

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành quy trình áp dụng ISO 9001:2008
về công nhận Ban Vận động thành lập hội có phạm vi
hoạt động thuộc quận – phường**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 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 và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 4933/QĐ-UBND ngày 25 tháng 9 năm 2012 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Điều khoản 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3 và 8.4 theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 (tại Tờ trình số 133/TTr-PNV ngày 26 tháng 10 năm 2012),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình công nhận Ban Vận động thành lập hội có phạm vi hoạt động thuộc quận – phường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8, Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8, các tổ chức hội, quỹ phạm vi hoạt động thuộc Quận 8, các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

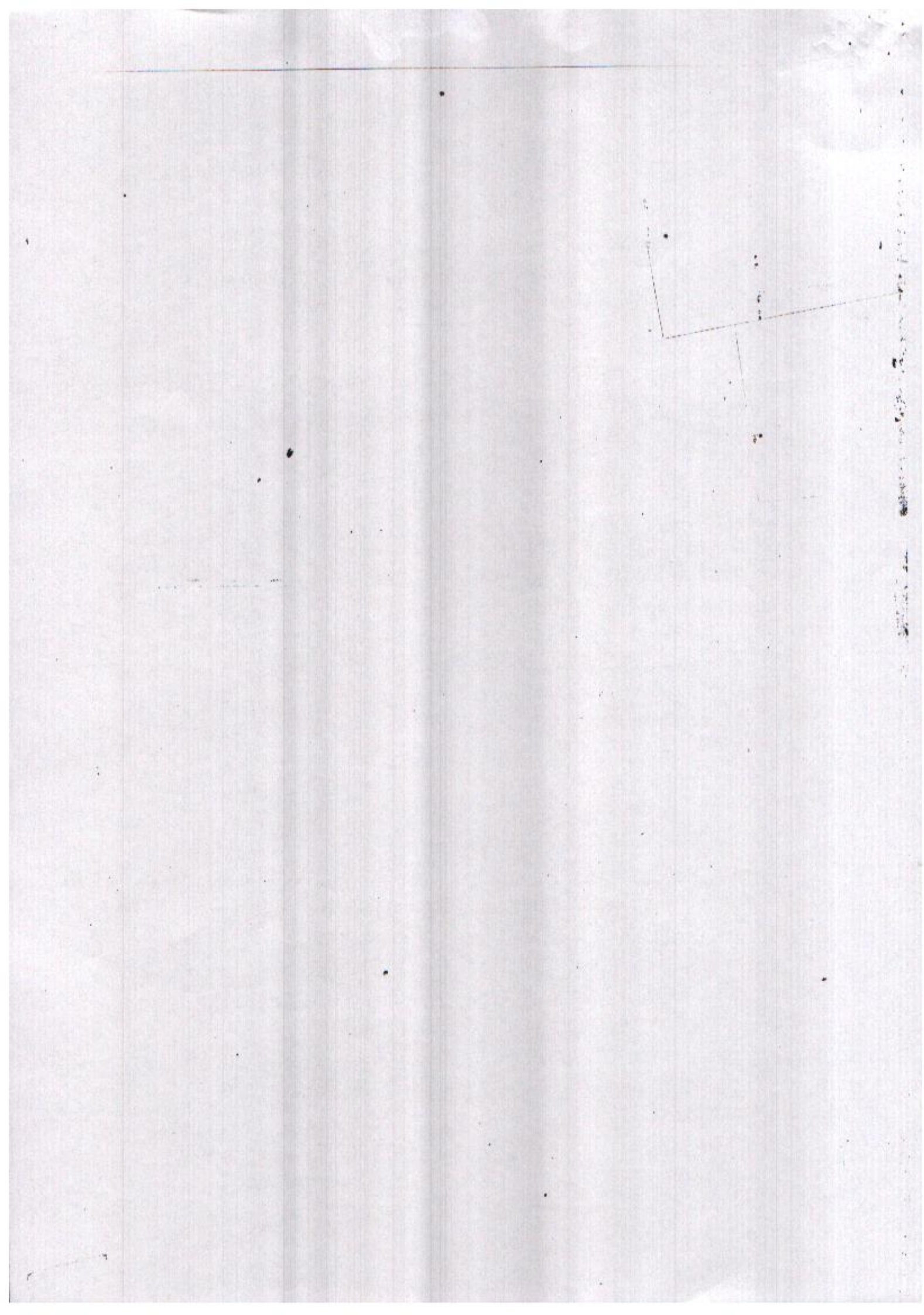
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BCĐ ISO 9001:2008 Q8;
- VPUB (C, PVP);
- Lưu: VT (VPUB, PNV).



CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Chung



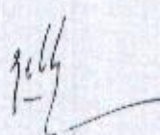
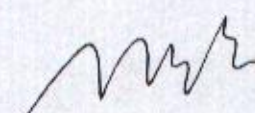
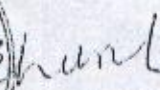
23

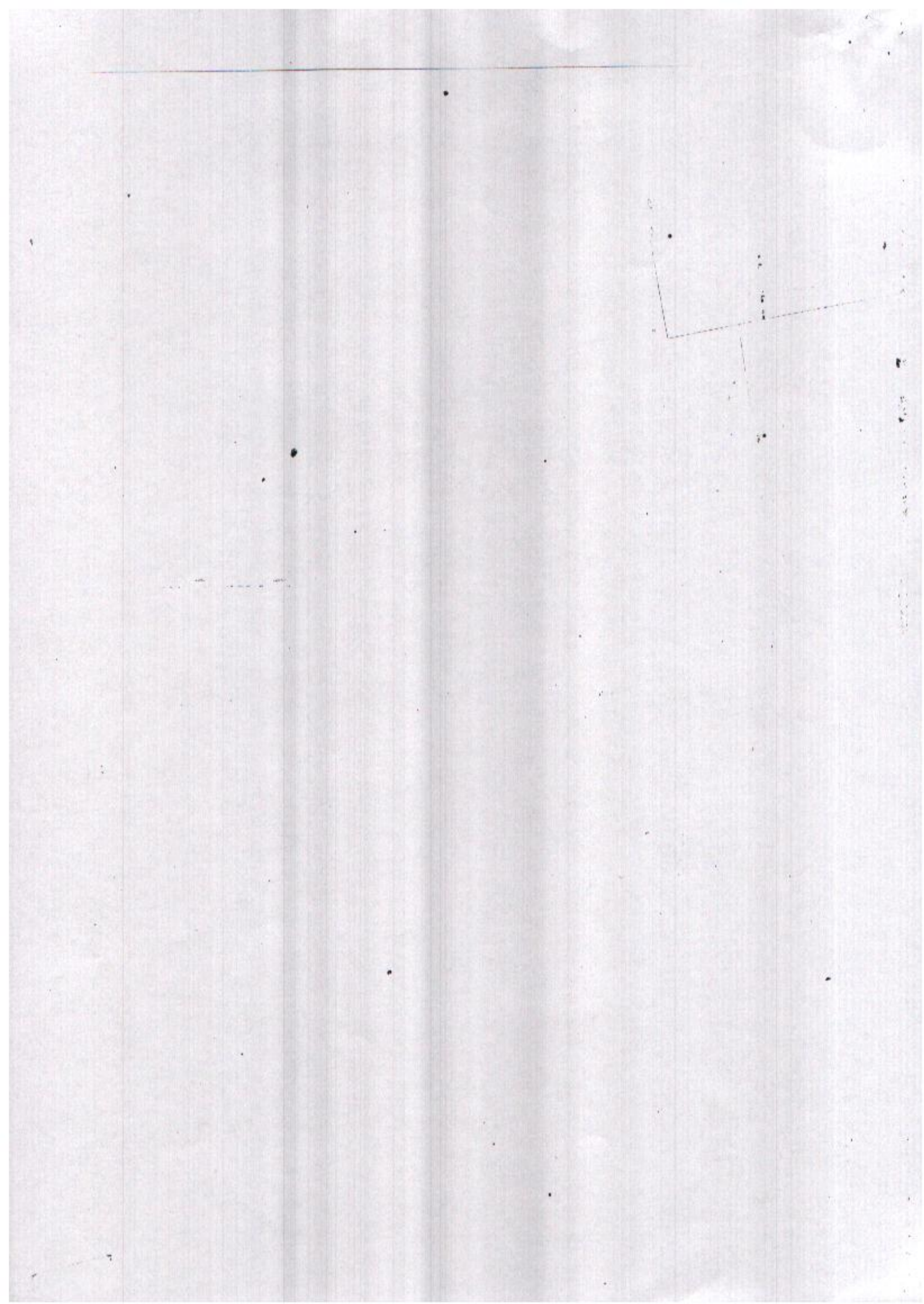
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8
PHÒNG NỘI VỤ

