SỞ TƯ PHÁP ĐĂKLĂK

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
ISO 9001 : 2008

TÀI LIỆU KIỂM SOÁT

TP-STCL

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	**Nguyễn Xuân Thu**	**TKTL**	
Người xem xét	**Nguyễn Minh Thuận**	**ĐDCL**	
Người phê duyệt	**Đỗ Xuân Bỉnh**	**GĐ**	

Bản quyền: *Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI/BỔ SUNG

Phần sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày ban hành
2.2.1	Tiêu chuẩn áp dụng và giới hạn	02	15/3/2012
7.4	Mua hàng	01	15/3/2012
2.1	Lịch sử hình thành của Sở Tư pháp tỉnh Đắk Lắk	02	30/5/2016
2.2.2	Phạm vi áp dụng Hệ thống QLCL	03	30/5/2016
5.5	Trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin (Sơ đồ tổ chức Sở Tư pháp tỉnh Đắk Lắk)	03	30/5/2016

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUÁT

1.1. Trang bìa
1.2. Tình trạng sửa đổi/bổ sung
1.3. Mục lục
1.4. Các định nghĩa, chữ viết tắt

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VỀ SỞ TƯ PHÁP ĐĂK LĂK

2.1. Lịch sử hình thành cơ quan
2.2. Tiêu chuẩn và phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

CHƯƠNG 3: NHỮNG YÊU CẦU VỀ VIỆC KIỂM SOÁT SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

CHƯƠNG 4: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. Yêu cầu chung
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu

CHƯƠNG 5: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của lãnh đạo
5.2. Hướng vào khách hàng
5.3. Chính sách chất lượng
5.4. Hoạch định
5.5. Trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin
5.6. Xem xét của lãnh đạo

CHƯƠNG 6: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. Cung cấp nguồn lực
6.2. Nguồn nhân lực
6.3. Cơ sở hạ tầng
6.4. Môi trường làm việc

CHƯƠNG 7: TẠO SẢN PHẨM

7.1. Hoạch định việc tạo sản phẩm
7.2. Các quá trình liên quan đến khách hàng
7.3. Thiết kế và triển khai (không áp dụng)
7.4. Mua hàng
7.5. Sản xuất và cung ứng
7.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ.
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng (Không áp dụng)
7.5.3. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc
7.5.4. Tài sản của khách hàng
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

7.6. Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường. (Không áp dụng)

CHƯƠNG 8: ĐO LƯỜNG PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1. Khái quát

8.2. Theo dõi và đo lường

8.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

8.2.2. Đánh giá chất lượng nội bộ

8.2.3. Theo dõi và đo lường quá trình

8.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm

8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

8.4. Phân tích dữ liệu

8.5. Cải tiến

8.5.1. Cải tiến thường xuyên

8.5.2. Hành động khắc phục

8.5.3. Hành động phòng ngừa

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

1.4. CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT:

- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng.
- TP : Sở Tư pháp Đăk Lăk.
- QT : Quy trình.
- GĐ : Giám đốc Sở.
- ĐDCL : Đại diện lãnh đạo chịu trách nhiệm về chất lượng.
- TBP : Trưởng phòng, Bộ phận thuộc cơ quan.
- KHÁCH HÀNG : Là các tổ chức/cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc.
- TTKSTL : Trung tâm kiểm soát tài liệu.
- CB, CC : Cán bộ, công chức.
- VC : Viên chức.
- TKTL : Thư ký tài liệu của Trung tâm kiểm soát tài liệu/Thư ký ISO.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VỀ SỞ TƯ PHÁP TỈNH ĐĂK LĂK

2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH CỦA SỞ TƯ PHÁP TỈNH ĐĂKLĂK:

Sở Tư pháp Đăk Lăk được thành lập theo Quyết định số 356/QĐ- UB ngày 02/5/1982 của UBND tỉnh Đăk Lăk với cơ cấu tổ chức, bộ máy gồm 03 phòng chuyên môn, 11 cán bộ điều động từ Ban pháp chế của UBND tỉnh và cán bộ từ các Sở, ngành. Qua 27 năm hình thành và phát triển, đến nay, tổ chức bộ máy của ngành Tư pháp Đăk Lăk được xây dựng, củng cố từ tỉnh đến cấp huyện, cấp xã và với một đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có bản lĩnh chính trị, năng lực công tác, phẩm chất, đạo đức tốt đủ sức đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Bộ máy cơ quan Sở Tư pháp Đăk Lăk bao gồm phòng, trung tâm với 89 cán bộ, công chức, viên chức; 15 Phòng Tư pháp cấp huyện có 66 cán bộ, công chức; tổng số cán bộ tư pháp - hộ tịch của 184 xã, phường, thị trấn là 280 người, trong đó: 90 xã, phường, thị trấn có 02 cán bộ tư pháp - hộ tịch, 03 xã, phường, thị trấn có 03 cán bộ tư pháp - hộ tịch, 91 xã, phường, thị trấn có 01 cán bộ tư pháp - hộ tịch.

Trong những năm qua, Sở Tư pháp Đăk Lăk đã tập trung củng cố, xây dựng về tổ chức bộ máy cán bộ, vừa triển khai thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn được giao và ngày càng khẳng định được vị trí của ngành trong bộ máy Nhà nước ở địa phương, góp phần cùng các sở, ngành, địa phương thực hiện hoàn thành các mục tiêu kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh quốc phòng, từng bước nâng cao hiệu lực quản lý của Nhà nước bằng pháp luật, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa, tạo được niềm tin và chỗ dựa vững chắc về mặt pháp lý của nhân dân các dân tộc trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình hoạt động, Sở Tư pháp đã được UBND tỉnh, Bộ Tư pháp tặng nhiều Bằng khen, Cờ thi đua xuất sắc, được Chính phủ tặng Bằng khen năm 1996 và được Chủ tịch nước trao tặng Huân chương lao động hạng Ba năm 2002, Huân chương lao động Nhì năm 2007, Huân chương lao động hạng Nhất năm 2012 về những thành tích xuất sắc trong công tác....

2.2. TIÊU CHUẨN VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG HTQLCL:

2.2.1. Tiêu chuẩn áp dụng và giới hạn.

Sổ tay chất lượng này mô tả toàn bộ hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk phù hợp với yêu cầu của:

TCVN ISO 9001 : 2008 HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - CÁC YÊU CẦU.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

Hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk không bao gồm các yêu cầu:

- 7.3. Thiết kế và phát triển: Sở Tư pháp tỉnh Đắk Lắk là cơ quan quản lý Nhà nước các công việc được thực hiện theo các quy định của pháp luật nên Sở không áp dụng điều khoản này.

- 7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng: Sở Tư pháp Đắk Lắk chưa có quá trình cung cấp dịch vụ nào đặc biệt mà không thể kiểm sóat nên chưa áp dụng yêu cầu này.

- 7.6. Kiểm soát thiết bị theo đõi và đô lường: Sở Tư pháp Đăk Lăk không sử sụng các thiết bị theo dõi đo lường trong các hoạt động chức năng nên không áp dung Điều khoản này.

