

HƯỚNG DẪN

Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ V/v 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 Thông tư 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ Quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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,

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, góp phần thực hiện có hiệu quả công tác cải cách hành chính, Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn thực hiện việc Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu như sau:

I. Các nội dung thực hiện để duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

1. Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng 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;

2. Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan;

3. Thực hiện công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; Đảm bảo bản công bố Hệ thống quản lý chất lượng được thông báo bằng văn bản đến Sở KHHCN để theo dõi, tổng hợp; được niêm yết tại trụ sở cơ quan.

4. Định kỳ 6 tháng, một năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu thực hiện báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng gửi Sở Khoa học và Công nghệ (qua Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh (đính kèm Phụ lục I: Mẫu Báo cáo).

II. Hướng dẫn cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

1. Thực hiện áp dụng Chỉ thị số 24/CT-UBND ngày 01/12/2014 của UBND tỉnh

Ngày 01/12/2014 UBND tỉnh đã ban hành Chỉ thị số 24/CT-UBND V/v thực hiện ngay các giải pháp nâng cao chất lượng cải cách hành chính, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, theo đó UBND tỉnh đã giao năm 2015, các Sở, ngành, địa phương phải rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết theo quy định của Trung ương ít nhất 30% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình. Rà soát tất cả các lĩnh vực công việc cần thiết thuộc thẩm quyền để tự công bố, làm cơ sở thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và kiểm soát chặt chẽ quá trình thực hiện.

Sở Khoa học và Công nghệ kính đề nghị quý cơ quan, đơn vị nghiên cứu và thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết theo quy định của Trung ương ít nhất 30% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình và công bố trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, đơn vị theo quy định

2. Thực hiện áp dụng các biểu mẫu của quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ vào Hệ thống quản lý chất lượng

Theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ V/v ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, có 04 biểu mẫu áp dụng trong quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị, cụ thể:

- Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
- Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
- Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
- Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Trong quy trình/thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 cũng có một số biểu mẫu áp dụng, cụ thể:

- Sổ theo dõi/sổ giao nhận hồ sơ
- Phiếu tiếp nhận hồ sơ/giấy biên nhận hồ sơ/giấy hẹn trả kết quả
- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

Do có sự tương đồng giữa các biểu mẫu theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và các biểu mẫu theo quy trình/thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, Sở Khoa học và Công nghệ đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiên cứu áp dụng các biểu mẫu của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg thay thế cho các biểu mẫu tương ứng trong Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, cụ thể như sau:

Stt	Biểu mẫu phải thực hiện áp dụng theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg	Biểu mẫu tương ứng của quy trình/thủ tục ISO có thể thay thế bằng các biểu mẫu của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg	Ghi chú
1	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ		Mẫu 01

2	Sổ theo dõi hồ sơ	Sổ theo dõi; sổ giao nhận hồ sơ	Mẫu 02
3	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Phiếu tiếp nhận hồ sơ; giấy biên nhận; giấy hẹn trả kết quả	Mẫu 03
4	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc	Mẫu 04

Các biểu mẫu của theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg có thể được xem xét, cập nhật thay thế các biểu mẫu tương ứng của ISO trong Sổ tay chất lượng của cơ quan, đơn vị.

3. Thực hiện áp dụng quy trình thực hiện cơ chế một cửa theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg vào Hệ thống quản lý chất lượng

Do Hệ thống quản lý chất lượng không xây dựng quy trình riêng mà sử dụng luôn thủ tục hành chính làm quy trình xử lý công việc, do vậy việc tích hợp áp dụng quy trình thực hiện cơ chế một cửa theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg vào Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện bằng cách:

- Bảng kiểm soát thời gian của từng quy trình/lĩnh vực phải được xây dựng sao cho đầy đủ thời gian xử lý của các bước thực hiện theo quy trình thực hiện cơ chế một cửa, bao gồm: Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả.

- Đồng thời trình tự thực hiện việc kiểm soát giải quyết hồ sơ của từng quy trình/lĩnh vực phải được thực hiện đúng trình tự của quy trình thực hiện cơ chế một cửa theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, cụ thể:

3.1 Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

- Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- + Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ: Hướng dẫn cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 01 “Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ” tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

- Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào “Sổ theo dõi hồ sơ” theo mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và phần mềm điện tử (nếu có); lập “Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả” theo mẫu số 03 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg giao cho cá nhân, tổ chức, trừ các hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

- Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có):

3.2 Bước 2: Chuyển hồ sơ

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức lập “Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ” theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

- Chuyển hồ sơ và “Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ” cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. “Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ” được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3.3 Bước 3: Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

- Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Tổ chức thực hiện quá trình thẩm tra, xác minh theo quy định và lưu hồ sơ thẩm tra, xác minh tại cơ quan giải quyết;

