

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 1/25

MỤC LỤC

Trang

Theo dõi sửa đổi tài liệu

Danh sách phân phối tài liệu

Thuật ngữ, định nghĩa và chữ viết tắt

Phần 1: Giới thiệu chung

- 1 Lịch sử hình thành
2. Thông tin chung
3. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
4. Phân công nhiệm vụ cho Lãnh đạo Ủy ban
5. Thành tích đã đạt được

Phần 2: Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Phần 3: Ngoại lệ áp dụng và lý giải

Phần 4: Mô tả sự tương tác giữa các quá trình

Phần 5: Danh mục tài liệu trong HTQLCL tương ứng với tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2008

Phần 6: Giới thiệu khái quát hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008

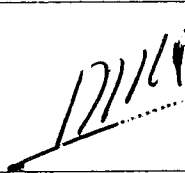


Mục 4: Hệ thống quản lý chất lượng

Mục 5: Trách nhiệm của Lãnh đạo

Mục 6: Quản lý nguồn lực

Mục 7: Cung cấp dịch vụ (kết quả giải quyết công việc)

Mục 8: Đo lường, phân tích và cải tiến

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trịnh Hồng Sơn	Lê Xuân Thành	Lưu Vũ Lâm
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Trưởng phòng Nội vụ	Phó Chủ tịch UBND huyện	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 3/25

DANH SÁCH PHÂN PHỐI SỔ TAY CHẤT LƯỢNG :

- Sổ tay chất lượng (STCL) được phân phối trong Lãnh đạo UBND huyện Yên Định, các phòng chuyên môn UBND huyện đơn vị trực thuộc trong hệ thống, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và thư ký Ban ISO.

- Sổ tay chất lượng có thể được phân phối tới một số khách hàng, những bên cần quan tâm khi cần thiết. Những STCL UBND huyện Yên Định không kiểm soát nhưng có dấu hiệu nhận biết.

TT	Nơi nhận	TT	Nơi nhận
1	Chủ tịch	10	Phòng Tài nguyên – MT
2	Thường trực HĐND huyện	11	Phòng Kinh tế - Hạ tầng
3	Các Phó Chủ tịch UBND huyện	12	Phòng Giáo dục và Đào tạo
4	Văn phòng HĐND & UBND	13	Phòng Y tế
5	Phòng Nội vụ	14	Phòng Văn hoá - TT
6	Phòng Tư pháp	15	Phòng Thanh tra
7	Phòng Tài chính – KH	16	Đại diện lãnh đạo về chất lượng
8	Phòng Nông nghiệp và PTNT	17	Thư ký ban ISO
9	Phòng Lao động & TBXH		

UỶ BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 4/25

THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

1.1. Định nghĩa - thuật ngữ

- **Khách hàng:** Được hiểu là công dân hoặc tổ chức có nhu cầu giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của cơ quan.

- **Khách hàng trực tiếp:** Là những tổ chức, cá nhân trực tiếp đưa ra yêu cầu/hoặc trực tiếp nhận được dịch vụ từ các cơ quan hành chính nhà nước.

- **Khách hàng gián tiếp:** Là những tổ chức, cá nhân thuộc cấp trên có thẩm quyền giao nhiệm vụ.

- **Hồ sơ khách hàng:** Là toàn bộ các giấy tờ, tài liệu liên quan do khách hàng cung cấp để giải quyết các công việc có liên quan.

- **Sản phẩm:** Là kết quả của một quá trình. Sản phẩm của CQHCNN: Là kết quả giải quyết công việc, được thể hiện chủ yếu dưới dạng văn bản được xác lập theo trình tự thủ tục và đảm bảo về thể thức theo quy định của pháp luật.

- **Hồ sơ của người yêu cầu:** Là toàn bộ các giấy tờ, tài liệu liên quan do người yêu cầu (khách hàng) đưa đến để giải quyết theo đúng quy định về thủ tục hành chính.

- **Sổ tay chất lượng:** Là tài liệu quy định Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- **Quy trình:** Là cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.

- **Chất lượng:** Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu. Đối với CQHCNN chất lượng các hoạt động được hiểu là: đúng pháp luật, chính xác, kịp thời, thuận tiện, minh bạch thông tin, bình đẳng trước pháp luật, văn minh, lịch sự, phục vụ.

- **Yêu cầu:** Nhu cầu hay mong đợi đã được công bố, ngầm hiểu chung hay bắt buộc.

- **Yêu cầu của khách hàng và luật định:** Trong các CQHCNN, khách hàng là: người nhận sản phẩm; chế định là: Luật, là hệ thống pháp quy (Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Chỉ thị... của Quốc hội và của Chính phủ...). Yêu cầu của khách hàng nhưng trong khuôn khổ pháp luật.

- **Hệ thống quản lý chất lượng:** hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng .

- **Chính sách chất lượng:** Ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

- **Mục tiêu chất lượng:** Điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 5/25

- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu. Ví dụ: các yêu cầu của luật định; của khách hàng; của CQHCCN cấp trên, của UBND huyện; của hệ thống quản lý chất lượng.

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

- **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.

- **Cải tiến:** Là hoạt động thay thế một bước công việc bằng một hoạt động mới nhằm tạo điều kiện cho người thực thi công việc nhanh hơn, hiệu quả hơn, phù hợp hơn.

- **Giám sát:** Hoạt động theo dõi, đo lường theo kế hoạch đã định, để đánh giá biện pháp kiểm soát áp dụng có như dự kiến không.

1.2. Các từ viết tắt (sử dụng thống nhất trong sổ tay này và các tài liệu khác trong Hệ thống quản lý chất lượng này).

- Cơ quan hành chính nhà nước:	CQHCCN
- Chánh văn phòng:	CVP (hạn chế viết tắt)
- Đại diện lãnh đạo:	ĐDLĐ
- Ban chỉ đạo:	BCĐ
- Tiêu chuẩn quốc gia:	TCVN ISO 9001: 2008
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng:	QMR (Quality Management Representative)
- Cán bộ công chức:	CBCC
- Thủ tục hành chính:	TTHC
- Hệ thống quản lý chất lượng:	HTQLCL
- Đánh giá nội bộ:	ĐGNB
- Sổ tay chất lượng:	STCL
- Quy trình:	QT
- Quy định:	QĐ
- Biểu mẫu:	BM
- Dịch vụ:	DV

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 6/25

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

1. Lịch sử hình thành:

Yên Định là một huyện đồng bằng thuộc châu thổ sông Mã, ở phía tây bắc thành phố Thanh Hóa với tọa độ địa lý từ 19⁰56' – 20⁰05' vĩ độ bắc, 105⁰29' – 105⁰46' kinh độ đông.

Phía bắc – đông bắc giáp huyện Vĩnh Lộc, có sông Mã làm giới hạn.

Phía nam giáp huyện Thiệu Hóa.

Phía tây – tây nam giáp huyện Thọ Xuân, có sông Cầu Chày làm giới hạn. Phía tây – tây bắc giáp huyện Ngọc Lặc và huyện Cẩm Thủy, có đường phân cách núi đồi làm giới hạn.

