

Số: 186/QĐ-UBND

Tân An, ngày 02 tháng 12 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp
Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN AN

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành kế hoạch xây dựng chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai giai đoạn 2019-2021;

Căn cứ Quyết định số 151/QĐ-UBND ngày 02/11/2020 của UBND xã Tân An về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính;

Theo đề nghị của Ban chỉ đạo ISO.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại UBND xã phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Ban chỉ đạo ISO áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện(BC);
- Phòng KHTT huyện(BC);
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo, TV UBND xã;
- Thành viên Ban IS
- Lưu: VT, Ban ISO.



**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Minh

BẢN CÔNG BỐ
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN AN

Công bố hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã Tân An phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với lĩnh vực hoạt động:

1. Lĩnh vực Đường thủy nội địa – đường bộ
2. Lĩnh vực thủy lợi.
3. Lĩnh vực Trồng trọt
4. Lĩnh vực Khoa học Công nghệ và Môi trường
5. Lĩnh vực Đất đai – Môi trường
6. Lĩnh vực Tư pháp
7. Lĩnh vực Dân tộc
8. Lĩnh vực Thi đua – Khen thưởng và Tôn giáo
9. Lĩnh vực Văn hóa – Lễ hội
10. Lĩnh vực Khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân
11. Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo
12. Lĩnh vực Dân số
13. Lĩnh vực Công sản
14. Lĩnh vực Chính sách
15. Lĩnh vực Nghĩa vụ Quân sự
16. Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội
17. Lĩnh vực An toàn đập, hồ chứa thủy điện
18. Lĩnh vực thành lập và hoạt động của tổ hợp tác
19. Lĩnh vực Thuế
20. Lĩnh vực phòng chống thiên tai

Tân An, ngày tháng năm 2020

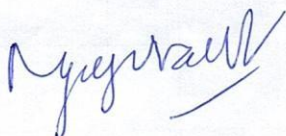
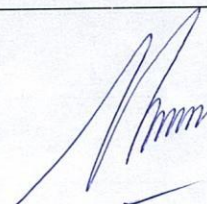
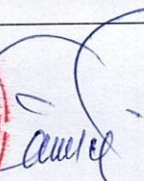
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN AN

**MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
(SỔ TAY CHẤT LƯỢNG)**

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Văn Đạt	Phạm Thị Ngọc Loan	Nguyễn Văn Minh
Chữ ký		 	
Chức vụ	Văn phòng – Thống kê	PCT UBND xã	CT UBND xã

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay chất lượng mô tả Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã, bao gồm cả Chính sách chất lượng, các quá trình tác nghiệp, việc kiểm soát và cải tiến các quá trình đó với mục đích chuẩn hóa mọi hoạt động, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng và các yêu cầu do các cơ quan quản lý các cấp quy định.

Sổ tay chất lượng là cẩm nang, định hướng mọi hoạt động của UBND xã trong công tác quản lý và hoạt động nhằm duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã. HTQLCL của UBND xã luôn được xem xét, cải tiến để ngày càng hoàn thiện nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hoạt động quản lý và phù hợp với sự phát triển của UBND xã. Việc thay đổi Hệ thống do Đại diện lãnh đạo về chất lượng đề nghị, Chủ tịch UBND xã quyết định.

1.1. Lịch sử hình thành:

UBND xã Tân An là cơ quan chuyên môn thuộc huyện Đak Pơ, có chức năng tham mưu, giúp UBND huyện Đak Pơ quản lý nhà nước về hành chính, bao gồm: Hoạt động kinh tế - xã hội, an ninh trật tự, Quân sự quốc phòng, các dịch vụ công trong lĩnh vực thuộc UBND xã quản lý trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

Diện tích: 2.646,13 ha.

Dân số: 3093 hộ với 11117 khẩu (số liệu dân số năm 2020)

Vị trí địa lý:

- Bắc giáp: xã Cư An, huyện Đak Pơ, tỉnh Gia Lai
- Nam giáp: xã Phú An, huyện Đak Pơ
- Đông giáp: phường An Bình, TX An Khê, tỉnh Gia Lai.
- Tây giáp: Xã Yang Bắc huyện Đak Pơ

UBND xã Tân An có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của UBND huyện.

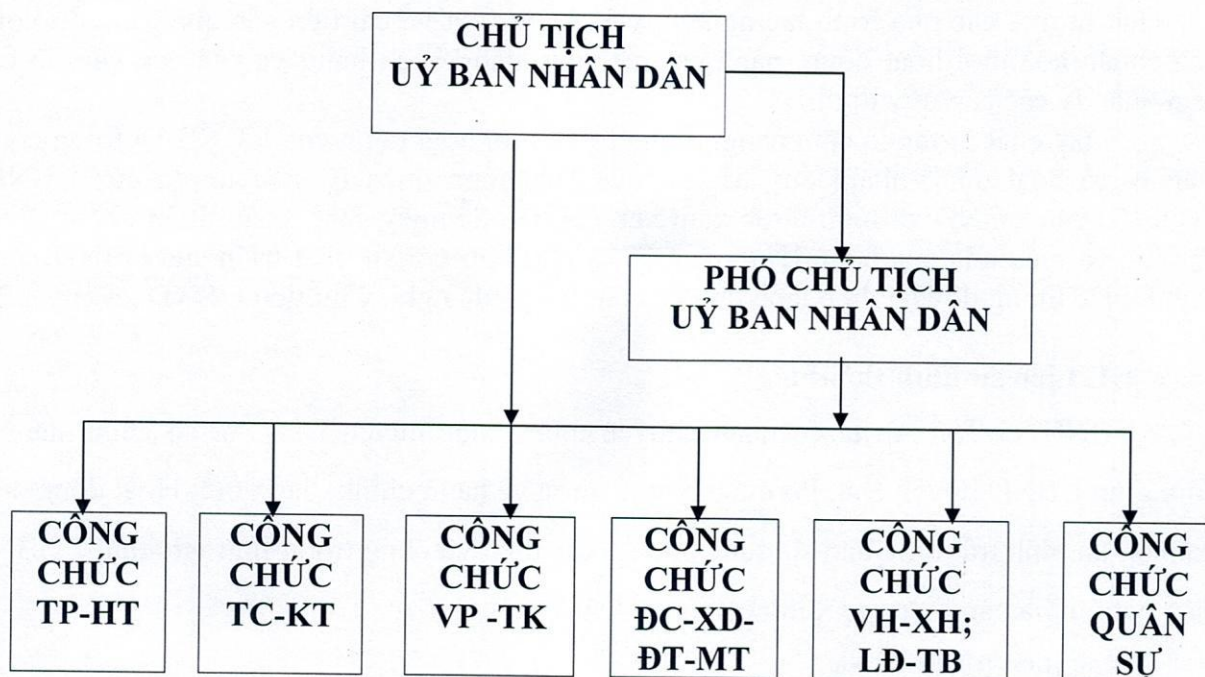
1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2.1. Cơ cấu tổ chức:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| - Lãnh đạo UBND xã gồm: | + Ông Nguyễn Văn Minh - CT UBND xã |
| | + Ông: Phạm Đông Phong - PCT UBND xã |
| | + Bà Phạm Thị Ngọc Loan- PCT UBND xã. |
| - Công chức chuyên môn: | + Bộ phận Văn phòng - Thống kê |
| | + Bộ phận Tư pháp - Hộ tịch |
| | + Bộ phận Văn hóa - Thông tin |
| | + Bộ phận Quân sự |
| | + Bộ phận ĐC-XD-NN-MT |

+ Bộ phận Tài chính – Kế toán

* Sơ đồ tổ chức:



1.2.2. Chức năng nhiệm vụ:

* Chủ tịch UBND xã:

a. Thực hiện trách nhiệm, phạm vi giải quyết công việc tại Điều 36, Điều 121 Luật tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015. Phụ trách chung, lãnh đạo, quản lý các mặt công tác của UBND xã; các hoạt động đối nội, đối ngoại của UBND xã; cán bộ công chức, viên chức, cán bộ không chuyên trách thuộc xã.

b. Chủ tài khoản thứ Nhất Ngân sách xã.

c. Trực tiếp chỉ đạo, điều hành các lĩnh vực sau: Quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội; Tài chính và ngân sách xã; An ninh - quốc phòng, Trật tự an toàn xã hội; Tư pháp; tổ chức bộ máy, cán bộ, cải cách hành chính; Phòng chống tham nhũng, thi đua khen thưởng, kỷ luật; Tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo; Chỉ đạo chung thực hiện xây dựng nông thôn mới.

d. Chủ tịch Hội đồng Thi đua khen thưởng xã; Hội đồng nghĩa vụ quân sự xã; Hội đồng phổ biến pháp luật xã.

e. Làm trưởng các Ban chỉ đạo theo yêu cầu nhiệm vụ quy định.