2.2.2. Phạm vi áp dụng HTQLCL:

Hệ thống chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng này bao gồm các hoạt động quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk thực hiện:

- Hoạt động chức năng của Văn phòng *(05 quy trình):*

+ Quy trình xét thi đua khen thưởng;

+ Quy trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

+ Quy trình xây dựng kế hoạch hàng năm;

+ Quy trình xây dựng báo cáo tổng hợp định kỳ;

+ Quy trình kiểm soát hoạt động chức năng của Văn phòng Sở.

- Hoạt động thẩm định, kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật *(03 quy trình):*

+ Quy trình thẩm định văn bản quy phạm pháp luật;

+ Quy trình tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật;

+ Quy trình kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền.

- Hoạt động xây dựng và phát hành tài liệu tuyên truyền pháp luật *(02 quy trình):*

+ Quy trình biên soạn tài liệu pháp luật;

+ Quy trình xây dựng Bản tin Tư pháp.

- Hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo *(03 quy trình):*

+ Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu;

+ Quy trình giải quyết khiếu nại lần hai;

+ Quy trình giải quyết tố cáo.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

***- Giải quyết các yêu cầu về hành chính tư pháp** (13 quy trình):*

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy xác nhận có quốc tịch Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy xác nhận là người gốc Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục thôi quốc tịch Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục trở lại quốc tịch Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục nhập quốc tịch Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục đăng ký nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài *(đối với trường hợp người nước ngoài thường trú tại Việt Nam nhận trẻ em Việt Nam làm con nuôi)*;

+ Quy trình thủ tục xác nhận công dân Việt Nam thường trú ở khu vực biên giới đủ điều kiện nhận trẻ em của nước láng giềng cư trú ở khu vực biên giới làm con nuôi;

+ Quy trình thủ tục đăng ký lại việc nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài;

+ Quy trình thủ tục cấp bản sao giấy tờ hộ tịch từ sổ hộ tịch;

+ Quy trình cấp Phiếu lý lịch tư pháp *(do cá nhân yêu cầu)*;

+ Quy trình cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 1 do cá nhân yêu cầu trong trường hợp ủy quyền và cá nhân là cha, mẹ của người chưa thành niên yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 2;

+ Quy trình cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 1 *(do cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội yêu cầu)*;

+ Quy trình cấp Phiếu lý lịch tư pháp số 2 *(do cơ quan tiến hành tố tụng yêu cầu)*.

***- Giải quyết các yêu cầu về bổ trợ tư pháp** (69 quy trình):*

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Văn phòng luật sư;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Công ty luật hợp danh hoặc Công ty luật Trách nhiệm hữu hạn *(TNHH)*;

+ Quy trình thủ tục chuyển đổi Công ty luật TNHH và Công ty luật hợp danh;

+ Quy trình thủ tục thay đổi người đại diện theo pháp luật của Văn phòng luật sư, Công ty luật TNHH một thành viên, Công ty luật TNHH hai thành viên trở lên, Công ty hợp danh;

+ Quy trình thủ tục chuyển đổi Văn phòng luật sư thành Công ty luật;

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

+ Quy trình thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hoạt động của tổ chức hành nghề luật sư;

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy đăng ký hoạt động của chi nhánh tổ chức hành nghề luật sư;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hành nghề luật sư với tư cách cá nhân;

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy đăng ký hoạt động cho chi nhánh của tổ chức hành nghề luật sư nước ngoài;

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy đăng ký hoạt động cho Công ty TNHH một trăm phần trăm vốn nước ngoài, Công ty luật TNHH dưới hình thức liên doanh;

+ Quy trình thủ tục cấp Giấy đăng ký hoạt động cho chi nhánh của Công ty luật nước ngoài;

+ Quy trình thủ tục cấp lại Giấy đăng ký hoạt động của chi nhánh, Công ty luật nước ngoài do bị mất, bị rách, bị cháy hoặc vì lý do khác không cố ý;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động Văn phòng giao dịch của tổ chức hành nghề luật sư;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung Giấy đăng ký hoạt động của chi nhánh của tổ chức hành nghề luật sư, Công ty luật nước ngoài;

+ Quy trình thủ tục cấp lại Giấy đăng ký hoạt động cho tổ chức hành nghề luật sư do bị mất, bị rách, bị cháy hoặc bị thiêu hủy dưới hình thức khác;

+ Quy trình thủ tục hợp nhất Công ty luật;

+ Quy trình thủ tục sáp nhập Công ty luật;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Trung tâm tư vấn pháp luật;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Chi nhánh Trung tâm tư vấn pháp luật;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung đăng ký hoạt động của Trung tâm tư vấn pháp luật, chi nhánh;

+ Quy trình thủ tục cấp thẻ tư vấn viên pháp luật;

+ Quy trình thủ tục cấp lại thẻ tư vấn viên pháp luật;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Trung tâm trọng tài;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Chi nhánh Trung tâm trọng tài;

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Chi nhánh tổ chức trọng tài nước ngoài tại Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung Giấy đăng ký hoạt động của Trung tâm trọng tài, Chi nhánh Trung tâm trọng tài, Chi nhánh của tổ chức trọng tài nước ngoài tại Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục cấp lại Giấy đăng ký hoạt động của Trung tâm trọng tài, Chi nhánh Trung tâm trọng tài, Chi nhánh của tổ chức trọng tài nước ngoài tại Việt Nam;

+ Quy trình thủ tục đăng ký danh sách đấu giá viên, thay đổi, bổ sung danh sách đấu giá viên;

+ Quy trình thủ tục thành lập Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình thủ tục chuyển đổi loại hình Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động khi chuyển đổi loại hình Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình thủ tục thay đổi, bổ sung lĩnh vực giám định tư pháp của Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình cấp lại Giấy đăng ký hoạt động của Văn phòng giám định tư pháp đối với trường hợp thay đổi nội dung đăng ký hoạt động: tên gọi, địa chỉ trụ sở, người đại diện theo pháp luật của Văn phòng, danh sách thành viên hợp danh;

+ Quy trình thủ tục thay đổi, bổ sung lĩnh vực giám định tư pháp của Văn phòng giám định tư pháp;

+ Quy trình thủ tục cấp lại Giấy đăng ký hoạt động của Văn phòng giám định tư pháp *(trường hợp bị hư hỏng hoặc bị mất)*;

+ Quy trình thủ tục bổ nhiệm công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục cấp lại thẻ công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục thành lập Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục chuyển đổi Văn phòng công chứng do một công chứng viên thành lập;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động của Văn phòng công chứng chuyển đổi;

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

+ Quy trình thủ tục đăng ký tập sự hành nghề công chứng;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nơi tập sự hành nghề công chứng sang tổ chức khác trong tỉnh;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nơi tập sự hành nghề công chứng sang tổ chức hành nghề công chứng tại tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác;

+ Quy trình thủ tục đăng ký tập sự hành nghề công chứng trường hợp người tập sự thay đổi nơi tập sự hành nghề công chứng từ tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác sang tổ chức hành nghề công chứng trong tỉnh;

+ Quy trình thủ tục chấm dứt tập sự hành nghề công chứng;

+ Quy trình thủ tục đăng ký tập sự lại hành nghề công chứng sau khi chấm dứt tập sự hành nghề công chứng;

