

Số: **911** /QĐ-TTCTP

Hà Nội, ngày **17** tháng **4** năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng theo
TCVN ISO 9001:2008 tại Thanh tra Chính phủ**

TỔNG THANH TRA

Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 09/10/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ 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 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ quyết định số 118/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/QĐ-TTg;

Căn cứ quyết định số 1008/QĐ-TTCTP ngày 26/4/2012 của Thanh tra Chính phủ phê duyệt kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Trưởng ban chỉ đạo ISO và Chánh Văn phòng Thanh tra Chính phủ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 21 tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 bao gồm 01 Sổ tay chất lượng, 01 bản Chính sách chất lượng, 01 bản mục tiêu chất lượng và 21 quy trình.

Các tài liệu có danh sách và mã số kèm theo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Ban chỉ đạo ISO, Thủ trưởng các cục, vụ, đơn vị thuộc cơ quan Thanh tra Chính phủ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo TTCTP;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, KSTTHC.



Lê Tiến Hào



DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 944 /QĐ-TTCP ngày 17 tháng 4 năm 2012)

TT	Tên quy trình	Mã tài liệu
QUY TRÌNH BẮT BUỘC		
1.	Sổ tay chất lượng, CSCL, MTCL	STCL-TTCP
2.	Trách nhiệm quyền hạn	
3.	Quy trình Kiểm soát tài liệu	QTr.HT.01
4.	Quy trình Kiểm soát hồ sơ	QTr.HT.02
5.	Quy trình Đánh giá nội bộ	QTr.HT.03
6.	Quy trình họp xem xét của lãnh đạo	QTr.HT.04
7.	Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp, và hành động khắc phục phòng ngừa	QTr.HT.05
8.	Quy trình lập và theo dõi thực hiện mục tiêu chất lượng	QTr.HT.06
QUY TRÌNH VIỆN DẪN		
1.	Quy trình Xây dựng kế hoạch công tác	QTr.TTCP-VP.01
2.	Quy trình quản lý văn bản đi đến	QTr.TTCP-VP.02
3.	Quy trình quản lý tài sản cố định	QTr.TTCP-VP.03
4.	Quy trình Quản lý xe Ô tô	QTr.TTCP-VP.04
5.	Quy trình Xử lý đơn thư	QTr.TTCP-VP.05
6.	Quy trình tham gia ý kiến đối với các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định về TTHC	QTr.TTCP-VP.06
7.	Quy trình công bố thủ tục hành chính	QTr.TTCP-VP.07
8.	Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân tổ chức về quy định hành chính	QTr.TTCP-VP.08
9.	Quy trình Thi đua khen thưởng	QTr.TTCP-TCCB.01
10.	Quy trình tuyển dụng	QTr.TTCP-TCCB.02
11.	Quy trình Tiếp công dân	QTr.TTCP-KNTC.01
12.	Quy trình Giải quyết khiếu nại lần đầu	QTr.TTCP-KNTC.02
13.	Quy trình Giải quyết tố cáo	QTr.TTCP-KNTC.03



THANH TRA CHÍNH PHỦ

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Toàn thể cán bộ công chức, viên chức của Thanh tra Chính phủ cam kết không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động nhằm thỏa mãn một cách tốt nhất mọi nhu cầu hợp pháp của tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật, thông qua việc áp dụng một cách có hiệu quả, hiệu lực HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Nêu cao tinh thần trách nhiệm, nâng cao năng lực cán bộ công chức để thực hiện tốt chức năng, thẩm quyền của cơ quan quản lý Nhà nước, góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững ổn định an ninh chính trị đất nước, củng cố niềm tin của nhân dân đối với Đảng.

Tôn trọng và quan hệ bình đẳng với tổ chức, công dân thực hiện các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian và đúng quy định của pháp luật với phương châm “ Công bằng - Công khai - Minh bạch”.

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2012

KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA

Lê Tiến Hào



THANH TRA CHÍNH PHỦ

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, căn cứ vào chính sách chất lượng đã đề ra và kết quả hoạt động công tác năm 2011 của Thanh tra Chính phủ mục tiêu chất lượng của Thanh tra Chính phủ được đặt ra trong năm 2012 đạt được các mục tiêu sau đây như sau:

1. Đảm bảo hoàn thành 100% kế hoạch công tác năm và 100% các công việc được giải quyết theo đúng trình tự và đúng quy định của pháp luật, không có khiếu nại về thời gian, quá trình thực hiện các thủ tục hành chính, và thái độ của cán bộ công chức, viên chức trong việc thực hiện công việc.
2. Tập trung giải quyết khiếu nại tố cáo, phấn đấu giải quyết 85% vụ việc khiếu nại, tố cáo mới phát sinh, giải quyết trên 80% số vụ việc còn tồn đọng, hạn chế mức thấp nhất các vụ việc khiếu nại đông người, vượt cấp.
3. 100 % công chức đạt chuẩn về chuyên môn và chính trị.
4. Hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra Chính phủ đạt được chứng nhận vào quý 4 năm 2012.