Phía đông, ở khu vực Ngã Ba Bông (Định Công) tiếp giáp với cả bốn huyện Vĩnh Lộc, Hà Trung, Hậu Lộc, Hoàng Hóa.

Hiện tại tổng diện tích tự nhiên của toàn huyện là 228,209 km², dân số là 173.000 người (năm 2009).

Huyện Yên Định là một vùng đất cổ được hình thành từ rất lâu đời – một địa bàn sinh tụ sớm của con người, là một vùng đất đã trải qua một chặng đường và phát triển lâu dài, lúc thì chia tách, lúc thì sáp nhập và cứ mỗi lần như vậy tên huyện cũng có những đổi thay cho phù hợp với ý thức của chính thể đương thời với những tên gọi khác nhau: Tư Phố thời thuộc Hán; Quân An thời Tùy; Quân Ninh thời Đường; Yên Định thời cuối Trần và được tồn tại cho đến ngày 5/7/1977 khi Hội đồng Chính phủ ra Quyết định số 177/CP giải thể huyện Thiệu Hóa, đưa 15 xã vùng tản ngạn sông Chu của huyện này sáp nhập vào huyện Yên Định. Từ thời điểm này huyện mang tên mới là huyện Thiệu Yên có 42 xã.

Ngày 18/11/1996, Thủ tướng Chính phủ ra Nghị định số 72/CP tái lập các huyện cũ, huyện Yên Định trở lại tên gọi truyền thống với 27 xã và 2 thị trấn (trong đó xã Yên Lâm là xã miền núi). Trải qua khoảng thời gian hàng nghìn năm, Yên Định là vùng đất luôn gắn liền với quá trình dựng nước và giữ nước.

2. Thông tin chung

- Tên giao dịch: UBND HUYỆN YÊN ĐỊNH, TỈNH THANH HÓA
- Địa chỉ: Khu 5, Thị trấn Quán Lào, huyện Yên Định, tỉnh Thanh Hóa
- Điện thoại : 0373.869.209
- Fax : 0373.869.209
- Email :

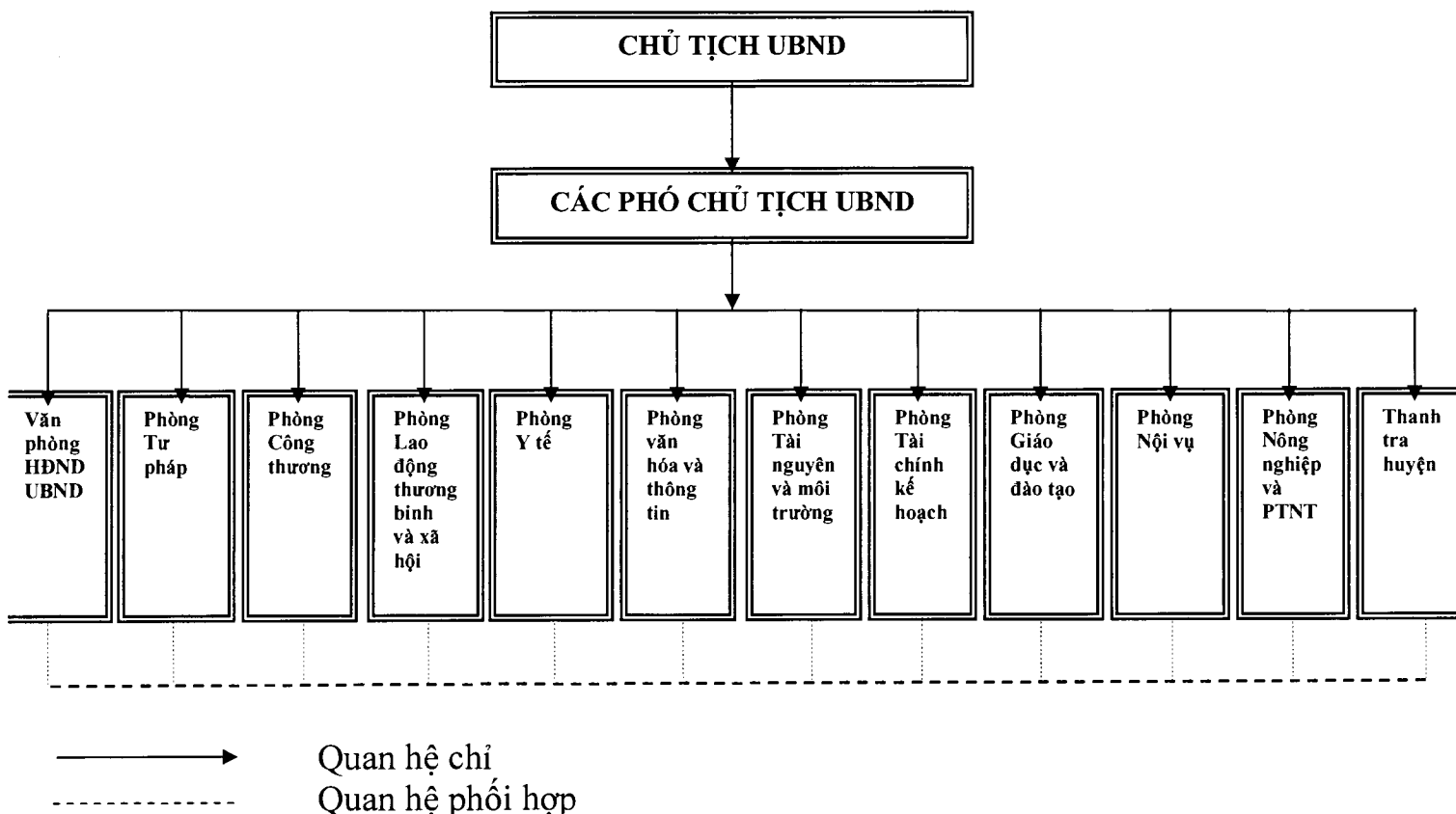
3. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của UBND huyện:

3.1. Cơ cấu tổ chức: (PL.ST.11)

Ủy ban nhân dân huyện Yên Định gồm có: Chủ tịch và 03 Phó Chủ tịch UBND huyện; 12 phòng chuyên môn thuộc UBND huyện trong phạm vi xây dựng HTQLCL.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 7/25

Sơ đồ tổ chức của UBND huyện



3.2. Chức năng nhiệm vụ

3.2.1. Chức năng nhiệm vụ của UBND huyện

Ủy ban nhân dân do Hội đồng nhân dân bầu là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan nhà nước cấp trên; Ủy ban nhân dân chịu trách nhiệm chấp hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của Hội đồng nhân dân cùng cấp nhằm bảo đảm thực hiện, chủ trương, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng, an ninh và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn.

