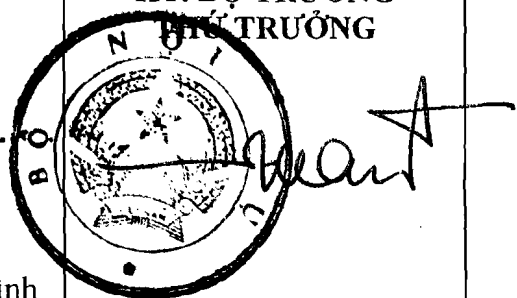


BỘ NỘI VỤ	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL-BNV
------------------	--------------------------	------------------------

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của qui định này.
2. Nội dung trong qui định này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối duy nhất 01 bản (có đóng dấu Bộ Nội vụ), các bản sao có mã số khác với bản gốc phải được loại bỏ ngay, tuyệt đối không được sử dụng.

PHÂN PHỐI:

TT	Nơi nhận	TT	Nơi nhận
☐	Lãnh đạo Bộ	☐	Các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ
☐			

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
 Họ tên: Nguyễn Thị Trà Lê Chức vụ: Trưởng phòng	 Họ tên: Nguyễn Xuân Bình Chức vụ: Chánh Văn phòng	 KT. BỘ TRƯỞNG PHỤ TRƯỞNG Trần Anh Tuấn

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí sửa đổi	Nội dung	Xem xét (Chánh VP)
	Chương I Giới thiệu về Bộ Nội vụ	Thay thế các nội dung liên quan của Nghị định 48/2008/NĐ-CP bằng nội dung của Nghị định số 61/2012/NĐ-CP ngày 10/8/2012 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ.	
	Chính sách chất lượng	Bổ sung nội dung có liên quan tới cam kết về việc triển khai xây dựng, giải quyết các thủ tục hành chính theo kết quả của Đề án 30 bằng các quy trình ISO sau khi các văn bản hướng dẫn thi hành có hiệu lực	
	Hoạch định và triển khai các hoạt động	Bổ sung các hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo Đề án 30 tại cơ quan Bộ và các đơn vị trực thuộc	
	Danh mục các tài liệu, quy trình trong Hệ thống quản lý chất lượng	Đổi tên một số quy trình, bổ sung một số quy trình và tạm thời đưa một số quy trình ra ngoài Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ.	

MỤC LỤC

Chương I: Mở đầu

- I. Giới thiệu về Bộ Nội vụ
- II. Chính sách chất lượng
- III. Định nghĩa – Chữ viết tắt

Chương II: Giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng

- I. Phạm vi áp dụng
- II. Điều khoản loại trừ
- III. Mô tả các quá trình và mối tương tác
- IV. Hệ thống văn bản

Chương III: Trách nhiệm lãnh đạo

- I. Chính sách chất lượng
- II. Mục tiêu chất lượng
- III. Lập kế hoạch
- IV. Xem xét hệ thống
- V. Trách nhiệm và quyền hạn

Chương IV: Nguồn lực

- I. Nguồn nhân lực
- II. Trang thiết bị
- III. Môi trường làm việc

Chương V: Quá trình triển khai các hoạt động tác nghiệp

- I. Hoạch định quá trình triển khai các hoạt động
- II. Mối quan hệ giữa các quá trình hoạt động và yêu cầu
- III. Thiết kế
- IV. Mua sắm trang thiết bị văn phòng phẩm
- V. Quản lý và điều hành
- VI. Kiểm soát các phương tiện theo dõi đo lường

Chương VI: Đo lường, phân tích, cải tiến

- I. Đánh giá sự thoả mãn của các bên liên quan
- II. Đánh giá nội bộ
- III. Theo dõi và đo lường các quá trình và kết quả hoạt động, kiểm soát những việc không phù hợp
- IV. Phân tích dữ liệu
- V. Cải tiến
- VII. Hành động khắc phục và hành động phòng ngừa

I. Giới thiệu về Bộ Nội vụ

Bộ Nội vụ, tiền thân là Ban Tổ chức cán bộ Chính phủ, được thành lập theo Nghị định số 45/2003/NĐ-CP ngày 9 tháng 5 năm 2003 của Chính phủ.

Ngày 17 tháng 4 năm 2008, Chính phủ ban hành Nghị định số 48/2008/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ.

Ngày 10 tháng 8 năm 2012, Chính phủ ban hành Nghị định số 61/2012/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ. Nghị định này thay thế Nghị định số 48/2008/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ; bãi bỏ các quy định khác trước đây trái với Nghị định này. Theo đó, Bộ Nội vụ có cơ cấu tổ chức, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể như sau:

1. Về cơ cấu tổ chức

Theo Nghị định 61/2012/NĐ-CP, hiện nay Bộ Nội vụ gồm 24 đầu mối:

a. Các đơn vị hành chính giúp Bộ trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước (18 đơn vị):

1. Vụ Tổ chức - Biên chế.
2. Vụ Chính quyền địa phương.
3. Vụ Công chức - Viên chức.
4. Vụ Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.
5. Vụ Tiền lương.
6. Vụ Tổ chức phi chính phủ.
7. Vụ Cải cách hành chính.
8. Vụ Hợp tác quốc tế.
9. Vụ Pháp chế.
10. Vụ Kế hoạch - Tài chính.
11. Vụ Tổng hợp.
12. Vụ Tổ chức cán bộ.
13. Vụ Công tác thanh niên.
14. Thanh tra Bộ.