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2012

KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA

Lê Tiến Hào

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2012

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG(Ban hành kèm theo mục tiêu chất lượng đã được
phê duyệt ngày 17 tháng 4 năm 2012 của TTCP)**I. Kế hoạch thực hiện các mục tiêu chất lượng**

Mục tiêu	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	Thời hạn	Kết quả	Trách nhiệm
Mục tiêu 1	- Thủ trưởng các đơn vị thực hiện truyền đạt cho toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong đơn vị thấu hiểu mục tiêu chất lượng đã được phê duyệt, và các mục tiêu phải đạt trong các quá trình triển khai thực hiện từng quá trình. - Xây dựng kế hoạch công tác chi tiết. - Phát động các phong trào thi đua khen thưởng cho Cơ quan Thanh tra Chính phủ. - Xây dựng kế hoạch đào tạo nhận thức về kỹ năng thực hiện, hệ thống văn bản Pháp luật liên quan... - Xây dựng các Quy trình, hướng dẫn công việc thực hiện hiệu quả kế hoạch đã định. - Tổ chức triển khai kế hoạch, kiểm tra và đánh giá kết quả của các đơn vị cá nhân liên quan. - Xây dựng kế hoạch kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về thanh tra, xử lý đơn thư, giải quyết KNTC và PCTN theo quy định của pháp luật để xem xét, đánh giá và có biện pháp nhằm bảo đảm việc chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật về của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình.	Từ tháng 01 đến tháng 12 năm 2012	Kế hoạch thanh tra năm và hồ sơ về các cuộc thanh tra Các báo cáo	Toàn thể cán bộ CC
Mục tiêu 2	- Thủ trưởng các đơn vị thực hiện truyền đạt cho toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong đơn vị thấu hiểu mục tiêu chất lượng đã được phê duyệt, và các mục tiêu phải đạt trong các quá trình triển khai thực hiện từng quá trình. - Tổ chức truyền đạt cho bộ phận trực tiếp liên quan đến hoạt động xử lý đơn thư các Quy định của Pháp luật, các quy trình, hướng dẫn. Tổ chức thực hiện có hiệu lực hiệu quả quá trình xử lý đơn thư theo quy định. - Tổ chức xử lý nhanh, minh bạch, đảm bảo hiệu quả quá trình XLĐT, thông tin kịp thời, đúng pháp luật các kết quả XLĐT cho khách	Từ tháng 01 đến tháng 12 năm 2012	Báo cáo Hồ sơ quá trình XLĐT.	Toàn thể cán bộ CC phòng, và các chuyên viên được phân công

	hàng. - Thường xuyên đánh giá, theo dõi quá trình xử lý của các đơn vị liên quan, thông tin kịp thời cho khách hàng về kết quả của quá trình xử lý. - Phát động các phong trào thi đua khen thưởng của đơn vị. - Tham mưu lãnh đạo TTCP xây dựng thể chế, lập kế hoạch xây dựng các văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động xử lý đơn thư...			
Mục tiêu 3	- Đối chiếu đánh giá trình độ, khả năng, mức độ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện tại của cán bộ, CC. Lập kế hoạch và tiến hành đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ (đào tạo bên ngoài hoặc đào tạo tại chỗ) cho cán bộ, CC trong cơ quan để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ về chuyên môn và chính trị.	Từ tháng 01 đến tháng 02 năm 2012	Kế hoạch đào tạo năm Hồ sơ đào tạo	Trưởng các phòng ban và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc
Mục tiêu 4	- Văn phòng đánh giá và lên kế hoạch thực hiện triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. - Phân công nguồn lực trong quá trình triển khai xây dựng. - Thực hiện quá trình triển khai theo kế hoạch đã xây dựng.	Từ tháng 01 đến tháng 06 năm 2012	Kế hoạch xây dựng.	Chánh Văn Phòng, Ban chỉ đạo ISO và toàn thể cán bộ công chức, viên chức thuộc Văn phòng

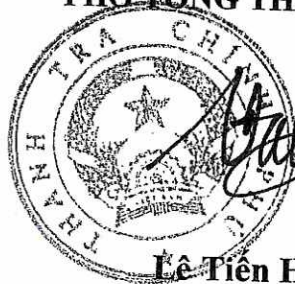
II. Biện pháp theo dõi, kiểm soát việc thực hiện

Hàng tuần ban lãnh đạo họp giao ban vào cuối tuần, kiểm điểm những công việc đã làm theo kế hoạch đề ra và xây dựng kế hoạch làm việc tuần tiếp theo, phân công công việc cho cán bộ thực hiện.

Hàng tháng, cơ quan tổ chức hội nghị đánh giá kết quả đã làm trong tháng, quý, dự kiến phân công công việc trong tháng, quý tiếp theo.

Kết thúc năm cơ quan tổ chức đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, từng cán bộ, bình xét thi đua theo hướng dẫn.

KT. TÔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA



Lê Tiên Hào