ê. Trực tiếp phụ trách, chỉ đạo bộ phận: Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã, Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - đất đai, Tài chính - Kế toán, Văn phòng - Thống kê xã. Phụ trách bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

f. Giữ mối quan hệ phối hợp giữa UBND xã với Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Thường trực UBMTTQ xã, ban ngành đoàn thể xã và các cơ quan, đơn vị đứng chân trên địa bàn xã.

* Phó Chủ tịch UBND xã:

a. Thực hiện trách nhiệm, phạm vi giải quyết công việc của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân theo Điều 122 Luật tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015. Ngoài ra thực hiện một số nhiệm vụ cụ thể do Chủ tịch UBND xã ủy quyền khi Chủ tịch UBND xã đi vắng.

b. Giúp Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế, hợp tác xã, thuế. Xây dựng và tổ chức thực hiện các kế hoạch, đề án thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách đảm bảo phù hợp với các quy hoạch của xã đã được duyệt, các quy hoạch của huyện được duyệt liên quan đến xã; Nghị quyết của HĐND huyện, xã; Quyết định, Chỉ thị của UBND huyện, xã; đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước tại một số lĩnh vực bao gồm:

Nông nghiệp, lâm nghiệp, Công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp, ngành nghề trong nông thôn và các ngành thương mại, dịch vụ; Công tác quản lý và bảo vệ rừng, quản lý các công trình xây dựng cơ bản, giao thông, thủy lợi, tổ hợp tác dùng nước của xã, thực hành tiết kiệm chống lãng phí, tài nguyên - môi trường, khoa học công nghệ; ứng dụng công nghệ thông tin; các dự án khuyến lâm, khuyến công; các chương trình mục tiêu quốc gia, chương trình xây dựng nông thôn mới (Thuộc lĩnh vực phụ trách).

Thay mặt UBND xã, Ban quản lý các chương trình MTQG xã ký các hồ sơ, hợp đồng và thanh quyết toán nguồn vốn trong xây dựng cơ bản (Thuộc lĩnh vực phụ trách).

c. Về lĩnh vực văn hóa xã hội bao gồm: Giáo dục và đào tạo, Y tế, Dân tộc - Tôn giáo, trẻ em, bảo hiểm xã hội, lao động việc làm, người có công, giảm nghèo, bình đẳng giới, định canh, định cư, bảo trợ xã hội, Văn hóa thông tin, Thể dục thể thao, Trung tâm văn hóa thể thao xã, Bru chính viễn thông, tổ chức Đoàn thể, tổ chức Hội trên địa bàn xã.

b. Chủ tài khoản thứ Hai Ngân sách xã.

c. Trực tiếp phụ trách chỉ đạo, điều hành các ban, bộ phận, đơn vị, cán bộ công chức, cán bộ bán chuyên trách phụ trách thuộc các lĩnh vực sau:

Địa chính, Nông, Lâm nghiệp, Xây dựng - Môi trường, Thú y - Chăn nuôi, Lao động thương binh và xã hội, Dân tộc-Tôn giáo.

d. Làm trưởng các ban chỉ đạo thuộc lĩnh vực phụ trách hoặc do Chủ tịch UBND xã phân công theo yêu cầu nhiệm vụ.

d. Giữ mối liên hệ phối hợp với các cơ quan, phòng ban chuyên môn của huyện để hoàn thành tốt nhiệm vụ được phân công có hiệu quả. Các đoàn thể huyện, các tổ chức xã hội và các hội khác.

e. Thực hiện nhiệm vụ khi Chủ tịch UBND xã đi vắng.

Trực tiếp theo dõi phụ trách thôn An Phú.

*** Công chức Văn phòng – Thống kê:**

Chịu trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo về chất lượng các hoạt động của văn phòng UBND xã.

Chức năng nhiệm vụ của Văn phòng:

- + Quản lý văn bản đi; Quản lý văn bản đến;
- + Tiếp nhận và trả kết quả theo quy chế một cửa;
- + Quản lý hồ sơ cán bộ, công chức;
- + Thực hiện việc bảo dưỡng, sửa chữa, mua sắm các trang thiết bị phục vụ văn phòng.
- + Tổ chức công tác hậu cần của các kỳ họp của HĐND – UBND xã.
- + Tham mưu cho lãnh đạo trong công tác xây dựng và quản lý hệ thống Ban chỉ đạo ISO theo quyết định thành lập Ban chỉ đạo ISO của UBND xã.

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về chất lượng các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc lĩnh vực phụ trách. Tổ chức thực hiện quy trình chất lượng thể hiện hoạt động chức năng gồm: lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tôn giáo, thi đua – khen thưởng, giáo dục và đào tạo, thanh niên, dân số - kế hoạch hóa gia đình...

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã phân công.

*** Công chức Địa chính – Xây dựng:**

- Tham mưu cho lãnh đạo UBND xã lập hồ sơ, văn bản đề UBND thị trấn trình UBND cấp trên về các Quyết định giao đất, thu hồi đất, cho thuê đất, chuyển đổi mục đích sử dụng... Bảo quản hồ sơ địa giới hành chính, bản đồ địa giới hành chính, bản đồ chuyên ngành, sổ địa chính, sổ mục kê, sổ cấp giấy CNQSD đất, các mốc giới.

- Giúp cho Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND trong công tác quản lý đất đai nhằm ngăn chặn kịp thời những trường hợp lấn chiếm đất đai, sử dụng đất đai không đúng mục đích. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch, Phó Chủ tịch về nhiệm vụ, chuyên môn và một số nhiệm vụ khác được giao.

- Trực tiếp hướng dẫn nhân dân trong việc kê khai đất đai, hoàn thiện hồ sơ đề nghị cấp giấy CNQSD đất đai chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Phối hợp hoà giải tranh chấp đất đai, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo về đất đai, thường xuyên kiểm tra phát hiện kịp thời các trường hợp vi phạm đất đai đề xuất UBND thị trấn xử lý.

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thị trấn phân công.

*** Công chức Tư pháp – Hộ tịch:**

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về chất lượng các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc lĩnh vực phụ trách. Tổ chức thực hiện quy trình chất lượng thể hiện hoạt động chức năng gồm: lĩnh vực khai sinh, khai tử, cải chính hộ tịch, xác nhận tình trạng hôn nhân, đăng ký kết hôn, công chứng, chứng thực, đăng ký và quản lý hộ tịch...

Thực hiện Báo cáo theo quy định; quản lý hồ sơ tài liệu, chế độ báo cáo định kỳ và theo yêu cầu của các cơ quan theo quy định; giúp UBND xã soạn thảo, ban hành các văn bản quản lý theo quy định của pháp luật và theo dõi việc thực hiện.

Giúp Lãnh đạo UBND xã thực hiện một số công việc về quốc tịch theo quy định của pháp luật, thực hiện việc giám sát công tác thi hành án theo nhiệm vụ được phân cấp, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan đến quyết định việc giáo dục của xã.

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã phân công.

*** Công chức Tài chính – Kế toán:**

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về chất lượng các hoạt động trong lĩnh vực Tài chính – Kế toán. Tổ chức thực hiện quy trình chất lượng thể hiện hoạt động chức năng gồm: giúp UBND xã xây dựng dự toán thu, chi ngân sách trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, kiểm tra, thực hiện các hoạt động tài chính của xã; thực hiện chi tiền theo lệnh chuẩn chi, thực hiện theo quy định về quản lý quỹ tiền mặt và giao dịch với cơ quan cấp trên và kho bạc về xuất, nhập quỹ; khai thác các nguồn thu theo đúng quy định pháp luật.

Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch và tập thể UBND xã, HĐND xã trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ, thu – chi ngân sách hằng năm trên địa bàn thị trấn đúng luật ngân sách.

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã phân công.

*** Công chức Văn hoá - Xã hội:**

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về chất lượng các hoạt động trong lĩnh vực Văn hoá – Xã hội. Tổ chức thực hiện quy trình chất lượng thể hiện hoạt động bao gồm: tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao, lễ hội truyền thống, bảo vệ các di tích lịch sử văn hoá, danh lam thắng cảnh ở địa phương, điểm vui chơi giải trí, nếp sống văn minh, gia đình văn

hoá; lập các kế hoạch trong công tác văn hoá, văn nghệ trình lãnh đạo UBND xã và tổ chức thực hiện.

Trong lĩnh vực xã hội thực hiện nhiệm vụ được giao như: tổng hợp và quản lý người có công, người hưởng chính sách xã hội; hướng dẫn các thủ tục và đề xuất làm chế độ chính sách cho người có công và chính sách xã hội; tổ chức chi trả trợ cấp, phụ cấp cho các đối tượng được hưởng; thực hiện báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình thực hiện nhiệm vụ về lĩnh vực lao động, người có công và xã hội trên địa bàn; phòng chống tệ nạn xã hội.

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã phân công.

*** Quân sự xã:**

Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo UBND xã về chất lượng các hoạt động trong lĩnh vực quân sự. Tổ chức thực hiện quy trình chất lượng thể hiện hoạt động chức năng gồm: Đăng ký nghĩa vụ quân sự, đăng ký miễn gọi nhập ngũ, thủ tục chính sách....