Ủy ban nhân dân thực hiện chức năng quản lý nhà nước ở địa phương:

Trong lĩnh vực kinh tế:

- Xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hàng năm trình Hội đồng nhân dân cùng cấp thông qua để trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt; tổ chức và kiểm tra việc thực hiện kế hoạch đó;
- Lập dự toán thu ngân sách nhà nước trên địa bàn; dự toán thu, chi ngân sách địa phương, phương án phân bổ dự toán ngân sách cấp mình; quyết toán ngân sách địa

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 8/25

phương; lập dự toán điều chỉnh ngân sách địa phương trong trường hợp cần thiết trình Hội đồng nhân dân cùng cấp quyết định và báo cáo Ủy ban nhân dân, cơ quan tài chính cấp trên trực tiếp;

- Tổ chức thực hiện ngân sách địa phương; hướng dẫn, kiểm tra Ủy ban nhân dân xã, thị trấn xây dựng và thực hiện ngân sách và kiểm tra nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã, thị trấn về thực hiện ngân sách địa phương theo quy định của pháp luật;

- Phê chuẩn kế hoạch kinh tế - xã hội của xã, thị trấn.

Trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, ngư nghiệp, thủy lợi và đất đai:

- Xây dựng, trình Hội đồng nhân dân cùng cấp thông qua các chương trình khuyến khích phát triển nông nghiệp, lâm nghiệp, ngư nghiệp ở địa phương và tổ chức thực hiện các chương trình đó;

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân xã, thị trấn thực hiện các biện pháp chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phát triển nông nghiệp, bảo vệ rừng, trồng rừng và khai thác lâm sản, phát triển ngành, nghề đánh bắt, nuôi trồng và chế biến thủy sản;

- Thực hiện giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất đối với cá nhân và hộ gia đình, giải quyết các tranh chấp đất đai, thanh tra đất đai theo quy định của pháp luật;

- Xét duyệt quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đai của Ủy ban nhân dân xã, thị trấn;

- Xây dựng quy hoạch thủy lợi; tổ chức bảo vệ đê điều, các công trình thủy lợi vừa và nhỏ; quản lý mạng lưới thủy nông trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

Trong lĩnh vực công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp:

- Tham gia với Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp trên địa bàn huyện;

- Xây dựng và phát triển các cơ sở công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, dịch vụ ở các xã, thị trấn;

- Tổ chức thực hiện xây dựng và phát triển các làng nghề truyền thống, sản xuất sản phẩm có giá trị tiêu dùng và xuất khẩu; phát triển cơ sở chế biến nông, lâm, thủy sản và các cơ sở công nghiệp khác theo sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trong lĩnh vực xây dựng, giao thông vận tải:

- Tổ chức lập, trình duyệt hoặc xét duyệt theo thẩm quyền quy hoạch xây dựng thị trấn, điểm dân cư nông thôn trên địa bàn huyện; quản lý việc thực hiện quy hoạch xây dựng đã được duyệt;

- Quản lý, khai thác, sử dụng các công trình giao thông và kết cấu hạ tầng cơ sở theo sự phân cấp;

- Quản lý việc xây dựng, cấp giấy phép xây dựng và kiểm tra việc thực hiện pháp luật về xây dựng; tổ chức thực hiện các chính sách về nhà ở; quản lý đất ở và quỹ nhà thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn;

- Quản lý việc khai thác, sản xuất, kinh doanh vật liệu xây dựng theo phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 9/25

Trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ và du lịch:

- Xây dựng, phát triển mạng lưới thương mại, dịch vụ, du lịch và kiểm tra việc chấp hành quy định của Nhà nước về hoạt động thương mại, dịch vụ và du lịch trên địa bàn huyện;

- Kiểm tra việc thực hiện các quy tắc về an toàn và vệ sinh trong hoạt động thương mại, dịch vụ, du lịch trên địa bàn;

- Kiểm tra việc chấp hành quy định của Nhà nước về hoạt động thương mại, dịch vụ, du lịch trên địa bàn.

Trong lĩnh vực giáo dục, y tế, xã hội, văn hoá, thông tin và thể dục thể thao:

- Xây dựng các chương trình, đề án phát triển văn hoá, giáo dục, thông tin, thể dục thể thao, y tế, phát thanh trên địa bàn huyện và tổ chức thực hiện sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Tổ chức và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phổ cập giáo dục, quản lý các trường tiểu học, trung học cơ sở, trường dạy nghề; tổ chức các trường mầm non; thực hiện chủ trương xã hội hoá giáo dục trên địa bàn; chỉ đạo việc xoá mù chữ và thực hiện các quy định về tiêu chuẩn giáo viên, quy chế thi cử;

- Quản lý các công trình công cộng được phân cấp; hướng dẫn các phong trào về văn hoá, hoạt động của các trung tâm văn hoá - thông tin, thể dục thể thao; bảo vệ và phát huy giá trị các di tích lịch sử - văn hoá và danh lam thắng cảnh do địa phương quản lý;

- Thực hiện kế hoạch phát triển sự nghiệp y tế; quản lý các trung tâm y tế, trạm y tế; chỉ đạo và kiểm tra việc bảo vệ sức khoẻ nhân dân; phòng, chống dịch bệnh; bảo vệ và chăm sóc người già, người tàn tật, trẻ mồ côi không nơi nương tựa; bảo vệ, chăm sóc bà mẹ, trẻ em; thực hiện chính sách dân số và kế hoạch hoá gia đình;

- Kiểm tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động của các cơ sở hành nghề y, dược tư nhân, cơ sở in, phát hành xuất bản phẩm;

- Tổ chức, chỉ đạo việc dạy nghề, giải quyết việc làm cho người lao động; tổ chức thực hiện phong trào xoá đói, giảm nghèo; hướng dẫn hoạt động từ thiện, nhân đạo.

Trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, tài nguyên và môi trường:

- Thực hiện các biện pháp ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ phục vụ sản xuất và đời sống nhân dân ở địa phương;

- Tổ chức thực hiện bảo vệ môi trường; phòng, chống, khắc phục hậu quả thiên tai, bão lụt;

- Tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiêu chuẩn đo lường và chất lượng sản phẩm; kiểm tra chất lượng sản phẩm và hàng hoá trên địa bàn huyện; ngăn chặn việc sản xuất và lưu hành hàng giả, hàng kém chất lượng tại địa phương.

Trong lĩnh vực quốc phòng, an ninh và trật tự, an toàn xã hội:

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 10/25

- Tổ chức phong trào quần chúng tham gia xây dựng lực lượng vũ trang và quốc phòng toàn dân; thực hiện kế hoạch xây dựng khu vực phòng thủ huyện; quản lý lực lượng dự bị động viên; chỉ đạo việc xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, công tác huấn luyện dân quân tự vệ;

- Tổ chức đăng ký, khám tuyển nghĩa vụ quân sự; quyết định việc nhập ngũ, giao quân, việc hoãn, miễn thi hành nghĩa vụ quân sự và xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật;

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội, xây dựng lực lượng công an nhân dân huyện vững mạnh, bảo vệ bí mật nhà nước; thực hiện các biện pháp phòng ngừa, chống tội phạm, các tệ nạn xã hội và các hành vi vi phạm pháp luật khác ở địa phương;

- Chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý hộ khẩu, quản lý việc cư trú, đi lại của người nước ngoài ở địa phương;

- Tuyên truyền, giáo dục, vận động nhân dân tham gia phong trào bảo vệ an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

Trong việc thực hiện chính sách dân tộc và chính sách tôn giáo:

- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về dân tộc và tôn giáo;

- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao về các chương trình, kế hoạch, dự án phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đối với vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, vùng có khó khăn đặc biệt;

- Chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện chính sách dân tộc, chính sách tôn giáo; quyền tự do tín ngưỡng, tôn giáo, theo hoặc không theo một tôn giáo nào của công dân ở địa phương;

- Quyết định biện pháp ngăn chặn hành vi xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo hoặc lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để làm trái những quy định của pháp luật và chính sách của Nhà nước theo quy định của pháp luật.