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

- Trường hợp các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: Trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong “Sổ theo dõi hồ sơ”. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

- Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

3.4 Bước 4: Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào “Sổ theo dõi hồ sơ” và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

- Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Thực hiện áp dụng Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg vào Hệ thống quản lý chất lượng

Tương tự việc áp dụng quy trình thực hiện cơ chế một cửa theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg vào Hệ thống quản lý chất lượng, việc tích hợp áp dụng quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định 09/2015/QĐ-TTg vào Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện bằng cách:

- Bảng kiểm soát thời gian của từng quy trình/lĩnh vực phải được xây dựng sao cho đầy đủ thời gian xử lý của các bước thực hiện theo quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông, bao gồm: Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả.

- Đồng thời trình tự thực hiện việc kiểm soát giải quyết hồ sơ của từng quy trình/lĩnh vực phải được thực hiện đúng trình tự của quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg, cụ thể:

4.1 Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

- Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ

- + Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- + Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ: Hướng dẫn cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 01 “Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ” tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg;

- Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào “Sổ theo dõi hồ sơ” theo mẫu số 02 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và phần mềm điện tử (nếu có); lập “Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả” theo mẫu số 03 tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg giao cho cá nhân, tổ chức.

4.2 Bước 2: Chuyển hồ sơ và giải quyết hồ sơ

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

- Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

- Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

- Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập “Sổ

theo dõi hồ sơ” và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

4.3 Bước 3: Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào “Sổ theo dõi hồ sơ” và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

- Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

- Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

- Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

- Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

- Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Thực hiện cải tiến các quy trình/thủ tục xử lý công việc trong Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008

5.1 Đối với Sổ tay chất lượng và các quy trình/thủ tục bắt buộc xây dựng của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008

Đề nghị các cơ quan, đơn vị nghiên cứu Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Khoa học và Công nghệ để rà soát lại Sổ tay chất lượng và các quy trình/thủ tục bắt buộc sao cho cập nhật được những thay đổi trong Hệ thống quản lý chất lượng và phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị.

5.2 Đối với các quy trình/thủ tục xử lý công việc chuyên môn, nghiệp vụ trong Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 của cơ quan, đơn vị

Hiện nay các quy trình/thủ tục xử lý công việc chuyên môn, nghiệp vụ trong Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 của hầu hết các cơ quan, đơn vị đã được xây dựng dựa trên Bộ thủ tục hành chính được công bố. Do vậy tại các cơ quan, đơn vị đang vận hành đồng thời 02 bộ tài liệu song song là Bộ thủ tục hành chính và bộ quy trình/thủ tục ISO. Giữa 02 bộ tài liệu này có sự tương đồng nhau về các nội dung như: thành phần hồ sơ, thời gian và các bước thực hiện, căn cứ pháp lý...Điều này làm cho việc vận hành hệ thống nặng nề, khó khăn trong việc kiểm soát, cập nhật và tồn kém giấy tờ.

Theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ các cơ quan, đơn vị phải xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các thủ tục hành chính đã được công bố theo quy định của pháp luật. Do vậy để khắc phục tình trạng trên, Sở Khoa học và Công nghệ đề nghị quý cơ quan, đơn vị tùy theo tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị nghiên cứu:

- Cải tiến tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng bằng cách sử dụng luôn Bộ thủ tục hành chính để làm tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008, mà không xây dựng quy trình ISO riêng song song với thủ tục hành chính tương ứng.

- Xây dựng bảng kiểm soát thời gian của từng thủ tục hành chính hoặc của từng lĩnh vực của thủ tục hành chính để kiểm soát thời gian và quá trình xử lý công việc của từng bộ phận tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Bảng kiểm soát thời gian sẽ đảm bảo kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết hồ sơ phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. Bảng kiểm soát thời gian của từng quy trình/lĩnh vực cần xây dựng chi tiết, cụ thể để dễ theo dõi và thực hiện.

Trường hợp Bộ thủ tục hành chính chưa kịp ban hành, sửa đổi khi có sự thay đổi văn bản quy phạm pháp luật tương ứng thì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của cơ quan, đơn vị phải cập nhật văn bản quy phạm pháp luật liên quan 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 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể:

- Cập nhật Bảng kiểm soát thời gian của từng quy trình/lĩnh vực.
- Hoặc xây dựng quy trình ISO riêng cho thủ tục hành chính chưa kịp thời sửa đổi và có cập nhật văn bản quy phạm pháp luật để thực hiện.

