

Số: 960 /UBND-TH

Sơn Động, ngày 02 tháng 7 năm 2019

V/v triển khai ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Kính gửi: UBND các xã, thị trấn.

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

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN tại địa phương;

Căn cứ Kế hoạch số 278/KH-UBND ngày 13/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang, giai đoạn 2018-2020;

Căn cứ Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 14/01/2019 của UBND huyện về việc xây dựng, chuyển đổi và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động UBND huyện và UBND các xã, thị trấn.

Theo nội dung hướng dẫn các thủ tục ban hành, áp dụng và đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ngày 31/5/2019 của đơn vị Tư vấn,

Nhằm đảm bảo tiến độ, hiệu quả các bước triển khai xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ban chỉ đạo ISO và các bộ phận chuyên môn UBND xã, thị trấn bám sát thực hiện các nội dung công việc bao gồm:

1. Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng:

Nhanh chóng hoàn thiện việc soát xét tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng đã được đơn vị Tư vấn hỗ trợ biên tập bao gồm:

- + Chính sách chất lượng
- + Mục tiêu chất lượng
- + Bản mô tả hệ thống quản lý chất lượng
- + Bốn (4) quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn
- + Các quy trình giải quyết TTHC UBND xã, thị trấn đã đăng ký.
- + Bốn (4) quy trình nội bộ

Thời gian hoàn thành: Trước ngày 25/6/2019

2. Thực hiện in, ký và cấp phát tài liệu

2.1. Các tài liệu được thư ký ban chỉ đạo ISO in thành bộ chuẩn đầy đủ, trình ký:

- + Danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng
- + Chính sách và mục tiêu chất lượng chung của UBND: Chủ tịch ký duyệt
- + Mục tiêu chất lượng các bộ phận chuyên môn: Công chức chuyên môn ký lập, Chủ tịch ký duyệt.
- + Bản mô tả hệ thống và 4 quy trình theo tiêu chuẩn: Thư ký ISO ký soạn thảo, Phó chủ tịch ký xem xét, Chủ tịch ký phê duyệt.
- + Các quy trình giải quyết TTHC: Cán bộ, công chức chuyên môn ký soạn thảo, Phó chủ tịch ký xem xét, Chủ tịch ký phê duyệt.
- + Bốn quy trình nội bộ: Công chức VP-TK ký soạn thảo, Phó chủ tịch ký xem xét, Chủ tịch ký phê duyệt.

Ghi chú:

- Khi in, thư ký ISO đánh tên và chức vụ lãnh đạo, CBCC của cơ quan mình tại 03 ô ký trên trang bìa các quy trình.
- Bộ gốc đầy đủ chữ ký được lưu Thư ký ISO.

2.2. Photo tài liệu:

Từ bộ gốc, Thư ký ISO tham mưu lãnh đạo:

- Phần photo cấp hết: Chính sách, mục tiêu chất lượng UBND, mục tiêu của bộ phận, bản mô tả hệ thống, 4 quy trình theo tiêu chuẩn, 4 quy trình nội bộ.
- Phần photo theo chuyên môn: Quy trình giải quyết TTHC tương ứng với bộ phận nào thì photo cấp bộ phận đó.

2.3 Đóng dấu, đóng bộ tài liệu:

- Sử dụng dấu UBND đóng tại ô phê duyệt nơi Chủ tịch đã ký.
- Tổ chức bố trí cặp file đục lỗ, đánh tên nhãn “**TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**”, sau đó sắp xếp tuần tự các tài liệu đã photo:

1. Danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng của bộ phận chuyên môn (từ danh mục đầy đủ, xóa bỏ và để lại tên các thủ tục, quy trình tương ứng với chuyên môn).
2. Chính sách chất lượng
3. Mục tiêu chất lượng của UBND
4. Mục tiêu chất lượng của Bộ phận
5. Bản mô tả hệ thống
6. Bốn (4) quy trình theo tiêu chuẩn
7. Các quy trình giải quyết TTHC
8. Bốn (4) quy trình nội bộ

- Sau hoàn thành đóng bộ, thư ký ISO chuyển về các bộ phận chuyên môn và lập sổ phân phối tài liệu theo **BM-01-02** (có đầy đủ ký nhận của chuyên môn), ví dụ:

SỞ PHÂN PHỐI
TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

ST T	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Đã sửa đổi lần thứ						Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận		
					1	2	3	4	5	6					
I. Các thủ tục, quy trình cơ bản															
01	Chính sách chất lượng	C/SCL	01	10/5/2019							Bộ phận Tư pháp Hộ tịch	14/5/19			
02	Mục tiêu chất lượng	MTCL	01	10/5/2019											
03	Bảng mô tả hệ thống	BMT	01	10/5/2019											
04	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT-01	01	10/5/2019											
05	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT-02	01	10/5/2019											
06	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-03	01	10/5/2019											
07	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	QT-04	01	10/5/2019											
II. Các quy trình giải quyết TTHC															
08	Quy trình cấp giấy đăng ký kết hôn	QT-TP.01	01	10/5/2019											
09	Quy trình cấp giấy khai sinh	QT-TP.02	01	10/5/2019											
10	Quy trình cấp giấy khai tử	QT-TP.03	01	10/5/2019											
III. Các quy trình nội bộ															
13	Quy trình xin nghỉ phép	QT-NH.01													
14	Quy trình khắc phục sự cố CNTT	QT-NH.02													

2.4 Ban hành Quyết định hành chính

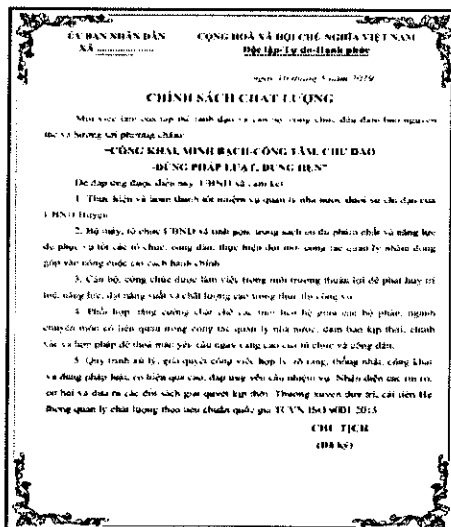
Thư ký ISO tham mưu Chủ tịch Quyết định hành chính về việc ban hành và áp dụng tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Thời gian hoàn thành (các mục 2.1, 2.2, 2.3, 2.4): Không quá ngày 01/7/2019.

3. Tổ chức áp dụng

3.1. Chính sách chất lượng:

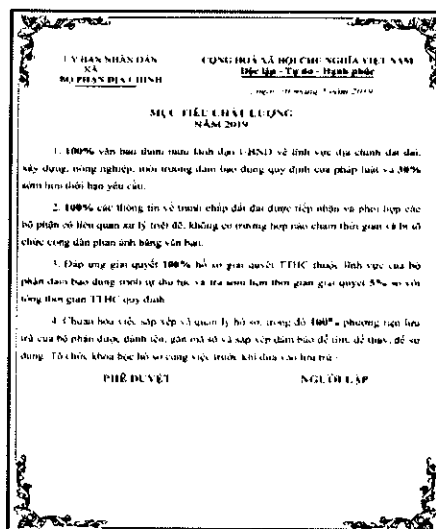
In bảng hiệu lớn Chính sách chất lượng (khô 80x120 cm) hoặc kích thước phù hợp treo tại vị trí dễ thấy trụ sở UBND



Thời gian hoàn thành: Không quá ngày 10/7/2019

3.2. Mục tiêu chất lượng:

- In nội dung mục tiêu năm 2019 (trang 1) thành khổ A3 cho các bộ phận chuyên môn, đưa vào khung và treo tại các bộ phận chuyên môn.



- Các bộ phận bám sát Kế hoạch thực hiện mục tiêu, tổ chức triển khai phân công CBCC triển khai. Định kỳ, Quý/lần sử dụng phụ lục 2-Bản mô tả hệ thống thiết lập Báo cáo đánh giá tình hình thực hiện mục tiêu về lãnh đạo UBND.