Thực hiện một số công việc khác khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thị trấn phân công.

PHẦN 2. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:

UBND xã Tân An xác định các vấn đề nội bộ (bên trong) và bên ngoài có liên quan đến mục đích và các định hướng chiến lược của UBND xã Tân An ảnh hưởng đến khả năng của UBND xã Tân An trong việc đạt được các mục tiêu định trước trong HTQLCL của UBND xã Tân An. Những vấn đề ở đây bao gồm cả vấn đề tích cực và tiêu cực.

- Vấn đề nội bộ:

+ Cơ cấu tổ chức: Cơ quan gồm

+ Nhân sự:

+ Trang thiết bị, cơ sở vật chất: Trụ sở và các trang thiết bị do Nhà nước cung cấp. UBND xã Tân An giải quyết các thủ tục hành chính trên phần mềm chính quyền điện tử.

+ Trao đổi thông tin nội bộ: Qua phần mềm chính quyền điện tử; mail; điện thoại;

- Vấn đề bên ngoài:

+ Môi trường pháp lý:

+ Các vấn đề an ninh, chính trị: Được quán triệt và quản lý tốt

+ Các nhà cung cấp bên ngoài: Các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn và cơ quan cấp trên; các đơn vị cung cấp dịch vụ cho cơ quan.

4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh và cơ quan cấp trên: Việc đáp ứng yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước là bắt buộc, đó cũng là yêu cầu của pháp luật và UBND xã Tân An đã thường xuyên phổ biến và tuyên truyền đến toàn thể cán bộ công nhân viên thấu hiểu.

- Khách hàng: Nhu cầu và đòi hỏi của khách hàng thì càng ngày càng cao dẫn đến UBND xã Tân An phải luôn luôn thay đổi để tạo sự thỏa mãn và tạo niềm tin của khách hàng.

4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng

Phạm vi áp dụng cũng như công bố sự phù hợp của HTQLCL với Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND xã Tân An bao gồm:

- Các bộ phận áp dụng
- Lĩnh vực theo chức năng quản lý nhà nước được phân công.
- Các dịch vụ và thủ tục hành chính công.
- ✓ Bộ phận thuộc bộ máy UBND xã Tân An không áp dụng HTQLCL: không Ngoại lệ đối với HTQLCL.

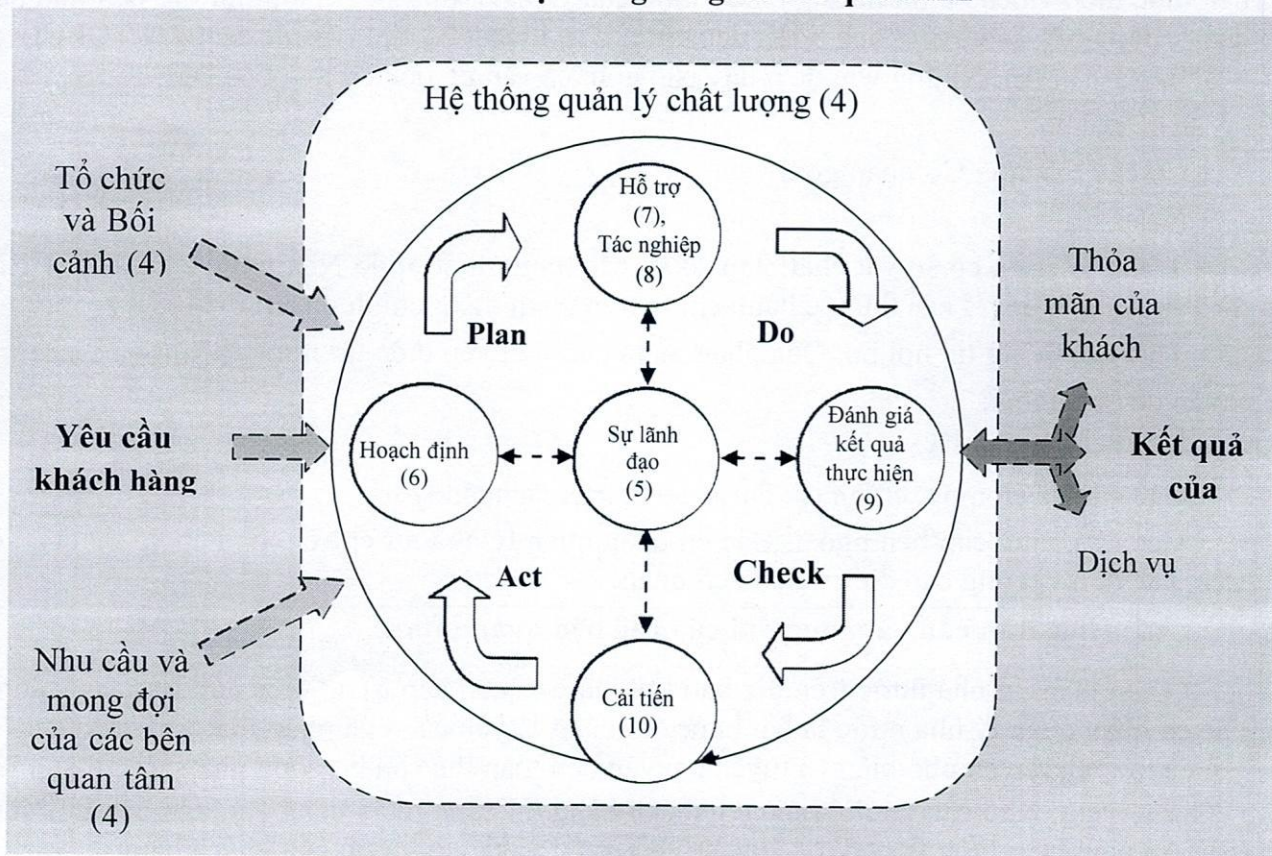
* Mục 8.3- Thiết kế và phát triển sản phẩm: Do bản chất các hoạt động quản lý Nhà nước của UBND xã Tân An được thực hiện theo các quy định của Pháp luật, theo các quy chế, quy trình chung thống nhất nên UBND xã Tân An không thực hiện yêu cầu thiết kế, phát triển sản phẩm và dịch vụ.

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

4.4.1. Nhận diện các quá trình

UBND xã Tân An áp dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình cho HTQLCL bằng cách nhận diện các quá trình cấp 1, và sau đó quản lý từng quá trình cụ thể, sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao.

Sơ đồ mô tả sự tương tác giữa các quá trình



Lưu ý 1: kết quả đặc trưng của các quá trình, và có thể được thay thế phụ thuộc vào khách hàng hoặc các yêu cầu luật định ở cấp độ chuyên môn hoặc thỏa thuận, khi cần thiết.

Lưu ý 2 : Không phải tất cả các hoạt động được coi là “các quá trình” – thuật ngữ “quá trình” trong bối cảnh này hàm ý hoạt động đã được nâng lên ở cấp kiểm soát và quản

lý cao hơn. Các biện pháp kiểm soát đề cập ở đây chỉ áp dụng cho các quá trình ở cấp 1 đã được nhận diện.

Mỗi quá trình có thể được hỗ trợ bởi các hoạt động khác nhau, chẳng hạn như các quá trình phụ trợ. Theo dõi và kiểm soát các quá trình cấp 1 sẽ đảm bảo việc thực hiện và kiểm soát hiệu quả tất cả các nhiệm vụ hỗ trợ hoặc các quá trình hỗ trợ.

Mỗi quá trình cấp 1 sẽ có tài liệu dạng quy trình nhằm xác định:

- Các đầu vào, đầu ra.
- Chủ quá trình.
- Các trách nhiệm và quyền hạn.
- Các rủi ro và cơ hội.
- Các nguồn lực chính và hỗ trợ.
- Các tiêu chí và phương pháp nhằm đảm bảo hiệu quả của quá trình.
- Mục tiêu chất lượng liên quan đến quá trình đó.

Việc nhận diện các quá trình HTQLCL được thể hiện trong Sơ đồ tương tác ở trên và thể hiện trong:

- Danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ
- Bảng nhận diện các quá trình.

4.4.2. Thông tin dạng văn bản trong hệ thống QLCL.

Mỗi quá trình có ít nhất một mục đích được thiết lập cho nó; đây là một tuyên bố về ý định của quá trình. Mỗi mục đích sau đó được hỗ trợ bởi ít nhất một chỉ số đo lường hoặc chỉ số kết quả thực hiện chính yếu, nó được đo sau đó để xác định khả năng của quá trình trong việc đạt được mục tiêu chất lượng.

Chú thích : - Một số quá trình có nhiều mục tiêu và nhiều chỉ số đo lường. Điều này được xác định bởi bản chất của quá trình, đó là sự tác động lên sản phẩm và dịch vụ, và các rủi ro liên quan.