Trong việc thi hành pháp luật:

- Chỉ đạo, tổ chức công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật, kiểm tra việc chấp hành Hiến pháp, luật, các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của Hội đồng nhân dân cùng cấp;

- Tổ chức thực hiện và chỉ đạo Ủy ban nhân dân xã, thị trấn thực hiện các biện pháp bảo vệ tài sản của Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế, bảo vệ tính mạng, tự do, danh dự, nhân phẩm, tài sản, các quyền và lợi ích hợp pháp khác của công dân;

- Chỉ đạo việc thực hiện công tác hộ tịch trên địa bàn;

- Tổ chức, chỉ đạo thực hiện công tác thi hành án theo quy định của pháp luật;

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 11/25

- Tổ chức, chỉ đạo việc thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra nhà nước; tổ chức tiếp dân, giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo và kiến nghị của công dân; hướng dẫn, chỉ đạo công tác hoà giải ở xã, thị trấn.

Trong việc xây dựng chính quyền và quản lý địa giới hành chính:

- Tổ chức thực hiện việc bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật;

- Quy định tổ chức bộ máy và nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp mình theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân cấp trên;

- Quản lý công tác tổ chức, biên chế, lao động, tiền lương theo phân cấp của Ủy ban nhân dân cấp trên;

- Quản lý hồ sơ, mốc, chỉ giới, bản đồ địa giới hành chính của huyện;

- Xây dựng đề án thành lập mới, nhập, chia, điều chỉnh địa giới hành chính ở địa phương trình Hội đồng nhân dân cùng cấp thông qua để trình cấp trên xem xét, quyết định.

(Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND huyện được quy định từ điều 97 đến điều 107 Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ban hành ngày 26/11/2003)

3.2.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện

(1). Phòng Nội vụ:

Tham mưu giúp UBND huyện trong các lĩnh vực: tổ chức; biên chế các cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; cán bộ, công chức xã, thị trấn; hội, tổ chức phi chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; tôn giáo; thi đua - khen thưởng.

(2). Phòng Tư pháp:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật; phổ biến, giáo dục pháp luật; thi hành án dân sự; chứng thực; hộ tịch; trợ giúp pháp lý; hoà giải ở cơ sở và các công tác tư pháp khác.

(3). Phòng Tài chính - Kế hoạch:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các lĩnh vực: tài chính, tài sản; kế hoạch và đầu tư; đăng ký kinh doanh; tổng hợp, thống nhất quản lý về kinh tế hợp tác xã, kinh tế tập thể, kinh tế tư nhân.

(4). Phòng Tài nguyên và Môi trường:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: tài nguyên đất; tài nguyên nước; tài nguyên khoáng sản; môi trường; khí tượng, thủy văn; đo đạc, bản đồ và biển (đối với những địa phương có biển).

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 12/25

(5). Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các lĩnh vực: lao động; việc làm; dạy nghề; tiền lương; tiền công; bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; an toàn lao động; người có công; bảo trợ xã hội; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; phòng, chống tệ nạn xã hội; bình đẳng giới.

(6). Phòng Văn hoá và Thông tin:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: văn hoá; gia đình; thể dục, thể thao; du lịch; bưu chính, viễn thông và Internet; công nghệ thông tin, hạ tầng thông tin; phát thanh; báo chí; xuất bản.

(7). Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các lĩnh vực giáo dục và đào tạo, bao gồm: mục tiêu, chương trình và nội dung giáo dục và đào tạo; tiêu chuẩn nhà giáo và tiêu chuẩn cán bộ quản lý giáo dục; tiêu chuẩn cơ sở vật chất, thiết bị trường học và đồ chơi trẻ em; quy chế thi cử và cấp văn bằng, chứng chỉ; bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

(8). Phòng Y tế:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân, gồm: y tế cơ sở; y tế dự phòng; khám, chữa bệnh, phục hồi chức năng; y dược cổ truyền; thuốc phòng bệnh, chữa bệnh cho người; mỹ phẩm; vệ sinh an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; trang thiết bị y tế; dân số.

(9). Thanh tra huyện:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân cấp huyện; thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn thanh tra giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

(10). Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân:

Tham mưu tổng hợp cho Ủy ban nhân dân về hoạt động của Ủy ban nhân dân; tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện về công tác dân tộc; tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân về chỉ đạo, điều hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân; cung cấp thông tin phục vụ quản lý và hoạt động của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và các cơ quan nhà nước ở địa phương; đảm bảo cơ sở vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.

(11). Phòng Nông Nghiệp:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về nông nghiệp; lâm nghiệp; diêm nghiệp; thủy lợi; thủy sản; phát triển nông thôn;

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 13/25

(12) Phòng Công thương

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân huyện, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về tiêu thủ công nghiệp; khoa học và công nghệ; công nghiệp; thương mại;

4. Phân công nhiệm vụ của UBND huyện

(1) Chủ tịch UBND huyện

- Thực hiện những nhiệm vụ và quyền hạn của Chủ tịch UBND theo quy định tại Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.
- Chỉ đạo, quản lý, điều hành chung các mặt công tác của UBND huyện và trực tiếp chỉ đạo, điều hành, giải quyết hồ sơ công việc thuộc các lĩnh vực công tác sau đây:
 - + Quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch phát triển các ngành, lĩnh vực, quy hoạch phát triển đô thị và nông thôn trên địa bàn toàn huyện.
 - + Kế hoạch dự toán ngân sách nhà nước hàng năm và dài hạn; phương án sử dụng số vượt thu ngân sách nhà nước hàng năm; các quý chi từ dự phòng ngân sách huyện; chi quốc phòng, an ninh; chi từ nguồn chưa phân bổ.
 - + Quyết định chủ trương đầu tư các dự án từ nguồn ngân sách nhà nước trên các lĩnh vực theo phân cấp của Chính phủ, UBND tỉnh và UBND huyện.
 - + Danh mục các dự án đấu giá quyền sử dụng đất để giao đất; phê duyệt giá sàn để đấu giá quyền sử dụng đất, đấu thầu dự án có sử dụng đất; phê duyệt kết quả trúng đấu giá quyền sử dụng đất, kết quả trúng thầu dự án có sử dụng đất theo phân cấp của UBND tỉnh.
 - + Công tác đối ngoại; bảo đảm quốc phòng - an ninh; phòng chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; công tác tổ chức bộ máy, biên chế hành chính, sự nghiệp, công chức, viên chức nhà nước; địa giới hành chính; thanh tra, khiếu nại, tố cáo; an toàn giao thông; tài chính- ngân sách, nội vụ, tư pháp; quy hoạch kế hoạch và đầu tư; phòng chống lụt bão; công tác thi đua khen thưởng.
 - + Những nhiệm vụ đột xuất, nhạy cảm, những giải pháp quan trọng có tính đột phá trong từng thời gian mà Chủ tịch thấy cần trực tiếp chỉ đạo, điều hành.
- Làm Chủ tịch các hội đồng, trưởng các ban chỉ đạo (Phụ lục kèm theo Quyết định này) và Chủ tịch các hội đồng, Trưởng các ban chỉ đạo khác theo quy định của pháp luật và phân công của UBND huyện.
- Lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp các phòng: Nội vụ, Thanh tra huyện, Tư pháp, Tài chính - kế hoạch, và các cơ quan, đơn vị thuộc các lĩnh vực được phân công; lãnh đạo, chỉ đạo Văn phòng HĐND – UBND huyện thực hiện các nhiệm vụ theo quy định.
- Giữ mối quan hệ công tác giữa UBND huyện với Thường trực Huyện uỷ và các Ban của Huyện uỷ