+ Quy trình thủ tục từ chối hướng dẫn tập sự hành nghề công chứng *(trường hợp tổ chức hành nghề công chứng không có công chứng viên khác đủ điều kiện hướng dẫn tập sự)*;

+ Quy trình thủ tục thay đổi công chứng viên hướng dẫn tập sự trong trường hợp người tập sự đề nghị thay đổi;

+ Quy trình thủ tục thay đổi công chứng viên hướng dẫn tập sự trong trường hợp tổ chức hành nghề công chứng nhận tập sự tạm ngừng hoạt động, chấm dứt hoạt động hoặc bị chuyển đổi, giải thể;

+ Quy trình thủ tục đăng ký tham dự kiểm tra kết quả tập sự hành nghề công chứng;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hành nghề và cấp thẻ công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục xóa đăng ký hành nghề của công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung đăng ký hoạt động của Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục hợp nhất Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hoạt động Văn phòng công chứng hợp nhất;

+ Quy trình thủ tục sáp nhập Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung đăng ký hoạt động của Văn phòng công chứng nhận sáp nhập;

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

+ Quy trình thủ tục chuyển nhượng Văn phòng công chứng;

+ Quy trình thủ tục thay đổi nội dung đăng ký hoạt động của Văn phòng công chứng được chuyển nhượng;

+ Quy trình thủ tục thành lập Hội công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục bổ nhiệm lại công chứng viên;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hành nghề quản lý, thanh lý tài sản với tư cách cá nhân;

+ Quy trình thủ tục chấm dứt hành nghề quản lý, thanh lý tài sản với tư cách cá nhân;

+ Quy trình thủ tục thay đổi thành viên hợp danh của Công ty hợp danh hoặc thay đổi chủ doanh nghiệp tư nhân của doanh nghiệp quản lý, thanh lý tài sản;

+ Quy trình thủ tục đăng ký hành nghề quản lý, thanh lý tài sản đối với doanh nghiệp quản lý, thanh lý tài sản;

+ Quy trình thủ tục thay đổi thông tin đăng ký hành nghề của Quản tài viên;

+ Quy trình thủ tục thay đổi thông tin đăng ký hành nghề của doanh nghiệp quản lý, thanh lý tài sản.

2.2.3. Địa chỉ Sở Tư pháp Đăk Lăk: Đường Trường Chinh, thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đăk Lăk.

Điện thoại: (0500) 3955.726

Fax : (0500) 3950.748

Email: tuphap@daklak.gov.vn; sotuphapdaklak@gmail.com

Bản quyền: *Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

CHƯƠNG 3: NHỮNG YÊU CẦU VỀ VIỆC KIỂM SOÁT SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

3.1. PHÂN PHỐI:

Sổ tay chất lượng này chỉ được phân phối cho các bộ phận trong phạm vi Sở Tư pháp Đăk Lăk và Tổ chức chứng nhận và đây là "TÀI LIỆU KIỂM SOÁT'.

Theo yêu cầu và nếu được sự chấp nhận của Giám đốc Sở Tư pháp, Đại diện chất lượng, bản sao của Sổ tay chất lượng sẽ được cung cấp cho khách hàng hoặc các tổ chức có liên quan, những bản sao này là "TÀI LIỆU KHÔNG KIỂM SOÁT".

3.2. SOÁT XÉT:

Khi có yêu cầu việc soát xét từng phần hay toàn bộ Sổ tay chất lượng sẽ được thực hiện nhằm phản ánh những thay đổi về tổ chức. Chính sách hoặc hoạt động quản lý chất lượng của Sở Tư pháp Đăk Lăk. Mỗi trang thay đổi phải được nhận dạng qua cách đánh số và ghi ngày thay đổi. Số lần thay đổi phải tuần tự tăng lên 1 và bắt đầu bằng số 1 cho lần thay đổi đầu tiên.

Ghi chép về sự thay đổi/bổ sung được thể hiện và lưu giữ trong hồ sơ theo dõi diễn biến của tài liệu.

3.3. BAN HÀNH LẠI:

Khi cần thiết, toàn bộ nội dung của Sổ tay chất lượng hoặc một phần Sổ tay chất lượng sẽ được ban hành lại. Mỗi tài liệu mới sẽ được đánh số ban hành bắt đầu từ số 1.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

CHƯƠNG 4: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. YÊU CẦU CHUNG:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng, văn bản hóa hệ thống Quản lý chất lượng, thể hiện được các hoạt động quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ công và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo yêu cầu của Tiêu chuẩn.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo xây dựng một HTQLCL trên cơ sở:

+ Nhận biết các quá trình cần thiết trong HTQLCL, xác định một tương tác và trình tự của các quá trình cũng như áp dụng trong hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

+ Xác định các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo việc vận hành và kiểm soát các quá trình một cách hiệu lực.

+ Sự sẵn có của các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ các hoạt động và theo dõi các quá trình.

+ Đo lường, theo dõi, phân tích các quá trình.

+ Thực hiện các hành động cần thiết để đạt được mục tiêu chất lượng và có biện pháp cải tiến các quá trình.

Khi có yêu cầu chọn nguồn lực bên ngoài để thực hiện quá trình, Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có biện pháp thích hợp để kiểm soát được các quá trình đó.

- Tài liệu tham chiếu:

+ Bảng tham chiếu các quy trình thuộc HTQLCL (xem Phụ lục 1).

+ Toàn bộ các tài liệu thuộc HTQLCL của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

4.2. YÊU CẦU VỀ HỆ THỐNG TÀI LIỆU:

4.2.1. Khái quát:

4.2.2. Sổ tay chất lượng:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thực hiện một HTQLCL có hiệu quả để thực thi chính sách chất lượng và đạt được các mục tiêu chất lượng nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp thỏa mãn được yêu cầu của khách hàng.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo thực hiện một HTQLCL bao gồm:

+ Sổ tay chất lượng: để xác định chính sách và các mục tiêu chất lượng của Sở Tư pháp Đăk Lăk, cơ cấu tổ chức về HTQLCL và việc quy định trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh quản lý, đồng thời dẫn chiếu đến các tài liệu được xây dựng và duy trì trong hệ thống.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

+ Tài liệu cần thiết: bao gồm các quy trình chất lượng theo quy định của tiêu chuẩn và các quy trình để đảm bảo hoạt động và kiểm soát có hiệu lực các quá trình đã xác định.

+ Hướng dẫn công việc, các quy định: thể hiện các yêu cầu về kỹ năng, hướng dẫn cụ thể việc thực hiện cho từng hoạt động và các tiêu chuẩn phải tuân thủ.

+ Hồ sơ chất lượng: bao gồm các biên bản, ghi chép, phiếu kiểm tra được thu thập và duy trì để chứng minh hiệu quả của HTCL.

Khi cần thiết hoặc do yêu cầu của khách hàng, Sở Tư pháp Đăk Lăk sẽ xây dựng và thực hiện kế hoạch chất lượng để đảm bảo đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng.

- Tài liệu tham chiếu:

+ Các quy trình thuộc HTQLCL.

+ TP-STCL phần 4.2.3 Kiểm soát tài liệu.

+ TP-STCL phần 4.2.4 Kiểm soát hồ sơ.