Việc ban hành, sửa đổi tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 phải được theo dõi và ghi nhận sự sửa đổi vào trang đầu tiên của tài liệu để đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu theo quy định của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

6. Đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trực tiếp tham gia vào Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

Các cơ quan, đơn vị cần đẩy mạnh công tác đào tạo, tập huấn, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trực tiếp tham gia vào Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008, đặc biệt là với các cơ quan, đơn vị có sự thay đổi cán bộ tham gia phụ trách công tác ISO để đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng luôn được vận hành và duy trì liên tục, có hiệu quả.

Trên đây là hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ về việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Căn cứ tình hình thực tế, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định hình thức cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của cơ quan, đơn vị cho phù hợp và đạt hiệu quả.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị quý cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp và hướng dẫn./.

(Đính kèm Phụ lục các biểu mẫu tham khảo thực hiện).

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, xã;
- GD Sở KHCN (b/c);
- Lưu: VT, TĐC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU
VƯƠNG QUANG CÀN

PHỤ LỤC I

(Mẫu báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008)

TÊN ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÊN ĐƠN VỊ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:.....

....., ngày..... tháng..... năm.....

BÁO CÁO TÌNH HÌNH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 TẠI NĂM 20...

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ V/v quy định chi tiết thi hành 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 2636/QĐ-UBND ngày 28/11/2014 của UBND tỉnh V/v ban hành quy chế phối hợp triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh BR-VT,

...*tên đơn vị*... báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tạinăm 20..... như sau:

I. Công tác chỉ đạo, điều hành:

- Công tác chỉ đạo: Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành, xây dựng kế hoạch triển khai, thành lập hoặc kiện toàn Ban chỉ đạo ISO,...

II. Kết quả triển khai thực hiện:

1. Tình hình xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

- a) Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
- b) Việc xây dựng Sổ tay chất lượng, các quy trình bắt buộc của Iso, các quy trình xử lý công việc để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan
- c) Việc áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được Người đứng đầu cơ quan phê duyệt;
- d) Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp;
- đ) Tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan;

e) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

g) Việc thực hiện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ (thông qua Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng) để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

2. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng.

b) Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan;

c) Thực hiện công bố lại theo quy định tại Khoản 3 Điều này khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Về tình hình kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị:

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Stt	Tên lĩnh vực/TTHC áp dụng HTQLCL	Số lượng hồ sơ giải quyết						Tỷ lệ giải quyết đúng hạn
		Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Hoàn thành trước và đúng hạn	Trễ hạn	Đang trong thời gian giải quyết	Chuyển kỳ sau	Tồn đọng do quá hạn	
1								
2								
...								

4. Tình hình kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị và tại cơ quan, đơn vị trực thuộc (nếu có):

a) Thời gian kiểm tra:

b) Đơn vị kiểm tra/được kiểm tra:

c) Kết quả kiểm tra:

- Một số điểm lưu ý, cải tiến (nếu có):

- Một số nội dung cần thực hiện theo quy định tại Quyết định 19/2014/QĐ-TTg

(nếu có):

- Một số điểm không phù hợp cần khắc phục theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (nếu có):

- Đề xuất, kiến nghị của Đoàn kiểm tra/của đơn vị được kiểm tra (nếu có)

III. Đánh giá, nhận xét và đề xuất, kiến nghị

1. Nhận xét, đánh giá

a) Tự đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, đơn vị:

b) Tình hình xử lý vi phạm đối với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, đơn vị:

c) Nêu những thuận lợi, khó khăn và những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan, đơn vị, phân tích nguyên nhân:

d) Các nội dung khác liên quan

2. Đề xuất, kiến nghị (nếu có):

.....
.....
...tên đơn vị... báo cáo tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại ...tên đơn vị... năm Kính gửi Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

(đính kèm Phụ lục các biểu mẫu tham khảo thực hiện)

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)

Phụ lục

Biểu mẫu tham khảo thực hiện cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

(kèm theo Hướng dẫn số.../HD-SKHCN ngày .../.../2015 của Sở KH&CN)

Stt	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Ghi chú
1	BM-KSTG-...(tên lĩnh vực)...	Bảng kiểm soát thời gian thực hiện TTHC/hoặc bảng phân bổ thời gian thực hiện TTHC	Tên biểu mẫu và ký hiệu biểu mẫu do cơ quan, đơn vị tự đặt để dễ kiểm soát
2	07đ/BTP/KSTT/KTTH	Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Ký hiệu biểu mẫu theo quy định tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 7/2/2014 của Bộ Tư pháp
3	BM-HDHS	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	Ký hiệu biểu mẫu theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ
4	BM-TDHS	Sổ theo dõi hồ sơ	
5	BM-TNHS	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	
6	BM-KSGQHS	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	
7		Thư xin lỗi	

CƠ QUAN CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN

BM-KSTG-...(tên lĩnh vực)...
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Địa danh., ngày tháng năm ...