Thời gian hoàn thành: Không quá ngày 10/7/2019

3.3. Áp dụng QT-01 (Thông tin lập thành văn bản):

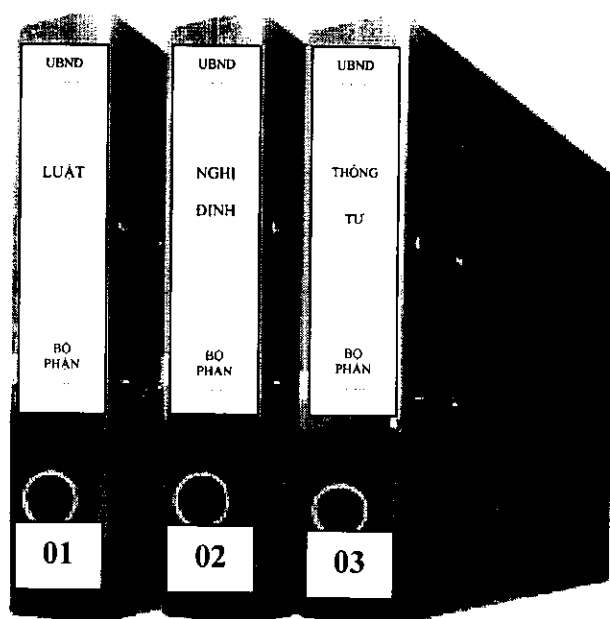
a. Tham mưu văn bản hành chính

Các bộ phận đăng tải thông tư 01/2011/TT-BNV, tổ chức nghiên cứu và phổ biến đến cán bộ, công chức để tham mưu chuẩn văn bản hành chính. Bộ phận văn thư hoặc pháp chế tăng cường kiểm soát, trả lại điều chỉnh (nếu cần).

b. Sắp xếp khoa học văn bản pháp luật chuyên ngành:

Các bộ phận chuyên môn phân loại và tổ chức sắp xếp các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có liên quan.

+ Trường hợp lưu bằng văn bản giấy, ví dụ:



+ Trường hợp lưu dữ liệu trên máy tính, thống nhất đường dẫn, ví dụ: Ô D:/, tạo thư mục Văn bản pháp luật, phân chia các folder:



1. Luật



2. Nghị định



3. Thông tư

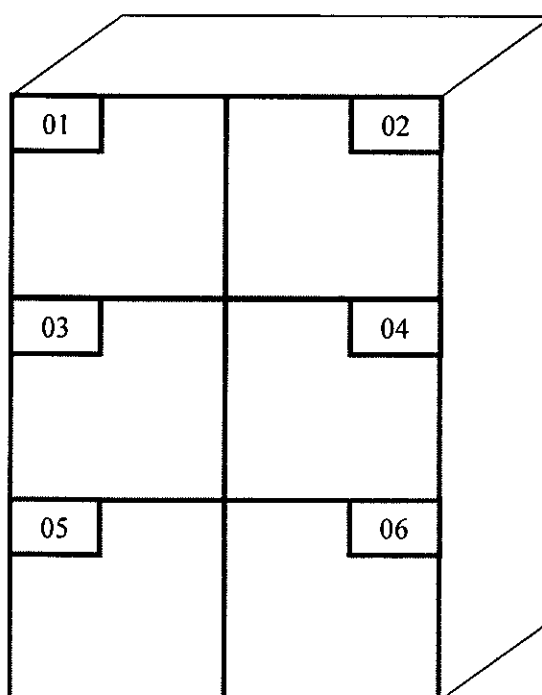
-> Sau lưu trữ khoa học, các bộ phận thiết lập danh mục theo BM-01-04 (liệt kê và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng hiệu quả văn bản pháp luật), ví dụ:

DANH MỤC
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU CÓ NGUỒN GỐC BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH
BỘ PHẬN: TƯ PHÁP HỘ TỊCH