4.2.3. Kiểm soát tài liệu:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo rằng tất cả các tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài liên quan đến các yêu cầu của HTQLCL phải được kiểm soát, sẵn có khi cần cho việc sử dụng.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo xây dựng và duy trì việc thực hiện quy trình để xác định việc kiểm soát nhằm:

+ Xem xét và phê duyệt tài liệu về sự phù hợp trước khi chính thức ban hành.

+ Xem xét, bổ sung/sửa đổi khi cần thiết và tái phê duyệt tài liệu.

+ Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng bổ sung/sửa đổi của các tài liệu hiện hành, đồng thời có biện pháp ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các tài liệu lỗi thời bằng các dấu hiệu thích hợp thể hiện đúng mục đích quản lý (kiểm soát, không kiểm soát, lỗi thời).

+ Đảm bảo tài liệu sẵn có ở nơi cần thiết.

+ Đảm bảo sự nhận biết qua việc ký hiệu tài liệu.

+ Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được xác định và kiểm soát việc phân phối sử dụng.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 4.2 Kiểm soát tài liệu và hồ sơ.

4.2.4. Kiểm soát hồ sơ:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo duy trì đầy đủ các hồ sơ chất lượng để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hiệu quả của hoạt động cung ứng sản phẩm liên quan đến HTQLCL.

- Biện pháp thực hiện:

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

- Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện các quy trình đã thành văn bản để nhận biết, thu thập, lập thư mục, bảo quản, sử dụng, xác định thời hạn lưu giữ và hủy bỏ các hồ sơ chất lượng quá hạn quy định.

- Tất cả các hồ sơ chất lượng phải rõ ràng, dễ nhận biết, dễ sử dụng có thể xác định dược sản phẩm cung cấp, quá trình cung ứng hay các phương tiện lưu giữ chuyển tải thông tin khác.

- Danh mục hồ sơ chất lượng thiết lập tại từng bộ phận cũng như tại TTKSTL của Sở Tư pháp Đăk Lăk; đồng thời, xác định người chịu trách nhiệm kiểm soát, người lưu giữ cho từng loại hồ sơ.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 4.2 Kiểm soát tài liệu và hồ sơ.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

CHƯƠNG 5: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO:

- Chính sách:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các bằng chứng về sự cam kết đối với việc xây dựng, thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như có chương trình cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống.

- Biện pháp thực hiện:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk cam kết :

+ Đảm bảo sự thông hiểu của CBNV về tầm quan trọng của việc thỏa mãn nhu cầu khách hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật và chế định.

+ Xây dựng chính sách chất lượng và đảm bảo sự thấu hiểu trong toàn thể cán bộ, công chức, viên chức.

+ Xây dựng mục tiêu chất lượng của Sở Tư pháp Đăk Lăk và các bộ phận có liên quan đến HTQLCL.

+ Tiến hành việc xem xét của lãnh đạo theo định kỳ.

+ Đảm bảo sự sẵn có các nguồn lực phù hợp với yêu cầu hoạt động cung ứngdịch vụ thuộc HTQLCL.

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-STCL phần 5.3 Chính sách chất lượng.

+ Các mục tiêu chất lượng.

+ TP-STCL phần 5.6 Xem xét của lãnh đạo.

+ TP-STCL phần 5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.

5.2. HƯỚNG VÀO KHÁCH HÀNG:

- Chính sách:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo các yêu cầu và mong đợi của khách hàng sẽ được xác định và đáp ứng để không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng qua các sản phẩm do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp.

- Biện pháp thực hiện:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các biện pháp thích hợp nhằm:

+ Thông hiểu các yêu cầu và mong đợi của khách hàng về dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp.

+ Truyền đạt các thông tin về yêu cầu và mong đợi này trong toàn cơ quan.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

+ Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng và các hoạt động cung cấp dịch vụ để đánh giá mức độ thực hiện mục tiêu chất lượng.

+ Đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức có đủ kiến thức và kỹ năng yêu cầu để thỏa mãn khách hàng.

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-STCL phần 7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng

+ TP-STCL phần 8.2.1 Sự thỏa mãn của khách hàng.

+ TP-STCL phần 6.2.2 Năng lực, nhận thức và đào tạo.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

5.3. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG:

Là cơ quan đại diện cho quản lý nhà nước về thực thi pháp luật và cung cấp dịch vụ hành chính công lĩnh vực Tư pháp tại tỉnh Đăk Lăk, với phương châm:

Sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật

Ban Giám đốc và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức Sở Tư pháp cam kết:

1. Các hoạt động trong lĩnh vực quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tư pháp luôn được quản lý hiệu quả và ổn định về chất lượng để làm nền tảng cho sự phát triển thông qua việc kiểm soát và tuân thủ pháp luật.

2. Thực hiện đồng bộ việc cải cách hành chính, gắn với đổi mới tư duy sáng tạo trong quản lý Nhà nước; tăng cường lòng tin của nhân dân vào pháp luật và thu hút đầu tư phát triển kinh tế - xã hội của các thành phần kinh tế trong và ngòai nước.

3. Cán bộ, công chức, viên chức của Sở Tư pháp luôn được đào tạo thích hợp để đảm bảo có đủ năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

4. Duy trì việc thực hiện và thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2008, nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc.

Ngày 20 tháng 9 năm 2009
GIÁM ĐỐC

Đỗ Xuân Bỉnh

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

5.4. HOẠCH ĐỊNH:

5.4.1. Mục tiêu chất lượng:

- Chính sách:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo Mục tiêu chất lượng nhất quán với chính sách chất lượng của Sở Tư pháp Đăk Lăk và đó là trọng tâm của những nỗ lực cải tiến chất lượng trong hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ.

- Biện pháp thực hiện:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo:

+ Mục tiêu chất lượng được thiết lập tại từng bộ phận và tương ứng với nhiệm vụ chức năng được giao.

+ Mục tiêu chất lượng phải đo lường được và phải được xem xét có hệ thống và soát xét khi cần thiết.

- Tài liệu tham chiếu:

Mục tiêu chất lượng của Sở Tư pháp Đăk Lăk và của các bộ phận.

5.4.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các biện pháp để xác định cách thức đáp ứng các yêu cầu của HTQLCL cũng như các mục tiêu chất lượng.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk cam kết thực hiện:

+ Có biện pháp để kiểm soát các quá trình quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ đến tổ chức, cá nhân, xem xét sự phù hợp về nguồn lực, kỹ năng cần thiết của cán bộ, công chức, viên chức để đáp ứng các yêu cầu về chất lượng.

+ Đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức mà hoạt động có liên quan đến chất lượng phải hiểu rõ các yêu cầu về công việc do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp.

+ Tính nhất quán của HTQLCL được duy trì ngay cả những thay đổi với HTQLCL được xây dựng và thực hiện.

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-STCL phần 7.5.1 Kiểm soát quá trình quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ.

