

HỘI ĐỒNG TỈNH TRÀ VINH
VĂN PHÒNG

Số: 18/QĐ-VP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

CHÁNH VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG TỈNH TRÀ VINH

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

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 Quy định chi tiết thi hành 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 4108/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Khoa học - Công nghệ về việc hủy bỏ Tiêu chuẩn quốc gia; Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Khoa học - Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia và Công văn số 5335/BKHCN-TĐC ngày 29/12/2016 của Bộ Khoa học - Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015, TCVN 14001:2015 và tiêu chuẩn có liên quan;

Căn cứ Quyết định số 221/QĐ-HĐND ngày 19/7/2016 của Thường trực HĐND tỉnh Trà Vinh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh;

Căn cứ Quyết định số 177/QĐ-UBND ngày 15/02/2017 của UBND tỉnh Trà Vinh về việc ban hành kế hoạch thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập và các xã trên địa bàn tỉnh Trà Vinh năm 2017;

Xét đề nghị của Trưởng Ban chỉ đạo xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức ban hành và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 xây dựng theo hệ thống tài liệu ISO của Văn

phòng HĐND tỉnh đã được phê duyệt từ ngày 30/5/2017; gồm 10 quy trình (đính kèm), trong đó có 07 quy trình chung và 03 quy trình chuyên môn:

STT	Quy trình	Ký hiệu
1	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-01
2	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-02
3	Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý	QT-03
4	Quy trình kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	QT-04
5	Quy trình thực hiện hành động khắc phục	QT-05
6	Quy trình nhận diện bối cảnh hoạt động	QT-06
7	Quy trình họp xem xét của lãnh đạo	QT-07
8	Quy trình tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	QT-08
9	Quy trình phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	QT-09
10	Quy trình xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	QT-10

Điều 2. Các phòng trực thuộc Văn phòng có trách nhiệm tiếp cận, nghiên cứu các thủ tục đã được xây dựng trong Hệ thống quản lý chất lượng và triển khai phổ biến, tuân thủ chặt chẽ tài liệu đã được phê duyệt.

Điều 3. Ban chỉ đạo ISO thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở và kiểm tra công tác triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng tại các Phòng.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 26/QĐ-VP ngày 10/10/2014 của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh về việc ban hành áp dụng tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008./x

Nơi nhận:

- Thường trực, các Ban HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh;
- Các Sở, ngành tỉnh;
- Thường trực HĐND huyện - TX - TP;
- BCĐ ISO;
- BLĐ Văn phòng;
- Trang thông tin điện tử VP;
- Các Phòng trực thuộc Văn phòng;
- Lưu: VT, TH.

CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Văn Quyền

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Thực hiện Chương trình cải cách hành chính tại địa phương và tại đơn vị, Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh cùng toàn thể cán bộ, công chức cam kết cung cấp cho các tổ chức, cá nhân các sản phẩm sau:

1. Tiếp nhận, phân loại và chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân;
2. Xử lý các văn bản đến của UBND tỉnh, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh;
3. Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện.

Với phương châm: “**đúng hạn, công khai**”

Chúng tôi cam kết thực hiện nhiệm vụ bằng tất cả những hiểu biết chuyên môn với tinh thần trách nhiệm cao và phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

Các sản phẩm nêu trên được quản lý theo những yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015, được cải tiến thường xuyên./.

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

CHÁNH VĂN PHÒNG
HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH

Nguyễn Văn Quyền

Trà Vinh, ngày 30 tháng 5 năm 2017

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2017 - 2019

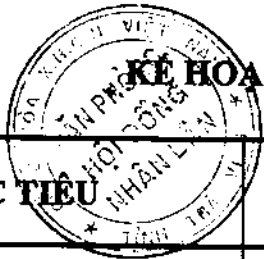
Với phương châm: “đúng hẹn, công khai”

Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh công bố các mục tiêu chất lượng đối với các sản phẩm ứng dụng ISO 9001:2015 như sau:

1. 100% hồ sơ được thụ lý và giải quyết đúng thời hạn.
2. 100% các quy trình thủ tục thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 đều được niêm yết công khai.
3. Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân có quan hệ đạt $\geq 85\%$ (tính trung bình năm).
4. 100% cán bộ, công chức trong phạm vi ứng dụng được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015.

Các phòng thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh có sự phối hợp và phân công thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng cho Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh./.


CHÁNH VĂN PHÒNG
VĂN PHÒNG
HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH
Nguyễn Văn Quyền



KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017 - 2019

TT	MỤC TIÊU	BIỆN PHÁP THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	ĐỊNH KỲ BÁO CÁO
1.	100% hồ sơ được thụ lý và giải quyết đúng thời hạn.	Thực hiện theo đúng các quy trình tác nghiệp liên quan đến từng lĩnh vực.	Phòng HC-TC-QT Phòng Tổng hợp	Thông kê, báo cáo hàng quý
2.	100% các quy trình thủ tục liên quan đều được niêm yết công khai.	Tất cả các lĩnh vực đăng ký thực hiện ISO 9001:2015 đều được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Phòng Tổng hợp Phòng HC-TC-QT	Các quy trình thủ tục đã được niêm yết
3.	Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân đạt $\geq 85\%$ (tính trung bình năm).	<ul style="list-style-type: none">- Văn phòng thực hiện và cung cấp các sản phẩm đã công bố cho khách hàng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật.- Phát phiếu thăm dò ý kiến và tổng kết kết quả về mức độ thỏa mãn của khách hàng.- Tạo các kênh trao đổi trực tiếp và gián tiếp để khách hàng có thể đóng góp ý kiến.- Phương pháp thống kê: mức độ hài lòng của khách hàng được xác định căn cứ vào phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.	Phòng Tổng hợp Phòng HC-TC-QT	Thông kê, báo cáo hàng quý
4.	100% cán bộ thuộc phạm vi ứng dụng được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015.	Phối hợp với đơn vị tư vấn tiến hành đào tạo, tập huấn trong quá trình triển khai. Trong năm, phòng nào có phát sinh nhân sự thì Lãnh đạo phòng sẽ trực	Phòng HC-TC-QT Phòng Tổng hợp Đơn vị tư vấn	Khi có phát sinh

TT	MỤC TIÊU	BIỆN PHÁP THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	ĐỊNH KỲ BÁO CÁO
		tiếp đào tạo hoặc phân công cho chuyên viên có kinh nghiệm thực hiện đào tạo cho chuyên viên mới với những nội dung sau: 1. Chính sách chất lượng. 2. Mục tiêu chất lượng. 3. Trách nhiệm quyền hạn liên quan. 4. Quy trình tác nghiệp. 5. Các quy định liên quan đến công việc thực hiện.		

Các đơn vị liên quan căn cứ vào kế hoạch này triển khai các hoạt động có liên quan nhằm đạt được mục tiêu chất lượng chung của Văn phòng. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu lên Lãnh đạo Văn phòng HOND tỉnh bằng văn bản để có chỉ đạo kịp thời.

BIỆN PHÁP THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

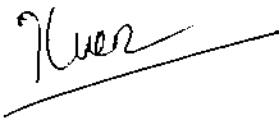


1. Họp giao ban công việc theo định kỳ (6 tháng 01 lần), thường xuyên báo cáo, tổng kết, đánh giá hiệu quả công việc (định kỳ quý 01 lần).
2. Tiếp thu ý kiến và xử lý phản hồi từ phía tổ chức/công dân.

