàng/công dân, bao gồm cả trao đổi thông tin về các kết quả này cho các bên quan tâm.

Ví dụ về theo dõi và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng/công dân gồm:

- khảo sát khách hàng/công dân,
- nhận xét, đề xuất, ý kiến và khiếu nại của khách hàng/công dân,
- khảo sát và thông tin phản hồi từ khách hàng nội bộ,
- các cuộc họp/gặp gỡ nhóm trọng điểm;
- hồ sơ về tình huống khẩn cấp với khách hàng/công dân,
- thăm dò ý kiến độc lập.

CHÚ THÍCH 1: Xem hướng dẫn trong Phụ lục B.

CHÚ THÍCH 2: Khi thích hợp, các thống kê được tạo khác biệt theo giới tính để nhận biết sự khác nhau giữa nam và nữ.

CHÚ THÍCH 3: Xem TCVN ISO 10001, TCVN ISO 10002, TCVN ISO 10003 và TCVN ISO 10004.

8.2.2 Đánh giá nội bộ

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.2 Đánh giá nội bộ

Tổ chức phải tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch để xác định hệ thống quản lý chất lượng

- a) có phù hợp với các bố trí sắp xếp được hoạch định (xem 7.1) đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn này và với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức thiết lập, và
- b) có được thực hiện và duy trì một cách hiệu lực.

Tổ chức phải hoạch định chương trình đánh giá, có chú ý đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và các khu vực được đánh giá, cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước. Chuẩn mực, phạm vi, tần suất và phương pháp đánh giá phải được xác định. Việc lựa chọn các chuyên gia đánh giá và tiến hành đánh giá phải đảm bảo được tính khách quan và công bằng của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

Phải thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định trách nhiệm và yêu cầu đối với việc hoạch định và tiến hành đánh giá, lập hồ sơ và báo cáo kết quả.

Phải duy trì hồ sơ đánh giá và các kết quả đánh giá (xem 4.2.4).

Lãnh đạo chịu trách nhiệm về khu vực được đánh giá phải đảm bảo tiến hành không chậm trễ mọi sự khắc phục cũng như các hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện và nguyên nhân của chúng. Các hoạt động tiếp theo phải bao gồm việc kiểm tra xác nhận các hành động được tiến hành và báo cáo kết quả kiểm tra xác nhận (xem 8.5.2).

CHÚ THÍCH: Xem hướng dẫn trong TCVN ISO 19011.

Đánh giá hệ thống quản lý chất lượng cần được phân biệt với các cuộc đánh giá nội bộ khác thường được thực hiện trong các cơ quan nhà nước, chẳng hạn như các cuộc đánh giá liên quan đến việc sử dụng công quỹ.

Trách nhiệm của lãnh đạo cao nhất là thiết lập và hỗ trợ việc thực hiện chương trình đánh giá nội bộ thông qua việc chỉ định người quản lý chương trình đánh giá và các chuyên gia đánh giá.

Quan trọng là lãnh đạo cao nhất thúc đẩy một nền văn hóa cởi mở, ở đó các cuộc đánh giá chất lượng được tiếp nhận như một cách thức để cải tiến việc thực hiện chứ không phải là cách thức để quy trách nhiệm cho những vấn đề gặp phải.

Hướng dẫn này cần có cho việc lựa chọn và đào tạo chuyên gia đánh giá, để đảm bảo việc duy trì và cải tiến liên tục năng lực của họ (xem TCVN ISO 19011).

Chính quyền địa phương cần thiết lập thủ tục gồm:

- cách thức báo cáo đánh giá được sử dụng, gồm cả việc phân bổ và theo dõi các phát hiện, và
- theo dõi và cải tiến quá trình đánh giá.

CHÚ THÍCH: Xem hướng dẫn trong Phụ lục B.

8.2.3 Theo dõi và đo lường các quá trình

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.3 Theo dõi và đo lường các quá trình

Tổ chức phải áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và, khi có thể, đo lường các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng. Các phương pháp này phải chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được các kết quả đã hoạch định. Khi không đạt được các kết quả theo hoạch định, phải tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.

CHÚ THÍCH: Để xác định các phương pháp thích hợp, tổ chức nên xem xét loại và phạm vi theo dõi hoặc đo lường thích hợp với mỗi quá trình trong mối tương quan với ảnh hưởng của những quá trình này tới sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm cũng như hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Các chỉ số quản lý thể hiện trong hệ thống được trình bày trong Phụ lục B có thể hữu ích trong việc thiết lập đo lường quá trình.

Ví dụ về quá trình cần được theo dõi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- quá trình mua sắm công,
- các chương trình và các dự án chiến lược, như nhận thức cộng đồng,
- phát triển nhân sự, và
- các quá trình khác nêu trong Phụ lục A.

Chính quyền địa phương cần sắp xếp các hoạt động theo dõi và đo lường với các chính sách và mục tiêu. Các hoạt động theo dõi và đo lường cần được thực hiện theo cách không gây ra phản ứng bất lợi.

Chính quyền địa phương cần xác định rõ các phương pháp được sử dụng để theo dõi, đo lường, phân tích và hành động với tính không hiệu lực của các quá trình. Ví dụ về các phương pháp bao gồm phân tích, so sánh, thống kê, thay đổi theo mùa hoặc theo chu kỳ.

Khi có thể, đối sánh chuẩn quá trình cần được xem xét cả bên trong và bên ngoài chính quyền địa phương, như một phần của quá trình cải tiến và học hỏi.

8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.2 Theo dõi và đo lường

8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm

Tổ chức phải theo dõi và đo lường các đặc tính của sản phẩm để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu về sản phẩm được đáp ứng. Việc này phải được tiến hành ở những giai đoạn thích hợp của quá trình tạo sản phẩm theo các sắp xếp hoạch định (xem 7.1). Phải duy trì bằng chứng về sự phù hợp với tiêu chí chấp nhận.

Hồ sơ phải chỉ ra (những) người có quyền thông qua sản phẩm để giao cho khách hàng (xem 4.2.4).

Việc thông qua sản phẩm và chuyển giao dịch vụ cho khách hàng chỉ được tiến hành sau khi đã hoàn thành thoả đáng các hoạt động theo hoạch định (xem 7.1), nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, của khách hàng.

Chỉ số theo dõi và đo lường các sản phẩm/dịch vụ cần dựa trên, ví dụ như các thông số về tính đầy đủ, chính xác và kịp thời (xem Phụ lục B).

Những chỉ số này cần được liên kết với các cam kết về sản phẩm/dịch vụ công, cam kết và điều lệ, các chính sách và mục tiêu.

Kết quả của việc theo dõi và đo lường cần được lưu hồ sơ và được sử dụng để cung cấp bằng chứng cho thấy sản phẩm/dịch vụ đã đạt được những kết quả cần thiết. Khi có thể, việc sử dụng đối sánh chuẩn cần được xem xét, cả với các hoạt động bên trong và bên ngoài chính quyền địa phương.

8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Tổ chức phải đảm bảo rằng sản phẩm không phù hợp với các yêu cầu được nhận biết và kiểm soát để phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến. Phải thiết lập một thủ tục dạng văn bản để xác định việc kiểm soát và trách nhiệm, quyền hạn có liên quan đối với việc xử lý sản phẩm không phù hợp.

Khi thích hợp, tổ chức phải xử lý sản phẩm không phù hợp bằng một hoặc một số cách sau:

- a) tiến hành loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện;
- b) cho phép sử dụng, thông qua hoặc chấp nhận có nhân nhượng bởi người có thẩm quyền và, khi có thể, bởi khách hàng;
- c) tiến hành loại bỏ khỏi việc sử dụng hoặc áp dụng dự kiến ban đầu.
- d) tiến hành hành động thích hợp với những tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp nếu sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc đã bắt đầu sử dụng.

Khi sản phẩm không phù hợp được khắc phục, chúng phải được kiểm tra xác nhận lại để chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu.

Phải duy trì hồ sơ (xem 4.2.4) về bản chất của sự không phù hợp và bất kỳ hành động tiếp theo nào được tiến hành, kể cả các nhân nhượng có được.

Trong phạm vi của chính quyền địa phương, sự không phù hợp trong sản phẩm/dịch vụ cung cấp có nghĩa là một hoặc nhiều yêu cầu không được đáp ứng. Những yêu cầu này có thể từ khách hàng/công dân, từ yêu cầu luật định, chế định hoặc có thể là yêu cầu nội bộ theo quy định của chính quyền địa phương.

TCVN ISO 18091:2015

Chính quyền địa phương cần thiết lập thủ tục dạng văn bản để chỉ rõ:

- hành động thích hợp để phát hiện một sản phẩm/dịch vụ không phù hợp,
- cách thức để nhận biết sản phẩm/dịch vụ không phù hợp,
- các kiểm soát để ngăn chặn việc vô tình sử dụng hoặc cung cấp các sản phẩm/dịch vụ không phù hợp, và
- hành động thích hợp để tránh sản phẩm/dịch vụ không phù hợp lại được cung cấp.

Chính quyền địa phương cần xác định trách nhiệm và quyền hạn đối với việc theo dõi việc thực hiện có hiệu lực quá trình này.

