



CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH


CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH  
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT

MÔ HÌNH  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ	MHQLCL
LẦN BAN HÀNH	01
NGÀY BAN HÀNH	11/5/2021
TRANG	1/20

	BIÊN SOẠN	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Chữ ký		 	
Họ tên	Nguyễn Văn Bình	Hoàng Song Tùng	Nguyễn Ngọc Thành
Chức danh	Thư ký Ban ISO	Trưởng ban ISO	Giám đốc



	<p align="center"><b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b></p>	<p>MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 3/22</p>
---	--	--

## **PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG**

Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh là tài liệu tổng quát giới thiệu về Hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL); xác định phạm vi áp dụng HTQLCL, xác định bối cảnh của tổ chức; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và các quá trình của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh; nêu cách để cơ quan đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, để Lãnh đạo chủ chốt của cơ quan làm cơ sở quản lý, điều hành hệ thống quản lý chất lượng và là tài liệu cung cấp các thông tin cần thiết cho các bên quan tâm đến HTQLCL của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

### **1.1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ**

#### **1.1.1 Sơ đồ tổ chức**


Căn cứ Quyết định số 31/2016/TT-BGTVT ngày 31/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ Hàng hải như sau:

- Cơ cấu tổ chức bộ máy của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh gồm có:
  - + Cảng vụ Hàng hải có các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ gồm: Pháp chế, Thủ tục tàu thuyền, Thanh tra, An toàn - An ninh hàng hải, Tổ chức - Hành chính, Tài vụ;
  - + Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Cẩm Phả, Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Móng Cái, Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Quảng Yên;
  - + Trạm Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại đảo Cống Tây, Trạm Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại đảo Cô Tô.
- Cảng vụ hàng hải có Giám đốc là người đứng đầu, chịu trách nhiệm trước Cục trưởng Cục Hàng hải Việt Nam và pháp luật về toàn bộ hoạt động của Cảng vụ hàng hải. Giúp việc Giám đốc có không quá 03 (ba) Phó Giám đốc, chịu trách nhiệm trước Giám đốc và pháp luật về nhiệm vụ được Giám đốc phân công.

#### **1.1.2 Chức năng nhiệm vụ**

Căn cứ Quyết định số 31/2016/TT-BGTVT ngày 31/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ Hàng hải, chức năng nhiệm vụ của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được quy định như sau:

- a) Chức năng.
  - Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh là cơ quan trực thuộc Cục Hàng hải Việt Nam, thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về hàng hải tại cảng biển và khu vực quản lý được giao.

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 4/22
---	--	--

- Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có tư cách pháp nhân, có trụ sở riêng, được sử dụng con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước.

- Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có tên giao dịch viết bằng tiếng Anh là Maritime Administration of Quang Ninh.

**b) Nhiệm vụ và quyền hạn**

1. Tham gia xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển cảng biển, vận tải biển, công nghiệp tàu thủy và tổ chức giám sát thực hiện trong khu vực quản lý sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

2. Tổ chức thực hiện quy định về quản lý hoạt động hàng hải tại cảng biển và khu vực quản lý; kiểm tra, giám sát luồng, hệ thống báo hiệu hàng hải, công trình hàng hải; kiểm tra hoạt động hàng hải của tổ chức, cá nhân tại cảng biển và khu vực quản lý.

3. Chủ trì phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành khác tại cảng biển và các lực lượng hữu quan trong phê duyệt đánh giá an ninh cảng biển; hướng dẫn các doanh nghiệp cảng biển đánh giá an ninh cảng biển; kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch an ninh cảng biển đã được phê duyệt.

4. Phê duyệt và tổ chức giám sát thực hiện phương án bảo đảm an toàn hàng hải.

5. Kiểm tra, giám sát thực hiện quy hoạch đối với các cơ sở đóng mới, sửa chữa và phá dỡ tàu biển theo thẩm quyền.

6. Thực hiện quản lý kết cấu hạ tầng cảng biển trong khu vực quản lý.


7. Tổ chức kiểm tra giám sát việc duy tu, kiểm định cầu, bến cảng biển.

8. Cấp phép, giám sát tàu thuyền đến, rời, hoạt động tại cảng biển và khu vực quản lý; không cho phép tàu thuyền đến, rời cảng khi không có đủ điều kiện cần thiết về an toàn hàng hải, an ninh hàng hải, lao động hàng hải và phòng ngừa ô nhiễm môi trường theo quy định của pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

9. Thực hiện xác nhận việc trình kháng nghị hàng hải; thực hiện quyết định bắt giữ tàu biển của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và tạm giữ tàu biển theo quy định.

10. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về hàng hải đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan.