**BẢNG PHÂN BỐ/KIỂM SOÁT THỜI GIAN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA.....**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/ Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/Lần sửa đổi	Ngày ban hành

STT	Tên thủ tục hành chính	Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh hoặc VBOPL	Thành phần hồ sơ	Kiểm soát thời gian						Kiểm soát thực hiện
				Tổng thời gian	Tiếp nhận hồ sơ	Giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan ký	Cơ quan khác giải quyết	Trả kết quả	
I	Lĩnh vực A									
1	Quy trình 1	Ghi rõ Quyết định của UBND tỉnh hoặc VB pháp luật điều điều chính hiện hành								thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
...	...									
II	Lĩnh vực B									

1	Quy trình 1								
...	...								

1. Quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả phải tuân thủ các bước và các quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ V/v ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương

2. Tùy theo tình hình thực tế, trình tự giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, biểu mẫu này có thể được thiết kế cho phù hợp đảm bảo sao cho kiểm soát được thời gian và từng bộ phận tham gia vào quá trình giải quyết hồ sơ

CƠ QUAN CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN

Biểu số 07d/BTP/KSTT/KTTH
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Địa danh., ngày tháng năm ...

TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI

(6 tháng/năm)

Kỳ báo cáo:.....

(Từ ngày...tháng...năm... đến ngày...tháng...năm...)

Đơn vị tính: Số hồ sơ TTHC

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo TTHC	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trá đúng thời hạn	Trá quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Lĩnh vực ...										
2	Lĩnh vực ...										
...											
	Tổng cộng										

* Ghi chú: Tổng số ước tính 02 tháng cuối trong kỳ báo cáo (đối với báo cáo 6 tháng và báo cáo năm lần 1):

Người lập biểu
(Ký, ghi rõ họ, tên)

Ngày tháng năm
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ, tên)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

Số: /HDHS

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

Địa danh., ngày tháng năm ...

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:

Số điện thoại Email:

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.

2.

3.

4.

.....

.....

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với
..... số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:... giờ.... phút,
ngày....tháng....năm....

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

- Tùy theo tình hình kiểm soát của cơ quan, đơn vị, thành phần hồ sơ có thể viết trực tiếp hoặc in sẵn để dễ kiểm soát và dễ tiếp nhận

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../KSGQHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan/bộ phận giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan/bộ phận phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)			GHI CHÚ
			Trước	Đúng	Trễ	
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....					
Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)				
2. Nhận:.....						
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....					
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)				
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....					
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)				
.....					
.....					
.....					
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....					
2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)				

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

CƠ QUAN CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN

Số: /...

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

Địa danh, ngày tháng năm ...

THƯ XIN LỖI

Kính gửi: Ông/Bà

Địa chỉ

Chúng tôi có nhận hồ sơ đề nghị

.....
của Quý Ông/Bà và hẹn trả kết quả vào ngày Tuy nhiên, đến ngày này,
chúng tôi vẫn chưa hoàn thành xong hồ sơ của Quý Ông/Bà.

Lý do:

Bằng văn bản này, chúng tôi gửi lời xin lỗi vì sự chậm trễ đến Quý Ông/Bà. Chúng
tôi sẽ hoàn thành hồ sơ của Quý Ông/Bà vào ngày

Rất mong Quý Ông/Bà thông cảm./.

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT

Ghi chú:

- Thư xin lỗi được áp dụng trong trường hợp xử lý hồ sơ trễ hạn cho tổ chức, công dân.

CƠ QUAN CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN

BM-KSTG...(tên lĩnh vực)...
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Địa danh., ngày tháng năm ...

BẢNG PHÂN BỐ/KIỂM SOÁT THỜI GIAN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA.....

STT	Tên thủ tục hành chính	Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh hoặc VBQPPL	Thành phần hồ sơ	số lượng hồ sơ	Thời gian kiểm soát chi tiết (ngày)						Ghi chú
					Tổng thời gian	Tiếp nhận hồ sơ	Giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan ký	Cơ quan khác giải quyết	Trả kết quả	
I											
Lĩnh vực A											
1	Quy trình 1			(...bộ)							
2	Quy trình 2										
...	...										
II											
Lĩnh vực B											
1	Quy trình 1										
2	Quy trình 2										
...	...										

* Ghi chú: Tùy theo tình hình thực tế, trình tự giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, biểu mẫu này có thể được thiết kế cho phù hợp đảm bảo sao cho kiểm soát được thời gian và từng bộ phận tham gia vào quá trình giải quyết hồ sơ