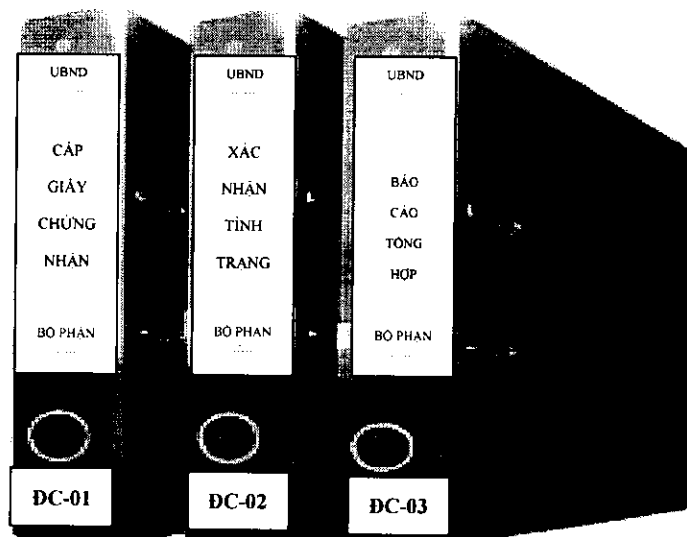
STT	Tên tài liệu	Mã số/ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày tháng năm ban hành	Nơi lưu
1. Lĩnh vực hộ tịch					
1.	Luật hộ tịch	QH	Quốc hội	// 2014	File 1-tủ tư pháp
2.	Nghị định 123	NĐ-CP	Chính phủ	// 2015	Ô D: máy tư pháp
3.					
2. Lĩnh vực chứng thực					
n.					

c. Sắp xếp khoa học hồ sơ:

Các bộ phận tăng cường đánh mã số, nhãn hiệu cho tủ, giá, kệ lưu hồ sơ bằng hình thức đánh máy những tờ giấy màu nhỏ, gọn dính góc ngăn tủ lưu, ví dụ:



Các bộ phận thống nhất đồng bộ hơn việc đánh tên nhãn cho các cặp, hộp, file hồ sơ lưu bằng phương thức đánh máy, niêm yết ngay ngắn trên gáy bìa, đưa vào hệ thống tủ lưu trữ, ví dụ:



Sau khi thực hiện sắp xếp, các bộ phận sử dụng BM-01-05 (danh mục hồ sơ) tiến hành liệt kê, chỉ dẫn toàn bộ mạng lưới hồ sơ lưu trữ thuộc bộ phận mình, có thể co gọn, in, niêm yết tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy của tủ lưu để phục vụ tra cứu và tìm kiếm, ví dụ:

DANH MỤC HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Vị trí lưu	Ghi chú
01	Cấp giấy chứng nhận	ĐC-01	Ngăn 2-Tủ 1	
02	Xác nhận tình trạng	ĐC-02	Ngăn 3-Tủ 2	
03	Báo cáo tổng hợp	ĐC-03	Ngăn 1-Tủ 2	

Thời gian bắt đầu thực hiện: Từ ngày 1/7/2019

4. Áp dụng các quy trình giải quyết TTHC đã viết thành quy trình ISO (các bộ phận kiểm tra lại quá trình giải quyết TTHC trong thời gian qua, bám sát 5 nguyên tắc cơ bản để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC):

4.1 Khi tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ của tổ chức/công dân, cán bộ tiếp nhận phải đảm bảo

+ **Đúng:** Các thông tin trên tờ khai, đơn đề nghị, đơn xin và hồ sơ đính kèm phải đảm bảo đầy đủ và chính xác.

+ **Đủ:** Các thành phần hồ sơ theo quy định (không được thừa, không được thiếu).

4.2 Bộ phận 01 cửa phải nghiên cứu và tổ chức áp dụng phù hợp các biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và có các biểu mẫu đính kèm phụ lục 03-Bảng mô tả hệ thống).

- + Giấy biên nhận và hẹn trả kết quả (mẫu 01)
- + Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (mẫu 02)
- + Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (mẫu 03)
- + Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả lại kết quả (mẫu 04)
- + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu 05)
- + Sổ tiếp nhận hồ sơ (mẫu 06)

4.3 Bộ phận chuyên môn khi giải quyết TTHC đảm bảo tham mưu các kết quả sử dụng đúng các phụ lục, biểu mẫu hiện hành. Nội dung ghi chép, thiết lập đầy đủ, khép kín. Không bị thiếu sót về tính pháp lý như chữ ký, con dấu, ngày tháng năm trên các kết quả như:

- + Cập nhật vào các mẫu sổ theo quy định của ngành (Sổ ĐKKH, KS, KT, XNTT, Chứng thực, tiếp dân ...)
- + Các biên bản (làm việc, kiểm tra, xác minh, họp hội đồng nếu cần).
- + Các văn bản khác như công văn, tờ trình, phiếu trình, báo cáo
- + Kết quả giải quyết TTHC cuối cùng (Văn bản xác nhận, giấy chứng nhận, Quyết định hành chính ..).