11. Chủ trì, điều hành việc phối hợp hoạt động giữa các cơ quan quản lý nhà nước tại cảng biển.

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 5/22
---	--	--

12. Phối hợp với Bộ đội Biên phòng, các cơ quan quản lý nhà nước tại cảng biển, các lực lượng hữu quan, chính quyền địa phương và doanh nghiệp cảng trong hoạt động quản lý, bảo vệ an ninh, trật tự tại cảng biển.

13. Tổ chức thực hiện việc đăng ký tàu biển, đăng ký thuyền viên khi được cơ quan có thẩm quyền giao.

14. Triển khai kiểm soát tải trọng, tốc độ phương tiện tại cảng biển; kiểm tra an toàn Container tại các cảng biển trong khu vực quản lý.

15. Thực hiện giám sát giá dịch vụ hàng hải; quản lý vận tải biển; tuyến vận tải thủy từ bờ ra đảo và giữa các đảo được giao.

16. Kiểm tra nhà nước cảng biển đối với tàu biển nước ngoài, kiểm tra an toàn đối với tàu biển Việt Nam và phương tiện thủy nội địa hoạt động trong vùng nước cảng biển và khu vực quản lý; điều tra, xử lý theo thẩm quyền các tai nạn hàng hải tại cảng biển và khu vực quản lý.

17. Chủ trì điều phối hoạt động giao thông hàng hải tại cảng biển, khu vực quản lý và tổ chức tìm kiếm, cứu người gặp nạn trong vùng nước cảng biển; huy động người và các phương tiện cần thiết để thực hiện việc tìm kiếm, cứu nạn hoặc xử lý sự cố ô nhiễm môi trường.


18. Tổ chức thực hiện công tác phòng chống thiên tai trong lĩnh vực hàng hải và phối hợp thực hiện quy chế hoạt động ứng phó sự cố tràn dầu tại cảng biển và khu vực quản lý.

19. Thực hiện công bố thông báo hàng hải và xử lý tài sản chìm đắm theo thẩm quyền.

20. Tổ chức thực hiện thanh tra hàng hải và xử phạt vi phạm hành chính theo thẩm quyền.

21. Quản lý bộ máy, biên chế, công chức, viên chức, người lao động; thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ khen thưởng, kỷ luật đối với công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý của Cảng vụ hàng hải theo quy định của pháp luật; xây dựng cơ cấu tổ chức, vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp của Cảng vụ hàng hải báo cáo Cục Hàng hải Việt Nam xem xét, trình cấp thẩm quyền phê duyệt.

22. Thực hiện cơ chế tài chính theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; thu các loại phí, lệ phí hàng hải theo quy định của pháp luật; được sử dụng kinh phí từ nguồn thu phí hàng hải, từ ngân sách nhà nước và các nguồn thu khác theo quy định của pháp luật để thực hiện nhiệm vụ được giao.

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 6/22
---	--	--

23. Xây dựng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt cơ chế tự chủ tài chính, dự toán thu chi ngân sách nhà nước hàng năm và tổ chức thực hiện; quản lý, sử dụng tài sản, tài chính được giao theo quy định của pháp luật.

24. Trực tiếp quan hệ với các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài có liên quan để thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật.


25. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo theo quy định.

26. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác được cơ quan có thẩm quyền giao.

## **1.2. Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng**

Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được xây dựng và áp dụng đối với các quá trình liên quan tới giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và các quá trình giải quyết công việc nội bộ tại các phòng chuyên môn, các đại diện, trạm trực:

1. Phòng Pháp chế
2. Phòng Thủ tục tàu thuyền
3. Phòng An toàn - An ninh hàng hải
4. Phòng Thanh tra
5. Phòng Tổ chức - Hành chính
6. Phòng Tài vụ
7. Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Móng Cái
8. Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Cẩm Phả
9. Đại diện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Quảng Yên
10. Trạm Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại đảo Cống Tây
11. Trạm Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Cô Tô

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 7/22
--	--	--

## PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CỦA CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

<b>Điều khoản tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	<b>Tài liệu viện dẫn</b>
<b>1. PHẠM VI ÁP DỤNG</b>	Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh. - Chứng tỏ khả năng cung cấp một cách ổn định dịch vụ công đáp ứng yêu cầu của cá nhân, tổ chức cũng như các yêu cầu của luật định. - Nâng cao sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống này, bao gồm cả các quá trình để cải tiến hệ thống và đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của tổ chức, cá nhân và yêu cầu theo luật định. - Phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 của cơ quan (xem mục 1.3)
<b>2. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA</b>	Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015.
<b>4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC</b>	
<b>4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:</b>	Khi hoạch định HTQLCL, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ nhận diện các vấn đề bên trong, các vấn đề bên ngoài liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự định của HTQLCL. Ví dụ: một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà cơ quan cần nhận diện bao gồm: * Vấn đề nội bộ: - Văn hóa và truyền đạt tri thức trong tổ chức: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được định hướng phát triển bởi đội ngũ lãnh đạo trẻ, sáng tạo, đó là một cơ hội để phát huy thế mạnh, tuy nhiên những nhân tố về kinh nghiệm, sự chuyên nghiệp, cẩn trọng của đội ngũ lao động trẻ cần được quan tâm, đào tạo và rèn luyện hơn nữa.



**Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng  
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO  
9001:2015**

MS: MHQLCL  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 8/22

- Tại Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh yếu tố năng lực, nhận thức và chuyên môn, nghiệp vụ của nhân sự là vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến việc các kết quả mong đợi của HTQLCL. ***Do đó, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ xây dựng hệ thống các quy trình thực hiện các hoạt động... và tiến hành thường xuyên hoạt động đào tạo thường xuyên và đánh giá định kỳ năng lực của nhân sự thông qua kết quả thực hiện công việc.***

- Ngoài ra, yếu tố tự kiểm tra, giám sát nội bộ hiệu quả còn yếu do đó khi thực thi HTQLCL Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ tăng cường phân công và triển khai hoạt động tự kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng nội bộ để đảm bảo tính kỷ luật, tính duy trì và tuân thủ theo các Quy trình, hướng dẫn đã thiết lập ...


\* Vấn đề bên ngoài:

- Môi trường pháp lý: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đồng thời chịu sự quản lý về chuyên ngành của các lĩnh vực, do đó có rất nhiều văn bản quản lý nhà nước có ảnh hưởng chính tới hoạt động của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh: Chỉ trong khoảng thời gian ngắn nhưng số lượng văn bản nhà nước sửa đổi quản lý đối với ngành tương đối nhiều, đòi hỏi Cơ quan phải có sự cập nhật thường xuyên, đáp ứng yêu cầu của luật định.

- Công nghệ: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã và đang áp dụng những công nghệ khác nhau để phục vụ các hoạt động. Do đó, cơ cấu tổ chức phải phù hợp với đặc thù công nghệ và khi áp dụng công nghệ vào trong hoạt động của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ thúc đẩy tính chuyên môn hóa cao, phục vụ tốt cho quá trình giải quyết công việc, đặc biệt đối với những thủ tục hành chính, giải quyết liên thông.

- Văn hóa: Xây dựng nội dung văn hóa trong Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh hướng đến sự công khai, minh bạch; thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm, kỷ cương của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ; xây dựng mối quan hệ, lề lối làm việc thật sự khoa học, hiệu quả ... Thông qua đó, khơi dậy trong công chức, viên chức tinh thần yêu nước, ý thức xã hội



 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 9/22
--	--	--

	<p>và thái độ trung thực, dũng cảm đấu tranh bảo vệ công lý, bảo vệ lợi ích hợp pháp của Nhà nước và cá nhân, đồng thời góp phần khắc phục các tệ quan liêu, cửa quyền, hách dịch, đặc quyền, đặc lợi Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</p>
<p><b>4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</b></p>	<p>Nhằm đánh giá ảnh hưởng hiện hữu và tiềm ẩn của các bên quan tâm đối với HTQLCL, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận diện các bên quan tâm liên quan đến HTQLCL như: các cơ quan quản lý; các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước có liên quan; các tổ chức cá nhân; ....</li> <li>2. Nhận diện các yêu cầu của các bên liên quan trên đối với HTQLCL.</li> <li>3. Xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm có liên quan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan quản lý nhà nước: Yêu cầu tuân thủ quy định của pháp Luật Việt Nam;</li> <li>- Yêu cầu không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ công với tổ chức và cá nhân;</li> <li>- Công chức, viên chức Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh: công việc ổn định, được đảm bảo các quyền lợi theo pháp luật.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>5. SỰ LÃNH ĐẠO</b></p>	
<p><b>5.1. Sự lãnh đạo và cam kết</b></p>	<p>Để đảm bảo tính hiệu lực và cải tiến thường xuyên HTQLCL, Ban lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cam kết thực hiện các công việc sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL.</li> <li>2. Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</li> <li>3. Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</li> </ol>



**Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng  
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO  
9001:2015**


MS: MHQLCL  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 10/22

4. Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh khi phù hợp.
5. Thúc đẩy nhận thức tiếp cận theo quá trình.
6. Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.
7. Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.
8. Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.
9. Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.
10. Thúc đẩy cải tiến liên tục.
11. Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác trong phạm vi trách nhiệm.