Trong trường hợp sự không phù hợp liên quan trực tiếp đến một khách hàng/công dân, chính quyền địa phương cần cung cấp:

- kế hoạch ứng phó tình huống bất ngờ,
- chuyển các nhu cầu của khách hàng/công dân vào các chương trình khác,
- xây dựng kế hoạch và lịch trình cải tiến cho các giai đoạn tài chính tiếp theo, và
- các hành động thích hợp để xử lý mọi xung đột.

CHÚ THÍCH: Quan trọng là chính quyền địa phương cũng có hành động thích hợp để kiểm soát các sản phẩm/dịch vụ thuê ngoài.

8.4 Phân tích dữ liệu

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.4 Phân tích dữ liệu

Tổ chức phải xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu thích hợp để chứng tỏ sự phù hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem việc cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng có thể tiến hành ở đâu. Điều này bao gồm cả các dữ liệu được tạo ra do kết quả của việc theo dõi, đo lường và từ các nguồn thích hợp khác.

Việc phân tích dữ liệu phải cung cấp thông tin về:

- sự thoả mãn khách hàng (xem 8.2.1);
- sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm (xem 8.2.4);
- đặc tính và xu hướng của các quá trình và sản phẩm, kể cả các cơ hội cho hành động phòng ngừa (xem 8.2.3 và 8.2.4), và
- người cung ứng (xem 7.4).

Chính quyền địa phương cần xác định và thu thập dữ liệu liên quan đến việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống, cũng như đối với sản phẩm/dịch vụ mà họ cung cấp.

Khi có thể, dữ liệu thu được từ hệ thống thông tin sẵn có trong tổ chức của chính quyền địa phương, như là:

- a) dữ liệu từ xem xét của lãnh đạo,
- b) thông tin nhận được từ nhân viên hành chính và khách hàng/công dân,
- c) xem xét các yêu cầu của sản phẩm/dịch vụ,
- d) dữ liệu về tính năng sản phẩm/dịch vụ, gồm cả sự khác biệt giữa cam kết về sản phẩm/dịch vụ và giao hàng thực tế,
- e) đánh giá nhà cung ứng,
- f) khảo sát sự hài lòng của khách hàng/công dân và các bên quan tâm khác,
- g) kết quả các cuộc đánh giá,
- h) theo dõi và đo lường khi bắt đầu, trong quá trình và khi kết thúc quá trình,
- i) nhận biết sản phẩm/dịch vụ,
- j) kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng các phương pháp được sử dụng để theo dõi và đo lường, và
- k) thông tin về sản phẩm/dịch vụ không phù hợp.

Dữ liệu được thu thập và kỹ thuật phân tích được sử dụng cần phù hợp với mục đích của quá trình và phản ánh việc thực hiện quá trình trong việc đáp ứng các mục tiêu. Cần thừa nhận rằng các quá trình của chính quyền địa phương thường có cả đặc trưng định tính và định lượng và một số yếu tố có ảnh hưởng tới hiệu lực của chính quyền địa phương nằm ngoài kiểm soát trực tiếp của chính quyền. Dữ liệu từ một số yếu tố này (ví dụ như ngân sách được giao, các yếu tố chính trị, bộ máy hành chính) cần được coi như một phần trong phân tích dữ liệu và quá trình cải tiến liên tục.

Khi có thể, chính quyền địa phương cần phân tích thông tin và dữ liệu thu thập được bằng cách sử dụng, nhưng không giới hạn ở các phương pháp số và đồ thị.

Ví dụ về các kỹ thuật phân tích dữ liệu có thể gồm:

- sơ đồ khái niệm về các quá trình, gồm cả lưu đồ dòng chảy quá trình,
- biểu đồ cột/tần suất
- biểu đồ tương quan,
- biểu đồ kiểm soát thống kê,
- biểu đồ Pareto,

TCVN ISO 18091:2015

- biểu đồ nhân quả, và
- phân tích phương thức tác động và sai lỗi (FMEA).

Khi phân tích dữ liệu được thực hiện, nó cần được sử dụng để hỗ trợ quá trình cải tiến liên tục thông qua việc xác định các hành động khắc phục và phòng ngừa. Hồ sơ cần được duy trì để đảm bảo tính liên tục của hệ thống đo lường và thu thập dữ liệu. Các kết luận về kết quả phân tích dữ liệu, đánh giá việc thực hiện, phân tích sự thỏa mãn của khách hàng/công dân và phân tích xu hướng cần được sử dụng để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

8.5 Cải tiến

8.5.1 Cải tiến liên tục

TCVN ISO 9001: 2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.5 Cải tiến

8.5.1 Cải tiến liên tục

Tổ chức phải cải tiến liên tục 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, hành động khắc phục, phòng ngừa và sự xem xét của lãnh đạo.

Điều này thường bao hàm việc cải tiến quá trình có hệ thống thông qua sự tham gia của tất cả các nhân viên để nhận biết nhu cầu thay đổi và thiết lập các dự án cải tiến trong phạm vi hoạt động của họ.

Trong trường hợp có những thay đổi về trách nhiệm và quyền hạn, quá trình cải tiến cần xem xét các sáng kiến và quyết định trước đó để đảm bảo tính liên tục, tính hiệu lực và hiệu quả của sản phẩm/dịch vụ được cung cấp.

Việc nhận biết các khu vực cải tiến tiềm năng có thể dựa trên các nguồn thông tin như:

- đánh giá nội bộ việc hiểu rõ về chính sách chất lượng của nhân viên chính quyền địa phương,
- kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng,
- kết quả thực hiện quá trình,
- đầu vào từ khách hàng/công dân và từ các bên quan tâm khác, như ngành công nghiệp, chính quyền và xã hội, và
- phân tích sự tương tác với chính quyền địa phương khác hoặc với các cấp chính quyền khác.

Quá trình cải tiến liên tục cần xem xét mọi khiếu nại nhận được từ khách hàng/công dân, kết quả các cuộc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và các tiêu chí chấp nhận kết quả. Cũng cần xem xét các nguồn lực sẵn có cần thiết để thực hiện các hoạt động cải tiến cần thiết (xem Điều 6).

8.5.2 Hành động khắc phục

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.5 Cải tiến

8.5.2 Hành động khắc phục

Tổ chức phải thực hiện hành động nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa việc tái diễn. Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự không phù hợp gặp phải.

Phải lập một thủ tục dạng văn bản để xác định các yêu cầu đối với:

- a) việc xem xét sự không phù hợp (kể cả các khiếu nại của khách hàng),
- b) việc xác định nguyên nhân của sự không phù hợp,
- c) việc đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để đảm bảo rằng sự không phù hợp không tái diễn,
- d) việc xác định và thực hiện các hành động cần thiết,
- e) việc lưu hồ sơ các kết quả của hành động được thực hiện (xem 4.2.4), và
- f) việc xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục đã thực hiện.

Chính quyền địa phương cần phải có một thủ tục dạng văn bản để kiểm soát hành động khắc phục (bao gồm cả các phân tích liên quan đến những nguyên nhân chính và việc theo dõi), để đảm bảo tính hiệu lực và tránh hoặc giảm thiểu việc tái diễn sự không phù hợp. Việc đánh giá cần được thiết kế để nhận biết nguyên nhân chính trước khi áp dụng các hành động khắc phục.

Ví dụ về sự không phù hợp gồm, nhưng không giới hạn ở:

- sản phẩm/dịch vụ không phù hợp,
- mục tiêu không được thực hiện,
- sự sai khác so với các chương trình và kế hoạch của chính quyền địa phương,
- kết quả không thể chấp nhận từ việc thiết kế và phát triển sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương,
- mức độ thực hiện yếu kém, sự không phù hợp được nhận biết từ theo dõi và đo lường các quá trình và các sản phẩm/dịch vụ của chính quyền địa phương,
- khiếu nại của khách hàng/công dân và/hoặc được các bên quan tâm khác nhận biết, và
- sự không phù hợp từ đánh giá nội bộ và bên ngoài.

TCVN ISO 18091:2015

Mức độ của hành động khắc phục cần tính đến các rủi ro tiềm ẩn liên quan đến sự tái diễn của sự không phù hợp. Các hành động khắc phục cần được lập thành văn bản, lưu hồ sơ và trao đổi thông tin một cách phù hợp để đảm bảo việc thực hiện một cách hiệu lực.

8.5.3 Hành động phòng ngừa

TCVN ISO 9001:2008, Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.5 Cải tiến

8.5.3 Hành động phòng ngừa

Tổ chức phải xác định hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng. Các hành động phòng ngừa được tiến hành phải tương ứng với tác động của các vấn đề tiềm ẩn.

Phải lập một thủ tục dạng văn bản để xác định các yêu cầu đối với

- a) việc xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và các nguyên nhân của chúng,
- b) việc đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để phòng ngừa việc xuất hiện sự không phù hợp,
- c) việc xác định và thực hiện các hành động cần thiết,
- d) hồ sơ các kết quả của hành động được thực hiện (xem 4.2.4), và
- e) việc xem xét hiệu lực của các hành động phòng ngừa đã thực hiện.

