

Số: **2114/STP-VP**
V/v hướng dẫn việc duy trì
HTQLCL theo tiêu chuẩn
ISO 9001:2008

Khánh Hòa, ngày 18 tháng 10 năm 2018

Kính gửi:

- Phòng Hành Chính tư pháp;
- Phòng Bổ trợ tư pháp;
- Phòng Phổ biến giáo dục pháp luật;
- Văn phòng Sở.

Để đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (gọi tắt là “HTQLCL ISO 9001:2008) trong lĩnh vực hành chính công tại Sở Tư pháp được duy trì và hoạt động hiệu quả, Sở Tư pháp hướng dẫn một số nội dung liên quan đến việc duy trì, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2008 như sau:

1. Việc xây dựng Quy trình thủ tục hành chính theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008

Theo Quyết định số 2876/QĐ-UBND ngày 27/9/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế Đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa; Các đơn vị có thủ tục hành chính phải *“thực hiện đầy đủ việc rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính, trong vòng 30 ngày, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành”*. Theo đó, trong thời hạn quy định, các đơn vị phải triển khai xây dựng Quy trình thủ tục hành chính theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, trình Lãnh đạo Sở phụ trách phê duyệt từng quy trình, đồng thời phối hợp với Văn phòng Sở để tham mưu công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cho tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo 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.

2. Nghiên cứu, áp dụng 08 quy trình nội bộ HTQLCL ISO 9001:2008 như sau:

- Quy trình kiểm soát tài liệu: các đơn vị lập danh mục tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài theo quy định của quy trình;

- Quy trình kiểm soát hồ sơ: nhằm kiểm soát hồ sơ thuộc HTQLCL ISO 9001:2008;

- Quy trình đánh giá nội bộ: tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ theo quy trình đánh giá nội bộ đã xây dựng (ít nhất 01 năm/lần, hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm);

- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp: thực hiện khi phát hiện có sản phẩm không phù hợp (hồ sơ trễ hẹn, hồ sơ đầu vào thiếu hoặc thừa, các bước xử lý hồ sơ chưa hợp lý...);

- Quy trình hành động khắc phục: thực hiện nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra các điểm không phù hợp, ngăn ngừa tái diễn điểm không phù hợp tương tự;

- Quy trình hành động phòng ngừa: quy định cách thức thực hiện các Hành động phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân gây ra các điểm không phù hợp tiềm ẩn;

- Quy trình đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân: nhằm thu thập thông tin, đo lường thông tin về sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp;

- Quy trình xem xét của lãnh đạo: tiến hành xem xét của lãnh đạo hàng năm (ít nhất 01 lần/năm, tổng hợp kết quả trước ngày 20/12 hàng năm).

3. Xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng

Hàng năm, các đơn vị căn cứ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở Tư pháp để xây dựng, thiết lập Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng tại các đơn vị. Theo đó, Văn phòng Sở tham mưu Lãnh đạo Sở ký ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở trước ngày 15/01 hàng năm; các đơn vị ban hành trước ngày 15/2 hàng năm.

Đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Sở Khoa học và Công nghệ (vbdt);
- Đ/c Khánh (VBĐT);
- Lưu: VT, VP (Ta).

GIÁM ĐỐC

Lê Văn Hạ