

Số: 01/BCĐ-ISO
V/v triển khai áp dụng Hệ thống
QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001:2008

Minh Long, ngày 27 tháng 12 năm 2013

Kính gửi: Thủ trưởng các cơ quan hành chính thuộc huyện.

Căn cứ Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 08/8/2013 của Chủ tịch UBND huyện Minh Long, về việc ban hành Bộ tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Minh Long, giai đoạn 2012 - 2015.

Để triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện theo đúng thời gian, tiến độ quy định. Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan hành chính thuộc huyện triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Các phòng, ban huyện phổ biến Bộ tài liệu đã được UBND huyện ban hành kèm theo Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 08/08/2013 cho cán bộ, công chức tại cơ quan mình biết và cam kết thực hiện (*Bộ tài liệu được đăng tải trên Cổng TTĐT huyện <http://minhlong.quangngai.gov.vn>*)

- Thời gian thống nhất thực hiện áp dụng Bộ tài liệu theo TCVN ISO 9001:2008, **bắt đầu từ ngày 01/01/2014.**

2. Căn cứ vào Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2014 của UBND huyện ban hành, các phòng ban thuộc huyện (đơn vị hành chính) xây dựng:

- Mục tiêu chất lượng của đơn vị mình trong năm 2014 (*theo phụ lục 4, có photo đính kèm*).

- Kế hoạch công tác năm 2014 (*xây dựng theo từng tháng; nội dung kế hoạch phải đo lường và đánh giá được*).

- Mô tả vị trí công tác (*đối với chức danh Trưởng phòng do Chủ tịch UBND huyện phê duyệt; đối với các chức danh khác do Trưởng phòng phê duyệt*).

- Thiết lập Danh mục tài liệu bên ngoài theo Biểu mẫu 01.03 và Danh mục tài liệu nội bộ theo Biểu mẫu 01.01 – Quy trình Kiểm soát tài liệu trong Bộ tài liệu ISO UBND huyện đã ban hành.

3. Trong quá trình thực hiện, các đơn vị thực hiện theo dõi, đánh giá, báo cáo kết quả như sau:

- Đối với việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính (kể cả TTHC theo cơ chế một cửa và các thủ tục hành chính do các phòng thực hiện): Sử dụng **Phiếu**

lưu chuyển hồ sơ (phụ lục 8 – STCL), đính kèm theo hồ sơ trong suốt quá trình xử lý hồ sơ đến khi trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Trước khi trả kết quả, cần ghi nhận xét, đánh giá theo mẫu và lưu phiếu lưu chuyển hồ sơ theo từng lĩnh vực, định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý TTHC của từng lĩnh vực **(theo phụ lục 10 - Sổ tay chất lượng)** gửi về Ban Thư ký ISO để tổng hợp.

- Đối với công tác xử lý văn bản: Bộ phận văn thư UBND huyện có trách nhiệm mở sổ theo dõi kết quả xử lý văn bản có ấn định thời gian, định kỳ tổng hợp báo cáo báo cáo về Ban thư ký ISO kết quả xử lý văn bản có ấn định thời gian của tất cả các phòng, ban huyện **theo Phụ lục 10 – trong STCL**.

- Đối với công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại tố cáo do Thanh tra huyện theo dõi kết quả xử lý vào sổ theo dõi, định kỳ tổng hợp báo cáo về Ban Chỉ đạo ISO theo mẫu của Thanh tra Chính phủ quy định.

- Đối với công tác quản lý cán bộ công chức do phòng Nội vụ theo dõi vào sổ theo dõi, chịu trách nhiệm báo cáo theo mẫu của Bộ Nội vụ quy định.

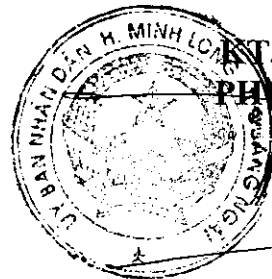
4. Đối với Hệ thống quản lý chất lượng của phòng Tài nguyên – Môi trường và Kinh tế - Hạ tầng cần hoàn thiện theo hướng dẫn của đơn vị tư vấn và triển khai áp dụng ngày từ ngày 01/01/2014. *(Hướng dẫn áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 có photo đính kèm)*

5. Giao Văn phòng HĐND – UBND huyện (Ban Thư ký ISO): theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2998 và tổng hợp báo cáo UBND huyện, Ban chỉ đạo huyện để theo dõi, chỉ đạo.