**\* Xác định các yêu cầu của tổ chức, cá nhân**

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đặt tiêu chí hàng đầu là phải tìm hiểu và đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Trải qua một quá trình hoạt động, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiến hành tìm hiểu các yêu cầu của tổ chức, cá nhân và xác định một số các yêu cầu chủ yếu của tổ chức, cá nhân như sau:


- Đáp ứng tối đa các yêu cầu liên quan đến Chất lượng của các hoạt động giải quyết thủ tục hành chính do Bộ Giao thông Vận tải ban hành.
- Tìm hiểu sâu các yêu cầu của tổ chức, cá nhân và chuẩn bị các nguồn lực cần thiết để luôn đáp ứng được các yêu cầu đó.
- Giữ đúng hoặc vượt tiến độ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.
- Luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc hoặc kịp thời xử lý các khiếu nại hoặc phản hồi từ phía tổ chức, cá nhân.
- Cam kết giữ bí mật toàn bộ các thông tin liên quan hoặc tiếp nhận từ phía tổ chức, cá nhân.
- Các yêu cầu tổ chức, cá nhân, luật định và chế định

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 11/22
--	--	---


	<p>được xác định, thấu hiểu và được đáp ứng một cách nhất quán;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tập trung xác định và giải quyết những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến chất lượng và khả năng nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.</li> </ul>
<b>5.2. Chính sách</b>	<p>Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đảm bảo thiết lập, thực hiện và duy trì Chính sách Chất lượng và Mục tiêu Chất lượng phù hợp với từng thời kỳ phát triển của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh. Chính sách chất lượng được điều chỉnh khi thích hợp. Mục tiêu chất lượng được xây dựng và ban hành hàng năm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chính sách chất lượng do Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phê duyệt có sự đóng góp ý kiến của tập thể cán bộ, công chức.</li> <li>- Ban Lãnh đạo sử dụng các biện pháp thích hợp để truyền đạt chính sách chất lượng trong toàn Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh như: In và treo chính sách chất lượng tại các vị trí dễ nhận biết trong Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, đào tạo, giải thích trong các cuộc họp, hoặc photocopy gửi xuống cho các cá nhân đọc và thấu hiểu.</li> <li>- Tuỳ theo từng giai đoạn phát triển, Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ thực hiện việc xem xét tính phù hợp của chính sách chất lượng và tiến hành sửa đổi nếu cần.</li> </ul>
<b>5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức</b>	<p>Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đảm bảo trách nhiệm, quyền hạn của các bộ phận, các vị trí được xây dựng và truyền đạt, hiểu rõ trong Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh. Các bộ phận, cán bộ chịu trách nhiệm thực hiện theo các quy định này. Khi phát sinh nhu cầu công việc, Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ ban hành quyết định thay đổi hoặc điều chỉnh bản quy định này.</p>
<b>6. HOẠCH ĐỊNH</b>	
<b>6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội</b>	<p>Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thực hiện đánh giá các rủi ro tiềm ẩn, các cơ hội và nhu cầu của các bên liên quan thông qua hướng dẫn về việc đánh giá các rủi ro và</p>

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 12/22
---	--	---

	<p>ơ hội. Các Bảng đánh giá được duy trì thường xuyên và cập nhật bổ sung khi có thay đổi hay thông tin mới</p>
<p><b>6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL, Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phải thiết lập các mục tiêu chất lượng ở các cấp và bộ phận chức năng thích hợp và các quá trình cần thiết của HTQLCL, đảm bảo rằng: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhất quán với Chính sách chất lượng;</li> <li>2. Đo lường được;</li> <li>3. Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp;</li> <li>4. Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng.</li> </ol> </li> <li>• Mục tiêu chất lượng của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có thể được thể hiện trong các dạng văn bản khác nhau, ví dụ như: <i>Kế hoạch hoạt động năm của cơ quan hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan hoặc quyết định giao nhiệm vụ...</i></li> <li>• Định kỳ, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu, có thể thông qua các báo cáo đánh giá giai đoạn, báo cáo sơ kết, tổng kết năm ...</li> </ul>
<p><b>6.3. Hoạch định thay đổi</b></p>	<p>Mọi sự thay đổi trong hệ thống phải được Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phê duyệt. Các bộ phận đề xuất phương án thay đổi cần trình bản kế hoạch nêu rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mục đích của sự thay đổi và kết quả dự kiến sẽ đạt được sau thay đổi.</li> <li>- Hậu quả nếu không thay đổi kèm bằng chứng khách quan.</li> <li>- Sự thay đổi này có ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của HTQLCL hay không? Ảnh hưởng như thế nào? Hoặc tại sao không ảnh hưởng?</li> <li>- Các nguồn lực cần phải có để thực hiện thay đổi.</li> <li>- Dự kiến phân bổ trách nhiệm quyền hạn thực hiện thay đổi.</li> </ul>
<p><b>7. HỖ TRỢ</b></p>	