- Khi ISO 9001:2015 đề cập đến các đo lường quá trình và các mục tiêu chất lượng như các khái niệm riêng rẽ, sẽ kết hợp chúng lại với nhau; ví dụ, các mục tiêu chất lượng được sử dụng để kiểm soát các quá trình. Ngoài ra có thể thiết lập các mục tiêu cho các đầu ra, nhưng nó cũng được dùng để đo lường hiệu quả của quá trình.

Qua nhiều năm, dữ liệu thống kê được các chủ quá trình hoặc người quản lý phụ trách đo lường và thu thập, để báo cáo cho Lãnh đạo. Các dữ liệu này sau đó được Lãnh đạo phân tích để có thể thiết lập các mục tiêu và có sự điều chỉnh cho mục đích cải tiến liên tục mang tính dài hạn.

Các mục tiêu chất lượng cụ thể đối với mỗi quá trình được văn bản hóa và các số đo cùng với kết quả và mục tiêu hiện tại cho mỗi quá trình được ghi nhận vào hồ sơ xem xét của lãnh đạo.

Khi một quá trình không đáp ứng được một mục tiêu, hoặc xảy ra một vấn đề không mong muốn, một quá trình hành động khắc phục được thực hiện nhằm nghiên cứu và giải quyết vấn đề. Ngoài ra, các cơ hội cải tiến cũng được tìm thấy và thực hiện, đối với các quá trình đã được nhận diện.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

5.5.1 Ban lãnh đạo cung cấp bằng chứng về tính lãnh đạo và sự cam kết của mình đối với việc xây dựng và thực hiện HTQLCL và cải tiến liên tục hiệu quả của chúng bằng cách:

- Chịu trách nhiệm và tính hiệu lực của HTQLCL.
- 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 UBND xã Tân An
- Đảm bảo rằng các chính sách chất lượng được phổ biến, được thấu hiểu trong toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Tân An
- Đảm bảo rằng các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của UBND xã Tân An khi phù hợp.

- Thực đẩy mạnh thực tiếp cận theo quá trình.

- Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL luôn sẵn có.

- Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.

- Đảm bảo rằng các hệ thống quản lý đạt được các kết quả dự kiến.

- Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ những người tham gia đóng góp cho hiệu lực của các hệ thống quản lý.

- Thực đẩy cải tiến liên tục.

- Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác chứng minh tính lãnh đạo của họ tại phạm vi họ chịu trách nhiệm.

Lưu ý: các quá trình hoạt động như kế toán, quản lý phúc lợi, Đoàn, Đảng và các hoạt động pháp lý nằm ngoài phạm vi của HTQLCL.

5.1.2 Hướng vào khách hàng

Đối với Hệ thống quản lý chất lượng Lãnh đạo UBND xã Tân An chấp nhận cách tiếp cận coi khách hàng làm trung tâm nhằm đảm bảo rằng các nhu cầu và mong đợi được xác định, được coi là các yêu cầu phải tuân thủ và được đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Điều này được thực hiện bằng cách đảm bảo:

- Các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật định và chế định được xác định.

- Các rủi ro và các cơ hội ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, làm thỏa mãn khách hàng đều được xác định và giải quyết.

- Duy trì vào việc nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.

Lãnh đạo UBND xã Tân An cam kết đảm bảo các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định & chế định được xác định hiểu rõ và đáp ứng. Những rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến sản phẩm, dịch vụ và nâng cao hài lòng của khách hàng được xác định, xử lý và duy trì.

5.2. Chính sách

Chủ tịch UBND xã Tân An đã ban hành chính sách chất lượng chi phối các hoạt động tác nghiệp hàng ngày, để đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công.

Bản chính sách chất lượng được ban hành như một tài liệu độc lập và được truyền thông và áp dụng trong toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Tân An

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“ CÔNG KHAI - MINH BẠCH - TẬN TÂM - HIỆU QUẢ ”

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của *UBND xã Tân An* cam kết:

- Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Giải quyết công việc: nhanh, chính xác, kịp thời, tận tâm, hiệu quả;
- Cung cấp đủ nguồn lực để vận hành HTQLCL;
- Cán bộ, công chức, viên chức: Đúng mực, sáng tạo, trách nhiệm, chuyên nghiệp, tận tình;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Tân An, ngày tháng năm 2020

NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU ĐƠN VỊ

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

5.3.1. Chủ tịch (Trưởng Ban ISO)

a) Đối với hoạt động chung của UBND xã Tân An

- Tổ chức và điều hành toàn bộ hoạt động quản lý nhà nước liên quan phạm vi của UBND xã Tân An
- Chịu trách nhiệm trước luật pháp về các hoạt động liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Tân An

b) Đối với HTQLCL:

- Tổ chức xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo ISO 9001:2015 một cách có hiệu quả và hiệu lực.
- Thiết lập và ban hành CSCL và MTCL thích hợp của UBND xã Tân An
- Định kỳ xem xét HTQLCL bao gồm cả CSCL và MTCL đã thiết lập.
- Đảm bảo các nguồn lực thích hợp để duy trì và cải tiến HTQLCL.

5.3.2. Phó chủ tịch (Phó trưởng Ban ISO)

- Thực hiện các nhiệm vụ được Chủ tịch phân công.
- Thay mặt Chủ tịch giải quyết các công việc khi Chủ tịch đi vắng.

5.3.3. Thư ký ISO

- Giúp cho Ban ISO giải quyết các vấn đề liên quan đến HTQLCL.
- Thu thập các ý kiến về sửa đổi văn bản, tài liệu của HTQLCL và trình Ban lãnh đạo phê duyệt.
- Tổ chức in ấn tài liệu đã soát xét, trình duyệt tài liệu và tiến hành phân phối tài liệu theo đúng trình tự.

Chi tiết xem

- Quy định tại quyết định thành lập ban ISO.

6. HOẠCH ĐỊNH

6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

6.1.1. Rủi ro và cơ hội:

UBND xã Tân An định kỳ xác định các rủi ro và cơ hội để xử lý và hoạch định HTQLCL

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.02 - Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.

6.1.2. Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện

- Mục tiêu chất lượng được thiết lập ở từng bộ phận của UBND xã Tân An để đưa ra các chỉ tiêu cụ thể nhằm thực hiện chính sách chất lượng trong mỗi năm cụ thể.
- Mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An do Ban ISO đưa ra trình Chủ tịch phê duyệt.
- Mục tiêu chất lượng của các bộ phận do trưởng bộ phận đưa ra trình Ban Chủ tịch duyệt khi cần.
- Mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An từng bộ phận thiết lập trước ngày 20/01 hàng năm. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An được lập và được theo dõi giám sát việc thực hiện theo qui định.

6.1.3. Hoạch định sự thay đổi

UBND xã Tân An cam kết các thay đổi HTQLCL phải được xem xét thích hợp trước khi tiến hành.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.01- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản

6.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu

6.2.1. UBND xã Tân An phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của HTQLCL.

Hàng năm, trên cơ sở các chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm được thông qua trong hội nghị công nhân viên chức, trong chương trình kế hoạch công tác năm, UBND xã Tân An xây dựng và thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An Căn cứ mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An, các bộ phận chủ động xây dựng mục tiêu chất lượng của bộ phận mình.

Các mục tiêu chất lượng được xây dựng theo nguyên tắc:

- a) Nhất quán với chính sách chất lượng;
- b) Đo lường được;
- c) Xem xét đến các yêu cầu có thể áp dụng (khả thi);
- d) Liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
- e) Được theo dõi, kiểm soát;
- f) Được truyền đạt;
- g) Được cập nhật một cách thích hợp;
- h) Được ban hành bằng hình thức văn bản Tài liệu tham chiếu:
 - Nghị quyết hội nghị công nhận viên chức hàng năm
 - Mục tiêu chất lượng của UBND xã Tân An và các bộ phận hàng năm
 - Kế hoạch công tác năm.

6.2.2. Khi hoạch định cách thức đạt được các mục tiêu chất lượng, UBND xã Tân An cần xác định:

- a) Cái gì sẽ được thực hiện;
- b) Những nguồn lực nào được yêu cầu;
- c) Ai sẽ chịu trách nhiệm;
- d) Khi nào hoàn thành;
- e) Kết quả được đánh giá như thế nào.

6.3. Hoạch định thay đổi

UBND xã Tân An luôn xác định, thống kê, xem xét sự thay đổi bên trong và bên ngoài HTQLCL. Khi xác định được nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, UBND xã Tân An thực hiện việc xem xét các vấn đề sau đây:

- a) Mục đích của sự thay đổi và các hậu quả tiềm ẩn của sự thay đổi;
- b) Tính toàn vẹn, nhất quán của HTQLCL;
- c) Nguồn lực sẵn có;
- d) Việc phân bổ hoặc tái phân bổ trách nhiệm và quyền hạn.

Việc xem xét sẽ được thực hiện trong hội nghị xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL/ hội nghị giao ban/do Chủ tịch xem xét và ra quyết định.

Tài liệu tham chiếu:

- QT.ISO.05 Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.