(2) Phó Chủ tịch thường trực UBND huyện phụ trách kinh tế

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 14/25

- Làm nhiệm vụ của Phó Chủ tịch, có thể thay mặt Chủ tịch điều hành hoạt động chung của UBND huyện khi Chủ tịch đi vắng và được uỷ quyền; chủ trì các phiên họp của UBND huyện và các cuộc họp giao ban giữa các Phó Chủ tịch khi Chủ tịch vắng mặt và là Thủ trưởng cơ quan UBND huyện.

- Phụ trách khối kinh tế gồm các lĩnh vực: Kinh tế, tài chính, thương mại, công nghiệp - TTCN, giao thông, xây dựng, quản lý điện, bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin, khoa học - công nghệ và cải cách hành chính.

- Theo dõi chung về các chương trình, dự án sử dụng vốn ODA, vốn các tổ chức phi chính phủ thuộc lĩnh vực phụ trách, công tác dân vận chính quyền, quy chế dân chủ cơ sở.

- Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo phòng Công thương và các cơ quan, đơn vị thuộc các lĩnh vực được phân công.

- Trực tiếp theo dõi, chỉ đạo các ngành thuộc lĩnh vực xây dựng đô thị, giao thông vận tải, bưu chính, viễn thông, an toàn giao thông; các lĩnh vực thương mại, thị trường. lĩnh vực công tác vì sự tiến bộ của phụ nữ.

- Giữ mối quan hệ phối hợp công tác giữa UBND huyện với Ủy ban MTTQ và các Đoàn thể chính trị huyện.

- Thủ trưởng cơ quan Ủy ban nhân dân huyện. Trực tiếp điều hành các hoạt động của nội bộ Cơ quan của UBND huyện.

- Làm Chủ tịch các hội đồng, trưởng các ban chỉ đạo theo lĩnh vực có liên quan (Phụ lục kèm theo Quyết định này) và Chủ tịch các hội đồng, Trưởng các ban chỉ đạo khác theo sự phân công của Chủ tịch.

- Các công việc có liên quan khác theo sự phân công của Chủ tịch

(3) Phó Chủ tịch UBND huyện phụ trách văn xã

- Trực tiếp theo dõi, chỉ đạo, xử lý thường xuyên và giải quyết hồ sơ công việc thuộc các ngành, lĩnh vực gồm:

+ Giáo dục và Đào tạo, y tế, văn hoá, thể thao, du lịch, lao động – thương binh và xã hội; bảo hiểm xã hội, truyền thanh, truyền hình.

+ Theo dõi, chỉ đạo các chương trình, dự án sử dụng vốn ODA, vốn của các tổ chức phi chính phủ thuộc lĩnh vực phụ trách.

+ Giúp chủ tịch xử lý thường xuyên các vấn đề về Tôn giáo, dân tộc; ngoài những vấn đề Chủ tịch trực tiếp chỉ đạo.

- Trực tiếp chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện chương trình phát triển nguồn nhân lực.

- Trực tiếp chỉ đạo các phòng: Giáo dục và Đào tạo, Lao động – TB&XH, Y tế, Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hoá – TDTT, Đài truyền thanh, Trung tâm dân số - GD&TE và các đơn vị thuộc các lĩnh vực được phân công.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 15/25

- Theo dõi hoạt động của các hội xã hội (Hội khuyến học, Hội đồng y, Hội Chữ thập đỏ, Hội người mù, Hội bảo trợ người tàn tật, Hội người cao tuổi, Hội nạn nhân chất độc da cam – Dioxin,.v.v...).

- Làm Chủ tịch các hội đồng, trưởng các ban chỉ đạo theo lĩnh vực có liên quan (Phụ lục kèm theo Quyết định này) và Chủ tịch các hội đồng, Trưởng các ban chỉ đạo khác theo sự phân công của Chủ tịch.

- Các công việc có liên quan khác theo sự phân công của Chủ tịch

(4) Phó Chủ tịch UBND huyện phụ trách sản xuất:

- Phụ trách lĩnh vực nông nghiệp (Nông, lâm, thủy sản) và phát triển nông thôn, đê điều, thủy lợi, nước sạch vệ sinh môi trường, tài nguyên và môi trường, phòng chống lụt bão, định canh, định cư và kinh tế mới, các hội nghề nghiệp.

- Theo dõi, chỉ đạo các chương trình, dự án sử dụng vốn ODA, vốn của các tổ chức phi chính phủ thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Trực tiếp chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện chương trình phát triển nông nghiệp và xây dựng nông thôn mới.

- Lãnh đạo, chỉ đạo các phòng: Nông nghiệp & Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Trạm Khuyến nông, Chi cục Thống kê và các đơn vị thuộc các lĩnh vực được phân công.

- Làm Chủ tịch các hội đồng, trưởng các ban chỉ đạo theo lĩnh vực có liên quan (Phụ lục kèm theo Quyết định này) và Chủ tịch các hội đồng, Trưởng các ban chỉ đạo khác theo sự phân công của Chủ tịch.

- Các công việc có liên quan khác theo sự phân công của Chủ tịch

5. Thành tích đã đạt được:

Trong công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc nhân dân và cán bộ huyện Yên Định đã được Đảng, Nhà nước ghi nhận và trao tặng nhiều phần thưởng cao quý, cụ thể:

- Nhà nước phong tặng danh hiệu Anh hùng Lực lượng vũ trang năm 1999;
- Phong tặng Anh hùng lao động năm 2010;
- Nhà nước tặng Huân chương lao động hạng nhất(2002); Huân chương Lao Động hạng nhì(2001); Huân chương Lao động hạng 3(2003)
- UBND huyện được tặng nhiều Cờ thi đua và bằng khen của Chính phủ, của tỉnh.

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Sổ tay chất lượng này được áp dụng đối với toàn bộ các hoạt động chức năng liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Yên Định:

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 16/25

1. Đối tượng áp dụng:

Đối tượng áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Yên Định bao gồm:

- Thường trực HĐND, UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Các đơn vị trực thuộc UBND huyện;
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO;
- Thư ký Ban chỉ đạo ISO.