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/ 2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. THỦ TỤC
 - 4.1. Kiểm soát tài liệu nội bộ
 - 4.1.1. Nhu cầu ban hành/ sửa đổi tài liệu
 - 4.1.2. Thiết lập & sửa đổi tài liệu
 - 4.1.3. Xem xét và phê duyệt tài liệu
 - 4.1.4. Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu
 - 4.1.5. Lưu giữ tài liệu
 - 4.1.6. Thu hồi tài liệu
 - 4.2. Kiểm soát tài liệu bên ngoài
 - 4.2.1. Thu thập tài liệu
 - 4.2.2. Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu
 - 4.2.3. Lưu giữ tài liệu
 - 4.2.4. Thu hồi tài liệu
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát các tài liệu - đề xuất ban hành, sửa đổi, xem xét, phê duyệt, cập nhật - thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- Tài liệu nội bộ: là tài liệu được thiết lập và ban hành trong nội bộ của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh liên quan đến HTQLCL.

- Tài liệu bên ngoài: là tài liệu được thiết lập và ban hành bởi các tổ chức bên ngoài liên quan đến HTQLCL.

- Tài liệu được kiểm soát: là các tài liệu của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh cần kiểm soát tính chính xác, cập nhật tính hiện hành của tài liệu theo bản gốc được lưu giữ tại 1 đơn vị được giao kiểm soát tài liệu.

- Đơn vị: Các Phòng trực thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

4. THỦ TỤC

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Kiểm soát tài liệu nội bộ			
4.1.1	Nhu cầu thiết lập/ sửa đổi tài liệu	Tất cả cán bộ	- Khi có nhu cầu thiết lập tài liệu mới, cán bộ, công chức có nhu cầu đề xuất với ĐDLĐ về tài liệu nội bộ cần ban hành. - Nếu được ĐDLĐ chấp thuận, cán bộ triển khai theo các bước tiếp theo. Ngược lại, quá trình sẽ kết thúc.	
4.1.2	Thiết lập/ Sửa đổi tài liệu	Người được chỉ định	Thiết lập/ sửa đổi tài liệu theo nhu cầu	

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

4.1.3	Xem xét và phê duyệt tài liệu	ĐDLD và/ hoặc Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh	<p>ĐDLD hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm xem xét dự thảo các tài liệu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu chấp nhận thì chuyển tài liệu cho Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh phê duyệt. - Nếu không chấp nhận, ĐDLD yêu cầu cán bộ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. Chu trình thực hiện theo ý thứ nhất. - Trách nhiệm xem xét và phê duyệt tài liệu được quy định như sau: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">TT</th> <th style="width: 65%;">Loại tài liệu</th> <th style="width: 30%;">Thẩm quyền em xét</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Thủ tục, quy trình</td> <td>ĐDLD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Thủ tục cấp phòng</td> <td>Trưởng phòng/ĐDLD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Các Hướng dẫn công việc</td> <td>Trưởng phòng</td> </tr> </tbody> </table>	TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền em xét	1	Thủ tục, quy trình	ĐDLD	2	Thủ tục cấp phòng	Trưởng phòng/ĐDLD	3	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng phòng	
TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền em xét														
1	Thủ tục, quy trình	ĐDLD														
2	Thủ tục cấp phòng	Trưởng phòng/ĐDLD														
3	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng phòng														
4.1.4	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	Văn phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng cập nhật các tài liệu được phê duyệt theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ để theo dõi toàn bộ tài liệu được ban hành tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh tài liệu phân phối cho Lãnh đạo Văn phòng. - Văn phòng phân phối các tài liệu đã được phê duyệt tới các đơn vị trực thuộc và các cá nhân liên quan theo BM 01.02 - Sổ phân phối tài liệu. 	<p><u>BM</u> <u>01.01</u></p> <p><u>BM</u> <u>02.01</u></p>												
4.1.5	Lưu giữ tài liệu	Các Phòng liên quan	Trưởng các phòng đảm bảo rằng Danh mục tài liệu nội bộ hiện hành phải được cập nhật theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ.	<u>BM</u> <u>01.01</u>												
4.1.6	Thu hồi tài liệu	Văn phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Khi có sự yêu cầu phân phối tài liệu được sửa đổi/ ban hành lại bởi ĐDLD hoặc Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh, Văn phòng thu hồi các tài liệu nội bộ cũ ở tất cả các đơn vị được phân phối dựa vào BM 02.01 - Sổ phân phối tài liệu và phân phối tài liệu hiện hành nhất. - Các tài liệu lỗi thời phải có dấu hiệu nhận biết tài liệu lỗi thời. 	<u>BM</u> <u>02.01</u>												

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu	Mã hiệu: QT 01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

4.2	Kiểm soát tài liệu bên ngoài		
4.2.1	Thu thập các tài liệu liên quan	Mọi cán bộ	Mọi cán bộ công chức khi thu thập, phát hiện các tài liệu mới liên quan có trách nhiệm thông báo hoặc gửi về cho ĐDLĐ.
4.2.2	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	ĐDLĐ/ Văn phòng	ĐDLĐ xem xét và quyết định những tài liệu nào cần theo dõi và kiểm soát. ĐDLĐ chỉ đạo Văn phòng lập BM 03.01 - Danh mục tài liệu bên ngoài của Văn phòng đối với các tài liệu cần thiết và phân phối tới các Phòng và các cá nhân liên quan theo BM 02.01 - Sổ phân phối tài liệu.
4.2.3	Lưu giữ tài liệu	Các phòng liên quan	Trưởng các Phòng đảm bảo rằng Danh mục tài liệu bên ngoài hiện hành phải được cập nhật theo BM 03.01 - Danh mục tài liệu bên ngoài được sử dụng ở đơn vị mình.
4.2.4	Rà soát tài liệu lỗi thời	Các phòng liên quan	Khi các tài liệu không còn giá trị sử dụng, hết ý nghĩa sử dụng, các phòng tiến hành rà soát và đánh dấu nhận biết, đánh dấu "Tài liệu lỗi thời".

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01.01	Danh mục tài liệu nội bộ
2.	BM 01.02	Sổ Phân phối tài liệu
3.	BM 01.03	Danh mục tài liệu bên ngoài

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
4.	Danh mục tài liệu nội bộ
5.	Sổ Phân phối tài liệu
6.	Danh mục tài liệu bên ngoài

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại các Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU NỘI BỘ HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ :.....

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Lần sửa đổi						Ghi chú
					1	2	3	4	5	6	

Ngày tháng năm 20...
 NGƯỜI LẬP

SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Lần sửa đổi						Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận	
					1	2	3	4	5	6				

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ :

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú




11

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 - 4.1. Lập danh mục hồ sơ
 - 4.2. Lưu giữ hồ sơ
 - 4.3. Mượn và trả hồ sơ
 - 4.4. Hủy bỏ hồ sơ
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30 / 5 / 2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/15/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát hồ sơ trong việc nhận biết, truy xuất, bảo quản, hủy bỏ các hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Hồ sơ chất lượng: Hồ sơ là tài liệu ghi nhận các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

- Đơn vị: Các Phòng trực thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Lập danh mục hồ sơ	Các Phòng	ĐDLĐ và các đơn vị xác định và lập danh mục hồ sơ theo BM 02.01 - Danh mục hồ sơ. Các hồ sơ cần lưu của các đơn vị phải được cập nhật và theo dõi theo danh mục này.	BM 02.01
4.2	Lưu giữ hồ sơ	Các Phòng	- Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Quy trình/Thủ tục, Trưởng các Phòng có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học. - Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu trữ phải được chuyển cho một đơn vị có chức năng lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định.	
4.3	Mượn và trả hồ sơ	Các Phòng	Khi cán bộ có nhu cầu mượn hồ sơ, Phòng cho mượn có trách nhiệm hướng dẫn người mượn hồ sơ lập BM 02.02 - Yêu cầu mượn hồ sơ và theo dõi hồ sơ đó đến khi được trả lại.	BM 02.02
4.4	Hủy hồ sơ	Các Phòng	Hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của Phòng nào thì Phòng đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: xé, đốt hoặc tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập biên bản hủy hồ sơ theo BM 02.03	BM 02.03

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT 02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30 / 5 / 2017

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 02.01	Danh mục hồ sơ
2.	BM 02.02	Mượn và trả hồ sơ
3.	BM 02.03	Hủy hồ sơ

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Danh mục hồ sơ
2.	Mượn và trả hồ sơ
3.	Hủy hồ sơ

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên:

Đơn vị:

Đề nghị đơn vị:

Vui lòng cho mượn những tài liệu - hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian trả	Mục đích sử dụng

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Chấp nhận

Không chấp nhận

Lý do không chấp nhận:

.....