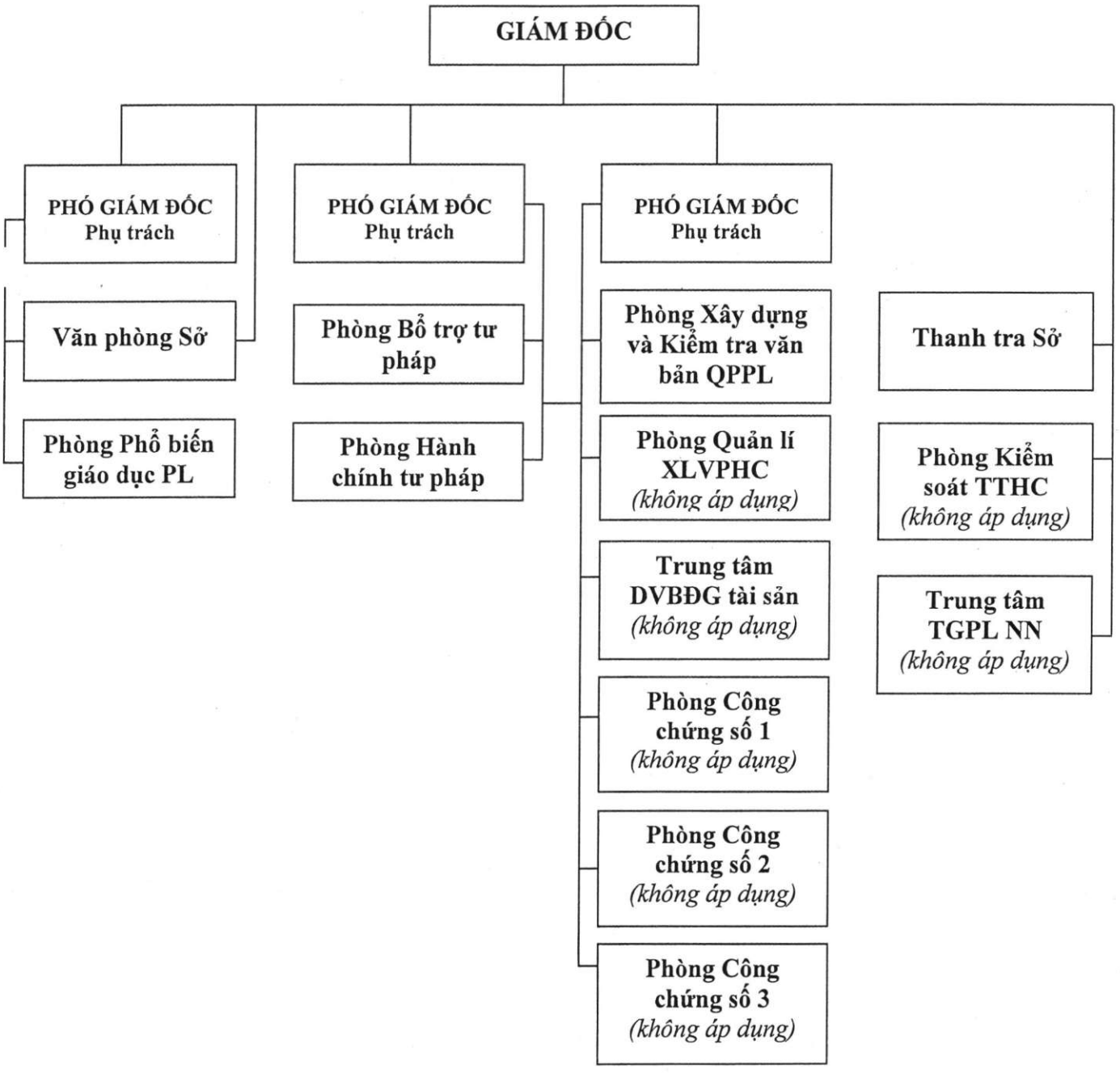
+ TP-STCL phần 6.2.2 Năng lực, nhận thức và đào tạo.

+ TP-STCL phần 8.2 Theo dõi và đo lường.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

5.5. TRÁCH NHIỆM QUYỀN HẠN VÀ TRAO ĐỔI THÔNG TIN:

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC SỞ TƯ PHÁP TỈNH ĐĂK LĂK



Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn:

- Chính sách:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn phải được xác định và thông báo trong toàn cơ quan.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xác định và lập thành văn bản về trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức:

+ Trách nhiệm và quyền hạn cụ thể của cán bộ, công chức, viên chức; những người mà hoạt động ảnh hưởng đến chất lượng của quá trình cung cấp dịch vụ; được xác định cụ thể trong các tài liệu và quy trình có liên quan.

+ Tất cả cán bộ, công chức, viên chức phải được thông báo về phạm vi và trách nhiệm, quyền hạn theo các chức danh mà họ đảm nhận, đảm bảo sự thông hiểu và chấp nhận trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức để đạt được các mục tiêu chất lượng đã được xây dựng.

+ Đại diện chất lượng sẽ được chỉ định cũng như được quy định cụ thể về trách nhiệm và quyền hạn.

- Tài liệu tham chiếu:

+ Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ quản lý.

+ Bản "Mô tả công việc", các thông báo, quyết định phân công nhiệm vụ cán bộ, công chức, viên chức.

+ Các tài liệu và quy trình thuộc HTQLCL.

5.5.2. Quy định trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ quản lý:

1. Giám đốc Sở:

- Quyết định chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của Sở.

- Đảm bảo các nguồn lực để thực hiện chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.

- Phê duyệt các văn bản của HTQLCL khi có ban hành mới hoặc khi có sửa đổi bổ sung.

- Chủ trì việc "Xem xét của lãnh đạo" để cải tiến hệ thống.

- Chỉ định đại diện chất lượng.

- Quyết định nhân sự để đảm bảo hệ thống hoạt động có hiệu quả.

- Chịu trách nhiệm trước cơ quan cấp trên và các tổ chức, công dân về mức chất lượng đạt được thông qua hoạt động quản lý nhà nước, dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp và là người quyết định các biện pháp giải quyết khiếu nại của khách hàng, hành động khắc phục, phòng ngừa và hoạt động cải tiến.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

2. Đại diện chất lượng (QR):

- Xác định cấu trúc của HTQLCL và đảm bảo các quá trình cần thiết được thiết lập, thực hiện và duy trì.

- Kịp thời báo cáo đến Giám đốc Sở về kết quả hoạt động của HTQLCL cà các cơ hội cải tiến

- Có biện pháp cần thiết để đảm bảo thúc đẩy toàn bộ đơn vị nhận thức được các yêu cầu của khách hàng.

- Giám sát diễn tiến về hành đọng khắc phục, phòng ngừa và tham gia đề xuất các chương trình cải tiến.

- Tổ chức, lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ của Sở theo định kỳ nhằm xem xét sự phù hợp và tính hiệu quả của Hệ thống chất lượng theo ISO 9001: 2008 đang áp dụng tại Sở..

3. Trưởng các bộ phận (CVP/TP):

Chỉ đạo việc thực hiện công tác quản lý chất lượng trong bộ phận do mình quản lý:

- Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng của bộ phận trên cơ sở MTCL của cơ quan, tổ chức các biện pháp thực hiện MTCL

- Chỉ đạo và tham gia thực hiện các thủ tục, quy trình chất lượng của HTQLCL; xử lý các khiếu nại và ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân; thực hiện các HĐKP/PN và cải tiến; kiểm soát các điểm KPH trong hoạt động chức năng; chỉ đạo việc phân tích dữ liệu.

- Thực hiện các công việc theo sự chỉ đạo của ĐDCL và lãnh đạo cơ quan.