2. Phạm vi áp dụng:

Tại thời điểm xây dựng Sổ tay chất lượng, Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng trong các lĩnh vực chính sau đây về quản lý nhà nước của UBND huyện:

2.1 Các hoạt động liên quan, có liên quan tới việc quản lý trang tài sản công, quản lý văn bản đi đến và xét thi đua khen thưởng, kỷ luật.

2.2. Các hoạt động cụ thể có liên quan trực tiếp tham gia trong quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008: Kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo, kiểm soát kết quả công việc không phù hợp, đánh giá chất lượng nội bộ, hành động khắc phục phòng ngừa, thống kê phân tích và cải tiến.

2.3. Các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, bao gồm các công việc liên quan đến các lĩnh vực như sau: Tài nguyên và môi trường; Tài chính - Kế hoạch; Công thương; Tư pháp; Lao động Thương binh và Xã hội; Giáo dục Đào tạo; Nội vụ; Nông nghiệp và PTNT; Y tế; Văn hoá; Thanh tra.

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

- Hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Yên Định được áp dụng theo các Điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

- Riêng Điều khoản 7.3 “Thiết kế và phát triển”; Điều khoản 7.6 “Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường” không áp dụng và được xem như là một ngoại lệ do đặc điểm của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện công việc theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và trong phạm vi đã được pháp luật quy định nên không thực hiện việc thiết kế và phát triển; mặt khác trong quá trình thực hiện không sử dụng các thiết bị đo lường và theo dõi.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH (PL.ST.01)

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 17/25

**PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL
TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008
(Danh mục tài liệu nội bộ BM.01.01)**

**PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA
TCVN ISO 9001:2008**

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	- Bảng mô tả hệ thống và môi tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (PL.ST.01) - Danh mục tài liệu nội bộ BM.01.01
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	- Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ BM.01.01) - Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng – ST.01
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	- Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ (do cơ quan ban hành) và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do cơ quan ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình nghiệp vụ của cơ quan) <u>Tài liệu liên quan:</u> - Quy trình kiểm soát tài liệu (QT.01)
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	- Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của HTQLCL. <u>Tài liệu liên quan:</u>

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO	Lần ban hành: 02
	TCVN ISO 9001:2008	Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 18/25

	- Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT.02)
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo cơ quan cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (tổ chức/công dân) cũng như yêu cầu của pháp luật. - Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên (PL.ST.02). - Xây dựng Mục tiêu chất lượng của cơ quan và các đơn vị, phòng ban (dưới đây gọi tắt là các đơn vị) - PL.ST.03; PL.ST.04 - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo cơ quan đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân)</p> <p>Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm</p> <p>Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng của cơ quan
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu chất lượng của cơ quan và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của cơ quan (PL.ST.03; PL.ST.04) - Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng (PL.ST.05)
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (PL.ST.01) - Hệ thống tài liệu nội bộ của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ BM.01.01). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<ul style="list-style-type: none"> - Sơ đồ tổ chức của cơ quan - Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 19/25

5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng - Trưởng Ban ISO (Quyết định thành lập Ban ISO)
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Cơ quan cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các ban và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	- Lãnh đạo của cơ quan cam kết định kỳ tổ chức họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). <u>Tài liệu liên quan:</u> - Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo (QT.03)
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo cơ quan đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như: - Nguồn nhân lực, - Cơ sở vật chất, - Môi trường làm việc
6.2 Nguồn nhân lực	Lãnh đạo cơ quan đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Công tác đào tạo hàng năm của cơ quan liên quan đến kế hoạch hàng năm của UBND tỉnh.
6.3. Cơ sở hạ tầng	Cơ quan đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: - Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. - Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm).
6.4. Môi trường	- Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin)

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 20/25
làm việc	- Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.	
7. Cung cấp dịch vụ (kết quả giải quyết công việc)		
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (kết quả giải quyết công việc)	- Cơ quan triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (PL.ST.01) - Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của cơ quan (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài) - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ)	
7.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân		
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến kết quả giải quyết công việc	Cơ quan xác định: - Yêu cầu hồ sơ đầu vào khách hàng nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả) - Yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. - Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến giải quyết công việc. - Mọi yêu cầu khác do cơ quan xác định <u>Tài liệu liên quan:</u> - Các hướng dẫn thủ tục của các phòng ban chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.	
7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến kết quả giải quyết công việc	Cơ quan xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho khách hàng và đảm bảo rằng: - Yêu cầu về kết quả công việc được định rõ. - Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. - Cơ quan có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ. <u>Tài liệu liên quan:</u>	

UỶ BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY		Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008		Lần ban hành: 02
			Ngày ban hành: 10/11/2017
			Trang/Tổng.Tr: 21/25
	- Các hướng dẫn, thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.		
7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>Cơ quan đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin về kết quả giải quyết công việc - Xử lý các yêu cầu của khách hàng khi có thay đổi. - Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại) <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn, thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>		
7.3. Thiết kế và phát triển	<p>Cơ quan tiến hành các công việc theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp quy; nên không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc mới.</p>		
7.4. Mua hàng	<p>Cơ quan thực hiện mua hàng theo đúng quy định của pháp luật</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đảm bảo kiểm soát việc mua hàng và dịch vụ quan trọng bên ngoài phục vụ cho giải quyết công việc của mình; đảm bảo hàng hóa và dịch vụ quan trọng mua ngoài phù hợp với yêu cầu đề ra. - Cơ quan tìm hiểu, chọn lựa nguồn cung cấp hàng hóa và dịch vụ quan trọng từ bên ngoài và chỉ chấp nhận các hàng hóa-dịch vụ đó sau khi đã kiểm tra, xác nhận là đạt yêu cầu. Hàng hóa hay dịch vụ quan trọng nào phát hiện có sai lỗi phải xử lý theo các hình thức thích hợp. - Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào được lưu giữ hồ sơ. 		
7.5. Cung cấp dịch vụ			
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	<p>Cơ quan đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; - Có sẵn những Quy trình, Thủ tục hành chính, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết; - Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật; - Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; 		

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 22/25
	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ BM.01.01) 	
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	<p>Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được Cơ quan đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình; - Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó; - Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ . 	
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Cơ quan đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. - Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. - Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ); - Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc. 	
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/công dân, Cơ quan đảm bảo, các đơn vị phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì cơ quan sẽ phải thông báo cho tổ chức/công dân được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ) 	

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 23/25

7.5.5. Bảo toàn kết quả công việc	<p>Hồ sơ được cơ quan bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. điều được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT.02)
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	Cơ quan không áp dụng mục này
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	<p>Cơ quan đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định - Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp - Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<p>Cơ quan áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với dịch vụ cơ quan và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/công dân.</p> <p>Cơ quan xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (Hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện (PL.ST.06) và bảng câu hỏi (PL.ST.07).</p>
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, Cơ quan tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, của pháp luật và do cơ quan quy định. - Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ (QT.05)</p>
8.2.3. Theo dõi và đo lường các	- Cơ thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008	Mã hiệu: ST.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/11/2017
		Trang/Tổng.Tr: 24/25
quá trình	<p>kết quả theo hoạch định, cơ quan sẽ tiến hành việc khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hướng dẫn, thủ tục hành chính thực hiện tại các phòng chuyên môn. - Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các phòng chuyên môn (PL.ST.09) - Quy trình hành động khắc phục – Phòng ngừa(QT.06) 	
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật. <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan (Danh mục tài liệu nội bộ). - Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (PL.ST.08) 	
8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp	<p>Cơ quan đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì cơ quan sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT.04) 	
8.4. Phân tích dữ liệu	<p>Cơ quan đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 03 tháng/lần (PL.ST.08; PL.ST.09; PL.ST.10; ...) và chuyển Ban ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.</p>	
8.5. Cải tiến		

