

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**



**9001:2008**

## **BẢN CÔNG BỐ**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN**

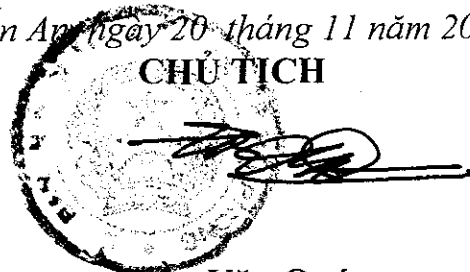
**Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An  
phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với hoạt động  
thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính  
trên địa bàn quận**

*(Theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 1633/QĐ-UBND ngày 19/11/2015  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Kiến An)*

**Bản công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành**

*Kiến An, ngày 20 tháng 11 năm 2015*

**CHỦ TỊCH**



**Trần Văn Quý**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN KIẾN AN**

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

Số: 1633 /QĐ-UBND

Kiến An, ngày 19 tháng 11 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp  
Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN**

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND năm 2003;

Căn cứ 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 1634/QĐ-TĐC ngày 07/6/2013 của Tổng cục đo lường chất lượng - Bộ Khoa học và Công nghệ công nhận Hệ thống quản lý chất lượng của Ủy ban nhân dân quận Kiến An trong hoạt động thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn quận;

Xét đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân quận,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân quận Kiến An phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Các ông (bà) Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Trưởng các phòng, ban, ngành có liên quan, các thành viên Ban chỉ đạo và cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân quận căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- UBND Thành phố;
- Sở KH và CN TP;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.



**Trần Văn Quý**

**PHỤ LỤC**  
**CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN**  
**KIÊN AN ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN**  
**QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

(Kèm theo Quyết định số 1633/QĐ-UBND ngày 19/11/2015 của UBND quận Kiên An)

TT	Tài liệu	Ký hiệu
<b>I</b>	<b>HỆ THỐNG CHUNG</b>	
1.	Sổ tay chất lượng	STCL
2.	Chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng	CSCL;MTCL
3.	Chức năng nhiệm vụ các phòng ban và Bản mô tả công việc các vị trí trong các phòng ban	CNNV;MTCV
4.	Quy trình kiểm soát tài liệu, hồ sơ	QT.01
5.	Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ	QT.02
6.	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	QT.03
7.	Hành động khắc phục, phòng ngừa	QT.04
<b>II</b>	<b>Quy trình nội bộ</b>	
8.	Quy trình quản lý văn bản đến - đi	QT.05
9.	Quy trình xét thi đua khen thưởng	QT.06
10.	Quy trình mua sắm và quản lý tài sản cố định và trang thiết bị	QT.07
11.	Quy trình đào tạo cán bộ	QT.08
<b>IV</b>	<b>Quy trình của các phòng chuyên môn</b>	
1.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực Công thương	QT.09
2.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Thanh tra <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy trình giải quyết khiếu nại</li> <li>- Quy trình giải quyết tố cáo</li> <li>- Quy trình Tiếp công dân</li> <li>- Quy trình xử lý đơn thư</li> </ul>	QT.10 QT.11 QT.12 QT.13
3.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực kế hoạch đầu tư	QT.14
4.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Lao động - việc làm	QT.15
5.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Nội vụ	QT.16
6.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Nông nghiệp PTNT	QT.17
7.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Tài chính	QT.18
8.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Tài nguyên và môi trường	QT.19
9.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Tư pháp	QT.20
10.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Thể thao và du lịch	QT.21
11.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Xây dựng	QT.22

12.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Y tế	QT.23
13.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Chính sách người có công	QT.24
14.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	QT.25
15.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Phòng chống tệ nạn xã hội	QT.26
16.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực trẻ em	QT.27
17.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Giáo dục	QT.28