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<p><b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b></p>	<p>MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 13/22</p>
--	---	---

<p><b>7.1. Nguồn lực</b></p>	
<p><b>7.1.1. Khái quát</b></p>	<p>Ban lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cam kết cung cấp đủ nguồn lực theo yêu cầu để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</p> <p>Những hạn chế về nguồn lực sẽ được giải quyết thông qua hoạt động đào tạo, sửa chữa, mua sắm hàng năm, cập nhật, cải tiến định kỳ... Mọi nguồn lực trong và ngoài Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đều được tận dụng tối đa phục vụ cho mục tiêu chất lượng Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đề ra.</p>
<p><b>7.1.2. Con người</b></p>	<p>Nhân lực: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh luôn coi trọng vấn đề con người trong mỗi hoạt động của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh. Mọi công chức, viên chức trong Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đều được đào tạo và nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của tổ chức, cá nhân và vận hành các hệ thống một cách hiệu quả. Các công chức, viên chức chuyên môn trực tiếp thực hiện các công việc ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ đều được tuyển chọn theo các tiêu chí chặt chẽ của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhằm đáp ứng các yêu cầu công việc.</p>
<p><b>7.1.3. Cơ sở hạ tầng</b></p>	<p>Thiết bị, cơ sở hạ tầng: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã đầu tư một hệ thống các thiết bị và máy móc, phòng làm việc, hệ thống thông tin liên lạc ... đáp ứng được các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Hàng năm, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ có kế hoạch duy trì, cải tạo lại cơ sở hạ tầng để phù hợp với điều kiện phát triển và yêu cầu của tổ chức, cá nhân.</p>
<p><b>7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình</b></p>	<p>Môi trường làm việc: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh chú trọng thiết lập một môi trường làm việc phù hợp với từng bộ phận trong đơn vị. Đảm bảo các công chức, viên chức có thể phát huy tối đa khả năng và năng lực thực hiện các công việc được giao, cho ra đời các thủ tục hành chính không những đáp ứng tối đa các yêu cầu của tổ chức, cá nhân mà còn vượt hơn cả sự mong đợi của họ.</p>

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 14/22
---	--	---

<b>7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường</b>	Điều khoản ngoại lệ (không áp dụng).
<b>7.1.6. Tri thức của tổ chức</b>	Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xác định con người là nguồn tri thức lớn nhất của 1 tổ chức. Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cam kết thực hiện đào tạo thường xuyên, cập nhật các tri thức mới cho công chức, viên chức để đạt được và duy trì sự phù hợp của thủ tục hành chính. Ngoài ra các kiến thức, kinh nghiệm giải quyết thủ tục hành chính thực tế được Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cụ thể hóa vào các quy trình, hướng dẫn và yêu cầu cập nhật, sửa đổi, bổ sung thường xuyên, đây cũng là một cách lưu giữ tri thức thu được từ thực tế giải quyết thủ tục hành chính.
<b>7.2. Năng lực</b>	Nhân sự trước khi vào Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phải đáp ứng các yêu cầu về năng lực đối với vị trí tuyển dụng. Trong các trường hợp cụ thể, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ có yêu cầu chi tiết về năng lực trong yêu cầu tuyển dụng. Đồng thời tiến hành đánh giá năng lực công chức, viên chức thử việc cũng như đánh giá năng lực công chức, viên chức định kỳ hàng năm.
<b>7.3. Nhận thức</b>	Nhân sự khi vào Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ được đào tạo những kiến thức chung về: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hoạt động quản lý nhà nước của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh;</li> <li>- Chính sách và mục tiêu chất lượng;</li> <li>- Hệ thống quản lý chất lượng của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</li> </ul> Nhân sự Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phải chủ động tìm hiểu và thấu hiểu về HTQLCL của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sau khi đã được đào tạo. Hoạt động đánh giá năng lực cán bộ, công chức định kỳ hàng năm là một trong các biện pháp đánh giá nhận thức của cán bộ, công chức.
<b>7.4. Trao đổi thông tin</b>	<b>Thiết lập hệ thống thông tin nội bộ</b> Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong Cảng vụ



**Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng  
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO  
9001:2015**