5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ:

- Chính sách:

Giám đốc Sở Tư pháp đảm bảo thiết lập và thực hiện các quá trình trao đổi thông tin có hiệu quả liên quan đến HTQLCL.

- Biện pháp thực hiện:

+ Sở Tư pháp Đăk Lăk xác định, thực hiện các quá trình thích hợp nhằm thông tin nội bộ về chính sách, mục tiêu chất lượng, các yêu cầu chất lượng từ khách hàng, kể cả kết quả đã đạt được.

+ Cung cấp thông tin về hoạt động có liên quan đến từng bộ phận chức năng.

+ Thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ để thông báo thông tin.

- Tài liệu tham chiếu:

Mối quan hệ về trao đổi thông tin quy định trong các tài liệu, quy trình thuộc HTQLCL.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

5.6. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo việc xem xét HTQLCL được tiến hành theo định kỳ và đột xuất khi cần thiết để Hệ thống luôn thích hợp, đầy đủ và có hiệu quả.

- Biện pháp thực hiện:

Việc xem xét của lãnh đạo căn cứ vào các thông tin:

+ Kết quả của các cuộc đánh giá (nội bộ và của tổ chức chứng nhận).

+ Phản hồi của tổ chức, cá nhân bao gồm sự thỏa mãn và khiếu nại của tổ chức, cá nhân.

+ Việc thực hiện các quá trình cung cấp dịch vụ và sự phù hợp của các quá trình với yêu cầu của khách hàng.

+ Hành động khắc phục và phòng ngừa.

+ Các hành động được quyết định tiến hành từ cuộc họp trước.

+ Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL.

+ Các đề xuất về việc cải tiến.

Kết quả của việc xem xét HTQLCL phải bao gồm mọi quyết định và hành động cần thiết liên quan đến:

Nâng cao tính hiệu quả của HTQLCL và cải tiến các quá trình của hệ thống.

+ Cải tiến chất lượng sản phẩm liên quan đến yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

+ Nhu cầu về nguồn lực ảnh hưởng đến quá trình.

Các sự việc phát sinh trong buổi họp phải phân công người chịu trách nhiệm thực hiện, kiểm tra và quy định thời hạn hoàn tất trong biên bản cuộc họp.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 8.0 phần: Xem xét của lãnh đạo.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

CHƯƠNG 6: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. CUNG CẤP NGUỒN LỰC:

Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL. Nguồn lực bao gồm:

+ Nhân lực.

+ Cơ sở vật chất.

+ Môi trường làm việc.

6.2. NGUỒN NHÂN LỰC:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các biện pháp để xác định và cung cấp các nguồn lực và thực hiện chương trình đào tạo cần thiết để cán bộ, công chức, viên chức; những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp; có đầy đủ năng lực, kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thiết lập quy trình dưới dạng văn bản và duy trì việc thực hiện quy trình này để đảm bảo sự vận hành của HTQLCL nâng cao tính hiệu qủa của hệ thống, cũng như mong đợi của tổ chức công dân.

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo:

+ Xây dựng Bản "Mô tả công việc" cho từng chức danh mà hoạt động có liên quan đến HTQLCL.

+ Nhu cầu đào tạo cơ bản và nhu cầu đào tạo phát triển cá nhân được xác định từ yêu cầu công việc và năng lực trình độ hiện có của cá nhân đó.

+ Xem xét, đánh giá tính hiệu quả của việc đào tạo.

+ Hồ sơ liên quan đến hoạt động của việc đào tạo được lưu giữ theo quy định

- Tài liệu tham chiếu:

+ Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

+ Bản "Mô tả công việc" của cán bộ, công chức, viên chức.

6.3. CƠ SỞ HẠ TẦNG:

Sở Tư pháp Đăk Lăk 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.

6.4. MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC:

- Chính sách:

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các biện pháp để xác định và cung cấp các điều kiện về cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc cần thiết nhằm đạt được các kết quả mong muốn trong việc thực hiện quản lý Nhà nước và cung ứng dịch vụ đến tổ chức, cá nhân.

- Biện pháp thực hiện:

Căn cứ vào đề xuất của các TBP trong các cuộc họp định kỳ, Giám đốc Sở Tư pháp Đăk Lăk sẽ xem xét và quyết định để bổ sung hoặc trang bị cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc thích hợp tạo thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động cung cấp dịch vụ đến khách hàng, Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo:

+ Nơi làm việc thích hợp với sự sẵn có của các thiết bị văn phòng hoặc thiết bị cung ứng dịch vụ cần thiết.

+ Thông tin có liên quan đến hoạt động phải sẵn có và được cập nhật.

+ Thực hiện việc bảo quản các thiết bị và các phương tiện hỗ trợ.

+ Môi trường làm việc phải thông thoáng với nhiệt độ và ánh sáng thích hợp.

+ Thực hiện việc kiểm tra sức khoẻ định kỳ cho cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là những người làm việc tại các khu vực có nguy cơ về bệnh nghề nghiệp.

+ Đảm bảo an toàn, phòng chống cháy nổ trong cơ quan, xây dựng ý thức về phục vụ và thực hiện văn minh công sở cho cán bộ, công chức, viên chức.

- Tài liệu tham chiếu:

Các quy định của Nhà nước về trang bị phương tiện làm việc cho các cơ quan hành chính.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

CHƯƠNG 7: QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

7.1. HOẠCH ĐỊNH VIỆC XỬ LÝ VĂN BẢN, THAM MƯU RA QUYẾT ĐỊNH VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có kết quả và các biện pháp thực hiện các quá trình thuộc hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ thuộc thẩm quyền. Việc hoạch định này phải phù hợp với yêu cầu của pháp luật.

- Biện pháp thực hiện:

Để thực hiện yêu cầu của tổ chức, công dân theo thẩm quyền quy định, Sở Tư pháp Đăk Lăk hoạch định quá trình thực hiện gồm:

+ Xác định mục tiêu chất lượng và mức yêu cầu đối với các hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ.

+ Yêu cầu về tài liệu, nguồn lực đáp ứng cho từng quá trình liên quan đến sản phẩm, dịch vụ.

+ Các hoạt động theo dõi, đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ trên cơ sở các chuẩn mực chấp nhận.

- Tài liệu tham chiếu:

+ Các quy định của Nhà nước về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

+ Quy chế về tổ chức, hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

7.2. CÁC QUÁ TRÌNH LIÊN QUAN ĐẾN TỔ CHỨC, CÁ NHÂN:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thực hiện các biện pháp thích hợp để hiểu đúng các yêu cầu của tổ chức, cá nhân nhằm đáp úng ứng và thỏa mãn các yêu cầu đó thông qua việc xác định cụ thể về yêu cầu từ tổ chức, cá nhân kể cả khi có yêu cầu sửa đổi bổ sung và việc xem xét khả năng để đáp ứng các yêu cầu mà tổ chức, cá nhân đã nêu.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo xây dựng duy trì việc thực hiện cho việc:

+ Ghi nhận đầy đủ các yêu cầu từ tổ chức, cá nhân và xem xét để đảm bảo tính phù hợp của hồ sơ trước khi thụ lý.

+ Xử lý kịp thời các khiếu nại của tổ chức, cá nhân (nếu có).

+ Duy trì các hồ sơ có liên quan đến tổ chức, cá nhân.