- Bảng thống kê sự thay đổi bên trong và bên ngoài HTQLCL.
- Các văn bản thông báo phân công nhiệm vụ khi có sự thay đổi.

7. HỖ TRỢ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. Khái quát

UBND xã Tân An đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

UBND xã Tân An luôn xem xét đến:

- Khả năng, và những hạn chế của nguồn lực nội bộ hiện có;
- Những gì cần cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài.

Nhu cầu về nguồn lực được xem xét, xác định trên cơ sở nhu cầu để thực hiện mục tiêu chất lượng và xem xét đánh giá kết quả thực hiện công việc.

Việc xem xét các nguồn lực có thể được thực hiện trong hội nghị xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL/ hội nghị giao ban/do Tổng cục trưởng xem xét và ra quyết định trên cơ sở thống kê, đề xuất của các đơn vị.

Tài liệu tham chiếu: QT.ISO.05 Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.

7.1.2. Con người

Lãnh đạo đảm bảo sẽ cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả các HTQLCL cũng như các quá trình được nhận diện. Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện theo quy định của Nhà nước và hướng dẫn của phòng nội vụ.

Các nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Đồng thời các hồ sơ chứng minh cho việc xác định năng lực và quá trình đào tạo được duy trì.

Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được:

- Chính sách chất lượng.
- Các mục tiêu chất lượng liên quan.
- Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến.
- Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của Hệ thống.

Lưu ý: Hệ thống quản lý không bao gồm các khía cạnh khác liên quan đến quản lý nguồn lực như trả lương, các chế độ phúc lợi, bảo hiểm, các quan hệ lao động như các hình thức kỷ luật.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng

UBND xã Tân An luôn xác định cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng thiết yếu cho việc vận hành các quá trình của UBND xã Tân An để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Cơ sở hạ tầng của Tổng cục được xác định bao gồm:

- Trụ sở làm việc và các phương tiện kèm theo;

- b) Trang thiết bị (bao gồm cả phần cứng và phần mềm);
- c) Công nghệ thông tin và truyền thông;
- d) Các dịch vụ hỗ trợ khác như phương tiện đi lại, ...
- e) Tài chính.

7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình

Để tạo môi trường thông thoáng, đảm bảo cho môi trường xanh - sạch - đẹp, tạo điều kiện làm việc có hiệu quả cho các cán bộ công chức của các bộ phận. UBND xã Tân An duy trì tốt các biện pháp sau:

- Tạo cảnh quan xung quanh xanh - sạch - đẹp.
- Hệ thống nhà cửa thông thoáng.
- Hệ thống chiếu sáng đảm bảo, nguồn điện ổn định, màu sắc tại nơi làm việc hợp lý không gây cảm giác khó chịu.
- Hệ thống nhà vệ sinh thuận lợi sạch sẽ, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh.
- Khắc phục tối đa về môi trường nhằm hạn chế các yếu tố: Nhiệt độ, độ ẩm, tiếng ồn, bụi, ánh sáng... để đảm bảo tốt cho người lao động.
- Khuyến khích duy trì tốt công tác đoàn thể.

7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường

UBND xã Tân An đảm bảo xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để đảm bảo các kết quả xác thực và đáng tin cậy khi sử dụng hoạt động theo dõi và đo lường để xác nhận sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ đối với các yêu cầu.

Các nguồn lực cho theo dõi và đo lường nhằm xác nhận sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu bao gồm: Các tư liệu, tài liệu, Tiêu chuẩn kỹ thuật, Quy định kỹ thuật và các thiết bị đo được kiểm nghiệm, hiệu chuẩn khi kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ.

UBND xã Tân An đảm bảo rằng các nguồn lực được cung cấp:

- a) Phù hợp với các loại hình cụ thể của các hoạt động giám sát và đo lường được thực hiện;
 - b) Được duy trì để đảm bảo chúng liên tục phù hợp với mục đích của UBND xã Tân An
- UBND xã Tân An phải lưu giữ lại các thông tin dạng văn bản thích hợp là bằng chứng của sự phù hợp với mục đích của các nguồn lực theo dõi và đo lường.

7.1.6. Tri thức của tổ chức

UBND xã Tân An đảm bảo xác định tri thức cần thiết cho việc thực hiện các quá trình của mình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Tri thức này phải được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Các tri thức cần thiết bao gồm:

- Các nguồn bên trong:
 - + Tri thức có được thông qua kinh nghiệm.
 - + Sự đạt được và chia sẻ các tri thức và kinh nghiệm không thể hiện bằng văn bản.
 - + Kết quả của các cải tiến quá trình, sản phẩm và hệ thống.
- Các nguồn bên ngoài:
 - + Các tiêu chuẩn.

+ Tri thức thu thập được từ các hội nghị, hội thảo, học tập, đào tạo bên ngoài.

Việc xác định các tri thức thông qua việc thống kê tri thức hiện tại và cập nhật bổ sung tri thức cần thiết thông qua việc chia sẻ và sử dụng tri thức trong toàn UBND xã Tân An

7.2. Năng lực

UBND xã Tân An phải:

- a) Xác định năng lực cần thiết của (những) người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL;
- b) Đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp;
- c) Khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện;
- d) Lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

7.3. Nhận thức

UBND xã Tân An đảm bảo rằng cán bộ, công chức liên quan thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của UBND xã Tân An nhận thức được về:

- a) Chính sách chất lượng;
- b) Mục tiêu chất lượng liên quan;
- c) Sự đóng góp của họ cho hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện được cải tiến;
- d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.

Tài liệu tham chiếu:

- Chính sách chất lượng
- Các Mục tiêu chất lượng hàng năm.
- Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng hàng năm.
- Kết quả bình xét khen thưởng cuối năm.

7.4. Trao đổi thông tin

UBND xã Tân An xác định hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với HTQLCL, bao gồm:

- a) Trao đổi thông tin gì;
- b) Trao đổi thông tin khi nào;
- c) Trao đổi thông tin với ai;
- d) Trao đổi thông tin như thế nào;
- e) Người thực hiện trao đổi thông tin.

Cách thức trao đổi thông tin, trách nhiệm cung cấp, xử lý thông tin được quy định theo chức năng nhiệm vụ. Các hình thức truyền đạt thông tin khác có thể thông qua:

- Các cuộc họp, các lớp huấn luyện, đào tạo;
- Các thông báo, báo cáo bằng văn bản hay bằng lời trực tiếp;
- Mạng nội bộ, Website của Tổng cục, hộp thư điện tử, điện thoại...

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1 Tổng quát

Tài liệu Hệ thống quản lý bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.

Chú thích : Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 sử dụng thuật ngữ “thông tin dạng văn bản”; UBND xã Tân An không sử dụng thuật ngữ này, nhưng thay vào đó sử dụng các thuật ngữ “tài liệu” và “hồ sơ” để tránh nhầm lẫn. Trong bối cảnh này UBND xã Tân An xác định :

* Tài liệu – là thông tin dạng văn bản được viết ra sử dụng để mô tả các một hoạt động được thực hiện.

* Hồ sơ – là thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về một hoạt động đã được thực hiện.

Mức độ văn bản hóa của HTQLCL đã được xây dựng phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận của UBND xã Tân An
- Độ phức tạp và sự tương tác của các quá trình.
- Các rủi ro và cơ hội.
- Năng lực của cán bộ công chức.

7.5.2 Kiểm soát tài liệu

- Phê duyệt tài liệu về sự thoả đáng trước khi ban hành.
- Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu.
- Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu.
- Đảm bảo các bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng.
- Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng, dễ nhận biết.
- Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được kiểm soát.
- Ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời.

7.5.3. Kiểm soát hồ sơ

- Cung cấp các bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp HTQLCL.

- Các hồ sơ chất lượng phải rõ ràng, dễ nhận biết và dễ sử dụng.
- Việc huỷ bỏ phải được kiểm soát.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.01 - Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản

8. THỰC HIỆN

8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện

UBND xã Tân An sẽ hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công. Việc hoạch định quá trình cung cấp dịch sẽ đáp ứng các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý. Những sự hoạch định như vậy sẽ xem xét các thông tin liên quan đến bối cảnh của đơn vị xem mục 4.1; 4.2; 4.3 ở trên, các nguồn lực và năng lực hiện tại, cũng như các yêu cầu về dịch vụ.