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan hành chính thuộc huyện nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các TV BCĐ ISO huyện;
- VPUB: C,PVP; CBTH;
- Lưu: VT.

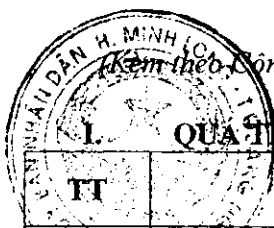


**TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Võ Đình Tiến**

HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008

(Kèm theo Công văn số 01 /BCĐ-ISO) ngày 27/12/2013 của UBND huyện Minh Long)



QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN :

TT	Nội dung	Biểu mẫu
Bước 1	<p>UBND huyện ban hành Chính sách chất lượng (<i>chủ trương cải cách hành chính</i>) theo mẫu phụ lục 2 – trong Sổ tay chất lượng gửi đến tất cả các phòng, ban huyện.</p> <p><i>Lưu ý: Chính sách này không ban hành hàng năm, mà ban hành theo từng giai đoạn cải cách cụ thể, theo sự thống nhất từ TW đến địa phương.</i></p>	Phụ lục 2 - STCL
Bước 2	<p><u>Đầu mỗi năm Kế hoạch</u></p> <p>Căn cứ vào Chính sách chất lượng (<i>Chủ trương cải cách hành chính trên</i>), Thư ký Ban ISO tham mưu cho Lãnh đạo UBND huyện ban hành Mục tiêu chất lượng của UBND huyện (<i>chỉ tiêu cải cách hành chính cụ thể</i>) theo phụ lục 3 – trong Sổ tay chất lượng, gửi đến các bộ phận.</p>	Phụ lục 3 - STCL
Bước 3	<p>Căn cứ vào Mục tiêu chất lượng của UBND huyện (chỉ tiêu cải cách hành chính), các phòng trực thuộc huyện xây dựng Mục tiêu chất lượng của các phòng (<i>các chỉ tiêu cải cách cho bộ phận</i>) theo Phụ lục 4 – trong sổ tay chất lượng, phổ biến cho toàn thể cán bộ công chức của đơn vị.</p> <p><i>Lưu ý: Các chỉ tiêu được xây dựng trong Mục tiêu phải dựa trên cơ sở Mục tiêu của Đơn vị; Các chỉ tiêu phải được ghi rõ cụ thể, VD: Thủ tục hành chính của phòng tài nguyên= thủ tục cấp GCNQS đất+ thủ tục chuyển mục đích+ thủ tục tách thửa+ thủ tục chuyển quyền....</i></p>	Phụ lục 4- STCL
Bước 4	<p><u>Trong suốt quá trình thực hiện cả năm</u></p> <p>Các phòng, ban triển khai theo dõi, đánh giá, thống kê, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ cụ thể như sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đối với việc giải quyết các thủ tục hành chính (kể cả theo cơ chế một cửa và tiếp nhận tại phòng) phải sử dụng phiếu lưu chuyển hồ sơ (phụ lục 8) trong Sổ tay chất lượng, đính kèm theo hồ sơ trong suốt quá trình xử lý hồ sơ đến khi trả kết quả. Trước khi chuyển trả kết quả cho Tổ chức/Công dân, Cán bộ trả hồ sơ có trách nhiệm đánh giá kết quả xử lý của từng bộ hồ sơ vào Phiếu lưu chuyển hồ sơ và ghi rõ nguyên nhân tại sao hồ sơ xử lý không đúng quy định (không đúng quy định ở bộ phận nào = Lãnh đạo phê duyệt, phòng chuyên môn, tổ chức công dân...), Lưu phiếu lưu chuyển hồ sơ theo từng lĩnh vực, định kỳ hàng tháng quý thống kê báo cáo kết quả xử lý theo từng lĩnh vực riêng vào Phụ lục 10 – trong Sổ tay chất lượng, báo cáo đến Ban ISO để tổng hợp báo cáo UBND huyện.<p><i>Lưu ý: Nội dung này các bộ phận phải triển khai ngay.</i></p><ul style="list-style-type: none">- Đối với công tác xử lý văn bản: Bộ phận văn thư có trách nhiệm mở sổ theo dõi kết quả xử lý văn bản có ấn định thời gian, định kỳ tổng hợp báo cáo về Ban thư ký ISO kết quả xử lý văn bản có ấn định thời gian của tất cả các phòng, ban	Phụ lục 8 - STCL Phụ lục 10 - STCL