.....

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

Tình trạng hồ sơ khi trả: Chấp nhận Không chấp nhận

Ý kiến khác:

.....

.....

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

Số:/20...

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., tại:

Chúng tôi gồm:

....., Chức danh:

....., Chức danh:

Kính đề nghị: cho phép hủy các loại hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số

Lý do:

.....

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Ngày tháng năm 20...
NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Đã tiến hành hủy các loại hồ sơ được phép hủy nêu trên bằng phương pháp:

Tại: lúc giờ phút ngày tháng năm 20...




NGƯỜI HỦY

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 - 4.1. Lập Chương trình đánh giá năm
 - 4.2. Chuẩn bị đánh giá
 - 4.3. Tiến hành đánh giá
 - 4.4. Báo cáo đánh giá
 - 4.5. Theo dõi kết quả thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa
 - 4.6. Lưu hồ sơ
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT 03
	Đánh giá nội bộ	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự KPH nặng:** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

+ Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.

+ Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.

+ Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình).

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.

- **Sự KPH nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

+ Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

+ Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

+ Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.

- **Các điểm lưu ý:** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ công chức trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

- HĐKPPN: Hành động khắc phục/Hành động phòng ngừa

- KPH: Không phù hợp

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 03
	Đánh giá nội bộ	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa

- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
4.1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm	QMR	<ul style="list-style-type: none"> - QMR có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm. - QMR chỉ định Trưởng đoàn đánh giá (QMR cũng có thể là Trưởng đoàn đánh giá) và các thành viên trong đoàn, nguyên tắc đánh giá chéo giữa các bộ phận, đảm bảo người đánh giá không tự đánh giá công việc của mình 	
4.2	Chuẩn bị đánh giá			
		Đơn vị được giao/ QMR	<ul style="list-style-type: none"> - Dựa vào kế hoạch đánh giá, trưởng đoàn đánh giá lập chương trình đánh giá nội bộ (BM 03.01) và gửi trước đến các Phòng liên quan; chương trình đánh giá phải đề cập tới: thành phần, thời gian và nội dung đánh giá. - Các Phòng được đánh giá có trách nhiệm gửi trước các tài liệu theo yêu cầu cho Trưởng đoàn đánh giá và sắp xếp nhân sự, thời gian và chuẩn bị các phương tiện cần thiết để làm việc với đoàn đánh giá. - Đoàn đánh giá có trách nhiệm nghiên cứu chức năng nhiệm vụ của Phòng được đánh giá, kiểm tra sự tương thích giữa hệ thống văn bản và tiêu chuẩn, chuẩn bị các công cụ hỗ trợ cần thiết khác trước khi đánh giá. 	BM 03.01

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			- Mọi yêu cầu thay đổi phải thông qua QMR và các Phòng liên quan, đảm bảo các yêu cầu được thông suốt giữa các bên liên quan trước khi đánh giá.	
4.3	Tiến hành đánh giá			
4.3.1	Ghi chép đánh giá	Người được chỉ định	<ul style="list-style-type: none"> - Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM 03.02 - <i>Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.</i> - Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: <ul style="list-style-type: none"> + Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng; + Xem xét các hồ sơ của HTQLCL; + Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ; + Phỏng vấn. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, Đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM 03.03 - <i>Báo cáo sự KPH.</i> - Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, Đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM 03.04 - <i>Các điểm lưu ý.</i> 	<p style="text-align: right;">BM 03.02</p> <p style="text-align: right;">BM 03.03</p> <p style="text-align: right;">BM 03.04</p>
4.4	Báo cáo đánh giá			
4.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu <i>BM 03.05 - Báo cáo đánh giá nội bộ.</i> - Kết quả đánh giá nội bộ được báo 	<p style="text-align: right;">BM 03.05</p>

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			cáo với QMR và lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh Trà Vinh.	
4.5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN			
4.5.1	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM 03.03 - Báo cáo sự KPH. - Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. - Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá. 	BM 03.03

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 03.01	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM 03.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	BM 03.03	Báo cáo sự KPH
4.	BM 03.04	Các điểm lưu ý
5.	BM 03.05	Báo cáo đánh giá

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	Báo cáo sự KPH
4.	Các điểm lưu ý
5.	Báo cáo đánh giá

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại Tổ ISO và lưu trữ theo quy định hiện hành.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:		Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
			Trưởng đoàn
			Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

.....

.....

28

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Đánh giá viên: Ngày:

Điều khoản	Phần ghi chép thông tin	Nhận xét

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:	
Trưởng đoàn đánh giá:			
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:	
<input type="checkbox"/> Nặng	<input type="checkbox"/> Nhẹ	Điều khoản:	
Mô tả sự không phù hợp:			
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:			
Ngày dự kiến	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:	
Nội dung hành động khắc phục:			
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:			
Nhận xét:			
<input type="checkbox"/> Chấp nhận		<input type="checkbox"/> Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....		Ký tên:	

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH

2. PHẠM VI

3. ĐỊNH NGHĨA

4. QUY TRÌNH

4.1. Nhận biết dịch vụ không phù hợp

4.2. Xem xét mức độ không phù hợp




4.3. Xử lý dịch vụ không phù hợp

4.4. Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không phù hợp

4.5. Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp

5. BIỂU MẪU

6. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Mã hiệu: QT 04
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp, được phát hiện thông qua quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho khách hàng

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với HTQLCL của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Dịch vụ không phù hợp: là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

4. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
4.1	Nhận biết dịch vụ không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh	<p>- Khi phát hiện dịch vụ không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo dịch vụ không phù hợp cho Đại diện lãnh đạo hoặc Trưởng các Phòng liên quan. Dịch vụ không phù hợp có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sử dụng tài liệu không được phê duyệt. + Cán bộ, công chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu. + Dịch vụ không đáp ứng theo quy định. + Khách hàng phản hồi chính đáng về sự không thỏa mãn dịch vụ. + Thực hiện không đúng theo quy trình. + Những dịch vụ không phù hợp do không tuân thủ các thủ tục, quy trình được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện. 	BM 04.01
4.2	Xem xét mức độ không phù hợp	QMR/ Trưởng phòng liên quan	<p>Xem xét nội dung dịch vụ không phù hợp và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý dịch vụ không phù hợp và lập thành văn bản:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý dịch vụ không phù hợp và yêu cầu đơn vị này sinh dịch vụ không phù hợp 	BM 04.01

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 04
	Kiểm soát và xử lý sự không phù hợp	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

			<p>xem xét xử lý dịch vụ không phù hợp.</p> <p>- Nếu không cần thiết, thông báo cho Phòng nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như dịch vụ không phù hợp là không chính xác</p>	
4.3	Xử lý dịch vụ không phù hợp	Tổ ISO/ Phòng liên quan	Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý dịch vụ không phù hợp	BM 04.01
4.4	Kiểm tra xác nhận việc xử lý dịch vụ không phù hợp	QMR/ người phát hiện	<p>Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý dịch vụ không phù hợp đã được thực hiện có hiệu lực:</p> <p>- Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý dịch vụ không phù hợp.</p> <p>- Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp mới.</p> <p>Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với dịch vụ không phù hợp đã xảy ra.</p>	BM 04.01
4.5	Theo dõi việc xử lý dịch vụ không phù hợp	QMR/ người được phân công	Tổng hợp và theo dõi toàn bộ điểm không phù hợp được phát hiện tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.	BM 04.02