MS: MHQLCL  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 15/22

	<p>Hàng hải Quảng Ninh. Các kênh thông tin nội bộ được xác định bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Thông qua bảng thông báo: Các thông tin được truyền đạt tới cán bộ, công chức thông qua bảng thông báo của Cục Hàng hải Việt Nam được đặt tại cổng ra vào của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</li><li>- Thông qua hệ thống văn phòng điện tử - Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh</li><li>- Thông qua các kênh điện thoại, fax,/Email: Các bộ phận đều được trang bị điện thoại cố định và được liệt kê theo danh bạ điện thoại của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh. Mọi thông tin được truyền qua Email của trưởng phòng và trưởng phòng đó có trách nhiệm phổ biến cho công chức, viên chức trong bộ phận.</li><li>- Thông qua các cuộc họp: Các thông tin được truyền đạt tại các cuộc họp của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh và được ghi lại trong các biên bản của các cuộc họp,</li></ul> <p><b>Trao đổi thông tin với bên ngoài</b></p> <p>Trao đổi thông tin bên ngoài được thực hiện qua các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Website</li><li>- Email</li><li>- Văn bản có chữ ký của người đại diện thẩm quyền và đóng dấu của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.</li></ul>
<p><b>7.5. Thông tin dạng văn bản</b></p>	<p>- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.</p> <p><i>Chú thích: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có thể sử dụng thuật ngữ này hoặc thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xác định:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Tài liệu: là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.</i></li><li>- <i>Hồ sơ: là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động</i></li></ul>



**Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng  
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO  
9001:2015**

MS: MHQLCL  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 16/22

*được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.*

- Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL được kiểm soát, mục đích của việc kiểm soát tài liệu là nhằm đảm bảo rằng nhân sự được tiếp cận với các thông tin mới nhất đã được phê duyệt và ngăn ngừa sử dụng các thông tin lỗi thời. Tất cả các quy trình bằng văn bản được thiết lập, văn bản hóa, thực hiện và duy trì.

- Mục đích của việc kiểm soát hồ sơ nhằm xác định các biện pháp kiểm soát cần thiết cho việc nhận diện, bảo quản, thu hồi, bảo vệ, thời gian lưu và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.

- Các biện pháp kiểm soát này áp dụng cho các hồ sơ có cung cấp bằng chứng cho việc tuân thủ các yêu cầu. Đây có thể là bằng chứng cho việc đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu quy trình, hoặc sự tuân thủ luật định. Ngoài ra, hồ sơ chất lượng bao gồm bất kỳ hồ sơ nào cung cấp bằng chứng cho việc vận hành hiệu lực của HTQLCL.


## **8. THỰC HIỆN**

### **8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện**

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh bảo đảm tất cả những hoạt động của mình được thực hiện theo kế hoạch và được áp dụng những quá trình phù hợp. Việc lập kế hoạch cho những hoạt động luôn bảo đảm tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của HTQLCL. Kế hoạch thực hiện hoạt động được thực hiện trên cơ sở xem xét các yếu tố:

- a. Xác định mục tiêu chất lượng và yêu cầu của tổ chức, cá nhân, kể cả những yêu cầu theo luật định, mà hoạt động cần đạt được.
- b. Đánh giá khả năng thực hiện của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, xác định thời gian cần thiết để thực hiện.
- c. Những yêu cầu về nguồn lực, tài liệu để đáp ứng cho tất cả các quá trình thực hiện hoạt động.
- d. Xác định các phương pháp, công cụ cần thiết cho việc theo dõi, kiểm tra, xác nhận và thực hiện cụ thể cho các hoạt động của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.
- e. Kết quả của việc lập kế hoạch được thể hiện dưới



 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<p><b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b></p>	<p>MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 17/22</p>
--	---	---


	<p>dạng văn bản: chấp nhận yêu cầu, phiếu phân công công việc.... và được lưu trữ trong hồ sơ chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn.</p>
--	---

**8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ**


<p><b>8.2.1. Trao đổi thông tin với tổ chức, cá nhân</b></p>	<p>a. Tất cả các thông tin về các TTHC của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đều được phổ biến rộng rãi cho tổ chức, cá nhân qua các phương tiện thông tin (website, bảng niêm yết công khai, ...).</p> <p>b. Mọi sự sửa đổi và bổ sung đối với các thỏa thuận đang thi hành đều phải được viết thành văn bản và do lãnh đạo có thẩm quyền xem xét. Những thay đổi điều chỉnh đó đảm bảo phải được thông tin đến tổ chức, cá nhân một cách nhanh chóng nhất (fax, e-mail, điện thoại, trao đổi trực tiếp ...).</p> <p>c. Tất cả các phản hồi của tổ chức, cá nhân, bao gồm cả những khiếu nại đều được tiếp nhận mọi lúc, mọi nơi và được bảo đảm xử lý giải quyết kịp thời, thoả đáng.</p>
--	---

<p><b>8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ</b></p>	<p>Trong quá trình thực hiện các dịch vụ mới, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ nắm bắt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm cả các yêu cầu về trả kết quả.</li> <li>2. Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng.</li> <li>3. Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ.</li> <li>4. Các yêu cầu khác mà cơ quan xác định.</li> </ol>
---	--