Chính quyền địa phương cần có thủ tục và quá trình dạng văn bản (xem 8.5.2) để ngăn ngừa việc xảy ra sự không phù hợp tiềm ẩn với các yêu cầu của khách hàng/công dân. Thủ tục và quá trình này thường là kết quả của việc nhận biết sự không phù hợp tiềm ẩn chưa xảy ra, cũng như việc phân tích nguyên nhân và rủi ro liên quan. Hành động phòng ngừa có thể dẫn đến việc cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của chính quyền địa phương.

Thông tin đầu vào thường gồm:

- phân tích dữ liệu (xem 8.4) và xu hướng của nó,
- các chỉ số thực hiện của nhân viên hành chính,
- mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng,
- phân tích các chi phí liên quan đến việc đạt được các mục tiêu chất lượng,
- khảo sát sự hài lòng của khách hàng/công dân và các bên quan tâm khác,
- sự tương tác (gồm cả đối sánh chuẩn) với chính quyền địa phương khác, và
- kết quả các cuộc đánh giá và xem xét của lãnh đạo.

Hành động này là kết quả quá trình hành động phòng ngừa cần được lập thành văn bản và những người thích hợp trong khu vực của tổ chức cần được thông báo.

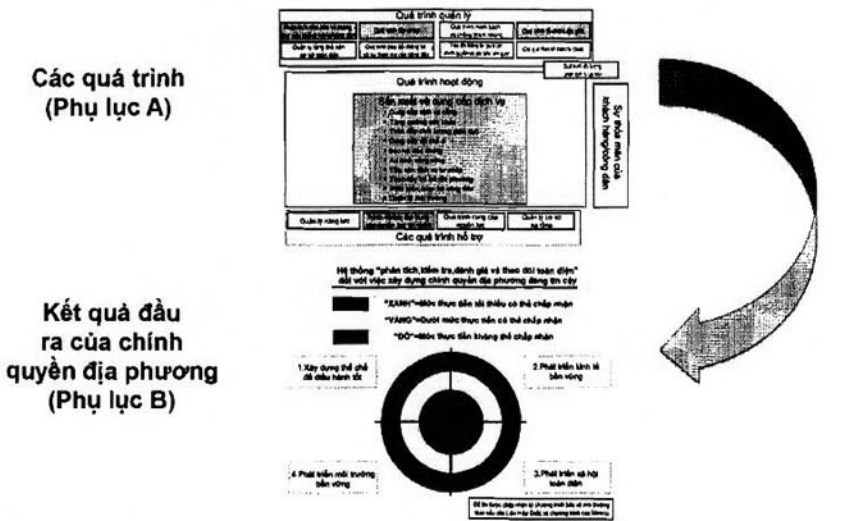
Các bài học kinh nghiệm từ quá trình hành động phòng ngừa cần được xem xét, các bộ phận chức năng và các cấp thích hợp trong toàn bộ chính quyền địa phương cần được thông báo.

Phụ lục A
(tham khảo)

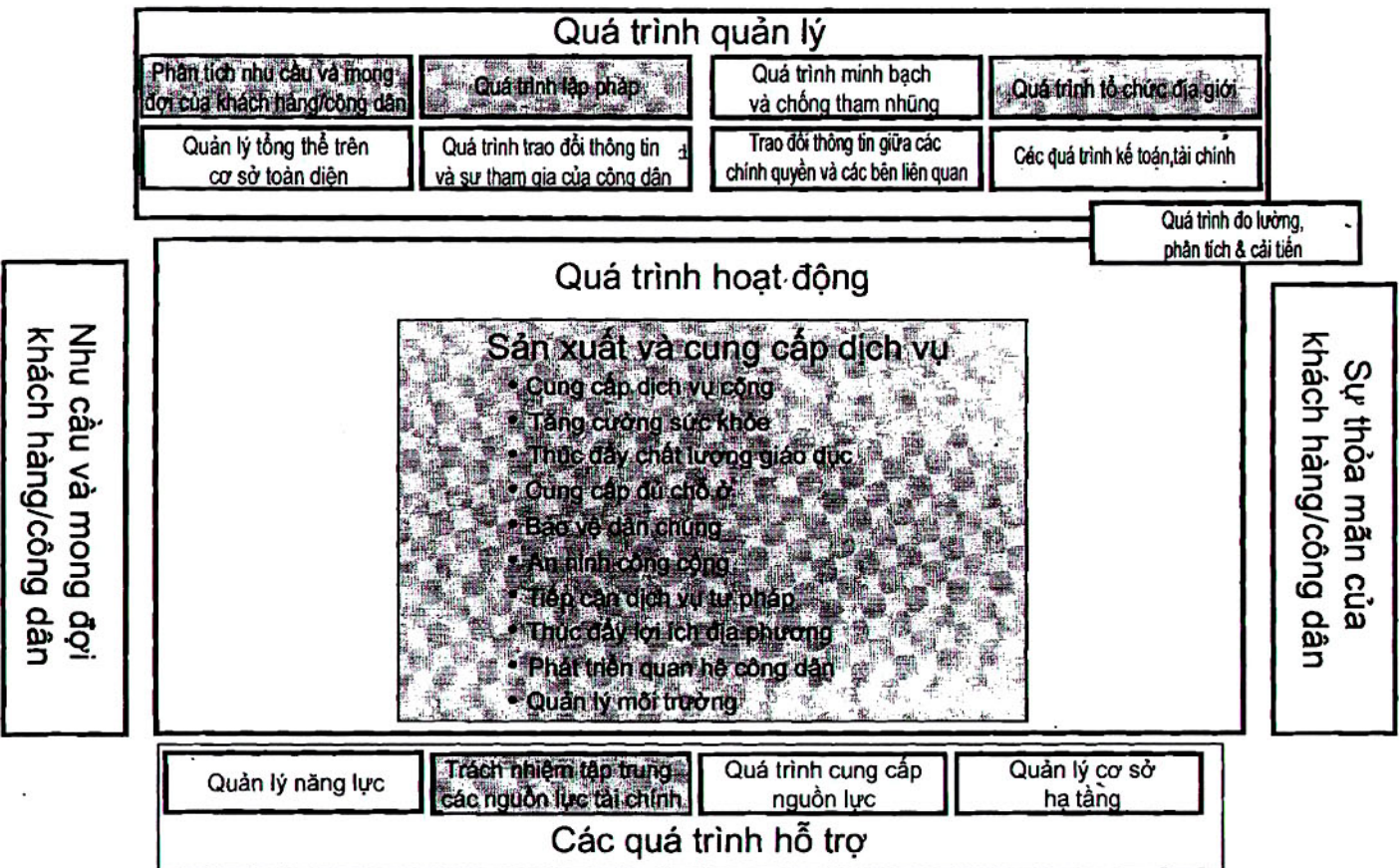
Quá trình quản lý chất lượng toàn diện của chính quyền địa phương

Chính quyền địa phương hướng tới việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng nhằm bảo đảm sự phù hợp với khuôn khổ pháp luật hiện hành cũng như các yêu cầu của khách hàng/công dân và các sản phẩm/dịch vụ và chiến lược của chính quyền, cần nhận biết và xác định các quá trình và mối tương quan giữa các quá trình của mình. Các hoạt động này cần được hỗ trợ bởi 39 chỉ số được thiết lập trong Bảng B.1 đến B.4.

Việc tham khảo và áp dụng những hướng dẫn này trong quá trình xác định các quá trình (xem 0.2) tạo thuận lợi cho việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 một cách toàn diện. Hình A.1 và Hình A.2 đưa ra biểu diễn bằng đồ thị mô hình hệ thống quản lý chất lượng dựa trên các quá trình cho chính quyền địa phương.



Hình A.1 – Quá trình cùng các đầu ra của chính quyền địa phương



Hình A.2 – Các quá trình điển hình để quản lý chất lượng toàn diện của chính quyền địa phương

Phụ lục B

(tham khảo)

**Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện
đối với việc xây dựng chính quyền địa phương tin cậy**

Hệ thống được mô tả trong phụ lục này bao gồm các phương pháp thực hiện việc đánh giá/phân tích của chính quyền địa phương để đánh giá điều kiện hoạt động của họ, các quá trình được sử dụng và kết quả đạt được và để tăng cường cấu trúc hành chính và thực hiện các hành động cải tiến sản phẩm/dịch vụ cho khách hàng/công dân của họ như là "chính quyền địa phương đáng tin cậy".

Phụ lục này cung cấp công cụ phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện việc quản lý của chính quyền địa phương. Công cụ này bao gồm phương pháp giải quyết bốn khía cạnh đo lường:

- 8.2.1: theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng/công dân, vì nó cung cấp các chỉ số cho các vấn đề ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng/công dân, có thể được sử dụng trong các cuộc khảo sát lấy ý kiến;
- 8.2.2: đánh giá, vì nó cung cấp hệ thống kiểm tra, có thể được sử dụng cho đánh giá nội bộ hoặc do bên thứ ba đánh giá;
- 8.2.3: theo dõi và đo lường các quá trình của chính quyền địa phương, vì nó cung cấp chỉ số chính đánh giá việc thực hiện (KPIs) đối với các quá trình của chính quyền địa phương;
- 8.2.4: theo dõi và đo lường sản phẩm/dịch vụ được cung cấp bởi chính quyền địa phương.