**QUY TRÌNH
CÔNG NHẬN BAN VẬN ĐỘNG THÀNH LẬP HỘI
CÓ PHẠM VI HOẠT ĐỘNG THUỘC QUẬN – PHƯỜNG**

Ngày hiệu lực: 14 / 11 / 2012

Lần ban hành: 01

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
	 	
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ CHỦ TỊCH	CHỦ TỊCH
Nguyễn Văn Muôn	Nguyễn Thị Ngọc Bích	Nguyễn Thành Chung



ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH
PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8

Quy trình:

**Công nhận Ban Vận động thành lập hội
có phạm vi hoạt động thuộc quận – phường**

1. DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

- Chủ tịch
- Phó Chủ tịch (04 bản)
- Văn Phòng UBND (05 bản)
- Phòng Nội vụ Quận 8 (04 bản)

2. TÀI LIỆU LIÊN QUAN (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI)

- Điều khoản 7.1, 7.2 và 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.4 tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
- Bảng kê các văn bản pháp quy.

3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TN&TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả
- KSQT: Kiểm soát quá trình
- Tổ CCHC-QLH-DVCQ-TN: Tổ Cải cách hành chính, quản lý hội, dân vận chính quyền, thanh niên.

4. NỘI DUNG

4.1 Thành phần hồ sơ:

+ Đơn xin công nhận Ban Vận động thành lập hội, trong đơn nêu rõ tên hội, tôn chỉ, mục đích của hội, lĩnh vực mà hội dự kiến hoạt động, phạm vi hoạt động, dự kiến thời gian trụ bị thành lập hội và nơi tạm thời làm địa điểm hội họp.

+ Danh sách và trích ngang những thành viên dự kiến trong Ban Vận động thành lập hội (ít nhất 03 thành viên): họ tên; ngày, tháng, năm sinh; trú quán; trình độ văn hóa; trình độ chuyên môn, địa chỉ thường trú, số điện thoại liên hệ.

+ Ý kiến bằng văn bản của cơ quan quản lý Nhà nước về ngành, lĩnh vực chính mà hội dự kiến hoạt động.

❖ **Số lượng hồ sơ:** 02 bộ (bản chính).

❖ **Thời hạn giải quyết:** 30 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ đầy đủ, hợp pháp.

4.2 Thực hiện:

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN	HỒ SƠ LIÊN QUAN
1	- Tiếp nhận hồ sơ - Lập biên nhận hồ sơ - Lập phiếu KSQT - Chuyển lãnh đạo	Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8 (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN)	01 ngày	- Biên nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Phiếu KSQT
2	- Lãnh đạo xem xét, bút phê chỉ đạo	Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8	02 ngày	- Biên nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH
PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8

Quy trình:
Công nhận Ban Vận động thành lập hội
có phạm vi hoạt động thuộc quận – phường

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN	HỒ SƠ LIÊN QUAN
				Mục 4.1 - Phiếu KSQT
3	- Kiểm tra thành phần hồ sơ - Xem xét tính pháp lý đầy đủ của hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, Phòng Nội vụ có văn bản trả lời và nêu rõ lý do. - Soạn thảo tờ trình, quyết định	Chuyên viên phụ trách hội, quỹ (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN) Phòng Nội vụ Q8	07 ngày	- Phiếu nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Văn bản trả lời (nếu có) - Tờ trình - Quyết định - Phiếu KSQT
4	- Thẩm định hồ sơ trước khi trình ký	Phó Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 phụ trách công tác hội, quỹ	05 ngày	- Phiếu nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Văn bản trả lời (nếu có) - Tờ trình - Quyết định - Phiếu KSQT
5	- Chuyển Trưởng Phòng Nội vụ ký (ký tắt) hồ sơ trước khi trình ký - Hoặc ký Văn bản trả lời (nếu có)	Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8	03 ngày	- Phiếu nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Văn bản trả lời (nếu có) - Tờ trình - Quyết định - Phiếu KSQT
6	- Trình ký hoặc phát hành văn bản	Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8 (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN)	02 ngày	- Phiếu nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Văn bản trả lời (nếu có)

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH
PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8

Quy trình:
Công nhận Ban Vận động thành lập hội
có phạm vi hoạt động thuộc quận – phường

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN	HỒ SƠ LIÊN QUAN
				- Phiếu KSQT
7	- Trình Thường trực UBND Quận 8 kiểm tra, ký Quyết định	Chủ tịch UBND Quận 8	07 ngày	- Phiếu nhận hồ sơ - Theo quy định thành phần hồ sơ Mục 4.1 - Tờ trình - Quyết định - Phiếu KSQT
8	- Vào Sổ lưu, đóng dấu và chuyển Quyết định	Bộ phận Văn thư thuộc Văn phòng UBND Quận 8	01 ngày	- Quyết định - Phiếu KSQT.
9	- Phát hành quyết định - Trả kết quả	- Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8	02 ngày	- Quyết định - Phiếu KSQT.

