

Số: 804 /QĐ-UBND

Pleiku, ngày 22 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc sửa đổi, bổ sung tài liệu quy trình quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Văn phòng HĐND&UBND**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ PLEIKU

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

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 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 1911/QĐ-UBND ngày 18/12/2015 của Ủy ban nhân dân thành phố Pleiku về việc kiện toàn Ban chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố Pleiku;

Căn cứ quy định của Quy trình kiểm soát tài liệu – QT.01-ISO về việc ban hành, sửa đổi tài liệu, tình hình áp dụng thực tế tại đơn vị và đề nghị của Văn phòng HĐND&UBND thành phố Pleiku,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Sửa đổi, bổ sung, ban hành lần 3 các quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 của Văn phòng HĐND&UBND thành phố Pleiku, cụ thể như sau:


- Tên tài liệu :
- + Quy trình quản lý thông tin; Ký mã hiệu: QT.01-VP;
- + Quy trình quản lý trang thiết bị, phương tiện làm việc; Ký mã hiệu: QT.02-VP;
- + Quy trình Quản lý, điều hành trang Web; Ký mã hiệu: QT.03-VP;
- + Quy trình quản lý bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”; Ký mã hiệu: QT.04-VP;
- + Quy trình thu thập thông tin, xử lý thông tin, giải quyết khiếu nại, đánh giá sự hài lòng của khách hàng; Ký mã hiệu: QT.05-VP;
- Ngày hiệu lực : 22/5/2017.

- Nội dung sửa đổi, bổ sung : Sửa đổi, bổ sung những điểm không phù hợp.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực từ ngày 22/5/2017.

Điều 3. Các ông (bà) : Chánh Văn phòng, thành viên Ban công tác ISO 9001:2008, Trưởng các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT. 

CHỦ TỊCH



Trần Xuân Quang

QUY TRÌNH QUẢN LÝ THÔNG TIN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 804 /QĐ-UBND ngày 22/5/2017
của Chủ tịch UBND thành phố Pleiku)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG :

Quy trình này quy định nội dung, cách thức và trình tự tiến hành tiếp nhận, trao đổi thông tin trao đổi và xử lý thông tin của UBND thành phố Pleiku do Văn phòng HĐND-UBND thành phố thực hiện;

Quy trình này áp dụng cho hội nghị, cuộc họp; quản lý công văn đi, đến và chế độ dùng máy Fax, điện thoại;

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

1. Định nghĩa, từ viết tắt:

Trong quy định này từ khi có sự giải thích đi kèm theo các từ, cụm từ, thuật ngữ, chữ viết tắt được hiểu thống nhất như sau:

- Thông tin: Bao gồm các công văn đi, công văn đến, Fax..., văn bản chỉ đạo của người, cấp có thẩm quyền từ bên ngoài đến UBND và ngược lại hoặc của nội bộ UBND.

- Trao đổi thông tin: Là quá trình chuyên tải thông tin từ người gửi đến người nhận.

- Ký tắt: Chữ ký soát xét của Trưởng (Phó) phòng vào ngay sau từ cuối cùng trong phần nội dung của văn bản gốc trình Lãnh đạo UBND (trường hợp một công văn có nhiều phòng tham gia và có yêu cầu ký tắt vào văn bản thì chữ ký tắt của phòng chủ trì sẽ vào vị trí đã nêu trên; chữ ký tắt của các phòng phối hợp ở vị trí phía dưới phần “Nơi nhận”). Văn bản có nhiều trang thì phòng chủ trì phải ký tắt vào tất cả các trang của văn bản. Chữ ký này khẳng định trách nhiệm đã soát xét của cá nhân được giao nhiệm vụ.

2. Tài liệu viện dẫn:

- Quy trình kiểm soát tài liệu, QT.01-ISO
- Quy trình kiểm soát hồ sơ QT.02-NV
- Quy trình thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa QT.04-ISO
- Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT.03-ISO
- Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư

- Nghị định 111/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của pháp lệnh lưu trữ quốc gia.

- Thông tư liên tịch 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/5/2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính Phủ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

- Công văn số 425/VTLTNN-NVTW ngày 18/7/2005 của Cục Văn thư Lưu trữ Nhà nước về hướng dẫn quản lý văn bản đi, đến.

- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5700:2002.

- Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 về hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.

III. NỘI DUNG:

1. Định nghĩa các loại thông tin được tiếp nhận, trao đổi:

1.1. Thông tin nhận từ bên ngoài: bao gồm các loại văn bản (Nghị định, thông tư, Chỉ thị, Quyết định, Thông báo, công văn....) đến, Fax...hoặc do người bên ngoài đến trao đổi, phản ánh trực tiếp với lãnh đạo UBND, các phòng phòng, ban cơ quan UBND thành phố Pleiku.

1.2. Thông tin từ UBND thành phố Pleiku đến các cá nhân, tổ chức bên ngoài như các văn bản đi, Fax ...

1.3. Thông tin trong nội bộ: Thông tin từ lãnh đạo UBND thành phố Pleiku xuống các phòng, ban, cán bộ, công chức; các văn bản mang tính chất báo cáo, tờ trình... của các phòng, ban trình lãnh đạo UBND; thông tin giữa các phòng ban, các bộ phận với nhau; thông tin từ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo v.v...