UỶ BAN NHÂN DÂN HUYỆN YÊN ĐỊNH	SỔ TAY	Mã hiệu: ST.01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Lần ban hành: 02
	CHẤT LƯỢNG THEO	Ngày ban hành: 10/11/2017
	TCVN ISO 9001:2008	Trang/Tổng.Tr: 25/25
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<p>Cơ quan thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình đánh giá nội bộ (QT.05); - Quy trình hành động khắc phục – phòng ngừa (QT.06) 	
8.5.2. Hành động khắc phục	<p>Cơ quan đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình hành động khắc phục – phòng ngừa (QT.06) 	
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<p>Cơ quan đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện.</p> <p><u>Tài liệu liên quan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy trình hành động Khắc phục - phòng ngừa (QT.06) 	

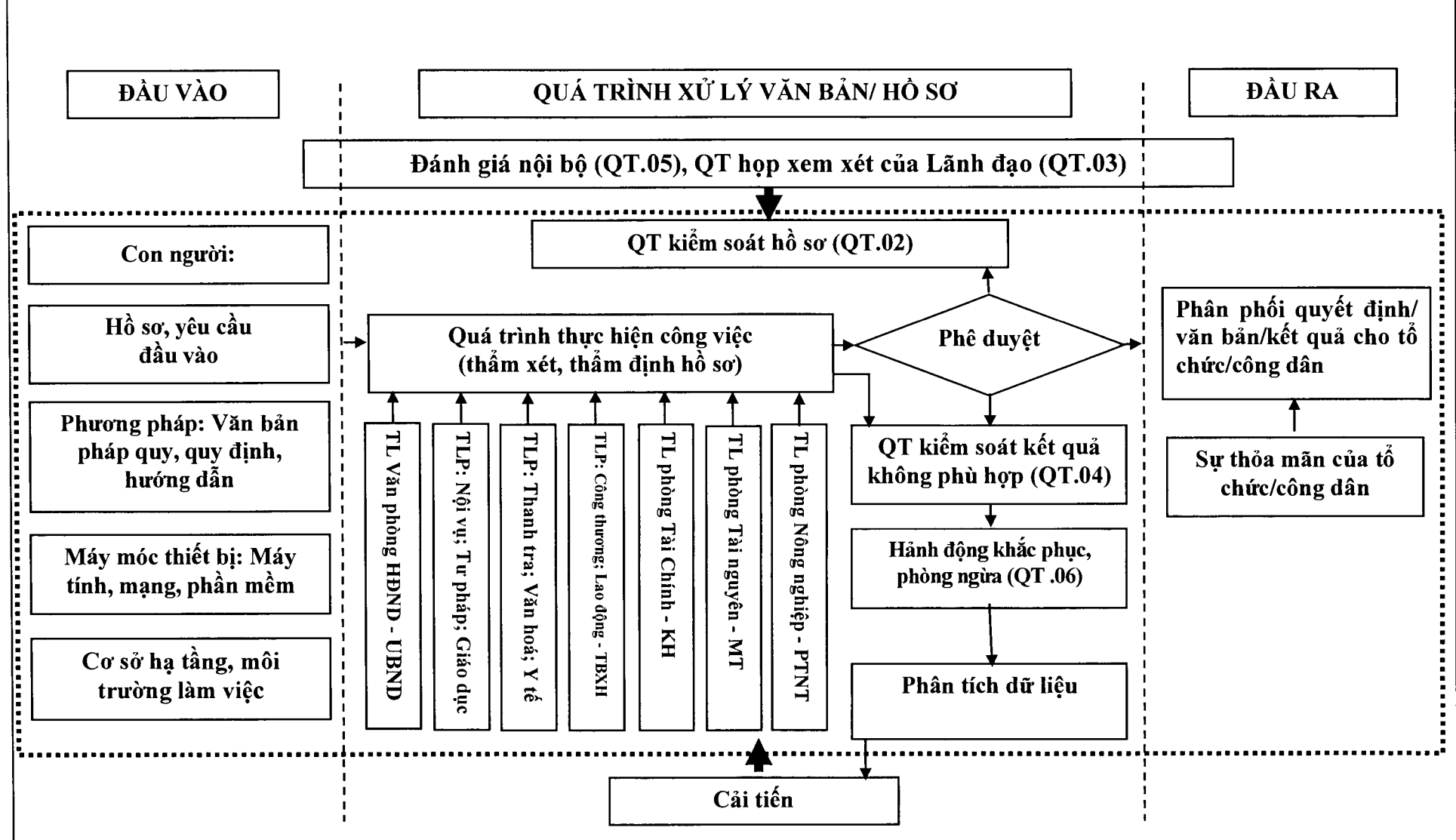
DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU CÓ NGUỒN GỐC BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ghi chú
1	Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008	TCVN ISO 9001: 2008	Tổng cục TCDLCL	
2	Quyết định số 144/2006/QĐ - TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ Về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước		Thủ tướng Chính phủ	
3	Quyết định số: 118/2009/QĐ - TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ Về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của QĐ số 144/2006/QĐ - TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ Về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước		Thủ tướng Chính phủ	
4	Quyết định số 2968/QĐ-BKHHCN Ngày 29 tháng 12 năm 2010 của Bộ Khoa học Công nghệ về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương		Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ	
5	Quyết định số 3403/QĐ-UBND ngày 27/9/2010 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động của các cơ		Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa	

UBND huyện Yên Định

	quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh hóa, giai đoạn 2011-2013			
6	Quyết định số 804/QĐ- UBND ngày 16/3/2011 của Chủ tịch UBND tỉnh Điều chỉnh Kế hoạch triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Thanh hóa, giai đoạn 2011-2013		Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa	
			

Nhận biết các quá trình hệ thống quản lý chất lượng của UBND huyện Yên Định theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008



UBND HUYỆN YÊN ĐỊNH
PHÒNG:.....

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

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới

Yên Định, ngày tháng năm 20...

TRƯỞNG PHÒNG

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN YÊN ĐỊNH**

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

**KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng**

1. Mục tiêu khảo sát:

Nhằm giúp UBND huyện Yên Định có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Dịch vụ/ Công việc

-

3. Phương pháp thu thập:

Fax

Gửi thư:

Điện thoại

Khác:

4. Các đơn vị cần thăm dò:

STT	TÊN ĐƠN VỊ	NGƯỜI LIÊN HỆ	ĐỊA CHỈ	ĐIỆN THOẠI	GHI CHÚ

5. Thời gian tiến hành khảo sát:

6. Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát:

Yên Định, ngày tháng năm 20...