5. XÁC NHẬN VÀ TRUY TÌM NGUỒN GỐC CỦA SẢN PHẨM – KIỂM SOÁT TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG – BẢO QUẢN HỒ SƠ:

✓ Hồ sơ được lưu theo số thứ tự của Quyết định và bảo quản trong bìa cứng.

6. XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

✓ Trong quá trình thực hiện, nếu có sự không phù hợp xảy ra thì tùy theo sự không phù hợp mà những người tham gia vào quá trình tác nghiệp sẽ thực hiện xử lý theo 03 cách: sửa chữa; nhân nhượng; làm lại. Bằng chứng thực hiện được thể hiện thông qua **Phiếu kiểm soát quá trình**.

✓ Nếu như có sự không phù hợp nào xảy ra mà gây ảnh hưởng đến việc hồ sơ bị trễ hạn thì bộ phận có liên quan phải lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – phòng ngừa, thư xin lỗi khách hàng (đơn vị, tổ chức)**

7. THỐNG KÊ – PHÂN TÍCH DỮ LIỆU – KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA – CẢI TIẾN

✓ Trong tuần đầu của tháng sau, các bộ phận chức năng phải lập báo cáo thống kê về kết quả thực hiện công việc của tháng trước. Nội dung báo cáo bao gồm:

- ❖ Số lượng hồ sơ đã hoàn tất trong tháng, bao gồm: đúng hạn, trễ hạn;
- ❖ Số lượng hồ sơ đang xử lý: còn trong hạn, đã trễ hạn;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị trả lại/bỏ sung;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị lỗi về nghiệp vụ: trong lúc tiếp nhận; trong quá trình xử lý; thời gian thụ lý; chậm trễ; luân chuyển hồ sơ nội bộ; bị thất lạc, hư; lỗi từ phía khách hàng; lỗi từ các cơ quan ban ngành khác; dạng lỗi khác;

❖ Ý kiến phản hồi của khách hàng (nếu có) – thông qua phiếu thăm dò ý kiến;

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH
PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8

Quy trình:

**Công nhận Ban Vận động thành lập hội
có phạm vi hoạt động thuộc quận – phường**

❖ Mức độ thực hiện (đạt) mục tiêu chất lượng:

- Đúng luật : 100% / tháng-năm
- Đúng hẹn : 100% / tháng-năm
- Mức độ hài lòng của khách hàng : $\geq 90\%$ / tháng-năm

✓ Nếu không đạt theo mục tiêu (chất lượng) đặt ra thì phải đưa ra những biện pháp, hành động khắc phục – phòng ngừa, cải tiến thích hợp.

✓ Nội dung báo cáo được thể hiện trong **Bảng thống kê phân tích dữ liệu**.

8. HỒ SƠ LƯU TRỮ:

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Hồ sơ theo mục 4.1	Phòng Nội vụ Quận 8	Lâu dài
2.	Phiếu KSQT	Phòng Nội vụ Quận 8	01 năm
3.	Báo cáo thống kê phân tích dữ liệu	Phòng Nội vụ, Thường trực Ủy ban nhân dân Quận 8	01 năm
4.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục- phòng ngừa, thư xin lỗi khách hàng	Phòng Nội vụ Quận 8	01 năm

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8
PHÒNG NỘI VỤ

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

BẢNG KÊ CÁC VĂN BẢN PHÁP QUY

TT	Tên văn bản	Ngày ban hành	Ngày cập nhật	Ghi chú
1.	Luật số 102/SL/L-004 ngày 20/5/1957 của Chủ tịch Nước Việt Nam Dân chủ cộng hòa quy định về quyền thành lập hội.	20/5/1957	07/9/2012	
2.	Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21/4/2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội	21/4/2010	07/9/2012	
3.	Nghị định số 33/2012/NĐ-CP ngày 13 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 45/2010/NĐ-CP ngày 21 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý hội	13/04/2012	07/9/2012	

Ngày tháng năm 2012

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH
Quy trình công nhận Ban Vận động thành lập hội

Tên hồ sơ:
Ngày nhận: Ngày hẹn trả: Điện thoại:

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng ¹	Ký giao/nhận ²	Nếu không đạt	
						Sửa chữa	Ký xác nhận ³ Nhân nhượng Làm lại
1	Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8 (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN)	- Tiếp nhận hồ sơ - Lập biên nhận hồ sơ - Lập phiếu KSQT - Chuyển lãnh đạo	01 ngày				
2	Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8	- Lãnh đạo xem xét, bút phê chỉ đạo	02 ngày				
3	Chuyên viên phụ trách hội, quỹ (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN) Phòng Nội vụ Q8	- Kiểm tra thành phần hồ sơ - Xem xét tính pháp lý đầy đủ của hồ sơ - Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện, Phòng Nội vụ có văn bản trả lời và nêu rõ lý do. - Soạn thảo tờ trình, quyết định	07 ngày				
4	Phó Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 phụ trách công tác hội, quỹ	- Thẩm định hồ sơ trước khi trình ký	05 ngày				

5	Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8	- Chuyển Trưởng Phòng Nội vụ ký (kỳ tất) hồ sơ trước khi trình ký - Hoặc ký Văn bản trả lời (nếu có)	03 ngày						
6	Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8 (Tổ CCHC – QLH – DVCQ – TN)	- Trình ký hoặc phát hành văn bản	02 ngày						
7	Chủ tịch UBND Quận 8	- Trình Thường trực UBND Quận 8 kiểm tra, ký Quyết định	07 ngày						
8	Bộ phận Văn thư thuộc Văn phòng UBND Quận 8	- Vào Sổ lưu, đóng dấu và chuyển Quyết định	01 ngày						
9	- Văn thư Phòng Nội vụ Quận 8	- Phát hành quyết định - Trả kết quả	02 ngày						

Chú thích:

1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp.
2. Mục đích là đảm bảo từng khâu/Bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa; có thể không nhất thiết phải ký vào cột này, nhưng phải đảm bảo chứng minh được yếu tố ngày tháng của quá trình tác nghiệp này
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/ Yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/ Lỗi nhỏ, chấp nhận được, cho qua; 3/ Lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bổ túc hồ sơ.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8
PHÒNG NỘI VỤ

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

Số: /PNV

Quận 8, ngày tháng năm 2012

V/v xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả hồ
sơ công nhận Ban Vận động thành
lập hội có phạm vi hoạt động thuộc
quận – phường

Kính gửi : Ông (Bà)

Địa chỉ :

Ngày/...../2012, Ủy ban nhân dân Quận 8 có nhận được hồ sơ của Ông (Bà)..... về việc công nhận Ban Vận động thành lập Hội..... và đã hẹn trả kết quả vào ngày/...../2012, nhưng đến nay chưa có kết quả (**Biên nhận số:.....**).

Tôi: Nguyễn Văn Muôn - Chức vụ: Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 là người chịu trách nhiệm xem xét giải quyết, xin thông tin lại tình trạng thụ lý đối với hồ sơ của Ông (Bà)....., do nguyên nhân:

Tôi xin lỗi Ông (Bà) về việc không đúng hẹn trên. Chúng tôi sẽ nhanh chóng xử lý hồ sơ trong vòng ngày và thông báo kết quả giải quyết ngay sau khi có ý kiến của Ủy ban nhân dân Quận 8.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT.UBND Q8;
- VP.UBND Q8
- Lưu: VT.

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Văn Muôn

PHẦN 1: Phát hiện (Người phát hiện lập từ 1 → 4)

1. Địa điểm phát hiện sự không phù hợp:
2. Các trường hợp không phù hợp:
- ☐ Các ý kiến phản nản, khiếu nại của khách hàng
- ☐ Các sự cố, các lỗi nghiệp vụ trong quá trình vận hành
- ☐ Đánh giá nội bộ: ☐ NC chính ☐ NC phụ
3. Mô tả sự không phù hợp:
-
-
-
4. Người phát hiện: Ngày:
5. Ý kiến của ĐDLĐ nếu hai bên không thống nhất được ý kiến: ☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý
- Đề xuất (nếu có):
-
- Ký tên:

PHẦN 2: Hành động khắc phục – phòng ngừa (Bộ phận gây ra sự không phù hợp lập từ 6 → 9)

6. Đơn vị thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa:
7. Nguyên nhân gây ra sự không phù hợp:
8. Hành động khắc phục - phòng ngừa:
9. Ngày hoàn thành: Xác nhận của LD phòng:
10. Ý kiến của lãnh đạo UB (nếu có): ☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý
- Ký tên:

PHẦN 3: Kiểm chứng (Người đi kiểm chứng lập từ 11 → 13)

11. Kết quả kiểm chứng: ☐ Đạt ☐ Không đạt, lập phiếu mới
12. Nhận xét:.....
-
13. Người kiểm chứng:..... Ký tên:..... Ngày:.....