8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ

8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng

UBND xã Tân An xác định việc trao đổi thông tin với khách hàng có liên quan tới:

- Thông tin về sản phẩm. - Xứ lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đơn hàng, kể cả sửa đổi. - Phản hồi của khách hàng, kể cả các khiếu nại. - Xứ lý hoặc kiểm soát các tài sản của Nhà nước.	8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ - Xác định yêu cầu do khách hàng đưa ra, gồm cả các yêu cầu về các hoạt động giao hàng và sau giao hàng. - Xác định các yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. - Xác định yêu cầu chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm và mọi yêu cầu bổ sung do UBND xã Tân An xác định.	8.2.3. Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ - Yêu cầu về sản phẩm phải được làm rõ. - Các yêu cầu trong hợp đồng hoặc đơn đặt hàng khác với những gì đã nêu trước đó phải được giải quyết. - Tổ chức có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định.	8.2.4. Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ - Các yêu cầu cụ thể của dịch vụ, bao gồm các yêu cầu về trả kết quả. - Các yêu cầu chưa được tuyên bố nhưng cần thiết cho sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng. - Các yêu cầu luật định và chế định liên quan đến dịch vụ. - Các yêu cầu khác mà UBND xã Tân An xác định.	8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ UBND xã Tân An không có hoạt động thiết kế và phát triển nên trong HTQLCL của UBND xã Tân An không áp dụng điều khoản này của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp 8.4.1. Khái quát Bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “quá trình thuê bên ngoài” và phải được kiểm soát. Các quá trình bên ngoài của UBND xã Tân An và các biện pháp kiểm soát cho từng quá trình, được xác định trong Quy trình kiểm soát mua hàng và các nhà cung cấp bên ngoài. Loại và mức độ kiểm soát được áp dụng đối với quá trình bên ngoài sẽ xem xét đến: - Tác động tiềm ẩn của quá trình bên ngoài đối với khả năng của UBND xã Tân An trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu. - Mức độ đối với cái mà biện pháp kiểm soát quá trình được chia sẻ. - Khả năng đạt được biện pháp kiểm soát thông qua các yêu cầu hợp đồng mua hàng. 8.4.2. Mua hàng UBND xã Tân An đảm bảo rằng hàng hóa mua vào đáp ứng các yêu cầu của khách				

8.5.5. Hoạt động sau trả kết quả Các kết quả dịch vụ không phù hợp về chất lượng dẫn đến khiếu nại của khách hàng thì UBND xã Tân An có trách nhiệm:	8.5.4. Bảo toàn UBND xã Tân An sẽ bảo toàn sự phù hợp của các đầu ra qua trình khác trong quá trình xử lý và chuyển giao nội bộ. Hoạt động bảo toàn kết quả bao gồm việc nhận điện, xử lý, lưu giữ, và bảo vệ.
8.5.3. Tài sản của khách hàng UBND xã Tân An có trách nhiệm bảo quản tài sản của Nhà nước khi chúng được trang bị và sử dụng bởi UBND xã Tân An. Khi nhận được tài sản, UBND xã Tân An sẽ tiến hành nhân diện, kiểm tra xác nhận, bảo vệ và bảo quản. Nếu bất kỳ tài sản nào bị mất, hư hại, hoặc nhân thấy không phù hợp cho việc sử dụng, sẽ được bảo cho UBND xã Tân An cấp trên và lưu hồ sơ.	8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc UBND xã Tân An thực hiện việc nhận biết sản phẩm của mình (chủ yếu là các văn bản hành chính), trạng thái văn bản trong suốt quá trình thực hiện, quy định cách nhận biết duy nhất thông qua nghiệp vụ văn thư, lưu trữ và bảo mật.
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ Nhằm kiểm soát việc cung cấp dịch vụ, UBND xã Tân An xem xét các vấn đề sau đây: - Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của dịch vụ cũng như các kết quả đạt được. - Tính sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực giám sát và đo lường. - Thực hiện các hoạt động giám sát và đo lường. - Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp. - Việc chỉ định những người có năng lực đáp ứng bất kỳ phẩm chất nào được yêu cầu. - Việc thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa các sai lỗi của công chức. - Thực hiện các hoạt động thông qua, chuyển giao và sau khi chuyển giao kết quả.	8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ UBND xã Tân An cũng tiến hành đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm và các dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như thiết lập các tiêu chí lựa chọn, đánh giá đối với các nhà cung cấp và sản phẩm hàng hóa mua vào. Việc thực hiện mua hàng thông qua việc phát hành các đơn hàng chính thức và / hoặc các hợp đồng kinh tế trong đó mô tả cụ thể các yêu cầu mua vào. Các hàng hóa mua về sau đó được kiểm tra xác nhận xem có đáp ứng được các yêu cầu của UBND xã Tân An không. Những nhà cung cấp không đáp ứng được các yêu cầu của UBND xã Tân An có thể được yêu cầu các hành động khác phức tạp sau đó. 8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

- Khắc phục hậu quả. - Tiến hành điều tra nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục và trao đổi thông tin liên quan đến khách hàng. Chỉ tiết về các hoạt động sau khi trả kết quả thủ tục hành chính được mô tả trong: - Thủ tục tiếp công dân. - Thủ tục giải quyết đơn thư khiếu nại. - Thủ tục giải quyết đơn thư tố cáo.	8.5.6. Kiểm soát thay đổi Cơ quan 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.	8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ Các tiêu chí chấp nhận dịch vụ 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 chấp nhận. Các phương pháp này được xác định trong các tài liệu sau đây: - Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ mà khách hàng nộp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu điện công ích, hoặc qua dịch vụ trực tuyến. - Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng ban chuyên môn. - Thăm 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.	8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp * UBND xã Tân An đảm bảo rằng đầu ra không phù hợp với các yêu cầu được nhận biết và kiểm soát nhằm ngăn ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến. UBND xã Tân An thực hiện các hành động thích hợp dựa theo bản chất của sự không phù hợp và tác động của nó tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Điều này cũng phải áp dụng đối với sản phẩm và dịch vụ không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao sản phẩm và trong quá trình hoặc sau khi cung cấp dịch vụ. UBND xã Tân An xử lý đầu ra không phù hợp theo một hoặc các cách sau: a) Khắc phục ngay; b) Tách riêng, ngăn chặn, thu hồi hoặc tạm dừng việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ; c) Thông báo cho khách hàng; d) Tìm kiếm sự cho phép chấp nhận có nhân nhượng. Tài liệu tham chiếu: QT.ISO.04: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục. * UBND xã Tân An lưu giữ thông tin dạng văn bản: a) Mô tả sự không phù hợp; b) Mô tả hành động thực hiện; c) Mô tả mọi sự nhân nhượng đạt được; d) Nhận biết tham quyền quyết định hành động đối với sự không phù hợp. <i>Tài liệu tham chiếu: QT.ISO.01: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản</i>	9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN 9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
--	--	--	--	--

9.1.1. Khái quát

Các bộ phận có trách nhiệm theo dõi thực hiện các quá trình, thu thập thông tin về các vướng mắc/ bất cập khi thực hiện các quá trình, xử lý vướng mắc (nếu có thể) hoặc phản ánh đến Ban ISO hoặc cuộc họp giao ban thường kỳ để giải quyết.

9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng

UBND xã Tân An xác định các biện pháp, cách thức để theo dõi, thu nhận và sử dụng các thông tin về sự chấp nhận của khách hàng, về việc có đáp ứng được nhu cầu của khách hàng hay không, coi đó như một thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL.

Tài liệu viện dẫn: BM.MHQLCL.01 - Phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng

9.2. Đánh giá nội bộ

Đánh giá việc áp dụng HTQLCL ở các bộ phận, sự phù hợp của nó trong xã Tân An bằng cách:

- Định kỳ tổ chức đánh giá HTQLCL.
- Hàng năm lập kế hoạch đánh giá CL nội bộ, xây dựng chương trình đánh giá phù hợp với kế hoạch, tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các yêu cầu của HTQLCL.
- Trang bị kỹ năng đánh giá nội bộ.
- Chuẩn bị các điều kiện cho việc đánh giá có hiệu lực.
- Tổ chức đánh giá theo kế hoạch và chương trình đã lập.
- Các phát hiện từ đánh giá nội bộ được thực thi hoạt động khắc phục và phòng ngừa.
- Lập báo cáo và báo cáo lãnh đạo trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.03 - Quy trình đánh giá nội bộ

9.3. Xem xét của lãnh đạo

Lãnh đạo UBND xã Tân An xem xét HTQLCL để đảm bảo tính liên tục và hiệu lực, các cơ hội để cải tiến, nhu cầu thay đổi kể cả chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng. Ngoài ra việc xem xét còn được đề cập đến trong các phương thức khác.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.05 - Quy trình họp xem xét của lãnh đạo

10. CẢI TIẾN

10.1. Khái quát

UBND xã Tân An hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến để:

- Chứng tỏ sự phù hợp của SP.
- Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL.
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL.
- Nâng cao chất lượng của sản phẩm cung cấp.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Các bộ phận, cá nhân gặp sự không phù hợp xảy ra:

- Phản ứng với sự không phù hợp
- Loại bỏ nguyên nhân của sự KPH để ngăn ngừa tái diễn.
- Khi xuất hiện SP KPH (ở một mức độ xác định) phải xem xét xác định nguyên nhân của sự KPH (kể cả khiếu nại của khách hàng).
- Khắc phục các nguyên nhân đã xác định để SP KPH không tái diễn.
- Xem xét để cập nhật rủi ro và cơ hội.
- Hồ sơ các kết quả của hành động khắc phục phải được lưu trữ và xem xét các hành động khắc phục đã thực hiện.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.04 - Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

10.3. Cải tiến liên tục

Căn cứ vào kết quả đánh giá, hành động khắc phục, việc phân tích và đánh giá dữ liệu, đầu ra từ hoạt động xem xét của lãnh đạo, Lãnh đạo UBND xã Tân An sẽ xác định các nhu cầu hay các cơ hội cải tiến HTQLCL.