Công cụ kiểm tra đưa ra các ví dụ về sản phẩm/dịch vụ điển hình chính quyền địa phương cung cấp, cũng như tiêu chí để đo lường. Nó cũng gồm các yếu tố cần thiết có thể được sử dụng bởi khách hàng/công dân để theo dõi các hành động của chính quyền một cách có trật tự, có thể kiểm chứng và có hệ thống.

Những hướng dẫn này khuyến nghị sử dụng phụ lục này như bước đầu áp dụng TCVN ISO 9001:2008 có hiệu lực tại chính quyền địa phương. Điều này hàm ý việc bắt đầu với việc tự đánh giá ban đầu với mục đích khuyến khích sự tham gia sâu hơn và đầy đủ hơn của lãnh đạo cao nhất (xem Điều 5).

Mục đích của hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện vì một chính quyền địa phương tin cậy là cung cấp hỗ trợ cho lãnh đạo cao nhất của chính quyền địa phương trong việc xác định các yếu tố cần thiết cho các hoạt động tối thiểu của chính quyền địa phương và để nhận biết các khu vực cải tiến phù hợp với trách nhiệm của họ với khách hàng/công dân một cách hiệu quả và minh bạch.

Hệ thống chứa đựng cơ sở tự đánh giá dựa trên 39 chỉ số quản lý tối thiểu, được phân bổ thành bốn loại chính (xem Bảng B.1 đến Bảng B.4). Các loại này xác định sản phẩm/dịch vụ mà chính quyền địa phương điển hình cần có để "đáng tin cậy" về toàn bộ sản phẩm/dịch vụ của mình đối với khách hàng/công dân.

Bốn vấn đề đó là:

- a) xây dựng thể chế điều hành tốt (xem Bảng B.1);
- b) phát triển kinh tế bền vững (xem bảng B.2);

- c) phát triển xã hội toàn diện (xem Bảng B.3);
- d) phát triển môi trường bền vững (xem Bảng B.4).

Mục đích của việc tự đánh giá là cấp cao nhất của chính quyền địa phương nhận biết một cách có trách nhiệm và tự nguyện mức độ thực hiện mỗi chỉ tiêu liên quan.

Ba mức độ được chỉ ra:

- "Đỏ": các ô trong bảng thuộc mức này chỉ ra thực tiễn quan trọng có thể thiếu hoặc không thực hiện một cách đầy đủ bởi chính quyền địa phương, để được coi là đáng tin cậy;
- "Vàng": mức này chỉ ra rằng chính quyền địa phương đã có các nỗ lực để thực hiện các yếu tố cần thiết và có thể cung cấp các sản phẩm/dịch vụ theo yêu cầu;
- "Xanh": mức này chỉ ra rằng các điều kiện chấp nhận tối thiểu đã đạt được, theo đó hoạt động và các chính quyền địa phương nên thực hiện để được coi là đáng tin cậy.

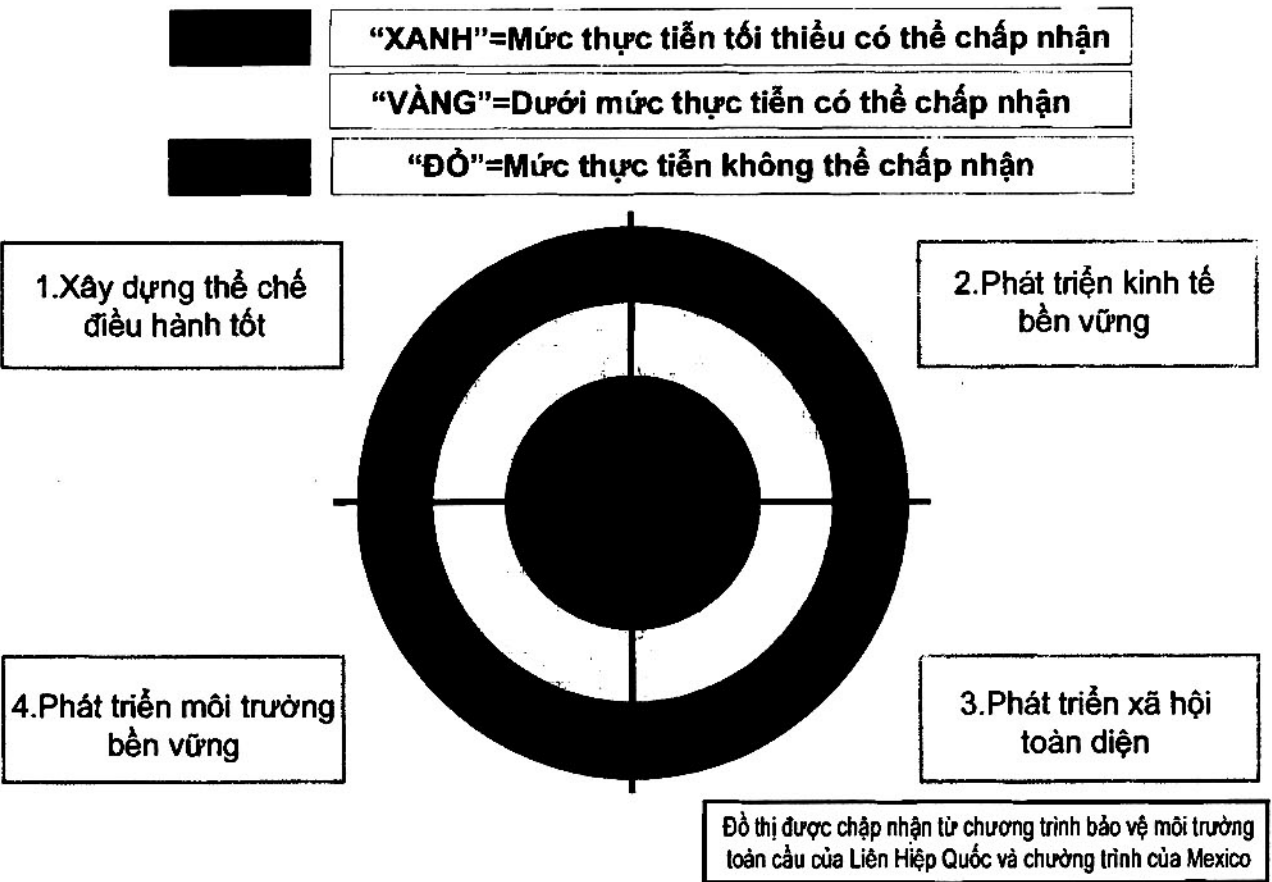
Quá trình này nên bắt đầu bằng cuộc họp mà tất cả thành viên lãnh đạo cao nhất tham dự, là bước đầu tiên, họ có thể thực hiện tự đánh giá riêng lẻ mà có thể ngay lập tức được chuyển thành đánh giá chung về việc thực hiện tổng thể của chính quyền địa phương theo các khía cạnh được nhìn nhận bởi người tham gia tại thời điểm đó. Kết quả của quá trình này là những người tham gia nhận ra cách thức các kết quả tự đánh giá riêng lẻ có thể mang lại một kết quả đánh giá được tất cả mọi người chia sẻ. Kết quả đầu ra cần hướng đến việc xác minh chi tiết hơn bởi đại diện lãnh đạo cao nhất dựa trên thông tin đầy đủ, triển khai tất cả 39 chỉ số cho các khu vực hành chính liên quan của cơ quan quản lý nhà nước.

Việc kiểm tra xác nhận này được thực hiện trên sự kiện và số liệu cần được làm trước bởi một tài liệu thể hiện tất cả 39 chỉ số của phụ lục này bằng nhiều chỉ số phụ về nhu cầu và các đặc trưng của địa phương, khu vực, quốc gia và các đặc trưng. Thông tin là kết quả của quá trình kiểm tra, xác nhận này có thể được đi kèm với đề xuất các hành động cải tiến mà theo phương pháp này sẽ giúp chính quyền địa phương chuyển từ mức đỏ qua mức vàng, sang mức xanh. Đối với các mục đích nội bộ, đại diện của lãnh đạo cao nhất cần nhận biết các quá trình ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp tới các kết quả đạt được. Với mục đích này, khuyến nghị tham khảo Phụ lục A và bước đầu sử dụng các nội dung văn bản hoàn chỉnh trong hướng dẫn này.