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM 04.01	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2	BM 04.02	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1	Báo cáo dịch vụ không phù hợp
2	Theo dõi dịch vụ không phù hợp

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

BÁO CÁO XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày:	Số:	
3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:		
Người lập:		
4 – Đề xuất hình thức xử lý:		
Làm lại <input type="checkbox"/>	Sửa chữa <input type="checkbox"/>	Nhân nhượng <input type="checkbox"/>
Hình thức khác:		
Người có thẩm quyền:	Ngày:	
Người thực hiện:	Ngày hoàn thành:	
Kết quả xử lý sự không phù hợp		
Người thực hiện:	Ngày thực tế hoàn thành:	
5 – Giám sát:		
Thoả mãn <input type="checkbox"/>	Không thoả mãn <input type="checkbox"/>	Báo cáo SPKPH mới số:
Ghi chú:		
Người giám sát:	Ngày:	

THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP



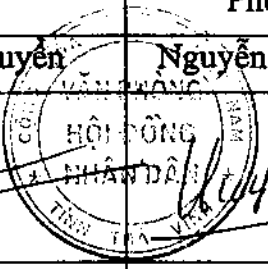

STT	Số phiếu	Ngày phát hiện	Bộ phận nảy sinh dịch vụ không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu: QT 05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA
4. THỦ TỤC
 - 4.1. Hành động khắc phục
 - 4.1.1. Phát hiện điểm không phù hợp
 - 4.1.2. Xem xét và chỉ định người chủ trì
 - 4.1.3. Điều tra nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục
 - 4.1.4. Phê duyệt hành động khắc phục
 - 4.1.5. Thực hiện hành động khắc phục
 - 4.1.6. Xem xét kết quả
 - 4.1.7. Lưu hồ sơ
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu: QT 05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu: QT 05
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các điểm không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn điểm không phù hợp tương tự.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- HĐKP: Hành động khắc phục

- KPH: Không phù hợp

- QMR: Đại diện lãnh đạo

- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của văn bản pháp quy và các quy định liên quan).

4. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
4.1	Hành động khắc phục			
4.1.1	Phát hiện điểm KPH	Mọi cán bộ, công chức	Ghi nhận nội dung điểm Không phù hợp phát hiện trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh theo theo mẫu BM 05.01. Trong trường hợp điểm không phù hợp là các khiếu nại khách hàng thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu BM 05.02 - Sổ theo dõi phản hồi khách hàng, sau đó thông báo cho QMR.	BM 05.01 BM 05.02
4.1.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Lãnh đạo Văn phòng	Xem xét bản chất điểm KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với người phản hồi/khiếu nại. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, Luật tố cáo.	BM 05.01

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 05
	Hành động khắc phục	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

4.1.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền.	BM 05.01
4.1.4	Phê duyệt HĐKP	QMR hoặc Lãnh đạo Văn phòng	Xem xét kết quả điều tra và HĐKP được đề xuất.	BM 05.01
4.1.5	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM 05.01
4.1.6	Xem xét kết quả	QMR hoặc Lãnh đạo Văn phòng	Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của điểm KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại 4.1.3.	BM 05.01
4.1.7	Lưu hồ sơ	Đơn vị khắc phục	Lưu lại hồ sơ	BM 05.01

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 05.01	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM 05.02	Số theo dõi phản hồi của khách hàng

6. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	Số theo dõi phản hồi của khách hàng

* *Chú ý:* Hồ sơ được lưu tại đơn vị có hành động khắc phục, BCD ISO và lưu trữ theo quy định hiện hành.

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp: <input type="checkbox"/> Đã xảy ra		
Sự không phù hợp liên quan tới:		
<input type="checkbox"/> Dịch vụ không phù hợp	<input type="checkbox"/> Phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/> Hệ thống chất lượng
<input type="checkbox"/> Theo dõi thủ tục, dịch vụ	<input type="checkbox"/> Kết quả đánh giá	<input type="checkbox"/> Khác
Bộ phận :		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HĐKP:		
Người thực hiện:	Thời hạn hoàn thành:	
Người phê duyệt:	Ngày:	
Xác nhận HĐKP		
<input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:	Ngày	

BM 05.02

SỔ THEO DÕI PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG (TỔ CHỨC, CÔNG DÂN)

TT	NỘI DUNG	NGƯỜI PHẢN HỒI	NGƯỜI NHẬN	NGÀY NHẬN	NGÀY TRẢ LỜI	KÝ NHẬN	GHI CHÚ


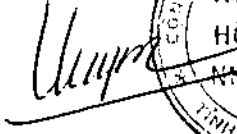
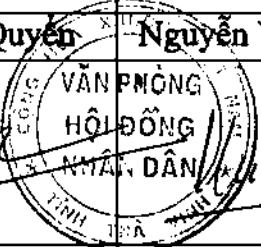

418

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Nhận diện bối cảnh hoạt động	Mã hiệu: QT 06
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Nhận diện bối cảnh hoạt động	Mã hiệu: QT 06
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 06
	Nhận diện bối cảnh hoạt động	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cụ thể phương pháp đánh giá bối cảnh, thực trạng hoạt động của Văn phòng HĐND tỉnh nhằm nhận diện các rủi ro và đưa ra các đối sách kịp thời để hạn chế hoặc giải quyết triệt để các rủi ro đã xảy ra, ngăn ngừa kịp thời các rủi ro tiềm ẩn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội định kỳ trong hoạt động quản lý nhà nước của Văn phòng HĐND tỉnh.

3. ĐỊNH NGHĨA

Rủi ro: Tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

Nhận diện rủi ro: Quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

Phân tích rủi ro: Quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro

Mức rủi ro: Mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng

Thiết lập bối cảnh: Xác định các tham số bên ngoài và nội bộ cần tính đến khi quản lý rủi ro và thiết lập phạm vi và tiêu chí rủi ro cho chính sách quản lý rủi ro.

- BCD: Ban Chỉ đạo
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- QT: Quy trình
- TTHC: Thủ tục hành chính
- ISO: ISO 9001:2015

4. NỘI DUNG

4.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục
	Không
4.2	Thành phần hồ sơ
	Không
4.3	Số lượng hồ sơ
	Không
4.4	Thời gian xử lý
	Theo kế hoạch

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Nhận diện bối cảnh hoạt động	Mã hiệu: QT 06
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

4.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Ban chỉ đạo ISO			
4.6	Lệ phí			
	Không			
4.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Thư ký ISO có trách nhiệm căn cứ tình hình chung về hoạt động của Văn phòng, các rủi ro tiềm ẩn và cơ hội, xây dựng kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro cho toàn Văn phòng hoặc các quá trình, hoạt động cần thiết, tại các phòng, bộ phận khác nhau theo BM 05.01.	Thư ký ban chỉ đạo ISO	Quý I hàng năm	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro BM 05.01
Bước 2	Thư ký ISO trình Chánh Văn phòng xem xét và phê duyệt Kế hoạch: + Trường hợp phù hợp với thực tế, đáp ứng tốt cho hoạt động quản lý, Ban lãnh đạo Văn phòng phê duyệt và tổ chức thực hiện. + Trường hợp Kế hoạch không đảm bảo, Thư ký ISO điều chỉnh thích hợp.	Thư ký Ban Chỉ đạo ISO Lãnh đạo	Tối đa 3 ngày	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro BM 05.01
Bước 3	Trước 07 ngày triển khai theo kế hoạch, Thư ký ISO tham mưu lãnh đạo lựa chọn cá nhân thích hợp, có liên quan đến việc phân tích bối cảnh và xác định rủi ro tham mưu Quyết định thành lập nhóm, trình lãnh đạo Văn phòng xem xét, phê duyệt và thông báo đến các thành viên có liên quan	Thư ký Ban Chỉ đạo ISO Lãnh đạo Văn phòng	Trước phân tích 7 ngày	Quyết định thành lập nhóm phân tích rủi ro, cơ hội