2. Trao đổi thông tin nội bộ:

Các cuộc họp có tổ chức, nhiều thành phần tham gia để bàn giải quyết các công việc, bao gồm:

- Họp giao ban hàng tuần;
- Họp UBND hàng tuần;
- Họp thường kỳ UBND hàng tháng;
- Họp UBND 6 tháng;
- Họp UBND cuối năm;

- Các cuộc họp tổng kết đánh giá từng lĩnh vực chuyên môn của UBND (các cuộc họp đột xuất theo nội dung, chuyên đề của các phòng chức năng trong UBND).

Ngoài ra, ít nhất 6 tháng 1 lần mỗi năm UBND tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo (xem mục c dưới đây).

a. Họp giao ban :

Trước khi giao ban, các phòng, ban chuẩn bị kế hoạch công tác tuần theo biểu QT.01-VP*M.02, trong đó báo cáo các công việc cần có ý kiến chỉ đạo của UBND và đề xuất các nội dung để giải quyết vướng mắc.

Trong các buổi họp giao ban, Văn phòng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo công tác tuần, ghi chép biên bản cuộc họp trong sổ biên bản họp giao ban theo biểu QT.01-VP*M.01

Sau cuộc họp, Văn phòng căn cứ biên bản cuộc họp xây dựng chương trình công tác tuần, tháng, đăng ký tổ chức hội nghị và ra thông báo kết quả cuộc họp giao ban để thông tin cho các phòng, ban biết và thực hiện.

Chương trình làm việc của UBND được thông báo trong nội bộ bằng hệ thống mạng LAN và được gửi cho các cơ quan, ban ngành, phường, xã bằng văn bản.

Hàng tháng, các phòng có báo cáo bằng văn bản tình hình thực hiện công tác chuyên môn của đơn vị trong tháng và lập kế hoạch, nhiệm vụ tháng tiếp theo, gửi Văn phòng để tổng hợp báo cáo UBND thành phố.

b. Họp UBND

UBND họp hàng tuần để bàn bạc và quyết định những vấn đề chính yếu. Kết quả cuộc họp được lập thành biên bản và thông báo nội dung phiên họp UBND.

Họp UBND hàng tháng để đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội và đề ra một số nhiệm vụ trọng tâm cần thực hiện tháng tiếp theo.

Định kỳ sáu tháng, tiến hành họp UBND để sơ kết công tác 6 tháng và tổng kết công tác cuối năm.

c. Họp xem xét Hệ thống quản lý chất lượng:

c.1. Tần suất họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng :

Họp xem xét của Lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng của UBND được tiến hành định kỳ 6 tháng 1 lần do Chủ tịch hoặc người được ủy quyền chủ trì.

Ngoài ra, tùy theo yêu cầu thực tế, UBND có thể quyết định tiến hành xem xét đột xuất khi cần thiết.

c2. Thành phần họp:

Thành phần tham dự cuộc họp xem xét của Lãnh đạo bao gồm :

- Lãnh đạo UBND;
- Trưởng các phòng, ban;
- Đại diện lãnh đạo (MR) và Ban ISO;
- Thành phần khác theo yêu cầu của Lãnh đạo UBND.

c.3. Nội dung và chuẩn bị cuộc họp xem xét :

Căn cứ vào khoảng thời gian xem xét (cuối tháng 12 hoặc đầu tháng 6 hàng năm), Đại diện lãnh đạo (MR) lập chương trình xem xét cụ thể, trình Chủ tịch hoặc người được ủy quyền phê duyệt, đồng thời phải phân công chuẩn bị các điều kiện và tài liệu cần thiết liên quan đến mục đích xem xét.

* Nội dung chương trình xem xét bao gồm :

- *Chính sách chất lượng;*
- *Mục tiêu chất lượng*
- *Kết quả thực hiện từ cuộc họp lần trước;*
- *Kết quả các cuộc đánh giá (nội bộ, bên ngoài);*
- *Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm/dịch vụ;*
- *Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;*
- *Thông tin phản hồi và/hoặc khiếu nại của công dân;*
- *Những thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng;*
- *Các đề nghị về cải tiến;*
- Các nội dung khác (nếu có: cơ cấu tổ chức, nguồn lực, ...).

Chương trình sau khi được phê duyệt sẽ được Ban ISO/Văn phòng sao gửi cho các phòng ban và cá nhân liên quan.

Căn cứ chương trình đã được phê duyệt và sự phân công của MR, các phòng, ban, cá nhân chuẩn bị nội dung có liên quan của đơn vị mình.

Đại diện lãnh đạo (MR) có trách nhiệm chuẩn bị và báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của UBND trước cuộc họp.

c.4. Tiến hành cuộc họp xem xét

a. Cuộc họp được tiến hành theo thứ tự nội dung chương trình đã được phê duyệt. Trong quá trình xem xét, Chánh Văn phòng UBND có trách nhiệm lập biên bản cuộc họp.

b. Cuộc họp phải đưa ra được các quyết định về :

- *Nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hệ thống;*
- *Cải tiến chất lượng dịch vụ cung cấp cho công dân và chất lượng của các hoạt động khác;*
- *Các nhu cầu về nguồn lực.*

- Để đạt được kết quả, phải phân công phòng, ban thực hiện và giao cụ thể thời gian hoàn thành công việc đó.

c. Biên bản cuộc họp phải được các thành viên tham dự thông qua và ký xác nhận.

