

Sóc Trăng, ngày 25 tháng 3 năm 2019

Số: 262 /SLĐTBXH-VP

V/v hướng dẫn duy trì hệ thống quản
lý chất lượng theo TCVN ISO
9001:2015

Kính gửi: Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Sở.

Căn cứ Quyết định số 150/QĐ-SLĐTBXH ngày 04/9/2018 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc thành lập Ban Chỉ đạo áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Sóc Trăng;

Căn cứ Quyết định số 151/QĐ-SLĐTBXH ngày 04/9/2018 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc ban hành áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Sóc Trăng;

Thực hiện Công văn số 128/SKH-CN-TĐC ngày 13/3/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015,

Để thực hiện tốt việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, góp phần nâng cao hiệu quả xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội đề nghị lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Sở tổ chức thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:

1. Công bố HTQLCL

Thư ký ISO và Tổ công tác ISO tham mưu Ban Chỉ đạo thực hiện theo dõi, kiểm tra việc công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp; đồng thời niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử cơ quan.

2. Chính sách chất lượng (CSCL) và Mục tiêu chất lượng (MTCL)

CSCL: Tổ chức triển khai Chính sách chất lượng của cơ quan đến từng công chức, người lao động được hiểu nội dung, ý nghĩa của chính sách chất lượng.

MTCL: Các Phòng thuộc Sở phải xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Phòng hàng năm, MTCL phải cụ thể, rõ ràng và đo lường được. Đồng thời, định kỳ **6 tháng (trước ngày 10/6), năm (trước ngày 10/11)** báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng về Ban Chỉ đạo ISO (qua Thư ký ISO).

3. Đánh giá nội bộ (ĐGNB)

Thực hiện theo quy định tại điểm b, khoản 2, Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐTTg và quy trình ĐGNB đã được ban hành của cơ quan. Thư ký ISO tham mưu Ban Chỉ đạo xây dựng Chương trình hoặc Kế hoạch ĐGNB ngay từ đầu năm, số lần đánh giá tối thiểu 01 lần/năm và hoàn thành ĐGNB trước tháng 10 hàng năm.

Báo cáo ĐGNB cần thể hiện rõ kết quả cuộc đánh giá, xác định được bao nhiêu điểm không phù hợp, điểm lưu ý ... cần bổ sung biểu mẫu, phiếu ghi chép câu hỏi vào Quy trình ĐGNB để quá trình đánh giá có kết quả cao, nâng cao kỹ năng của đánh giá viên. Trong quá trình ĐGNB, nếu phát hiện có điểm không phù hợp thì phải thực hiện các hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục đã ban hành của cơ quan.

4. Xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL

Xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL thực hiện theo quy định tại điểm c, khoản 2, Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐTTg và Quy trình xem xét của lãnh đạo sau lần ĐGNB để làm cơ sở cho việc cải tiến và duy trì hiệu lực của HTQLCL tại cơ quan.

5. Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng

Tổ chức phát phiếu thăm dò ý kiến của cá nhân, tổ chức đối với HTQLCL, quy trình giải quyết hồ sơ TTHC, số lượng ý kiến phản hồi ít nhất phải trên 50% số lượng hồ sơ giải quyết. Định kỳ 6 tháng phải tổng hợp ý kiến, đồng thời xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả thăm dò ý kiến của tổ chức, cá nhân về Ban chỉ đạo ISO.

6. Các Phòng chuyên môn

Thường xuyên cập nhật các thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Thường xuyên xem xét, rà soát, cải tiến các quy trình theo TTHC phù hợp với tình hình thực tế và văn bản quy phạm pháp luật.

Giao Thư ký và Tổ công tác ISO theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các Phòng chuyên môn thực hiện kịp thời, đạt hiệu quả. Định kỳ 6 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện về Ban Chỉ đạo ISO và Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh theo quy định.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- BGD Sở;
- Công TTĐT;
- Lưu: VT.