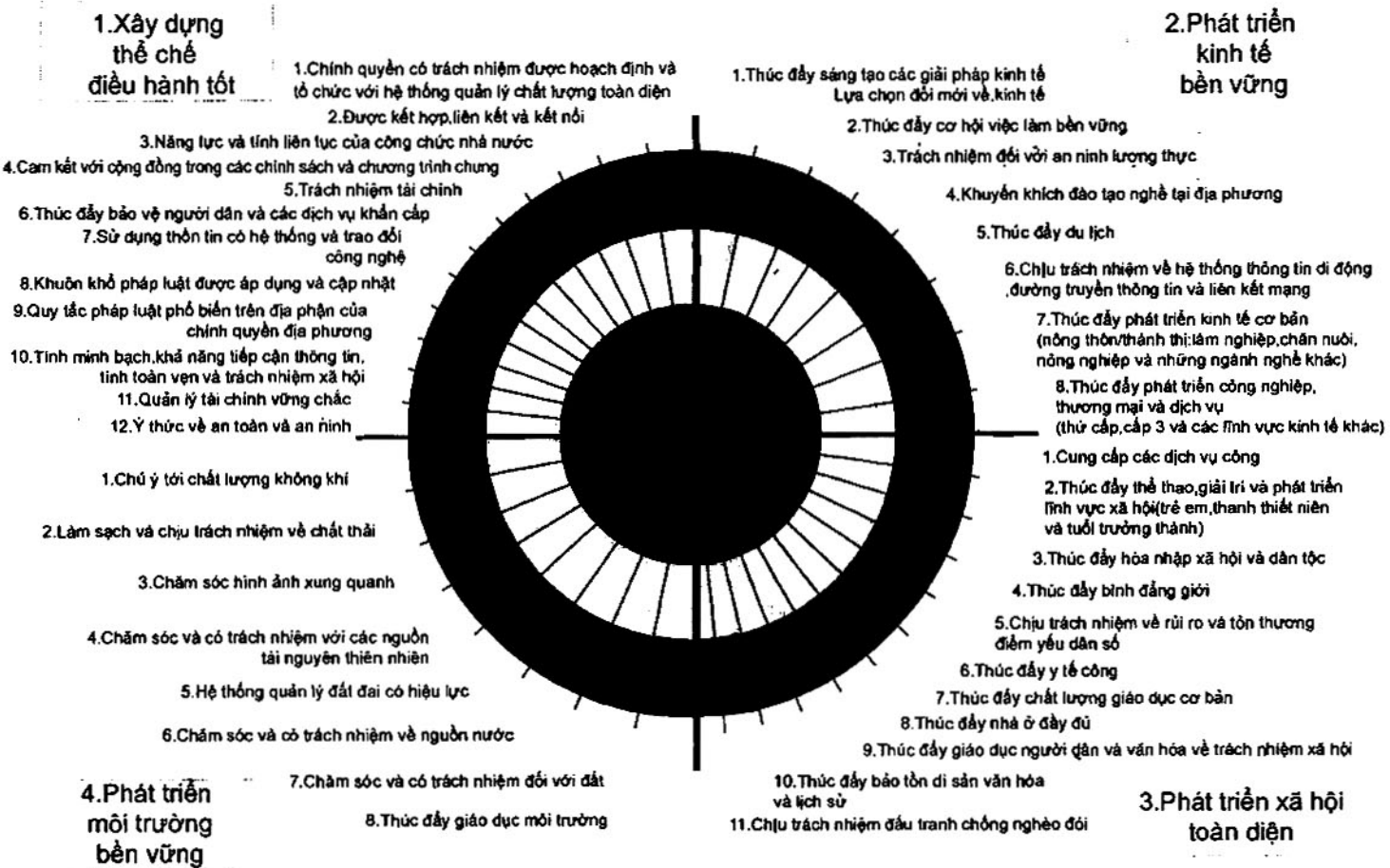
Sau khi thu thập tất cả các dữ liệu có liên quan, kết quả thu được cần đưa lại trong cuộc họp lãnh đạo cao nhất. Thông tin thu được sẽ trở thành đầu vào cơ bản cho việc ra quyết định trong hệ thống quản lý chất lượng của chính quyền địa phương. Các cuộc họp tiếp theo của lãnh đạo cao nhất cần được lập trình để theo dõi các hoạt động cải tiến và kiểm tra xác nhận với thông tin đầy đủ chính xác. Điều này có thể làm cho khu vực kỹ thuật và vận hành của chính quyền địa phương có thể trao đổi thông tin một cách hiệu lực và dễ hiểu với người làm chính sách và lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm với chính quyền.

Khi bước này được kết thúc, lãnh đạo cao nhất cần xác định kế hoạch hành động để củng cố điểm yếu trong các hoạt động của chính quyền địa phương và để bắt đầu chương trình nhằm giải quyết trách nhiệm và nghĩa vụ, cũng như bổn phận và năng lực của mình với khách hàng/công dân.

Công cụ này được trình bày hình ở B.1 và B.2, bao gồm việc xác định các mức của 39 chỉ số.



Hình B.1 – Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy



Hình B.2 – Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy - Chính quyền địa phương ở mức độ chấp nhận được (sử dụng 39 chỉ số)

Bảng 1 – Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy – Các chỉ số về xây dựng thể chế để điều hành tốt

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
1. Chính quyền có trách nhiệm được hoạch định và tổ chức với hệ thống quản lý chất lượng toàn diện	Hoạt động của chính quyền địa phương không được thực hiện một cách có trách nhiệm và không có các thủ tục hoạch định, lập chương trình, kiểm soát và đánh giá.	Một số hoạt động của chính quyền địa phương không được thực hiện một cách có trách nhiệm cũng không được điều chỉnh một cách có hệ thống thông qua các thủ tục hoạch định, lập chương trình và đánh giá.	Hoạt động của chính quyền địa phương được thực hiện một cách có trách nhiệm và được điều chỉnh một cách hệ thống thông qua các thủ tục hoạch định, lập chương trình, kiểm soát và đánh giá rõ ràng. Có hệ thống quản lý chất lượng toàn diện.
2. Được kết hợp, liên kết và kết nối.	Không triển khai các hoạt động để xử lý các vấn đề quan tâm chung và liên kết với các cấp chính quyền khác chính quyền địa phương khác, hoặc với các thực thể công, xã hội hoặc tư nhân.	Có một số hoạt động hợp tác và liên kết riêng biệt để xử lý các vấn đề về lợi ích cộng đồng và liên kết với các cấp chính quyền khác, các chính quyền địa phương khác và với các thực thể công, thực thể xã hội hoặc thực thể tư nhân.	Có chiến lược hợp tác đúng đắn và nhất quán, chính sách và hoạt động liên kết với các cấp chính quyền khác, các chính quyền địa phương khác và với các thực thể công, thực thể xã hội hoặc thực thể tư nhân để xử lý các vấn đề về lợi ích chung đạt được sự ảnh hưởng trong một khu vực.
3. Năng lực và tính liên tục của công chức nhà nước	Chính quyền địa phương không có thủ tục cho việc đào tạo chuyên môn nghề nghiệp cho công chức của mình hoặc không có tiêu chí cụ thể để tuyển dụng.	Chính quyền địa phương có một số thủ tục đào tạo chuyên môn nghề nghiệp cho công chức của mình. Nhân sự được thuê cần phù hợp với yêu cầu công việc.	Chính quyền địa phương có nhân sự có năng lực và chính sách khuyến khích phát triển liên tục và đào tạo chuyên môn nghề nghiệp cho công chức. Có quy định về yêu cầu công việc và bằng chứng hoàn thành yêu

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
			cầu này với toàn bộ nhân viên.
4. Cam kết với cộng đồng trong các chính sách và chương trình chung	Chính quyền địa phương không có thủ tục khuyến khích công dân tham gia vào quản lý các chính sách và chương trình công.	Chính quyền địa phương có thủ tục nhất định khuyến khích công dân tham gia vào một số chính sách và chương trình công.	Chính quyền địa phương có thủ tục rõ ràng để khuyến khích công dân tham gia và cam kết của họ trong việc thiết kế, thực hiện, theo dõi và đánh giá chính sách và chương trình công quan trọng của mình.
5. Trách nhiệm tài chính	Chính quyền địa phương không có hoạt động quản lý trách nhiệm tài chính. Gần như là hoàn toàn phụ thuộc vào tiền chuyển từ các cấp chính quyền khác để chi trả cho hoạt động của mình.	Chính quyền địa phương có hoạt động thu thuế và hệ thống doanh thu chung. Có hệ thống thuế phù hợp cùng hệ thống đăng ký đất nhưng nó không đúng giá trị đơn vị thực.	Chính quyền địa phương có mức chấp nhận tối thiểu tự chi trả hoạt động của mình với việc thu thuế hiệu quả và hệ thống doanh thu chung. Có hệ thống thuế đầy đủ phù hợp và hệ thống đăng ký đất cập nhật với giá trị đơn vị thực.
6. Thúc đẩy bảo vệ người dân và các dịch vụ khẩn cấp	Chính quyền địa phương không đưa việc bảo vệ người dân vào chương trình của mình.	Chính quyền địa phương đưa hạng mục này vào chương trình của mình và thực hiện một số hoạt động và dịch vụ trong lĩnh vực này.	Chính quyền địa phương có biểu đồ rủi ro, thủ tục để bảo vệ người dân và cung cấp dịch vụ khẩn cấp, định kỳ thực hiện kiểm tra và các hoạt động phòng ngừa.
7. Sử dụng có hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông (ICT)	Chính quyền địa phương không sử dụng hoặc chỉ sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông cơ bản cho quá trình nội bộ và cung cấp	Chính quyền địa phương thực hiện một số hành động theo định hướng sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông cập nhật cho các	Chính quyền địa phương sử dụng một cách hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông cập nhật đầy đủ cho các quá trình nội