- Tài liệu tham chiếu:

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

+ Đề án thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

+ TP-QT 8.5 phần 5.1 Kiểm soát sản phẩm Không phù hợp - Xử lý khiếu nại của khách hàng.

7.3. THIẾT KẾ VÀ TRIỂN KHAI:

Phạm vi hoạt động của Sở Tư pháp Đăk Lăk không bao gồm yêu cầu 7.3 Thiết kế và phát triển, do đó không xây dựng quy trình này.

7.4. MUA HÀNG:

Hoạt động mua hàng của Sở Tư pháp Đăk Lăk thực hiện theo các quy định hiện hành của Nhà nước.

7.5. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ:

7.5.1. Kiểm soát quá trình quản lý Nhà nước và cung cấp dịch vụ:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thực hiện việc xác định các quá trình có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng về quản lý Nhà nước và dịch vụ do Sở Tư pháp cung cấp và đảm bảo các quá trình này được thực hiện trong các điều kiện kiểm soát.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì các tài liệu có liên quan đến việc tiến hành các quá trình cung ứng dịch vụ, các tài liệu phải bao gồm:

+ Các hướng dẫn công việc cần thiết cũng như các tiêu chuẩn, quy phạm pháp luật, các văn bản pháp luật áp dụng cho việc cung ứng dịch vụ.

+ Xác định các quy trình tác nghiệp thích hợp sử dụng cho các quá trình.

+ Xác định, giám sát và kiểm soát các thông số phù hợp của các quá trình và dịch vụ để đảm bảo tính ổn định về chất lượng trong quá trình cung cấp dịch vụ.

+ Thực hiện việc theo dõi và đo lường.

- Tài liệu tham chiếu:

+ Đề án thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Sở Tư pháp Đăk Lăk.

+ Các quy trình kiểm soát hoạt động chức năng của các bộ phận có liên quan.

7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng:

Hiện nay, Sở Tư pháp Đăk Lăk chưa có quá trình cung cấp dịch vụ nào đặc biệt mà không thể kiểm sóat nên chưa áp dụng yêu cầu này, khi cần thiết sẽ xây dựng quy trình và thực hiện.

7.5.3. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc:

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk quy định thống nhất trong việc nhận biết bằng ký hiệu các loại văn bản, hồ sơ trong các quá trình cung cấp dịch vụ nhằm nhận dạng và truy tìm nguồn gốc được chính xác và kịp thời.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thiết lập, thực hiện và duy trì quy trình để nhận biết, thể hiện đúng trạng thái của sản phẩm làm cơ sở cho việc xác định nguồn gốc.

- Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (ký tắt, phiếu chuyển hồ sơ, ghi sổ...) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.

- Có sổ theo dõi việc xử lý hồ sơ, văn bản và được cập nhật theo quá trình xử lý.

- Thực hiện việc lưu hồ sơ.

- Tài liệu tham chiếu:

+ VP-QT 7.0 phần 5.1 Xử lý công văn đi - đến.

+ TP-QT 4.2 HD 02: Quản lý hồ sơ.

7.5.4. Tài sản của tổ chức, công dân:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo tài sản do tổ chức, cá nhân cung cấp chỉ được sử dụng, tham gia vào quá trinh cung cấp dịch vụ cho chính tổ chức, cá nhân đó và phải kiểm soát, bảo quản bảo mật một cách thích hợp theo yêu cầu quy định của từng tổ chức, cá nhân

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thiết lập, thực hiện và duy trì các tài liệu cho việc kiểm soát, lập hồ sơ, lưu trữ và bảo quản tài sản do tổ chức, cá nhân cung cấp.

Trong trường hợp tài sản do tổ chức, cá nhân cung cấp bị thất thoát, hư hỏng hoặc không còn phù hợp với yêu cầu sử dụng cơ quan sẽ lập hồ sơ và thông báo kịp thời đến tổ chức, cá nhân và có biện pháp khắc phục cho tổ chức, cá nhân.

7.5.5. Bảo toàn sản phẩm:

- Chính sách:

Các loại hồ sơ, tài liệu phải được thực hiện kiểm tra, bảo quản ngay từ khi mới nhận và trong suốt quá trình thụ lý giải quyết.

- Biện pháp thực hiện:

+ Trong quá trình xử lý hoặc khi xử lý xong, các hồ sơ, văn bản đều phải được xếp đặt, lưu giữ và bảo quản an toàn, đầy đủ.

+ Theo định kỳ hồ sơ lưu được chuyển về nơi lưu trữ của cơ quan

+ Hồ sơ lưu được bảo quản theo quy định.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 4.2 Kiểm soát tài liệu và hồ sơ

7.6. KIỂM SOÁT THIẾT BỊ THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG:

Sở Tư pháp Đăk Lăk không sử sụng các thiết bị theo dõi đo lường trong các hoạt động chức năng nên không áp dung Điều khoản này.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

CHƯƠNG 8: ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1. KHÁI QUÁT:

Sở Tư pháp Đăk Lăk hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:

- Chứng tỏ sự phù hợp với yêu cầu công việc.

- Đảm bảo sự phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008.

- Thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

Việc theo dõi và đo lường được thực hiện thông qua các quá trình:

- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng: 8.2.1.

- Đánh giá chất lượng nội bộ: 8.2.2.

- Theo dõi và đo lường quá trình: 8.2.3.

- Theo dõi và đo lường sản phẩm: 8.2.4.

- Kiểm soát sản phẩm không phù hợp: 8.3.

8.2. THEO DÕI VÀ ĐO LƯỜNG:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk có kế hoạch và thực hiện các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến về các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp đến khách hàng nhằm đảm bảo sự phù hợp với các quy định hiện hành, làm cơ sở cho việc cải tiến hiệu quả của HTQLCL.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có biện pháp tiến hành theo dõi việc đo lường thực hiện các quá trình bao gồm:

+ Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân kể cả các khiếu nại nếu có.

+ Đánh giá chất lượng nội bộ.

+ Đo lường và đánh giá sản phẩm dịch vụ đã cung cấp.

+ Năng lực của quá trình.

+ Việc đạt dược các mục tiêu của từng đề án.

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-STCL phần 7.2 Các quá trình liên quan đến tổ chức, cá nhân.

+ TP-STCL phần 8.2.1 Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân.

+ TP-STCL phần 8.2.2 Đánh giá chất lượng nội bộ.

+ TP-STCL phần 8.2.3 Theo dõi và đo lường quá trình.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

+ TP-STCL phần 8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm dịch vụ.

8.2.1. Sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi và đo lường các quá trình cung ứng dịch vụ đến khách hàng để đảm bảo tính hiệu quả của HTQLCL và sự liên tục thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện các tài liệu dưới dạng văn bản nhằm thu thập thông tin về sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân qua các sản phẩm dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp.

Thông tin phản ánh được:

+ Sự hài lòng hoặc chưa hài lòng hoặc các khiếu nại của tổ chức, cá nhân

+ Sự mong đợi của tổ chức, cá nhân về sản phẩm, dịch vụ mà họ muốn tiếp nhận trong tương lai.

