

KẾ HOẠCH

Triển khai việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính tại Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh năm 2018

Căn cứ Quyết định số 26a/QĐ-STP ngày 18 tháng 01 năm 2018 của Giám đốc Sở Tư pháp về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách thủ tục, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2018 tại Sở Tư pháp;

Căn cứ Công văn số 235/SKHCN-TĐC ngày 30 tháng 01 năm của Sở Khoa học và Công nghệ về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2018,

Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh ban hành kế hoạch triển khai việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2018 trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính tại cơ quan Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh năm 2018 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

– Duy trì áp dụng hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính tại cơ quan Sở Tư pháp.

– Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào giải quyết công việc tạo điều kiện cho công chức của cơ quan Sở Tư pháp xử lý công việc được thông suốt, kịp thời, hiệu quả, khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, cơ chế hoạt động của cơ quan và phù hợp với thực tế; giúp Lãnh đạo Sở điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của cơ quan, đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ công việc.

– Nâng cấp Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN từ phiên bản ISO 9001:2008 lên phiên bản ISO 9001:2015 phù hợp với tình hình thực tế.

– Tiếp tục thực hiện Quyết định số 2523/QĐ-UBND ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt kế hoạch triển khai ISO

điện tử thực hiện theo Quyết định số 19/2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Yêu cầu:

– Xây dựng quy trình và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 đối với 99 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp.

– Công chức, nhân viên các phòng chuyên môn có giải quyết thủ tục hành chính nắm rõ Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của Sở; giải quyết hồ sơ đúng luật, đúng thời hạn.

– Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các thay đổi về thủ tục hành chính theo quy định pháp luật mới.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

| TT | Nội dung | Đơn vị thực hiện | Đơn vị phối hợp | Thời gian hoàn thành |
|----|---|---------------------|---|-------------------------|
| 1. | Kiện toàn nhân sự Tổ Công tác ISO | Phòng Tổ chức | Văn phòng | Quý I/2018 |
| 2. | Xây dựng Kế hoạch triển khai công tác duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 năm 2018, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng 2018 | Tổ công tác ISO | Các phòng chuyên môn | Tháng 02/2018 |
| 3. | Ký kết hợp đồng với Công ty tư vấn về các nội dung sau: – Nâng cấp Hệ thống quản lý chất lượng lên phiên bản ISO 9001:2015; – Đào tạo, bồi dưỡng và cấp chứng chỉ ISO cho công chức các phòng chuyên môn; – Xây dựng kế hoạch kiểm tra đánh giá nội bộ năm 2018 và thực hiện việc đánh giá nội bộ; – Xây dựng hệ thống tài liệu; – Xây dựng quy trình áp dụng ISO đối với 24 thủ tục hành chính mới phát sinh. | Tổ công tác ISO | – Các phòng chuyên môn – Văn phòng Sở (bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính) | Tháng 3/2018 |
| 4. | Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung quy | | – Tổ công tác | Thường xuyên |

| | | | | |
|----|---|--|--|--------------------------------|
| | <p>trình xử lý các thủ tục hành chính có quy định mới:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các TTHC liên quan đến lĩnh vực Hộ tịch, Quốc tịch - Các TTHC liên quan đến lĩnh vực công chứng (các TTHC không thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức hành nghề công chứng), luật sư, thừa phát lại, giám định tư pháp, trọng tài thương mại, trợ giúp pháp lý, phổ biến giáo dục pháp luật - Các TTHC liên quan đến lĩnh vực LLTP | <ul style="list-style-type: none"> - Phòng Hộ tịch, Quốc tịch - Phòng Tổ chức và phòng Bổ trợ tư pháp - Phòng Lý lịch tư pháp | ISO - Văn phòng Sở (bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính) | |
| 5. | Xây dựng, ban hành và kiểm soát hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc theo các quy định mới | <ul style="list-style-type: none"> - Tổ công tác ISO; - Công ty tư vấn | Các phòng chuyên môn | Thường xuyên |
| 6. | Phổ biến, hướng dẫn áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 cho công chức Cơ quan Sở | Tổ Công tác ISO | Các phòng chuyên môn | Trong các buổi họp của Cơ quan |
| 7. | Thực hiện đánh giá nội bộ | Công ty tư vấn ISO | <ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn - Ban Chỉ đạo ISO - Tổ công tác ISO | Theo Kế hoạch cụ thể |
| 8. | Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng, tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát ý kiến khách hàng | Tổ công tác ISO | Chi đoàn Thanh niên cơ quan | Tháng cuối cùng của mỗi quý |
| 9. | Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ ISO | Công ty tư vấn | <ul style="list-style-type: none"> - Ban Chỉ đạo ISO; - Tổ công tác ISO; - Các phòng chuyên môn | Theo thông báo cụ thể |

| | | | | |
|-----|--|-----------------|---|--------------|
| 10. | Dự toán kinh phí ISO năm 2019 | Tổ Công tác ISO | - Các phòng chuyên môn; - Bộ phận Kế toán. | Tháng 7/2018 |
| 11. | Thực hiện việc công bố lại sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 | Tổ công tác ISO | Các phòng chuyên môn | Quý IV/2018 |

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO:

- Đảm bảo việc thực hiện các chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của cơ quan Sở;
- Tổ chức các cuộc họp định kỳ của Ban Chỉ đạo để xem xét sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng;
- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và kịp thời chỉ đạo Tổ công tác ISO và các phòng chuyên môn có giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình.