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
	dịch vụ	quá trình nội bộ và cung cấp dịch vụ. Họ có một số chính sách nội bộ về ICT.	bộ, trao đổi thông tin hai chiều với người dân và trong việc cung cấp dịch vụ của mình. Có chiến lược và chính sách được thực hiện theo kế hoạch để cải tiến công nghệ thông tin và truyền thông và có đủ kết quả quan trọng bằng văn bản.
8. Khuôn khổ pháp lý được áp dụng và cập nhật	Chính quyền địa phương không có hệ thống pháp lý được thực hiện và cập nhật và hệ thống pháp lý hiện có không phù hợp với các khuôn khổ pháp lý khu vực và quốc gia.	Chính quyền địa phương có hệ thống pháp lý được thực hiện và cập nhật trong một số quá trình chủ chốt và hành động chung, phù hợp một phần với khuôn khổ pháp lý khu vực và quốc gia.	Chính quyền địa phương có hệ thống pháp lý được thực hiện và cập nhật pháp lý trong tất cả các quá trình chủ chốt hành động chung, phù hợp hoàn toàn với khuôn khổ pháp lý khu vực và quốc gia.
9. Nguyên tắc pháp luật phổ biến trên địa phận của chính quyền địa phương	Chính quyền địa phương thiếu mọi thể chế và thủ tục giúp tuân thủ và thực thi quy tắc pháp luật để nó phổ biến trên địa phận của mình.	Chính quyền địa phương có thể chế và thủ tục giúp tuân thủ và thực thi quy tắc pháp luật trong các khu vực nhất định nhưng nó không phổ biến trên toàn địa phận một cách kịp thời, có thể tiếp cận và hiệu quả.	Chính quyền địa phương có thể chế và thủ tục giúp tuân thủ và thực thi pháp luật và vì vậy nó phổ biến trên toàn khu vực một cách hiệu quả, dễ tiếp cận và thích hợp. Có đủ bằng chứng và thông tin tin cậy để hỗ trợ quy tắc pháp luật phổ biến trên toàn địa phận.
10. Tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin, tính toàn vẹn và trách nhiệm xã hội	Chính quyền địa phương không đảm bảo tính minh bạch, tính toàn vẹn và trách nhiệm	Chính quyền địa phương thực hiện một số hành động để đảm bảo tính minh bạch, tính	Chính quyền địa phương có chính sách đảm bảo tính minh bạch, tính toàn vẹn và

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
	xã hội cũng không cho phép và khuyến khích việc giám sát của công chúng một cách hiệu lực. Khách hàng/công dân không có khả năng tiếp cận tài liệu, báo cáo hoặc các chi tiết liên quan đến chương trình ngân sách và chi tiêu.	toàn vẹn và trách nhiệm xã hội cho phép giám sát và khuyến khích việc giám sát của công chúng một cách hiệu lực. Khách hàng/công dân có khả năng tiếp cận hạn chế tài liệu, báo cáo và các chi tiết liên quan đến chương trình ngân sách và chi tiêu.	trách nhiệm xã hội đầy đủ để cho phép và khuyến khích việc giám sát của công chúng một cách hiệu lực. Khách hàng/công dân thực sự có quyền tiếp cận tài liệu, báo cáo và các chi tiết liên quan đến chương trình ngân sách và chi tiêu.
11. Quản lý tài chính vững chắc	Chính quyền địa phương không có sự cân bằng tài chính bền vững xét về doanh thu, chi tiêu công và nợ công. Chính quyền địa phương không kiểm soát thực sự nợ công của mình.	Chính quyền địa phương không có sự cân bằng tài chính tối thiểu chấp nhận được xét về doanh thu, chi tiêu công và nợ công. Thông tin tài chính của chính quyền không đầy đủ hay không cập nhật hoặc không phù hợp với các quy định tài chính quốc gia. Nó chỉ kiểm soát một phần quản lý nợ công.	Chính quyền địa phương có sự cân bằng tài chính tối thiểu chấp nhận được xét về các khoản thu, chi tiêu công và nợ công. Thông tin tài chính đầy đủ, cập nhật và phù hợp với các quy định tài chính khu vực và quốc gia. Quản lý nợ công được kiểm soát và hiệu lực.
12. Ý thức về an toàn và an ninh	Chính quyền địa phương không tiếp cận các nguồn lực, thiết bị, quy trình, hoặc thông tin cần thiết để đảm bảo an toàn. Không có sự điều phối về mặt thể chế để ngăn chặn bạo lực và tội phạm giữa người dân và các cấp chính quyền khác. Có tỷ lệ tội	Chính quyền địa phương tiếp cận hạn chế các nguồn lực, thiết bị, thủ tục và thông tin cần thiết. Không có sự điều phối hiệu quả về mặt thể chế để ngăn chặn bạo lực và tội phạm giữa người dân và các cấp chính quyền khác. Người dân cảm	Có một tỷ lệ thấp bạo lực và tội phạm trên địa phận của chính quyền địa phương và người dân nhận thức được điều này. Chính quyền địa phương tiếp cận các nguồn lực, thiết bị, thủ tục và các thông tin cần thiết và duy trì sự phối hợp về mặt thể

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
	phạm bạo lực cao và chính quyền địa phương không hành động nghiêm túc để ngăn chặn tội phạm.	nhận sự thiếu an toàn ở nhiều nơi.	chế hiệu quả với người dân và các cấp chính quyền khác để ngăn chặn bạo lực và tội phạm.

Bảng B.2 – Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy – Các chỉ số về phát triển kinh tế bền vững

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
1. Thúc đẩy lựa chọn đổi mới về kinh tế	Chính quyền địa phương chỉ tập trung vào hoạt động kinh tế hiện tại. Không có chương trình nghiên cứu các giải pháp kinh tế đổi mới.	Một số sự lựa chọn đổi mới kinh tế tiềm năng được nhận biết, nhưng không được phát triển hoặc thực hiện.	Có các chương trình đem lại kết quả đáng kể liên quan đến việc thúc đẩy và thực hiện các lựa chọn đổi mới kinh tế.
2. Thúc đẩy cơ hội việc làm bền vững	Không thấy rõ tiềm năng công việc có năng suất của chính quyền địa phương. Chính quyền địa phương không xây dựng các chương trình nhằm thúc đẩy và mở rộng cơ hội việc làm bền vững.	Có một số hoạt động để thúc đẩy cơ hội việc làm bền vững, nhưng nó không được thực hiện một cách nhất quán.	Có chiến lược đúng đắn để tăng cường phát triển kinh tế địa phương và tạo việc làm. Chiến lược này bao gồm các chính sách hoàn chỉnh để tạo công việc mới, cơ hội việc làm bền vững và dự án xây dựng năng lực. Các chính sách này được chuyển thành các chương trình cụ thể và các kết quả bằng văn bản về các cơ hội việc làm bền vững.
3. Trách nhiệm đối với an ninh lương thực	Chính quyền địa phương không giám sát hoặc có các hồ sơ liên quan đến vấn đề an	Chính quyền địa phương không thực hiện giám sát thường xuyên và hiệu quả các	Chính quyền địa phương có sự giám sát thực sự và hồ sơ đầy đủ liên quan đến các

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
	ninh lương thực. Cung ứng và tiếp cận có giới hạn tất cả cộng đồng của chính quyền địa phương để thực phẩm an toàn và bổ dưỡng đáp ứng nhu cầu chế độ ăn uống cơ bản và những ưu tiên về thực phẩm cho một cuộc sống năng động và khỏe mạnh cho tất cả mọi người.	vấn đề an ninh lương thực. Phần lớn cộng đồng địa phương đối mặt với sự hạn chế và khó khăn để tiếp cận với nguồn cung cấp thực phẩm đủ dinh dưỡng để đáp ứng nhu cầu chế độ ăn uống cơ bản.	vấn đề an ninh lương thực. Có đủ nguồn cung cấp và tiếp cận vật chất ở tất cả cộng đồng của chính quyền địa phương để thực phẩm an toàn và bổ dưỡng đáp ứng nhu cầu chế độ ăn uống cơ bản và những ưu tiên về thực phẩm cho một cuộc sống năng động và khỏe mạnh cho tất cả mọi người ở mọi thời điểm trong toàn bộ cộng đồng của chính quyền địa phương. Có thông tin nhất quán và bằng chứng liên quan đến an ninh lương thực.
4. Khuyến khích đào tạo nghề tại địa phương	Không có chương trình đào tạo hoặc lao động có tay nghề đáp ứng yêu cầu. Chính quyền địa phương không có bất kỳ thông tin và các hoạt động thúc đẩy các chương trình này.	Có các chương trình xây dựng năng lực, nhưng không đủ đáp ứng yêu cầu. Chính quyền địa phương có thông tin về đối tượng và thúc đẩy một số hoạt động để giải quyết vấn đề, nhưng không đủ hoàn chỉnh	Có những chương trình đào tạo liên tục cho lao động địa phương đáp ứng nhu cầu. Có các kết quả quan trọng bằng văn bản về các chương trình tại chính quyền địa phương. Có đầy đủ thông tin theo dõi và giám sát về các chương trình này.
5. Thúc đẩy du lịch	Không có kế hoạch phát triển du lịch. Du lịch không nằm trong chương trình của chính quyền địa phương.	Có kế hoạch phát triển du lịch nhưng những kế hoạch này không dựa vào cơ sở hạ tầng đầy đủ hoặc thông tin tin cậy.	Chính quyền địa phương có đánh giá toàn diện dựa trên những thông tin tin cậy, với các chương trình chuyên ngành chính