Tài liệu viện dẫn: QT.ISO.04 - Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

BÁO CÁO
KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

ST T	Mục tiêu đầu năm 2020	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả	Phân tích nguyên nhân
1	100% các văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật được đăng tải, trao đổi trên hệ thống Chính quyền điện tử của UBND xã Tân An; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa UBND xã Tân An.	Hạ tầng thiết bị: có hạ tầng trang thiết bị đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vận hành ổn định hệ thống CQĐT; 100% cán bộ công chức, được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc.	Văn phòng UBND xã	Từ 02/01/202 0 đến 31/12/202 0	100% cán bộ, CC người lao động được trang bị các trang thiết bị CNTT đảm bảo phục vụ tốt công tác chuyên môn	
		Bồi dưỡng kiến thức để cập nhật thông tin và sử dụng phần mềm tác nghiệp trong hệ thống CQĐT cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia tác nghiệp, xử lý.	Văn phòng UBND	Tháng 9/2020	Phối hợp với trung tâm hành chính công huyện đào tạo 01 công chức vận hành, khai thác hệ thống CSDL QLVB	
		Trao đổi, đăng tải văn bản điện tử, niêm yết công khai TTHC	Các ngành thuộc UBND xã Tân An	Thường xuyên	Công khai toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tại TTHCC, MCHĐ cấp xã và trên trang TTĐT xã	



2	Duy trì kết quả giải quyết thủ tục hành chính của xã đúng hạn đạt trên 95% tại UBND xã Tân An.	Tập trung giải quyết TTHC Bộ phận Một cửa tại xã Tân An đảm bảo đúng hạn đạt trên 95%	Công chức thường trực tại Bộ phận một cửa thuộc UBND chủ trì thực hiện TTHC	Thường xuyên	- Từ ngày 01/01 - 15/11/2020 nhận và giải quyết hồ sơ, trả kết quả hồ sơ, tỷ lệ TTHC đã giải quyết đúng hạn đạt 100%	
3	Trên 90% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân An.	Phát phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức.	Công chức bộ phận Một cửa	Thường xuyên	100% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã	
		Thống kê, phân tích số liệu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức.	Văn phòng UBND	Quý IV		
4	Hoàn thiện chuyển đổi Hệ thống QLCL theo phiên bản ISO 9001:2008 sang phiên bản ISO 9001:2015 trong năm 2020.	Đào tạo về TCVN ISO 9001:2015	Đơn vị tư vấn Văn phòng UBND Cán bộ, công chức, toàn UBND	9/2020	Hoàn thiện chuyển đổi Hệ thống QLCL theo phiên bản ISO 9001:2008 sang phiên bản ISO 9001:2015 trong năm 2020.	
		Viết tài liệu HTQLCL	Cán bộ, công chức toàn UBND	10/2020		
		Đào tạo Đánh giá viên nội bộ, đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo	Đơn vị tư vấn Văn phòng UBND	10/2020		

			Cán bộ, công chức, toàn UBND			
		Tiến hành công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng UBND Cán bộ, công chức, toàn UBND	11/2020		

Nơi nhận:

- UBND huyện(BC);
- Phòng KTHT huyện(BC);
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo, TV UBND xã;
- Thành viên Ban ISO;
- Lưu: VT, Ban ISO.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



(Handwritten signature in blue ink)

Nguyễn Văn Minh



ĐIỂM

1. Tổng số 700.000.000



CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

“ CÔNG KHAI - MINH BẠCH - TẬN TÂM - HIỆU QUẢ ”

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của
UBND xã Tân An cam kết:

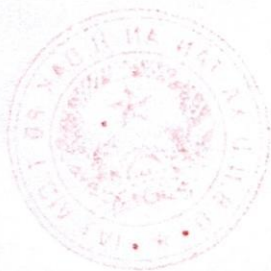
- Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Giải quyết công việc: nhanh, chính xác, kịp thời, tận tâm, hiệu quả;
- Cung cấp đủ nguồn lực để vận hành HTQLCL;
- Cán bộ, công chức, viên chức: Đúng mực, sáng tạo, trách nhiệm, chuyên nghiệp, tận tình;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Tân An, ngày 03 tháng 1 năm 2020

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Minh



Tân An, ngày 03 tháng 1 năm 2020

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

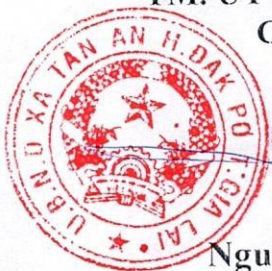
Để thực hiện cam kết theo “Chính sách chất lượng” đã công bố, UBND xã Tân An ban hành “Mục tiêu chất lượng” bao gồm các nội dung sau:

1. 100% các văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật) được đăng tải, trao đổi trên hệ thống Chính quyền điện tử của UBND xã Tân An; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa UBND xã Tân An.
2. Duy trì kết quả giải quyết thủ tục hành chính của xã đúng hạn đạt trên 95% tại UBND xã Tân An.
3. Trên 90 % người dân và tổ chức được hướng dẫn, tìm hiểu về Chính quyền điện tử và thủ tục hành chính.
4. Hoàn thiện chuyển đổi Hệ thống QLCL theo phiên bản ISO 9001:2008 sang phiên bản ISO 9001:2015 trong năm 2020.

Nơi nhận:

- BCD ISO huyện;
- TT. ĐU, TT. HĐND;
- Thành viên Ban ISO;
- Lưu: VP, Ban ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



(Signature)

Nguyễn Văn Minh



Tân An, ngày 07 tháng 01 năm 2020

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

1. Mục tiêu 1: 100% các văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật được đăng tải, trao đổi trên hệ thống Chính quyền điện tử của UBND xã Tân An; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa UBND xã Tân An.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Hạ tầng thiết bị: có hạ tầng trang thiết bị đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vận hành ổn định hệ thống CQĐT; 100% cán bộ công chức, được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc.	Văn phòng UBND	Các ngành liên quan thuộc UBND	Từ 02/01/2020 đến 31/12/2020
2	Bồi dưỡng kiến thức để cập nhật thông tin và sử dụng phần mềm tác nghiệp trong hệ thống CQĐT cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia tác nghiệp, xử lý.	Văn phòng UBND	Cán bộ, công chức của xã	Thường xuyên
3	Trao đổi, đăng tải văn bản điện tử, niêm yết công khai TTHC	Các ngành thuộc UBND	Cán bộ phụ trách; Văn phòng	Thường xuyên

2. Mục tiêu 2: Duy trì kết quả giải quyết thủ tục hành chính của xã đúng hạn đạt 100% tại UBND xã Tân An.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tập trung giải quyết TTHC tại xã đảm bảo đúng hạn đạt trên 95%	Cán bộ thường trực tại Bộ phận Một cửa của xã chủ trì thực hiện TTHC	Các ngành liên quan thuộc UBND	Thường xuyên

3. Mục tiêu 3: Trên 90% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân An.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Phát phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức .	Bộ phận 1 cửa Văn phòng UBND	Cán bộ, công chức của xã	Thường xuyên
2	Thống kê, phân tích số liệu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức.	Thư ký ISO	Cán bộ, công chức của xã	Quý IV

4. Mục tiêu 4: Hoàn thiện chuyển đổi Hệ thống QLCL theo phiên bản ISO 9001:2008 sang phiên bản ISO 9001:2015 trong năm 2020.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Đào tạo về TCVN ISO 9001:2015.	Văn phòng UBND	Cán bộ, công chức, UBND	9/2020
2	Viết tài liệu HTQLCL.	Ban ISO UBND xã	Cán bộ, công chức, toàn UBND	10/2020
3	Đào tạo Đánh giá viên nội bộ, đánh giá nội bộ , họp xem xét của lãnh đạo.	Ban ISO, UBND xã	Cán bộ, công chức, UBND	10/2020
4	Tiến hành công bố hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.	Ban ISO, Chủ tịch UBND	Cán bộ, công chức	11/2020

Nơi nhận:

- UBND huyện(BC);
- Phòng KTHT huyện(BC);
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo, TV UBND xã;
- Thành viên Ban ISO;
- Lưu: VT, Ban ISO.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



(Signature)

Nguyễn Văn Minh

Số: 139 /BC-UBND

Tân An, ngày 03 tháng 12 năm 2020

**BÁO CÁO
TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN
ISO 9001:2015 TRONG NĂM 2020**

UBND xã Tân An báo cáo tình hình triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

I. TÌNH HÌNH CHUNG

Cùng với công cuộc cải cách hành chính thời gian qua, xã Tân An đang tích cực đẩy mạnh việc thực hiện 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: 2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, đồng thời áp dụng ISO vào hoạt động quản lý hành chính thông qua việc triển khai áp dụng trong năm 2020.