4.4 Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giải quyết và những sai sót phát sinh trong giải quyết TTHC, trường hợp có xuất hiện thì trong hồ sơ phải có văn bản, bằng chứng để giải trình.

*. Với tổ chức/công dân: Mở phiếu xin lỗi (mẫu 04)

*. Với nội bộ: Áp dụng QT-04 Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

+ Bộ phận một cửa đóng sổ theo dõi sự không phù hợp BM-04-01 (sử dụng giấy màu làm bìa sổ) -> theo dõi và cập nhật khi có phát sinh.

+ Mở phiếu yêu cầu hành động khắc phục BM-04-02 chuyển về các bộ phận chuyên môn phân tích, đưa ra biện pháp khắc phục và rút kinh nghiệm.

4.5 Sau hoàn thành giải quyết TTHC, cán bộ, công chức tổ chức kiểm tra và sắp xếp khoa học hồ sơ công việc khi đưa vào lưu trữ, ví dụ: Tăng cường lập danh mục hồ sơ chi tiết và sắp xếp lưu trữ

DANH MỤC HỒ SƠ (Trợ cấp người khuyết tật)			
MÃ SỐ:		6/2019	
TT	Tên hồ sơ	Chính	Sao
1.	Tờ khai	x	
2.	Văn bản giám định		x
3.	Biên bản họp hội đồng	x	
4.	Quyết định hưởng trợ cấp		x
5.	Danh sách hưởng trợ cấp		x

Thời gian bắt đầu thực hiện: Từ ngày 01/7/2019

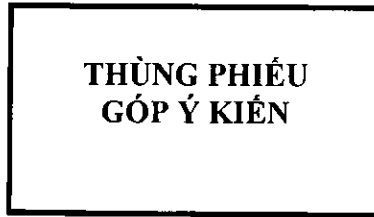
5. Áp dụng 4 quy trình nội bộ đã xây dựng:

Các bộ phận nghiên cứu và tuân thủ áp dụng theo tiêu chí “*Viết những gì sẽ làm thì phải làm những gì đã viết*”.

Thời gian bắt đầu thực hiện: Từ ngày 01/7/2019

6. Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân

- Bộ phận 01 bố trí thùng góp ý kiến:



- Bộ phận 01 của sử dụng phiếu đóng góp ý kiến (phụ lục 4-Bản mô tả hệ thống), phát hành và chỉ dẫn tổ chức, công dân đánh giá đưa vào thùng phiếu.

- Định kỳ, kiểm phiếu và tổng hợp báo cáo mức độ thỏa mãn của tổ chức, công dân về lãnh đạo UBND.

Thời gian bắt đầu thực hiện: Từ ngày 01/7/2019

7. Áp dụng QT-02 (Quản lý rủi ro và cơ hội)

Ban chỉ đạo ISO thực hiện phân tích rủi ro và lập kế hoạch quản lý rủi ro cho năm 2019, bao gồm:


+ Kế hoạch phân tích rủi ro BM-02-01

+ Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội BM-02-02

+ Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội BM-02-03.

Ghi chú: *Nội dung này, cơ quan Tư vấn hỗ trợ gửi về UBND tiếp nhận, xem xét và hoàn thiện.*

Trên đây là nội dung hướng dẫn triển khai ban hành và tổ chức áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đề nghị lãnh đạo và tập thể CBCC triển khai đúng nội dung và thời gian nêu trên nhằm chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá nội bộ vào cuối tháng 7/2019, thẩm định của Ban chỉ đạo ISO của tỉnh vào tháng 8/2019 nhằm đảm bảo việc công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo đúng Kế hoạch đã phê duyệt./.

Nơi nhận: 

- Lưu: VT.

Bản điện tử:

- Như trên;

- Sở khoa học và Công nghệ (b/c);

- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;

- Các thành viên BCD ISO huyện;

- LDVP, CVTH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Giáp Văn Tâm