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
			xác và cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện chương trình đó. Có kết quả quan trọng bằng văn bản đề cập đến mục đích cụ thể và do đó cho phép chính quyền địa phương tận dụng lợi thế và tiềm năng du lịch
6. Chịu trách nhiệm về hệ thống thông tin di động, đường truyền thông và liên kết mạng	Không có đủ cấu trúc liên kết mạng đô thị, giữa các đô thị và bên ngoài và khu vực chính quyền địa phương không có đường kết nối với những khu vực của chính quyền địa phương khác.	Có đủ cấu trúc liên kết mạng cơ bản đô thị, giữa các đô thị và bên ngoài. Tuy nhiên, nó không đủ phù hợp, dễ tiếp cận và cân bằng cho mọi người dân. Khu vực của chính quyền địa phương có đường kết nối với những khu vực thuộc chính quyền địa phương khác, nhưng không thể tiếp cận hoặc không an toàn.	Có đủ cấu trúc liên kết mạng cơ bản đô thị, giữa các đô thị và bên ngoài cho sự luân chuyển phù hợp và cân bằng cho mọi người dân. Khu vực của chính quyền địa phương có đường kết nối đầy đủ có thể tiếp cận và kết nối an toàn với những khu vực thuộc chính quyền địa phương khác.
7. Thúc đẩy phát triển kinh tế cơ bản (nông thôn/thành thị: lâm nghiệp, chăn nuôi, nông nghiệp và những ngành nghề khác)	Chính quyền địa phương không có đánh giá về hiệp hội các nhà sản xuất hoặc tiềm năng của ngành, hoặc cả hai.	Chính quyền địa phương có đánh giá một phần về các nhà sản xuất, sản phẩm và tiềm năng của địa phương, nhưng không có chiến lược phát triển lĩnh vực kinh tế chủ chốt đúng cách.	Chính quyền địa phương có đánh giá về các nhà sản xuất, các sản phẩm và tiềm năng của địa phương và có các chương trình cùng kết quả quan trọng bằng văn bản và các cơ quan chịu trách nhiệm về chính sách phát triển cho khu vực kinh tế chủ chốt.
8. Khuyến khích phát	Chính quyền địa	Chính quyền địa	Chính quyền địa

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
triển công nghiệp, thương mại và dịch vụ (thứ cấp, cấp 3 và các lĩnh vực kinh tế khác).	phương không có phần tích về hiệp hội các nhà sản xuất hoặc tiềm năng của ngành.	phương đánh giá một phần về nhà sản xuất, sản phẩm và tiềm năng của địa phương, nhưng không có chiến lược phát triển đúng đắn ngành công nghiệp, thương mại và dịch vụ.	phương đánh giá về các nhà sản xuất, các sản phẩm và tiềm năng của địa phương và có các chương trình cùng kết quả quan trọng bằng văn bản và các cơ quan chịu trách nhiệm về các chính sách phát triển liên quan đến công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

Bảng B.3 – Hệ thống phân tích; kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy – Các chỉ số về phát triển xã hội toàn diện

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
1. Cung cấp các dịch vụ công.	Hầu hết hộ dân (nhà ở) và cộng đồng chính quyền địa phương không có dịch vụ công cơ bản.	Hầu hết các nhà ở và các khu chính quyền địa phương có các dịch vụ công cơ bản, nhưng không đầy đủ.	Hầu như tất cả cộng đồng dân cư và nhà ở được cung cấp dịch vụ cơ bản với chất lượng tốt, cố định, liên tục
2. Thúc đẩy thể thao, giải trí và phát triển lĩnh vực xã hội (trẻ em, thanh thiếu niên và tuổi trưởng thành)	Không có cơ sở vật chất hoặc chương trình để đẩy mạnh giải trí, thể thao và phát triển lĩnh vực xã hội (trẻ em, thanh thiếu niên và tuổi trưởng thành).	Có cơ sở hạ tầng cho giải trí và thể thao, nhưng không ở tình trạng tốt. Có một số chương trình phát triển lĩnh vực xã hội (trẻ em, thanh thiếu niên và tuổi trưởng thành), nhưng không có kết quả được ghi nhận.	Cơ sở hạ tầng cho thể thao và giải trí được duy trì. Chính quyền có các chương trình để thúc đẩy thể thao, giải trí và phát triển lĩnh vực xã hội (trẻ em, thanh thiếu niên và tuổi trưởng thành) với kết quả quan trọng được ghi nhận.
3. Thúc đẩy hòa nhập xã hội và dân tộc	Không có hành động để kết hợp các nhóm bên ngoài truyền thống trong quá trình ra quyết	Chính quyền địa phương thường xuyên tổ chức tham vấn, các diễn đàn và các hoạt	Có một không gian tổ chức thường xuyên trong đó công dân từ tất cả các nhóm dân tộc và

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
	định công.	động ra mắt gồm cả các nhóm này.	xã hội có thể tham gia để biết và thảo luận các vấn đề của chính quyền. Chính quyền địa phương có các chương trình với kết quả quan trọng được ghi nhận.
4. Thúc đẩy bình đẳng giới	Có sự phân biệt đối xử về giới tính trong các hoạt động của chính quyền địa phương (kinh tế, chính trị và xã hội). Chính quyền địa phương không có chính sách để chống lại phân biệt đối xử về giới.	Chính quyền địa phương có sự quan tâm trong cuộc chiến chống phân biệt đối xử giới tính nhưng thực hiện các bước riêng biệt để thúc đẩy bình đẳng giới.	Chính quyền địa phương có các chương trình thúc đẩy bình đẳng giới mang lại kết quả quan trọng bằng văn bản. Có cơ quan chính quyền chịu trách nhiệm thực hiện các chương trình và hoạt động liên quan đến chính sách công này.
5. Chịu trách nhiệm đối với rủi ro và điểm yếu về dân số	Chính quyền địa phương không có bất kỳ chương trình hoặc dịch vụ nào hướng vào rủi ro và điểm yếu về dân số.	Có các hoạt động độc lập để ứng phó với rủi ro và điểm yếu về dân số.	Chính quyền địa phương có các tổ chức và chương trình tạo ra kết quả quan trọng bằng văn bản để cung cấp các dịch vụ xã hội cho những rủi ro và điểm yếu về dân số
6 Thúc đẩy y tế công	50% cộng đồng với hơn 500 người dân không tham gia vào các chương trình y tế. Chính quyền địa phương không có chương trình riêng trong lĩnh vực này và nó không nằm trong chương trình quốc gia hoặc khu vực.	Ít nhất 50% cộng đồng thành thị với hơn 500 người dân có ủy ban chăm sóc y tế địa phương đang hoạt động.	Hơn 80% cộng đồng với hơn 500 người dân có ủy ban chăm sóc y tế địa phương đang hoạt động. Có một loạt các chương trình xúc tiến y tế ở địa phương với kết quả quan trọng được ghi nhận.

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
7. Thúc đẩy giáo dục cơ bản có chất lượng	Không có đủ trường học và chất lượng giáo dục yếu kém.	Có đủ trường học, nhưng chính quyền địa phương không thúc đẩy cải tiến chất lượng giáo dục.	Có đủ trường học cho giáo dục cơ bản và chính quyền địa phương khuyến khích cải tiến chất lượng giáo dục.
8. Thúc đẩy nhà ở đầy đủ	Chính quyền địa phương không theo dõi điều kiện nhà ở trong cộng đồng, trong nhiều trường hợp không có đủ. Không có chương trình để đối phó với việc lấn chiếm hoặc để cải thiện quyền sử dụng đất.	Dưới 50% người dân có nhà ở khang trang, và có chương trình của địa phương mang lại kết quả quan trọng, xử lý được vấn đề này. Có sự quan tâm trong việc thúc đẩy hợp pháp hóa khu dân cư lấn chiếm và an ninh, nhưng không có các chương trình với kết quả hiệu lực.	Hầu hết cư dân có nhà ở khang trang và có những chương trình xử lý vấn đề nhà ở, mang lại kết quả quan trọng. Có chương trình phù hợp với kết quả quan trọng để hợp pháp hóa và tích hợp khu dân cư lấn chiếm với an ninh đất đai.
9. Thúc đẩy giáo dục công dân và văn hóa về trách nhiệm xã hội	Không có hoạt động xúc tiến giáo dục công dân và văn hóa về trách nhiệm xã hội.	Có một số hoạt động nhằm nâng cao nhận thức của người dân và thúc đẩy giáo dục công dân, nhưng không có văn hóa về trách nhiệm xã hội.	Có hoạt động thường xuyên để thúc đẩy giáo dục công dân, sự tham gia của người dân và văn hóa về trách nhiệm xã hội. Có một loạt các chương trình với kết quả quan trọng và có tổ chức chịu trách nhiệm thúc đẩy chương trình này.
10. Thúc đẩy bảo tồn di sản văn hóa và lịch sử	Không có cơ sở hạ tầng và các hoạt động để phát huy bản sắc địa phương và di sản lịch sử của cộng đồng.	Có cơ sở hạ tầng văn hóa nhưng trong tình trạng nghèo nàn. Không có chương trình khuyến khích và bảo tồn một cách hệ thống.	Cơ sở hạ tầng văn hóa được duy trì. Chính quyền có chương trình để quảng bá di sản lịch sử và văn hóa với kết quả quan trọng được ghi nhận.