<p><b>8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ</b></p>	<p>Khi các yêu cầu được xác định, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh sẽ xem xét các yêu cầu này trước khi cam kết cung cấp dịch vụ. Việc xem xét này nhằm đảm bảo rằng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các yêu cầu dịch vụ được xác định.</li> <li>2. Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu đã xác định hoặc các khiếu nại đối với dịch vụ mà Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cung cấp.</li> </ol>
--	---

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 18/22
--	--	---


	<b>3. Các rủi ro đã được xác định và xem xét.</b>
<b>8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ</b>	<p>Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của tổ chức, cá nhân), Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phải có văn bản để thông tin về những sự thay đổi đó; tổ chức, cá nhân, các bên liên quan phải được thông báo và có kế hoạch biện pháp để duy trì sự đáp ứng tốt nhất chương trình, nội dung có sự thay đổi này.</p>
<b>8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ công</b>	<p>Điều khoản ngoại lệ (không áp dụng).</p>
<b>8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp công</b>	<p>Điều khoản ngoại lệ (không áp dụng).</p>
<b>8.5. Hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ</b>	
<b>8.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ công</b>	<p>Trưởng các phòng liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo tất cả các dịch vụ và quá trình hoạt động đều được phân biệt và được thực hiện với sự kiểm soát chặt chẽ. Các điều kiện được kiểm soát bao gồm như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Các quy trình chất lượng và quy trình hoạt động quản lý, hướng dẫn công việc đã viết thành văn bản và đã được phê chuẩn. Quy trình và hướng dẫn công việc phải có sẵn ở nơi làm việc cho công chức, viên chức sử dụng khi cần thiết. Sự phù hợp với các tiêu chuẩn hoặc các yêu cầu về pháp lý có liên quan.</li> <li>b. Xác định, lập kế hoạch và thực hiện việc thẩm định để đảm bảo hoàn thành công việc một cách thỏa mãn và phù hợp với các chỉ dẫn, tiêu chuẩn đã đề ra trước khi tiến hành những bước kế tiếp.</li> <li>c. Xử lý dữ liệu, thông tin liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ.</li> <li>d. Các hoạt động quản lý phải được kiểm soát để phù hợp với các quy trình đã được phê duyệt.</li> </ol>
<b>8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sản phẩm của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có mã số thể hiện ngày giải quyết thủ tục hành chính</li> </ol>

	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 19/22
---	--	---

	<p>b. Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính thể hiện quá trình giải quyết thủ tục hành chính.</p> <p>c. Việc lưu trữ hồ sơ được thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước.</p>
<b>8.5.3. Tài sản của tổ chức, cá nhân</b>	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản, hồ sơ của các tổ chức, cá nhân, cơ quan đảm bảo các đơn vị trực thuộc phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản, hồ sơ của tổ chức, cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p>
<b>8.5.4. Bảo toàn</b>	<p>Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thiết lập điều kiện để đảm bảo không vi phạm các yêu cầu, điều kiện khi đưa vào giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cũng được thiết lập các điều kiện bảo quản phù hợp, đảm bảo không suy giảm hay thay đổi về chất lượng khi đến tay tổ chức, cá nhân. Bộ phận giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ này.</p>
<b>8.5.5. Hoạt động sau khi cung cấp dịch vụ công</b>	<p>Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có kế hoạch đo lường và giải quyết các phản hồi của tổ chức cá nhân về chất lượng dịch vụ công do đơn vị cung cấp.</p>
<b>8.5.6. Kiểm soát thay đổi</b>	<p>Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xem xét và có kế hoạch hoặc đột xuất kiểm soát các thay đổi đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình.</p>
<b>8.6. Thông qua thủ tục hành chính</b>	<p>Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ công được xác định trong các tài liệu hỗ trợ phù hợp. Các hoạt động xem xét, kiểm tra được thực hiện tại các công đoạn thích hợp nhằm xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ được đáp ứng. Điều này được thực hiện trước khi dịch vụ được thông qua hoặc dịch vụ được chuyển giao. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp tại Bộ phận 1 cửa hoặc qua</li> </ol>

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<p><b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b></p>	<p>MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 20/22</p>
--	---	---