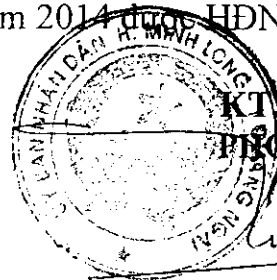
	<p>huyện theo Phụ lục 10 – trong STCL.</p> <p>- Đối với Công tác Thanh tra, Giải quyết khiếu nại, tố cáo do Bộ phận Thanh tra theo dõi kết quả xử lý vào Sổ theo dõi, định kỳ tổng hợp Báo cáo đến Ban ISO – theo mẫu của Thanh tra.</p> <p>- Đối với Công tác quản lý CBCC do Bộ phận liên quan theo dõi vào sổ theo dõi quản lý cán bộ, chịu trách nhiệm báo cáo theo mẫu của Bộ Nội vụ.</p> <p>- Đối với công tác quản lý tài sản của đơn vị do Bộ phận liên quan theo dõi vào sổ theo dõi hoặc phần mềm quản lý tài sản, báo cáo theo mẫu quy định của Bộ Tài chính.</p>	
Bước 5	<p>Vào cuối mỗi năm kế hoạch</p> <p>Các phòng, ban tiến hành báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của từng phòng, ban – theo mẫu phụ lục 5 trong Sổ tay chất lượng, gửi đến Ban ISO.</p>	Phụ lục 5 - STCL
Bước 6	<p>Ban ISO có trách nhiệm tham mưu cho UBND huyện tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo để báo cáo toàn bộ kết quả thực hiện nhiệm vụ của các phòng, ban trong một năm.</p> <p><i>Lưu ý: Cuộc họp phải được tổ chức trước khi đánh giá kết quả thi đua khen thưởng của UBND huyện vào cuối mỗi năm</i></p>	
<p>II/ KIỂM TRA TRONG SUỐT QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN (<i>mỗi nội dung thực hiện ít nhất mỗi năm /một lần</i>)</p>		
Kiểm tra bằng cách thăm dò ý kiến	<p>Trong quá trình thực hiện, Ban Thư ký ISO có trách nhiệm tham mưu cho UBND huyện tổ chức thăm dò ý kiến của Tổ chức/ Công dân của các lĩnh vực ít nhất mỗi năm một lần theo mẫu phụ lục 6, 7 – trong STCL.</p>	<p>Phụ lục 6 - STCL</p> <p>Phụ lục 7 - STCL</p>
Kiểm tra bằng cách đánh giá trong hồ sơ	<p>Trong quá trình thực hiện, Thư ký Ban ISO có trách nhiệm tham mưu UBND huyện tổ chức kiểm tra trực tiếp vào hồ sơ chuyên môn của các phòng, ban bằng cách tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo Quy trình 03 (QT 03)</p>	<p>Quy trình Đánh giá nội bộ - STCL</p>

Minh Long, ngày tháng 12 năm 2013

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
Năm 2014

Để thực hiện theo chính sách chất lượng đã đề ra, toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên của UBND huyện Minh Long phấn đấu trong năm 2014 đạt được những mục tiêu chất lượng như sau:

1. Đảm bảo 80 % thủ tục hành chính được xử lý đúng thời gian tại các văn bản quy định liên quan;
2. Đảm bảo 80 % văn bản đến có ấn định thời hạn giải quyết phải được theo dõi, đôn đốc về thời hạn giải quyết;
3. Giải quyết 100 % khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật;
4. Đảm bảo 100 % cán bộ, công chức, viên chức được theo dõi quản lý về đào tạo, thuyên chuyển, bổ nhiệm, nâng lương...;
5. Hoàn thành 100 % chỉ tiêu kế hoạch năm 2014 được HĐND huyện giao.



**KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Võ Đình Tiến