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
11. Chịu trách nhiệm đấu tranh chống nghèo đói	Chính quyền địa phương không có chương trình chống đói nghèo, cũng không liên kết với các tổ chức công hay tư tham gia vào nỗ lực này.	Có một số hoạt động độc lập để chống lại nghèo đói, nhưng họ không được liên kết với các tổ chức công và tư khác. Chính quyền địa phương không có bất kỳ chương trình chống đói nghèo cụ thể với kết quả được ghi nhận.	Chính quyền địa phương có nhiều chương trình với kết quả được ghi nhận. Chính quyền địa phương có sự liên kết và có các dự án với các cấp chính quyền và các tổ chức công, tư khác.

Bảng B.4 – Hệ thống phân tích, kiểm tra, đánh giá và theo dõi toàn diện để xây dựng chính quyền địa phương tin cậy – Các chỉ số phát triển môi trường bền vững

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
1. Giữ gìn chất lượng không khí	Không có cơ quan quản lý nhà nước thực hiện kiểm soát toàn bộ các hoạt động gây ô nhiễm không khí, chẳng hạn như đốt đồng cỏ và vật liệu phế thải.	Có những thủ tục tuyên bố chính thức để ngăn chặn việc đốt đồng cỏ và vật liệu phế thải và có kiểm tra định kỳ phát thải ô nhiễm.	Có các quy định và chương trình cho việc kiểm tra phát thải gây ô nhiễm di động và cố định. Kết quả của nó được đánh giá là đáng tin cậy và được công khai.
2. Làm sạch và chịu trách nhiệm về chất thải	Có một số khu vực xử lý chất thải thường xuyên không được kiểm soát, mở cho các yếu tố môi trường. Không có hoặc không đủ dịch vụ thu gom chất thải.	Chỉ có một bãi rác mở, nơi xử lý chất thải được tập trung và kiểm soát. Nó được bao quanh bởi một vành đai hàng rào. Vật liệu thải đưa vào được giám sát và có người bảo vệ. Có một số tuyến đường dịch vụ thu gom chất thải.	Có bãi rác vệ sinh thực hiện các tiêu chuẩn và quy định chính thức cần thiết. Nó được che chắn và có sự bảo vệ không khí, đất và nước mặt. Có hệ thống thu gom chất thải bao gồm hầu hết địa phận của chính quyền địa phương. Có kinh nghiệm thí điểm tốt về phân loại và tái chế rác thải.

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
3. Giữ gìn hình ảnh xung quanh	Không có hoạt động để giữ gìn hình ảnh xung quanh khu vực của chính quyền địa phương.	Có các hoạt động định kỳ diễn ra 6 tháng một lần hoặc hàng năm để nâng cao hình ảnh xung quanh của chính quyền địa phương.	Có những chương trình để nâng cao hình ảnh xung quanh khu vực của chính quyền địa phương kết quả quan trọng được ghi nhận, bao gồm cả ngân sách cho các chương trình.
4. Giữ gìn và có trách nhiệm với các nguồn tài nguyên thiên nhiên	Không có đánh giá liên quan đến tài nguyên thiên nhiên cũng không có bất kỳ hoạt động bảo vệ nào.	Có đánh giá bằng văn bản được cập nhật ít nhất 3 năm dựa trên các vấn đề liên quan đến tài nguyên thiên nhiên của chính quyền địa phương.	Có chương trình bảo tồn và sử dụng tài nguyên thiên nhiên, với những kết quả quan trọng và nhân viên chịu trách nhiệm thực hiện chương trình.
5. Hệ thống quản lý đất đai có hiệu lực.	Chính quyền địa phương đang phát triển mà không có bất kỳ kế hoạch hoặc quy tắc đô thị.	Có kế hoạch quản lý đất đai, tuy nhiên, nó có thể không hoạt động, lỗi thời, và/hoặc không được phê duyệt.	Có kế hoạch quản lý đất đai thống nhất được cập nhật ít nhất năm năm một lần, và các cơ quan quản lý nhà nước giám sát việc thực hiện với sự tham gia có tổ chức của người dân.
6. Giữ gìn và có trách nhiệm về nguồn nước	Các nguồn cung cấp nước không được bảo vệ; không có dự báo về tiêu thụ và cung cấp; nước thải được xả thải mà không được xử lý và kiểm soát.	Có một số chương trình bảo tồn, duy trì nguồn cung cấp nước. Có những quy định của địa phương liên quan đến nguồn nước.	Có chương trình bảo tồn và duy trì nguồn cung cấp nước, cả nước ngầm và nước mặt, cũng như xử lý nước thải. Cũng có các quy định và cơ quan chức năng điều hành về nguồn nước.
7. Giữ gìn và trách nhiệm đối với đất	Không có đánh giá các vấn đề về xói mòn, mất độ che phủ thực vật hoặc axit hóa đất.	Có đánh giá bằng văn bản được thực hiện ít nhất ba năm một lần. Có các hoạt động định kỳ để kiểm soát xói	Có những chương trình với kết quả đáng kể được ghi nhận để kiểm soát xói mòn, phá rừng, bảo tồn, khôi phục đất

TCVN ISO 18091:2015

Chỉ số	Đỏ	Vàng	Xanh
		mòn, phá rừng và sử dụng phân bón hủy hoại đất.	và tái trồng rừng.
8. Thúc đẩy giáo dục môi trường	Chính quyền địa phương không có chương trình liên quan đến giáo dục môi trường.	Chỉ có một vài chương trình cộng đồng liên quan đến giáo dục môi trường được xây dựng trong các lĩnh vực cụ thể của chính quyền địa phương (làm sạch lưu vực sông với sự tham gia của cộng đồng, Ngày Môi trường Thế giới).	Có chương trình giáo dục môi trường chính thức có hiệu lực trong trường học và cộng đồng, bao gồm các hoạt động góp phần cải thiện và bảo tồn môi trường.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008), *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu*
- [2] TCVN ISO 9004:2011 (ISO 9004:2009), *Quản lý tổ chức để thành công bền vững – Phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng*
- [3] TCVN ISO 10001 (ISO 10001), *Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về quy phạm đạo đức đối với tổ chức*
- [4] TCVN ISO 10002 (ISO 10002), *Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn xử lý khiếu nại bên trong tổ chức*
- [5] TCVN ISO 10003 (ISO 10003), *Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức*
- [6] TCVN ISO 10004 (ISO 10004), *Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn theo dõi và đo lường*
- [7] TCVN ISO 10005 (ISO 10005), *Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn về kế hoạch chất lượng*
- [8] TCVN ISO 10006 (ISO 10006), *Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn quản lý chất lượng dự án*
- [9] TCVN ISO 10015 (ISO 10015), *Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn đào tạo*
- [10] TCVN 14001:2010 (ISO 14001:2004, Cor.1:2009), *Hệ thống quản lý môi trường - Yêu cầu và hướng dẫn sử dụng*
- [11] TCVN ISO 19011 (ISO 19011), *Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý*
- [12] TCVN ISO 26000:2013 (ISO 26000:2012), *Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội*
- [13] IWA 1:2005, *Quality management systems – Guidelines for performance improvement in health service organizations* (Quản lý chất lượng – Hướng dẫn cải tiến việc thực hiện trong các tổ chức dịch vụ sức khỏe)
- [14] IWA 2:2007, *Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education*¹ (Quản lý chất lượng – Hướng dẫn áp dụng ISO 9001:2000 trong giáo dục)
- [15] ISO/TC176/SC2/N525R2, *ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008*² (Giới thiệu về ISO 9000 và gói hỗ trợ: Hướng dẫn về các yêu cầu đối với hệ thống tài liệu của ISO 9001:2008)
- [16] ISO/TC176/SC2/N544R3, *ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on the concepts and use of the process approach for management systems*³ (Giới thiệu về ISO 9000 và gói hỗ trợ: Hướng dẫn về các khái niệm và việc sử dụng cách tiếp cận theo quá trình đối với hệ thống quản lý)
- [17] ISO/TC176/SC 2/N 630R3, *Guidance on “outsourced processes”*⁴ (Hướng dẫn về “quá trình thuê ngoài”)

¹ Có trên trang tin điện tử www.iso.org

² Có trên trang tin điện tử www.iso.org

³ Có trên trang tin điện tử www.iso.org

[18] ISO/TC176/SC1/N400, *ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on some of the frequently used words found in the ISO 9000 family of standards*⁴ (Giới thiệu về ISO 9000 và gói hỗ trợ: Hướng dẫn về một số thuật ngữ được sử dụng thường xuyên trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000)

[19] *ISO 9001:2000 – What does it mean in the supply chain?*, ISO, 2005 (ISO 9001:2000 – Ý nghĩa trong chuỗi cung ứng)

[20] United Nation Agenda 21 for Sustainable Development – Rio de Janeiro, 1992 (Chương trình nghị sự số 21 của Liên Hiệp quốc về phát triển bền vững)

⁴ Có trên trang tin điện tử www.iso.org

⁵ Có trên trang tin điện tử www.iso.org