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 06
	Nhận diện bối cảnh hoạt động	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

Bước 5	<p>Thực hiện quản lý rủi ro, cơ hội và đánh giá hiệu quả</p> <p>Thư ký ISO tổng hợp thông tin từ các thành viên trong nhóm, thực hiện cập nhật theo các biểu mẫu liên quan trình lãnh đạo Văn phòng phê duyệt. Các phòng, bộ phận liên quan tự tổ chức thực hiện các đổi sách đã được phê duyệt.</p> <p>Ban Chỉ đạo ISO cử thành viên theo dõi, giám sát, lập phương án thực hiện hành động khắc phục theo BM 05.01 (Quy trình 05 Thực hiện hành động khắc phục) nếu đổi sách giải quyết rủi ro không được thực hiện hoặc cơ hội bị bỏ qua.</p> <p>Thư ký ISO lập báo cáo đánh giá việc thực hiện đổi sách cho Giám đốc Sở (6 tháng/lần) để xem xét chỉ đạo thực hiện.</p>	<p>Các phòng, bộ phận</p> <p>Tổ thư ký</p> <p>Ban chỉ đạo ISO</p> <p>Lãnh đạo Sở</p>	<p>Theo kế hoạch/đổi sách đã phê duyệt ban hành</p>	
-------------------	--	--	---	--

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 06.01	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro
2.	BM 06.02	Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội
3.	BM 06.03	Bảng xác định rủi ro, cơ hội và đổi sách giải quyết

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Thời gian lưu
01	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro	03 năm
02	Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội	05 năm
03	Bảng xác định rủi ro, cơ hội và đổi sách giải quyết	05 năm

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại các Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

HỆND TỈNH TRÀ VINH
VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH

Phân tích thực trạng và xác định rủi ro

Năm 20.....

I./ Mục đích:

II./ Nội dung, tần suất và thời gian dự kiến:

50

TT	Bối cảnh hoạt động cần quan tâm	Thuộc phòng, bộ phận	Thời gian (tháng)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Thư ký ISO

Xem xét

Ngày tháng năm 20
Phê duyệt

VĂN PHÒNG HỖND TỈNH TRÀ VINH
NHÓM PHÂN TÍCH RỦI RO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢNG NHẬN DIỆN, PHÂN TÍCH BỐI CẢNH ĐỂ XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI

Năm:

TT	Vấn đề	Mô tả	Nhận định tác động dự kiến	Mức độ			Ghi chú
				N	A	E	
Bối cảnh bên ngoài							
1.							A:.. E:..
2.							
3.							
4.							
Thực trạng nội tại							
5.							
6.							
7.							
Bên hữu quan							
10	Yêu cầu của các bên hữu quan						

Ghi chú:

N: Bình thường

A: Bất bình thường

E: Khẩn cấp

....., ngày tháng năm 201..

Phê duyệt

Người lập

VĂN PHÒNG HỢND TỈNH TRÀ VINH
NHÓM PHÂN TÍCH RỦI RO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢNG XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI VÀ ĐỐI SÁCH GIẢI QUYẾT
 Năm:

TT	Vấn đề	Mức độ		Rủi ro	Cơ hội	Đối sách		
		A	E			Hành động	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm

Phê duyệt

....., ngày tháng năm 201..
 Người lập




29

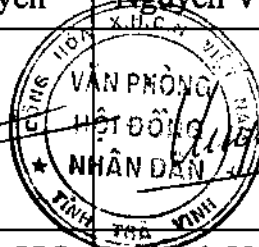
VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xem xét của lãnh đạo	Mã hiệu: QT 07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Thị Mỹ Xuyên	Nguyễn Văn Quyền	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng



VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xem xét của lãnh đạo	Mã hiệu: QT 07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xem xét của lãnh đạo	Mã hiệu: QT 07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành việc xem xét định kỳ hay bất thường của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo luôn phù hợp và có hiệu quả, đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và chính sách, mục tiêu chất lượng đã công bố.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho tất cả các cuộc họp xem xét của lãnh đạo tại Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh về hệ thống quản lý chất lượng.

3. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Xem xét của lãnh đạo: việc xem xét định kỳ hoặc bất thường của lãnh đạo về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

4. NỘI DUNG

Việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo định kỳ 01 năm/lần hoặc khi có yêu cầu đột xuất.

4.1. Chuẩn bị họp

- Trưởng BCD ISO:
- + Ấn định thời gian và danh sách họp;
- + Chỉ đạo thông báo cho các bộ phận;
- + Yêu cầu chuẩn bị báo cáo (mục 5.3).
- Các thành viên: chuẩn bị báo cáo và tham dự cuộc họp.

4.2. Thành phần họp

- Chủ trì: Chánh Văn phòng/Phó Chánh Văn phòng.
- Trưởng phòng hoặc người được uỷ quyền.

4.3. Nội dung họp

4.3.1. Trưởng BCD ISO

- Nhận xét chung kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.
- Nhận định việc thực hiện chính sách chất lượng trong toàn Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.
- Công bố việc thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu kế hoạch về chất lượng của Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.
- Các khuyến nghị về cải tiến.

4.3.2. Các Trưởng phòng chuyên môn

- Báo cáo các vấn đề phát sinh trong việc thực hiện kế hoạch chất lượng, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong quá trình cung cấp các dịch vụ hành chính hoặc thực thi nhiệm vụ và kiến nghị.

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xem xét của lãnh đạo	Mã hiệu: QT 07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/5/2017

- Báo cáo kết quả thực hiện các quá trình và sự phù hợp của quá trình giải quyết công việc.

- Báo cáo về sự thoả mãn của khách hàng (tổ chức/công dân).

- Báo cáo về việc giải quyết các nhu cầu chính đáng của công dân.

- Tình hình thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa tại các Phòng thuộc Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh.

- Kết quả đánh giá nội bộ và bên ngoài của các Phòng chuyên môn.

- Tổng hợp các khuyến nghị cải tiến.

- Đề xuất hướng cải tiến.

- Đề xuất sửa đổi, bổ sung (nếu có).

4.4. Kết luận của Chánh Văn phòng/Phó Chánh Văn phòng

- Các công việc cần tiến hành:

+ Những cải tiến hệ thống quản lý chất lượng và các hành động khắc phục/phòng ngừa (nếu có).

+ Những cải tiến liên quan đến việc thực hiện các quy trình ISO nhằm đáp ứng yêu cầu của các tổ chức/công dân và các bên liên quan.

+ Các nhu cầu về nguồn lực.

+ Mục tiêu, chính sách chất lượng cần điều chỉnh.

+ Biện pháp cải tiến.

+ Phân công thực hiện: người thực hiện, thời hạn hoàn thành, người kiểm tra,...

4.5. Kết thúc cuộc họp xem xét của lãnh đạo

- Lãnh đạo Văn phòng HĐND tỉnh Trà Vinh:

+ Thông qua biên bản cuộc họp theo mẫu BM-07-01.

+ Chỉ đạo theo dõi việc thực hiện.

- Thư ký BCĐ ISO:

+ Sao gửi biên bản cuộc họp tới các thành viên liên quan.

+ Lưu bản gốc biên bản cuộc họp.

- Các thành viên: thực hiện nhiệm vụ được phân công theo kết luận tại cuộc họp.

5. LƯU HỒ SƠ

TT	Nội dung	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Biên bản cuộc họp xem xét của lãnh đạo	BCĐ ISO	03 năm

6. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Biên bản cuộc họp xem xét của lãnh đạo

BM-07-01.

BIÊN BẢN CUỘC HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Số: / Đợt/20.....