12.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Y tế	QT.23
13.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Chính sách người có công	QT.24
14.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Bảo trợ xã hội	QT.25
15.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Phòng chống tệ nạn xã hội	QT.26
16.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực trẻ em	QT.27
17.	Quy trình giải quyết các TTHC thuộc Lĩnh vực Giáo dục	QT.28

ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN KIẾN AN

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

Số: ~~1589~~ /QĐ-UBND

Kiến An, ngày 12 tháng 11 năm 2015

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện 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 trên địa bàn quận Kiến An

### ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN KIẾN AN

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND năm 2003;

Căn cứ 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận Kiến An,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện 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” trên địa bàn quận Kiến An gồm:

**\* Trưởng, Phó Ban chỉ đạo:**

1. Ông Trần Văn Quý - Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - Trưởng ban;
2. Bà Phạm Thị Phương - Phó Chủ tịch UBND quận - Phó ban TT;
3. Ông Lã Quý Nghĩa - Chánh Văn phòng UBND quận - Phó ban.

**\* Các Ủy viên Ban chỉ đạo:**

1. Bà Lê Thị Thu Nhân - Chánh Thanh tra quận;
2. Bà Vũ Mai Hương - Trưởng phòng TCKH quận;
3. Ông Hoàng Văn Cường - Trưởng phòng Nội vụ quận;
4. Ông Bùi Đức Cường - Trưởng phòng TN&MT quận;
5. Ông Đặng Lương - Trưởng phòng QLĐT quận;
6. Bà Tạ Thị Nguyệt - Trưởng phòng LĐTB và XH quận;
7. Ông Bùi Lâm Hiên - PTP phụ trách phòng Tư pháp quận;
8. Ông Phạm Văn Quân - Phó Chánh Văn phòng UBND quận - Thư ký.

\* Kính mời bà Vũ Thúy Hà - Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Kiến An tham gia Ủy viên Ban chỉ đạo.

**Điều 2.** Ban chỉ đạo có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cho các thành viên; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện 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” trên địa bàn quận theo đúng nội dung đã được Ủy ban nhân dân quận phê duyệt.

**Điều 3.** Kinh phí hoạt động của Ban chỉ đạo được phân bổ từ nguồn ngân sách Nhà nước.

**Điều 4.** Các Ông (bà) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Thủ trưởng các phòng có liên quan và các Ông (bà) có tên tại Điều 1 căn cứ Quyết định thi hành.

**Nơi nhận:**

- TT Quận ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND quận;
- Như Điều 4;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Trần Văn Quý

## **CHÍNH SÁCH, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

*(Ban hành kèm theo quyết định số 1633/QĐ-UBND ngày 19/11/2015  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Kiến An)*

### **I. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG: Với phương châm:**

**CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,  
HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ**

*Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Ủy ban nhân dân quận Kiến An cam kết:*

- Đảm bảo các Thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của Tổ chức, cá nhân thực hiện Thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

### **II. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG:**

*Để thực hiện được chính sách chất lượng nói trên, trong 02 năm 2015 - 2016, toàn cơ quan UBND Quận phấn đấu thực hiện các mục tiêu sau đây:*

+ 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nắm vững và thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn được giao; không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm. Tuân thủ đúng pháp luật và các Quy chế, Quy trình, Hướng dẫn đã ban hành trong xem xét, giải quyết công việc. Công khai, minh bạch trong tiếp nhận giải quyết yêu cầu của các tổ chức và công dân qua cơ chế “Một cửa”, tôn trọng và không gây phiền hà đối với tổ chức và công dân.

+ Đảm bảo 100% công việc được thực hiện, giải quyết đúng theo quy định và trình tự.

+ 100% cán bộ, công chức hoàn thành nhiệm vụ được giao, không có yếu kém trong đánh giá, xếp loại cuối năm.

+ Đảm bảo kiểm soát tài liệu và hồ sơ chặt chẽ bằng cách thu thập và cập nhật đầy đủ, sắp xếp, lưu giữ không để thất lạc và khai thác thuận lợi.