+ Các đóng góp khác của tổ chức, cá nhân về thái độ phục vụ, tính cách của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp xúc…

+ Các thông tin phải được tổng hợp và là một yếu tố quan trọng đối với hoạt động cải tiến.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 8.5 phần 5.2 Xử lý khiếu nại của tổ chức, cá nhân.

8.2.2. Đánh giá chất lượng nội bộ:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ theo định kỳ để xác định mức độ thực hiện của các hoạt động về chất lượng và sự tuân thủ của các hoạt động này đối với các yêu cầu của HTQLCL, cũng như tính hiệu quả của HTQLCL đang áp dụng.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện quy trình này nhằm đảm bảo sự phù hợp của tài liệu đang sử dụng và hiệu quả của HTQLCL.

Quy trình cũng bao gồm:

+ Việc lập kế hoạch và quá trình thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ cũng như xác định chuẩn mực, phạm vi và tần xuất đánh giá.

+ Đảm bảo tính khách quan của quá trình và kết quả đánh giá.

+ Việc thực hiện hành động khắc phục kịp thời hoặc hành động phòng ngừa khi cần thiết để loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp hiện có hay còn tiềm ẩn trong quá trình đánh giá.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-QT 8.0 phần 5.1 Đánh giá chất lượng nội bộ.

+ TP-STCL phần 8.5.2 Hành động khắc phục.

+ TP-STCL phần 8.5.3 Hành động phòng ngừa.

8.2.3. Theo dõi và đo lường quá trình:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi và đo lường các quá trình cung ứng dịch vụ đến tổ chức, cá nhân để đảm bảo tính hiệu quả của HTQLCL và sự liên tục thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện các tài liệu dưới dạng văn bản nhằm đo lường mức độ thực hiện của các quá trình.

+ Thông tin phản hồi kết quả thực hiện.

+ Theo dõi và phân tích hiệu quả huy động thiết bị, nguồn lực, tiến độ thụ lý, giải quyết sổ sơ.

+ Thông tin phản hồi của tổ chức, cá nhân trong quá trình cung ứng dịch vụ hoặc sau khi tiếp nhận kết quả xử lý.

+ Đề xuất, xử lý kịp thời để đảm bảo sự kiểm soát cho từng quá trình.

- Tài liệu tham chiếu:

Các quy trình hoạt động tác nghiệp và các thủ tục giải quyết hồ sơ của các bộ phận

8.2.4. Theo dõi và đo lường sản phẩm:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk có các biện pháp thích hợp để theo dõi và đo lường các kết quả dịch vụ đã cung cấp nhằm đảm bảo các yêu cầu chất lượng quy định cho từng loại sản phẩm dịch vụ được đáp ứng đầy đủ và thích hợp.

- Biện pháp thực hiện:

1. Kiểm tra hồ sơ, văn bản đầu vào: Việc kiểm tra hồ sơ, văn bản đầu vào phải được tiến hành nhằm xác nhận rằng các yêu cầu quy định về thủ tục đã được tuân thủ đầy đủ, phù hợp với các quy định hiện hành.

2. Quá trình xử lý hồ sơ, văn bản được tiến hành theo đúng quy định về thời hạn, thẩm quyền.

3. Kết quả của việc xử lý hồ sơ chứng minh rằng sản phẩm dịch vụ đã được kiểm tra đúng với các quy định hiện hành theo các luật định.

4. Các kết quả xử lý phải được lưu giữ theo quy định.

Bản quyền: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.

5. Các trường hợp KPH của hồ sơ phải được ghi nhận và có bằng chứng về sự đề xuất hướng xử lý.

- Tài liệu tham chiếu:

Các quy trình hoạt động tác nghiệp và các thủ tục giải quyết hồ sơ của các bộ phận

8.3. KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo sự không phù hợp với các yêu cầu quy định phải được nhận biết và kiểm soát nhằm ngăn ngừa những khả năng ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm dịch vụ do Sở Tư pháp Đăk Lăk cung cấp.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk thiết lập và duy trì việc thực hiện quy trình nhằm nhận biết, phân loại và kịp thời xử lý các sự việc không phù hợp:

1. Nhận biết và xác định mức độ của sự không phù hợp

2. Căn cứ mức độ, phạm vi ảnh hưởng và tính chất của sự việc mà có sự phân công thích hợp về người thực hiện các biện pháp xử lý.

3. Khi cần thiết các biện pháp xử lý sẽ được thông báo đến khách hàng.

4. Nhằm tránh sự tái diễn hoặc khả năng có thể xuất hiện sự việc không phù hợp, các hành động thích hợp sẽ được tiến hành (TP-QT 8.5 - Phần 5.1).

- Tài liệu tham chiếu:

+ TP-QT 8.5 phần 5.1 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp và xử lý khiếu nại của khách hàng.

+ TP-QT 8.5 phần 5.4 Cải tiến - HD01/TP-QT 8.5

8.4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo tiến hành việc phân tích dữ liệu đối với các hoạt động nhằm kiểm soát được quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ đảm bảo hiệu quả của HTQLCL.

- Biện pháp thực hiện:

+ Sở Tư pháp Đăk Lăk thiết lập và duy trì việc thực hiện quy trình nhằm xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu cần thiết để kiểm soát quá trình.

+ Sở Tư pháp Đăk Lăk chọn lựa và sử dụng các công cụ thống kê thích hợp cũng như người thực hiện việc phân tích dữ liệu phải được đào tạo phù hợp với yêu cầu sử dụng.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 8.0 phần 5.3 Phân tích dữ liệu.

8.5. CẢI TIẾN:

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*

8.5.1. Cải tiến thường xuyên:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo việc cải tiến hiệu quả của HTQLCL được tiến hành thông qua quá trình vận hành của chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, đánh giá chất lượng, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện quy trình này nhằm:

+ Xác định các hoạt động cần cải tiến.

+ Xây dựng mục tiêu và chương trình cho từng yêu cầu cải tiến.

+ Xác định được các biện pháp thực hiện và đánh giá kết quả thu được từ yêu cầu cải tiến.

- Tài liệu tham chiếu:

TP-QT 8.5 phần 5.4 Cải tiến thường xuyên

8.5.2. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/PHÒNG NGỪA:

- Chính sách:

Sở Tư pháp Đăk Lăk đảm bảo có các HĐKP thích hợp và kịp thời nhằm loại bỏ các nguyên nhân gốc rễ hoặc nguyên nhân tiềm ẩn gây ra sự không phù hợp trong các quá trình cung cấp dịch vụ cho tổ chức cá nhân.

- Biện pháp thực hiện:

Sở Tư pháp Đăk Lăk xây dựng và duy trì việc thực hiện quy trình qua các bước:

+ Xác định sự việc cần có hành động khắc phục/phòng ngừa kể cả khi có khiếu nại của tổ chức, cá nhân.

+ Xem xét, điều tra nguyên nhân gây ra sự KPH.

+ Quyết định hành động khắc phục/phòng ngừa thích hợp.

+ Thực hiện và kiểm tra kết quả thực hiện đã được phê duyệt.

- Tài liệu tham chiếu:

TP QT.8.5 phần 5.2 Hành động khắc phục/phòng ngừa.

***Bản quyền**: Quy trình này không được sao chép dưới bất kỳ hình thức nào nếu chưa được sự chấp thuận của Đại diện chất lượng.*