Ngày tháng năm

I. THÀNH PHẦN

.....
.....
.....

II. NỘI DUNG XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

.....
.....
.....
.....
.....

III. KẾT LUẬN CÁC VẤN ĐỀ CẦN THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Bộ phận, cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra

NGƯỜI LẬP

PHÊ DUYỆT

Nơi nhận:

- BLĐ Văn phòng;
- BCĐ ISO;
- Các phòng trực thuộc VP;
- Lưu: VT;

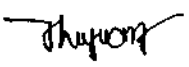


57

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Mã hiệu: QT 08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Huỳnh Tấn Hương	Nguyễn Minh Tuấn	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Mã hiệu: QT 08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 08
	Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định rõ ràng, cụ thể về trình tự, hồ sơ, thủ tục tiếp nhận, phân loại và chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân đảm bảo thủ tục thực hiện được trung thực, chính xác, kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với hoạt động tiếp nhận, phân loại và chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân:

- Thường trực HĐND tỉnh
- Ban Kinh tế - Ngân sách
- Ban Văn hóa - Xã hội
- Ban Pháp chế
- Ban Dân tộc
- Chánh Văn phòng
- Phó Chánh Văn phòng
- Phòng HC - TC - QT

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Phiếu KSQT: phiếu kiểm soát quá trình.

- Khiếu nại: là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- Tố cáo: là việc công dân theo thủ tục do Luật tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- Người khiếu nại: là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền khiếu nại bao gồm: cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- Người tố cáo: là công dân thực hiện quyền tố cáo.

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Mã hiệu: QT 08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

- Người bị khiếu nại: là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

- Người bị tố cáo: là cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi bị tố cáo.

- Người giải quyết khiếu nại: là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

- Người giải quyết tố cáo: là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
4.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
4.2.1	- Đơn khiếu nại, tố cáo	x	
	- Tài liệu kèm theo đơn (nếu có)		x
4.2.2	- Công văn chuyển của cơ quan khác	x	
	- Tài liệu kèm theo công văn: + Đơn khiếu nại, tố cáo + Tài liệu kèm theo đơn (nếu có)	x	x
4.3	Số lượng hồ sơ		
	01 (bộ)		
4.4	Thời gian xử lý		
	10 ngày làm việc. Không tính thời gian trao đổi ý kiến với các Sở, ngành, địa phương (nếu có)		
4.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	- Phòng HC-TC-QT: + Nhận đơn trực tiếp khi Phòng HC-TC-QT tiếp công dân do Thường trực, các Ban HĐND tỉnh (gọi tắt là Lãnh đạo) chuyên đến. + Nhận qua đường bưu điện.		
4.6	Lệ phí		

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Mã hiệu: QT 08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

	Không			
4.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, qua đường bưu điện hoặc do Lãnh đạo chuyển đến.	Phòng HC-TC-QT	½ ngày	Thành phần hồ sơ theo mục 4.2
B2	- Vào sổ thụ lý. - Nghiên cứu hồ sơ, xác minh (nếu có). - Dự thảo văn bản xử lý. - Trình lãnh đạo Phòng.	Chuyên viên phòng HC-TC-QT	05 ngày	- Hồ sơ liên quan - Biên bản xác minh (nếu có) - Dự thảo văn bản - Phiếu KSQT
B3	Xem xét, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo văn bản, trình lãnh đạo Văn phòng xem xét	Lãnh đạo Phòng HC-TC-QT	02 ngày	- Hồ sơ liên quan - Biên bản xác minh (nếu có) - Dự thảo văn bản - Phiếu KSQT
B4	Trình Thường trực HĐND tỉnh ký hoặc LĐ Văn phòng ký thừa lệnh văn bản chuyển đơn, thư	- Thường trực HĐND tỉnh - LĐ Văn phòng (ký thừa lệnh)	02 ngày	- Hồ sơ liên quan - Biên bản xác minh (nếu có) - Văn bản chuyển đơn, thư - Phiếu KSQT
B5	- Cho số, đóng dấu. - Phát hành văn bản	Phòng HC-TC-QT	½ ngày	- Hồ sơ liên quan - Biên bản xác minh (nếu có) - Văn bản chuyển đơn, thư - Phiếu KSQT
4.8	Cơ sở pháp lý			
	Các văn bản pháp quy liên quan			

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân	Mã hiệu: QT 08
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

5. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu kiểm soát quá trình
2.	Báo cáo thống kê

6. HỒ SƠ LƯU

Hồ sơ lưu bao gồm những thành phần sau:

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
01	Bộ hồ sơ theo mục 4.2 (khi cần thiết)	Phòng HC-TC-QT	10 năm
02	Văn bản xử lý	Phòng HC-TC-QT	10 năm
03	Sổ thụ lý	Phòng HC-TC-QT	Lâu dài
04	Phiếu kiểm soát quá trình	Phòng HC-TC-QT	01 năm
05	Báo cáo thống kê phân tích dữ liệu	Phòng HC-TC-QT	01 năm

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại các Phòng liên quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH

Tên sản phẩm: **Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân**

Thời hạn giải quyết: **10 ngày làm việc**

Tên hồ sơ:.....

Ngày nhận:...../...../201... Ngày hẹn trả:...../...../201... Ngày hẹn trả lần 2 (nếu có):...../...../201.....

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng giao và ký giao ¹	Ngày tháng nhận và ký nhận ²	Bổ sung HS		Ghi chú
						Ngày / /	Ký giao/nhận ²	
01	Bộ phận tiếp công dân Phòng HC-TC-QT	Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, qua đường bưu điện hoặc do Lãnh đạo chuyển đến.	1/2					
02	Chuyên viên phòng HC-TC-QT	<input type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Sửa chữa <input type="checkbox"/> Làm lại hoặc bổ sung HS: - Vào sổ thụ lý. - Nghiên cứu hồ sơ, xác minh (nếu có). - Dự thảo văn bản xử lý. - Trình Trưởng phòng.	05					
03	Trưởng phòng HC-TC-QT	<input type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Sửa chữa <input type="checkbox"/> Làm lại hoặc bổ sung HS: Xem xét, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo văn bản, trình lãnh đạo Văn phòng xem xét	02					
04	-Thường trực HĐND tỉnh - LĐ Văn phòng (ký thừa lệnh)	<input type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Sửa chữa <input type="checkbox"/> Làm lại hoặc bổ sung HS: Trình Thường trực HĐND tỉnh hoặc LĐ Văn phòng ký thừa lệnh văn bản chuyển đơn, thư.	02					
05	Phòng HC-TC-QT	- Cho số, đóng dấu. - Phát hành.	1/2					

6/4

• **Chú thích:**

1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp.
2. Mục đích là đảm bảo từng khâu/bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa.
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ; 3/y kiến khác (nếu có).

BÁO CÁO THỐNG KÊ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU QUÝ ___ / ___

Tính từ ngày ___ / ___ / ___ đến ___ / ___ / ___

TT	CÁC CHỈ TIÊU THỐNG KÊ	LĨNH VỰC
		Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân
1.1 KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ:		
1.	Hồ sơ hoàn tất trong quý	
	- Số lượng hồ sơ xử lý đúng thời gian	
	- Số lượng hồ sơ xử lý trễ thời gian	
2.	Hồ sơ đang xử lý (tồn đọng) chuyển sang quý sau	
	- Còn trong hạn (đúng tiến độ xử lý)	
	- Đã trễ hạn (đã trễ tiến độ)	
- Tổng cộng		
1.2 ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ SO VỚI MỤC TIÊU:		KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC (%)
<u>Mục tiêu</u> : 100% hồ sơ giải quyết đúng thời gian.		