CHỦ TỊCH

NGƯỜI LẬP KẾ HOẠCH

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN YÊN ĐỊNH**

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

Kính gửi :

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của UBND huyện Yên Định ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

-
-

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

(1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

1. Thái độ của cán bộ, công chức, nhân viên UBND huyện đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

3. Chất lượng xử lý hồ sơ của UBND huyện đối với các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

4. Thời gian UBND huyện xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

5. Góp ý chung:

.....

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để UBND huyện luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn !

Yên Định, ngày tháng năm 20...

CHỦ TỊCH

Lưu Vũ Lâm

**UBND HUYỆN
YÊN ĐỊNH**

PHIẾU THEO DÕI QUÁ TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Lĩnh vực xử lý:

1. Thông tin chung

Tên tổ chức/ công dân:

Mã số hồ sơ:

Tổng số thời gian quy định: xx ngày

Địa chỉ:

Điện thoại:

Tổng thời gian thực tế: x x ngày

2. Theo dõi quá trình xử lý

Bước	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian quy định	Thời gian thực tế	Thời điểm giao nhận	Ký giao nhận	
						Người giao	Người nhận
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.						

3. Đánh giá quá trình xử lý thủ tục hành chính (mức độ đáp ứng các yêu cầu pháp luật liên quan hoặc các yêu cầu nội bộ khác)

<input type="checkbox"/> Đáp ứng yêu cầu	<input type="checkbox"/> Không cần thực hiện hành động khắc phục
<input type="checkbox"/> Không đáp ứng yêu cầu. Cụ thể:	<input type="checkbox"/> Cần thực hiện hành động khắc phục. Số:
	Ngày:/...../.....
	Người đánh giá:

**UBND HUYỆN
YÊN ĐỊNH**

SỔ THEO DÕI KẾT QUẢ XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Lĩnh vực xử lý:
từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

TT	Mã số hồ sơ	Số Giấy chứng nhận/văn bản/Quyết định/...	Người thẩm định	Người ký	Kết quả xử lý		Ghi chú
					Đáp ứng thời gian	Đáp ứng VB PQ	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							

**UBND HUYỆN
YÊN ĐỊNH**

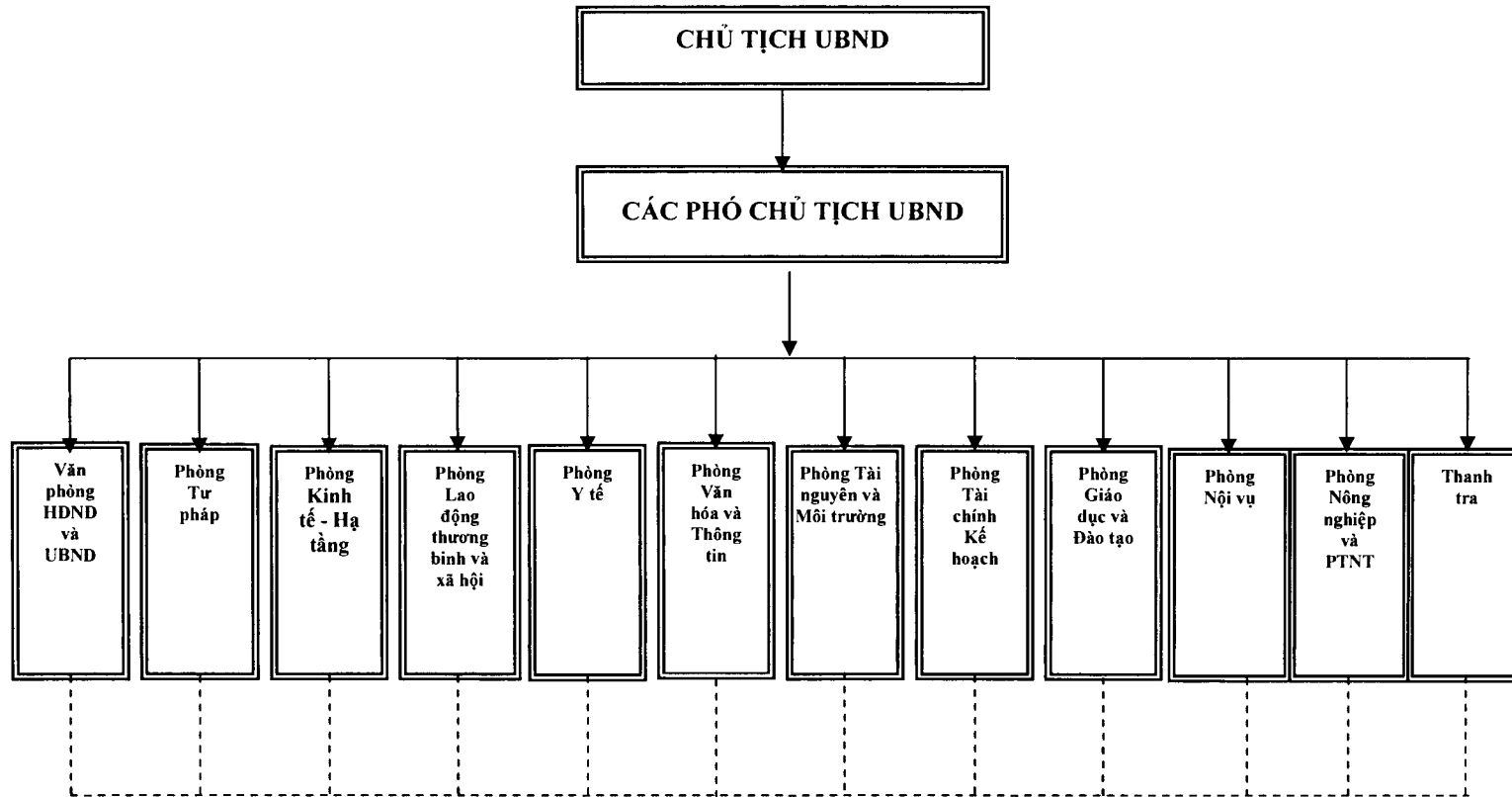
SỔ THỐNG KÊ KẾT QUẢ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

Thời gian	Số lượng Thủ tục hành chính	Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực		Lĩnh vực		Tổng cộng	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Tháng 1	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng 2	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng 3	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng 4	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng 5	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng 6	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
Tháng ...	Số lượng TTHC tiếp nhận														
	Số lượng TTHC đã giải quyết														
	Số lượng TTHC giải quyết đúng quy định														
	Số lượng TTHC giải quyết không đúng quy định														
	Số lượng TTHC chưa giải quyết														
	Tổng cộng														

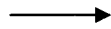
1. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2. Cơ cấu tổ chức: Ủy ban nhân dân huyện Yên Định gồm có: Chủ tịch và 03 Phó Chủ tịch UBND huyện; 12 phòng chuyên môn thuộc UBND huyện trong phạm vi xây dựng HTQLCL.

Sơ đồ tổ chức của UBND huyện



Quan hệ chỉ



Quan hệ phối hợp