1. Tình hình triển khai, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

a) Tình hình phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của tỉnh. Trong năm 2020, xã Tân An đã chú trọng triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu ISO 900 -2015.

Công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO được UBND xã lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn.

b) Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

2. Kết quả thực hiện



UBND xã đã ban hành Quyết định số 151/QĐ- UBND ngày 05 tháng 10 năm 2015 về việc thành lập BCD điều hành, xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO: 2015.

Ban chỉ đạo lồng ghép trong cuộc họp giao ban UBND xã để quán triệt, triển khai cho cán bộ công chức trong xã về tầm quan trọng của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015. Tổ chức phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên để xây dựng các quy trình hệ thống.

Đã ban hành Quyết định số 162/QĐ-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2020 của UBND xã Tân An về việc ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động hành chính của xã Tân An.

Sau khi được áp dụng trong quá trình giải quyết công việc tại đơn vị. UBND xã đã tổ chức họp xem xét của lãnh đạo cơ quan và đánh giá nội bộ 01 lần.

Nhìn chung Ủy ban nhân dân xã thực hiện đúng theo trình tự các quy trình mà HTQLCL đã đề ra, xử lý công việc có hiệu quả hơn, góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính tại địa phương.

UBND xã đã công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại Quyết định số 186/QĐ- UBND ngày 02 tháng 12 năm 2020 theo đúng quy định.

II. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi:

- Được sự quan tâm của cơ quan cấp trên trong việc hỗ trợ xây dựng và áp dụng thông qua công tác tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức.
- Sự quyết tâm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, tập thể cán bộ, công chức tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý cơ quan nhà nước ở xã.
- Đơn vị triển khai khai áp dụng ISO luôn thực hiện tốt nhiệm vụ, chú trọng nhiều ở khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.
- Các quy trình xử lý công việc tại Ủy ban nhân dân xã được chuẩn hóa theo hướng khoa học, hợp lý, đúng luật và theo cơ chế một cửa.
- Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.
- Giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan để có chỉ đạo kịp thời.
- Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc.

2. Khó Khăn:

Bên cạnh những thuận lợi trên việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015. Ủy ban nhân dân xã Tân An còn gặp phải một số khó khăn cần khắc phục:



Số: 154/QĐ-UBND

Tân An, ngày 05 tháng 10 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Ban chỉ đạo điều hành xây dựng và áp dụng
hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ TCVN ISO 9001:2015 “Hệ thống Quản lý chất lượng - Các yêu cầu”;

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

Căn cứ Quyết định số 680/QĐ-UBND ngày 14/11/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành kế hoạch xây dựng chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai giai đoạn 2019-2021;

Căn cứ Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 18/02/2020 của UBND huyện Đak Pơ về việc ban hành kế hoạch xây dựng, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001:2015 trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước của huyện Đak Pơ;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng- Thống kê,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Ban chỉ đạo điều hành xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 gồm các ông (bà) có tên sau:

1. Ông: Nguyễn Văn Minh Chủ tịch UBND xã - Làm trưởng Ban chỉ đạo;
2. Ông: Phạm Thị Ngọc Loan Phó chủ tịch UBND xã - Làm phó Ban chỉ đạo
3. Ông: Nguyễn Văn Đạt công chức Văn phòng - Thống kê làm thư ký;
4. Ông: Đoàn Tứ công chức Tư pháp- Hộ tịch làm Thành viên;
5. Ông: Từ Chư công chức Địa chính- nông nghiệp, xây dựng và môi trường làm thành viên;
6. Bà: Lương Thị Mỹ Loan- công chức Địa chính- nông nghiệp, xây dựng và môi trường làm thành viên;

7. Bà: Nguyễn Thị Hiền Trang- Công chức Tài chính-Kế toán làm thành viên;

8. Bà: Nguyễn Thị Hồng Yến công chức Tư pháp- Hộ tịch làm Thành viên;

9. Bà: Lâm Thị Mỹ Tính công chức Văn hóa- Xã hội làm thành viên;

10. Ông: Hoàng Cảnh Toàn trưởng công an xã làm thành viên;

11. Ông: Nguyễn Hữu Thành CHT BCH quân sự xã làm thành viên;

12. Ông: Võ Văn Sự công chức Văn hóa- Xã hội làm thành viên.

Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn.

1. Trưởng Ban chỉ đạo:

1.1. Chủ trì soát xét hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

1.2. Phối hợp với đơn vị tư vấn lập và thống nhất kế hoạch soạn thảo tài liệu, đào tạo và phổ biến áp dụng các tài liệu đến tất cả các phòng, bộ phận, nhân viên thuộc phạm vi áp dụng; phối hợp chặt chẽ với chuyên gia tư vấn trong suốt quá trình triển khai áp dụng;

1.3. Có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cho các thành viên Ban chỉ đạo;

1.4. Quyết định các biện pháp khen thưởng, các hình thức kỷ luật để đảm bảo tiến độ và công việc thuộc dự án.

2. Phó Ban chỉ đạo

2.1. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để được thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến;

2.2. Đảm bảo mọi thành viên trong đơn vị có nhận thức rõ ràng, đầy đủ về các yêu cầu điều kiện đảm bảo chất lượng và tham gia tích cực vào các quá trình quản lý chất lượng;

2.3. Đảm bảo tất cả các tài liệu đã được phê duyệt thuộc hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị được triển khai áp dụng nghiêm túc, toàn diện và luôn được xem xét, cải tiến để luôn phù hợp, hiệu quả;

2.4. Báo cáo định kỳ và đột xuất cho Chủ tịch UBND xã biết về tiến độ, chất lượng, kết quả hoạt động, mọi nhu cầu cải tiến và đề xuất việc cung cấp nguồn lực cho việc áp dụng, duy trì hoạt động quản lý chất lượng;

2.5. Trong phạm vi trách nhiệm, được quyết định các biện pháp để nâng cao hiệu lực và tính hiệu quả đảm bảo chất lượng;

2.6. Làm đầu mối thực hiện việc giao dịch, trao đổi thông tin với các đơn vị bên ngoài về điều kiện đảm bảo chất lượng của đơn vị (kể cả tổ chức chứng nhận, khi cần thiết);

2.7. Đảm bảo thúc đẩy các bộ phận, nhân viên trong đơn vị nhận thức được các nhu cầu và mong đợi của khách hàng, pháp luật và chuyển thành các yêu cầu phải đáp ứng trong quá trình thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Thư ký ISO:

3.1. Làm đầu mối tiếp nhận, trao đổi thông tin với đơn vị tư vấn, báo cáo kịp thời đến Lãnh đạo để chỉ đạo tổ chức triển khai các công việc theo kế hoạch xây dựng hệ thống tài liệu đảm bảo chất lượng của đơn vị;

3.2. Làm đầu mối theo dõi, kiểm soát tiến độ hoàn thành và tập hợp các tài liệu để trình Chủ tịch phê duyệt ban hành;

3.3. Quản lý, kiểm soát việc phát hành, phân phối tài liệu, lưu trữ hồ sơ chất lượng;

3.4. Làm đầu mối xây dựng các kế hoạch, chương trình đánh giá nội bộ, tổng hợp ý kiến của lãnh đạo về chất lượng và duy trì các hồ sơ liên quan;

3.5. Được quyền yêu cầu các phòng, bộ phận thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến quản lý chất lượng theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo;

3.6. Được hỗ trợ các điều kiện, phương tiện làm việc thích hợp để hoàn thành tốt các nhiệm vụ trên.

4. Thành viên Ban chỉ đạo:

4.1. Cập nhật và bổ sung danh mục tài liệu bên ngoài, tài liệu bên trong có liên quan đến hệ thống;

4.2. Thường xuyên rà soát cải tiến các thủ tục, quy trình, biểu mẫu phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành quy định;

4.3. Phối hợp với Phó trưởng ban chỉ đạo xây dựng thủ tục, quy trình tác nghiệp mới, cải tiến các biểu mẫu phù hợp thực tiễn;

4.4. Tham gia đoàn đánh giá nội bộ theo kế hoạch;

4.5. Cung cấp cho Thư ký Ban điều hành danh mục tài liệu bên ngoài để cập nhật và lưu trữ;

4.6. Kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở công chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng các thủ tục, quy trình và biểu mẫu đã được Lãnh đạo ký ban hành.

Điều 3. Văn phòng UBND xã, các ban ngành, tổ chức liên quan và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

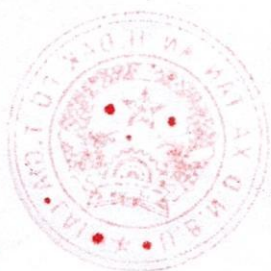
Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TT Đảng ủy;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Minh



Исторический музей