1.3 PHÂN TÍCH DỮ LIỆU:

1. Nguyên nhân dẫn đến trễ hạn

Hồ sơ bị trễ	CÔNG ĐOẠN PHÁT SINH (XẢY RA) TRỄ HẠN					
	Tiếp nhận hồ sơ	Chuyên viên thụ lý	Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo VP	Thường trực HĐND tỉnh	Khác

2. Hành động khắc phục Đề xuất/kiến nghị

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày ___ tháng ___ năm 201__

Người báo cáo

Ngày ___ tháng ___ năm 201__


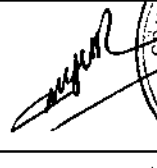
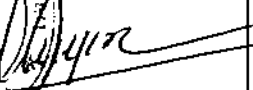
Người phê duyệt

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 09
	Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Ngô Thị Lệ Hiền	Trần Thị Quyên	Nguyễn Văn Quyên
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	Mã hiệu: QT 09
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định chi tiết trình tự thủ tục phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với việc phê chuẩn kết quả bầu cử của Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện.

- Chánh Văn phòng.
- Phó Chánh Văn phòng.
- Phòng HC-TC-QT.
- Phòng Tổng hợp.

3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- Phiếu KSQT: phiếu kiểm soát quá trình.
- HC-TC-QT: Hành chính - Tổ chức - Quản trị.
- HĐND: Hội đồng nhân dân.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
4.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
4.2.1	Tờ trình của Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố đề nghị phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện kèm theo danh sách trích ngang người được đề nghị phê chuẩn.	X	
4.2.2	Biên bản kiểm phiếu	X	
4.2.3	Nghị quyết của HĐND xác nhận kết quả bầu cử chức danh trên.	X	
4.2.4	Sơ yếu lý lịch (theo mẫu 2C-2008/BNV ban hành kèm theo Quyết định số 02/2008/QĐ-BNV ngày 06/10/2008 của Bộ Nội vụ)	X	
4.2.5	Bản kê khai tài sản, thu nhập cá nhân (ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ).	X	
4.2.6	Văn bản đồng ý về nhân sự để bầu giữ các chức vụ Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện của cơ quan có thẩm quyền theo phân cấp quản lý cán bộ.		X

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	Mã hiệu: QT 09
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

4.3	Số lượng hồ sơ			
	01 (bộ)			
4.4	Thời gian xử lý			
	10 ngày làm việc kể từ khi nhận hồ sơ			
4.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Phòng HC-TC-QT			
4.6	Lệ phí			
	Không			
4.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>Tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình.</p> <p>- Nhận trực tiếp thì kiểm tra hồ sơ; nếu hồ sơ đủ và đúng theo Thành phần hồ sơ tại 4.2 thì chuyển Phòng Tổng hợp để thực hiện B2. Nếu không đủ, không đúng hồ sơ theo 4.2 thì trả hồ sơ lại cho người gửi để bổ sung đầy đủ hồ sơ.</p> <p>- Nhận qua bưu điện thì chuyển toàn bộ hồ sơ cho Phòng Tổng hợp để thực hiện B2.</p>	Phòng HC-TC-QT	1/2 ngày	Hồ sơ liên quan Số công văn đến Phiếu KSQT
B2	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <p>- Hợp lệ thì dự thảo Quyết định phê chuẩn trình Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo Quyết định.</p> <p>- Không hợp lệ thì dự thảo văn bản trả lời trình Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo văn bản trả lời.</p>	<p>- Chuyên viên phòng Tổng hợp</p> <p>- Lãnh đạo phòng Tổng hợp</p> <p>- Lãnh đạo Văn phòng</p>	03 ngày	<p>- Hồ sơ liên quan</p> <p>- Dự thảo QĐ/ Văn bản trả lời</p> <p>- Phiếu KSQT</p>

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	Mã hiệu: QT 09
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

B3	Trình lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến	- Lãnh đạo phòng Tổng hợp - Lãnh đạo Văn phòng		- Hồ sơ liên quan - Dự thảo QĐ/ Văn bản trả lời - Phiếu KSQT
B4	Trình cuộc họp Thường trực HĐND tỉnh hoặc xin ý kiến từng thành viên Thường trực HĐND tỉnh.	- Lãnh đạo Văn phòng - Thường trực HĐND tỉnh.	Vào cuộc họp báo tuần của Thường trực HĐND tỉnh.	- Hồ sơ liên quan - Dự thảo QĐ/Văn bản trả lời
B5	- Xem xét và ký tắt Quyết định hoặc văn bản trả lời. - Trình Thường trực HĐND tỉnh.	- Lãnh đạo Văn phòng - Chuyên viên phòng Tổng hợp	1/2 ngày	- Hồ sơ liên quan - Quyết định/Văn bản trả lời - Phiếu KSQT
B6	- Xem xét và ký Quyết định hoặc văn bản trả lời. - Chuyển phòng HC-TC-QT	Thường trực HĐND tỉnh	01 ngày	
B7	- Ghi số và ngày, tháng, năm phát hành văn bản. - Nhân bản, đóng dấu văn bản. - Vào sổ công văn đi. - Phát hành văn bản.	Văn thư	01 ngày	- Hồ sơ liên quan - Quyết định/ Văn bản trả lời - Phiếu KSQT - Sổ công văn đi
4.8	Cơ sở pháp lý			
	Các văn bản pháp quy liên quan			

5. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu kiểm soát quá trình
2.	Báo cáo thống kê phân tích dữ liệu

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện	Mã hiệu: QT 09
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

6. HỒ SƠ LƯU

Hồ sơ lưu bao gồm những thành phần sau:

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
01	Bộ hồ sơ theo mục 4.2	- Phòng HC-TC-QT	Lâu dài
02	Quyết định/Văn bản trả lời	- Phòng Tổng hợp	Lâu dài
03	Báo cáo thống kê phân tích dữ liệu	Phòng Tổng hợp	01 năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH

Tên sản phẩm: **Phê chuẩn kết quả bầu cử Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND cấp huyện**
Thời hạn giải quyết: 10 ngày làm việc

Tên hồ sơ:.....

Ngày nhận:...../...../..... Ngày hẹn trả:...../...../..... Ngày hẹn trả lần 2 (nếu có):...../...../.....

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng giao và ký giao ¹	Ngày tháng nhận và ký nhận ²	Bổ sung HS		Ý kiến của công đoạn sau đối với công đoạn trước ³
						Ngày tháng ¹	Ký giao/nhận ²	
01	Phòng HC-TC-QT	Tiếp nhận, kiểm tra thành phần hồ sơ, lập Phiếu kiểm soát quá trình. - Nhận trực tiếp thì kiểm tra hồ sơ; nếu hồ sơ đủ và đúng theo Thành phần hồ sơ tại 4.2 thì chuyển Phòng Tổng hợp để thực hiện B2. Nếu không đủ, không đúng hồ sơ theo 4.2 thì trả hồ sơ lại cho người gửi để bổ sung đầy đủ hồ sơ. - Nhận qua bưu điện thì chuyển toàn bộ hồ sơ cho Phòng Tổng hợp để thực hiện B2.	½ ngày					
02	Chuyên viên phòng Tổng hợp Lãnh đạo phòng Tổng hợp Lãnh đạo Văn phòng	Thẩm định hồ sơ: - Hợp lệ thì dự thảo Quyết định phê chuẩn trình Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo Quyết định. - Không hợp lệ thì dự thảo văn bản trả lời trình Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo văn bản trả lời.	03 ngày					<input type="checkbox"/> Sửa chữa <input type="checkbox"/> Làm lại hoặc bổ sung HS:
03	Lãnh đạo phòng Tổng hợp Lãnh đạo Văn phòng	Trình lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến						
04	Lãnh đạo Văn phòng Thường trực HĐND tỉnh.	Trình cuộc họp Thường trực HĐND tỉnh hoặc xin ý kiến từng thành viên Thường trực HĐND tỉnh.						