2. Tổ Công tác ISO:

- Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã được phân công theo kế hoạch;
- Tổ trưởng Tổ công tác ISO có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của từng thành viên trong tổ;
- Trong quá trình thực hiện kế hoạch kịp thời báo cáo và xin ý kiến Ban Chỉ đạo xem xét điều chỉnh quy trình, phân công xử lý cho phù hợp.

3. Các phòng chuyên môn có áp dụng ISO (Phòng Hộ tịch-Quốc tịch, Phòng Lý lịch tư pháp, Phòng Tổ chức và Phòng Bổ trợ tư pháp):

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ đã được phân công theo kế hoạch;
- Thực hiện việc rà soát quy trình giải quyết công việc, điều chỉnh thời gian xử lý công việc theo quy định mới;
- Có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng cho Tổ công tác ISO (nêu rõ số lượng hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ trả đúng hạn, số hồ sơ trễ hạn và nêu lý do, giải pháp khắc phục);
- Có phương án phòng ngừa và đưa ra biện pháp khắc phục sự không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc, trình lãnh đạo xem xét.

4. Chi Đoàn Thanh niên cơ quan Sở:

- Thực hiện việc phát phiếu khảo sát ý kiến khách hàng, tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến khách hàng, chuyển cho Tổ Công tác ISO đúng thời hạn.

Toàn thể công chức, nhân viên Sở Tư pháp có trách nhiệm thực hiện tốt chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng mà lãnh đạo Sở Tư pháp đã cam kết./.

Nơi nhận:

- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng TP;
- Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO;
- Các thành viên Tổ Công tác ISO;
- Các phòng chuyên môn;
- Chi đoàn TN cơ quan Sở;
- Lưu: VT, VP (H).



CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Nhằm duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 và đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, tăng cường hiệu lực và hiệu quả quản lý tại Cơ quan Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước,

Với phương châm “**Đúng luật, đúng hẹn, công khai, minh bạch**”, toàn thể công chức, nhân viên Cơ quan Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh cam kết:

- Thực hiện công việc với tinh thần trách nhiệm cao nhất và phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật, cung cấp cho mọi cá nhân và tổ chức các dịch vụ hành chính công trên cơ sở đúng luật, đúng hẹn, công khai, minh bạch.
- Công chức Sở Tư pháp có tác phong làm việc nghiêm túc, có thái độ tôn trọng, hòa nhã khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức; xây dựng môi trường công sở văn minh và hiện đại.
- Lắng nghe đầy đủ, thấu hiểu yêu cầu và hướng dẫn, giải thích tận tình, chu đáo mọi thắc mắc của cá nhân, tổ chức.
- Xây dựng và thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục đơn giản, công khai, minh bạch, đúng luật và đúng thời gian quy định.

Chính sách chất lượng này được Cơ quan Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh xem xét mỗi năm một lần nhằm đảm bảo tính phù hợp trong những điều kiện mới./.

Noi nhận:

- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng TP;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Tổ Công tác ISO;
- Các Phòng chuyên môn;
- Niêm yết tại bảng thông báo;



Huỳnh Văn Hạnh

Ghi chú:

- Chính sách chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của ISO 9001.
- Tất cả công chức Cơ quan Sở Tư pháp đều thấu hiểu và luôn hành động theo đúng tinh thần và nội dung của Chính sách Chất lượng này.
- Chính sách chất lượng này được niêm yết công khai để công chức, nhân viên Cơ quan Sở và mọi người dân được biết.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 02 năm 2018

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2018

Căn cứ vào **Chính sách chất lượng** của Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh;

Với phương châm giải quyết công việc: “**Đúng luật, đúng hẹn, công khai, minh bạch**”,

Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh công bố các mục tiêu chất lượng năm 2018 đối với các lĩnh vực ứng dụng ISO 9001 như sau:

1. **100%** hồ sơ được thụ lý đúng luật.
2. **90%** hồ sơ được giải quyết đúng hẹn.
3. **100%** các quy trình thủ tục liên quan được niêm yết công khai.
4. Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân được khảo sát ý kiến đạt ≥ **85%** (tính trung bình năm).
5. 100% công chức, nhân viên các phòng chuyên môn trong phạm vi ứng dụng được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.
6. Thực hiện việc công bố sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 theo quy định.

Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng định kỳ cho Ban Giám đốc Sở./.

Nơi nhận:

- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng TP;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Tổ công tác ISO;
- Các Phòng chuyên môn;
- Niêm yết tại bảng thông báo.



GIÁM ĐỐC

Huỳnh Văn Hạnh

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập phù hợp và nhất quán với Chính sách chất lượng của Sở Tư pháp thành phố Hồ Chí Minh.
2. Tất cả công chức, nhân viên Cơ quan Sở đều phải thực hiện các mục tiêu chất lượng này.
3. Các mục tiêu chất lượng này phải được theo dõi và báo cáo định kỳ cho lãnh đạo Sở.