	<p>dịch vụ bưu điện công ích hoặc qua dịch vụ trực tuyến.</p> <p>2. Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn.</p> <p>3. Thẩm định thể thức văn bản và nội dung văn bản đối với các kết quả của thủ tục hành chính trước khi được phê duyệt và chuyển giao cho tổ chức, cá nhân.</p>
<p><b>8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu, đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có cơ chế để phát hiện được chúng và phải có quy định, cơ chế xử lý.</li> <li>- Từng phòng, đại diện và trạm khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.</li> </ul>
<p><b>9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN</b></p>	
<p><b>9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá</b></p>	
<p><b>9.1.1. Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của tổ chức, cá nhân để đánh giá xem Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có đáp ứng được các yêu cầu của tổ chức, cá nhân không.</li> <li>- Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xem xét phương pháp, cách thức thực hiện việc đo lường sự thỏa mãn tổ chức, cá nhân (ví dụ thông qua các hình thức: hòm thư góp ý, tiếp cá nhân, lấy phiếu góp ý, lấy phiếu thăm dò sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân ...).</li> </ul>
<p><b>9.2. Đánh giá nội bộ</b></p>	<p>Định kỳ Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của tổ chức, cá nhân, yêu cầu luật định và yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 hay không? Các cuộc đánh giá nhằm đảm bảo rằng HTQLCL đã được thực hiện hiệu lực và được duy trì.</p>
<p><b>9.3. Xem xét của lãnh đạo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết,</li> </ul>

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<b>Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015</b>	MS: MHQLCL Lần ban hành: 01 Ngày: 11/5/2021 Trang: 21/22
--	--	---

	<p>tổng kết, định kỳ hoặc đột xuất... để đảm bảo rằng nó luôn phù hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét sẽ bao gồm việc đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.</p> <p>- Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh lưu giữ các thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>
--	--

**10. CẢI TIẾN**

<p><b>10.1. Khái quát</b></p>	<p>Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, cải tiến HTQLCL.</p>
-------------------------------	--

<p><b>10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục</b></p>	<p>Các Trưởng phòng, Trưởng đại diện và Trạm có liên quan phải:</p> <p>a. Quyết định những hành động phù hợp với chủ trương của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhằm khắc phục sai sót và đưa ra các biện pháp thích hợp đảm bảo hành động khắc phục được thực hiện có hiệu quả. Các biện pháp này có thể bao gồm cả việc thanh tra/kiểm tra và tiếp theo là xem xét tại hiện trường. Tất cả các hoạt động này đều phải được ghi thành hồ sơ và phải đảm bảo là tất cả các báo cáo về hoạt động khắc phục đều được thẩm tra và kết thúc hết sức nghiêm túc.</p> <p>b. Theo dõi và định kỳ xem xét cách phản ánh khác nhau từ các bộ phận và các hồ sơ chất lượng (các kết quả đánh giá chất lượng sản phẩm, các khiếu nại, các báo cáo về hành động khắc phục, kết quả phân tích dữ liệu...) và nếu cần thì tư vấn cho lãnh đạo việc tiến hành các biện pháp cần thiết để nâng cao chất lượng và hiệu quả thủ tục hành chính của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, tránh các sai sót có thể xảy ra.</p> <p>Các Trưởng phòng, Trưởng đại diện và Trạm có nhiệm vụ tổng hợp và phân tích đánh giá các hoạt động của bộ phận mình quản lý, làm thành một bản phân tích về tất cả các kết quả trong toàn Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh</p>
--	---



**Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng  
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO  
9001:2015**

MS: MHQLCL  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 22/22

	<p>và báo cáo cho Lãnh đạo Cảng vụ.</p> <p>Khi xảy ra điểm không phù hợp, các bộ phận phải thực hiện theo <b>HD.ISO.04. Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục</b>, cần chú ý:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Khi xử lý sự không phù hợp:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục sự không phù hợp;</li><li>2. Giải quyết các hậu quả.</li></ul></li><li>b) Đánh giá nhu cầu thực hiện hành động để loại bỏ (các) nguyên nhân của sự không phù hợp, để không tái diễn hoặc xảy ra nơi khác, bằng cách:<ul style="list-style-type: none"><li>1. Xem xét và phân tích sự không phù hợp;</li><li>2. Xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp;</li><li>3. Xác định xem liệu sự không phù hợp tương tự có tồn tại hay không, hoặc có thể tiềm ẩn xảy ra;</li></ul></li><li>c) Thực hiện bất kỳ hành động nào cần thiết;</li><li>d) Xem xét tính hiệu lực của bất kỳ hành động khắc phục được thực hiện;</li><li>e) Cập nhật các rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định, nếu cần thiết;</li><li>f) Thay đổi đối với HTQLCL, nếu cần thiết.</li></ul>
<b>10.3. Cải tiến liên tục</b>	<p>Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cam kết thực hiện cải tiến liên tục dựa trên việc xem xét các kết quả phân tích và đánh giá, và các kết quả đầu ra từ xem xét của lãnh đạo, để xác định xem có nhu cầu hay cơ hội nào phải được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục.</p>