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng giao và ký giao ¹	Ngày tháng nhận và ký nhận ²	Bổ sung HS		Ý kiến của công đoạn sau đối với công đoạn trước ³
						Ngày tháng ¹	Ký giao/nhận ²	
05	- LE Văn phòng - Chuyên viên phòng Tổng hợp	- Xem xét và ký tắt Quyết định hoặc văn bản trả lời. - Trình Thường trực HĐND tỉnh.	½ ngày					Ý kiến khác (nếu có):
06	Thường trực HĐND tỉnh	- Xem xét và ký Quyết định hoặc văn bản trả lời. - Chuyển phòng HC-TC-QT.	01 ngày					
07	Văn thư phòng HC-TC-QT	- Ghi số và ngày, tháng, năm phát hành văn bản. - Nhân bản, đóng dấu văn bản. - Vào sổ công văn đi. - Phát hành văn bản.	01 ngày					

• **Chú thích:**




1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp.
2. Mục đích là đảm bảo từng khâu/bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa.
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ; 3/ý kiến khác (nếu có).

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 10
	Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
4. NỘI DUNG QUY TRÌNH
5. BIỂU MẪU
6. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Huỳnh Thái Anh Thư	Trần Thị Quyên	Nguyễn Văn Quyền
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	Mã hiệu: QT 10
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự tiếp nhận, xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh.

- Thường trực HĐND
- Ban Kinh tế - Ngân sách
- Ban Văn hóa - Xã hội
- Ban Pháp chế
- Ban Dân tộc
- Chánh Văn phòng
- Phó Chánh Văn phòng
- Phòng HC-TC-QT
- Phòng Tổng hợp

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- Văn bản đến bao gồm: văn bản của UBND tỉnh, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... thuộc thẩm quyền giải quyết của Thường trực HĐND tỉnh.

- HC-TC-QT: Hành chính - Tổ chức - Quản trị.
- HĐND: Hội đồng nhân dân

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	Mã hiệu: QT 10
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1 Thành phần hồ sơ

- Các văn bản đến.

❖ **Thời hạn giải quyết:** thời hạn giải quyết theo yêu cầu của văn bản đến, trường hợp văn bản đến không quy định thời gian thì thực hiện theo yêu cầu của Lãnh đạo cơ quan (dạng văn bản đơn giản); trường hợp văn bản phức tạp cần có sự trao đổi thống nhất hoặc sự phối hợp giải quyết của nhiều Sở, Ban, ngành, huyện - thị xã - thành phố hoặc cần phải đi khảo sát hiện trạng thì tùy tình hình thực tế sẽ có đề xuất tăng thời gian.

4.2 Thực hiện

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian (ngày)	Hồ sơ
1	Tiếp nhận văn bản đến, kiểm tra, phân loại sơ bộ, đóng dấu "đến", ghi số và ngày đến, nhập số theo dõi xử lý văn bản đến, ghi phiếu chuyển văn bản để trình LĐ Văn phòng xử lý.	- Văn thư - Trưởng phòng HC-TC-QT	01	- Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Sổ theo dõi xử lý văn bản đến (BM 10.02)
2	- Ghi ý kiến phân phối và thời gian giải quyết vào phiếu chuyển văn bản. Chuyển văn thư.	LĐ văn phòng		- Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01)
3	- Vào sổ và chuyển văn bản đến các phòng liên quan. Các phòng có liên quan ký nhận vào sổ của văn thư.	Văn thư		- Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Sổ theo dõi xử lý văn bản đến (BM 10.02)
4	- Lãnh đạo Phòng có liên quan phân công chuyên viên thực hiện việc giải quyết văn bản.	- Lãnh đạo Phòng có liên quan - Chuyên viên	1/2	- Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01)

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	Mã hiệu: QT 10
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian (ngày)	Hồ sơ
5	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản giải quyết. - Trình lãnh đạo Văn phòng cho ý kiến; - Chuyển lấy ý kiến của Ban HĐND tỉnh theo lĩnh vực. - Trao đổi ý kiến với các Sở, ngành liên quan (nếu có). - Xem xét, chỉnh lý, hoàn chỉnh dự thảo văn bản. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên - Lãnh đạo các phòng liên quan - Lãnh đạo Văn phòng - Ban HĐND tỉnh theo lĩnh vực. 	Theo yêu cầu của Ban HĐND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Dự thảo văn bản giải quyết - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết (BM 10.03). (Trường hợp cần kéo dài thời gian giải quyết).
6	Họp Thường trực HĐND tỉnh để xem xét, cho ý kiến đối với dự thảo văn bản trả lời.	Thường trực HĐND tỉnh	Vào cuộc họp báo hàng tuần của Thường trực HĐND tỉnh	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Dự thảo văn bản giải quyết - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết (BM 10.03). (Trường hợp cần kéo dài thời gian giải quyết).
7	- Xem xét, ký tắt và chuyển chuyên viên để trình Thường trực HĐND tỉnh ký duyệt văn bản giải quyết.	Lãnh đạo Văn phòng	1/2	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Văn bản giải quyết
8	- Xem xét và ký duyệt văn bản giải quyết.	Thường trực HĐND tỉnh	01	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Văn bản giải quyết

VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH	QUY TRÌNH Xử lý các văn bản đến của UBND, các Sở, ngành tỉnh, Thường trực HĐND huyện - thị xã - thành phố về những nội dung đề nghị, trao đổi, xin ý kiến,... cần có sự trả lời bằng văn bản của Thường trực HĐND tỉnh	Mã hiệu: QT 10
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 30/5/2017

TT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian (ngày)	Hồ sơ
9	- Ghi số và ngày, tháng, năm phát hành văn bản. - Nhân bản, đóng dấu văn bản. - Vào sổ công văn đi. - Phát hành văn bản.	Văn thư	01	- Văn bản đến - Phiếu giải quyết văn bản đến (BM 10.01) - Văn bản giải quyết - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết (BM 10.03). (Trường hợp cần kéo dài thời gian giải quyết). - Sổ công văn đi - Sổ theo dõi xử lý văn bản đến (BM 10.02)

5. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu giải quyết văn bản đến	BM 10.01
2	Sổ theo dõi xử lý văn bản đến	BM 10.02
3	Phiếu theo dõi quá trình giải quyết	BM 10.03

6. HỒ SƠ LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1	- Văn bản và hồ sơ có liên quan kèm theo. - Phiếu chuyển văn bản	Phòng HC-TC-QT	Tùy theo nội dung
2	Sổ theo dõi xử lý văn bản đến	Phòng HC-TC-QT	01 năm
3	Báo cáo thống kê phân tích dữ liệu	Phòng HC-TC-QT Phòng Tổng hợp	01 năm

**HĐND TỈNH TRÀ VINH
VĂN PHÒNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

PHIẾU GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐỀN

.....
.....
.....

Ý kiến của lãnh đạo Văn phòng:
.....
.....

Ngày / /201

Ý kiến của Ban HĐND tỉnh:
.....
.....
.....
.....

Ngày / /201

Ý kiến kết luận của Thường trực HĐND tỉnh:
.....
.....

Ngày / /201

SỔ THEO DÕI XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

STT	Ngày vào sổ	Số văn bản	Ngày, tháng văn bản	Cơ quan ban hành	Trích yếu nội dung văn bản	Phòng thực hiện	Ký nhận của Phòng	Ngày hoàn thành			Kết quả thực hiện		Ngày hoàn thành và số VB đi	Ghi chú
								Theo văn bản đến	Theo lãnh đạo	Gia hạn thêm	Trong hạn	Quá hạn		

28

PHIẾU THEO DÕI QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT

.....
.....
.....
.....
.....

Ý kiến của Ban Hội đồng nhân dân tỉnh:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ngày / / 201

Ý kiến của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lưu VT.

Ngày / / 201