15. Văn phòng Bộ (bao gồm cả Cơ quan đại diện của Văn phòng Bộ tại thành phố Hồ Chí Minh và Cơ quan đại diện của Văn phòng Bộ tại thành phố Đà Nẵng).

16. Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương.

17. Ban Tôn giáo Chính phủ.

18. Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước.

b. Các đơn vị sự nghiệp (05 đơn vị):

19. Viện Khoa học tổ chức nhà nước.

20. Tạp chí Tổ chức nhà nước.

21. Trung tâm Thông tin.

22. Trường Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.

23. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

2. Về vị trí và chức năng

Bộ Nội vụ là cơ quan của Chính phủ, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các ngành, lĩnh vực: Tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước; chính quyền địa phương, địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; hội, tổ chức phi chính phủ; thi đua, khen thưởng; tôn giáo; văn thư, lưu trữ nhà nước; thanh niên và quản lý nhà nước đối với các dịch vụ công thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ theo quy định của pháp luật.

3. Về nhiệm vụ và quyền hạn

Bộ Nội vụ thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Nghị định số 36/2012/NĐ-CP ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ và những nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

1. Trình Chính phủ dự án luật, dự thảo nghị quyết của Quốc hội, dự án pháp lệnh, dự thảo nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, dự thảo nghị quyết, nghị định của Chính phủ theo chương trình, kế hoạch xây dựng pháp luật hàng năm của Bộ đã được phê duyệt và các dự án, đề án theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, năm năm, hàng năm và các dự án, công trình quan trọng quốc gia thuộc ngành, lĩnh vực do Bộ Nội vụ quản lý.

2. Trình Thủ tướng Chính phủ dự thảo quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc ngành, lĩnh vực do Bộ Nội vụ quản lý hoặc theo phân công.

3. Ban hành thông tư; quyết định, chỉ thị và các văn bản khác thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các văn bản đó.

4. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, năm năm, hàng năm và các dự án, công trình quan trọng quốc gia đã được ban hành hoặc phê duyệt thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ; thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ.

5. Về tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước:

a) Trình Chính phủ đề án cơ cấu tổ chức của Chính phủ theo nhiệm kỳ Quốc hội; đề án, dự thảo nghị định của Chính phủ về thành lập mới, sáp nhập, hợp nhất, chia, tách, giải thể Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; dự thảo nghị

định quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân; dự thảo nghị định quy định việc phân cấp quản lý tổ chức bộ máy hành chính, sự nghiệp nhà nước;

b) Thẩm định các dự thảo nghị định của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; thẩm định đề án thành lập, sáp nhập, giải thể, tổ chức lại tổng cục và tương đương do Bộ, cơ quan ngang Bộ trình Chính phủ; thẩm định dự thảo quyết định của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của tổng cục và tương đương thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ; thẩm định đề án và dự thảo quyết định của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập, sáp nhập, giải thể, tổ chức lại các tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước và các tổ chức tư vấn, phối hợp liên ngành do các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trình Thủ tướng Chính phủ;

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ rà soát lại lần cuối các dự thảo nghị định của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ trước khi trình Thủ tướng Chính phủ ký, ban hành;

d) Hướng dẫn tiêu chí chung để thực hiện phân loại, xếp hạng các tổ chức hành chính, tổ chức sự nghiệp nhà nước theo quy định của pháp luật;

đ) Chủ trì hoặc phối hợp với các Bộ quản lý ngành, lĩnh vực ban hành thông tư liên tịch hướng dẫn chung về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

e) Hướng dẫn, kiểm tra việc rà soát chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; tổng hợp, báo cáo Chính phủ quyết định điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

6. Về chính quyền địa phương:

a) Trình Chính phủ ban hành các quy định về: Phân loại đơn vị hành chính các cấp; thành lập mới, sáp nhập, chia, tách, điều chỉnh địa giới, đổi tên đơn vị hành chính các cấp; thành lập mới, đổi tên, sáp nhập, chia, tách, giải thể đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt trực thuộc Trung ương; chính sách đối với cán bộ, công chức cấp xã;

b) Thẩm định và trình Thủ tướng Chính phủ phê chuẩn kết quả bầu cử thành viên Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

c) Giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh theo quy định của pháp luật. Tham dự các phiên họp định kỳ của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, khi cần thiết tham dự các cuộc họp của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bàn về xây dựng chính quyền, quản lý địa giới hành

chính và chương trình làm việc toàn khoá, hàng năm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

d) Hướng dẫn thực hiện công tác bầu cử đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật;

đ) Hướng dẫn, kiểm tra hoạt động của Ủy ban nhân dân các cấp về phương thức hoạt động; việc thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức cấp xã;

e) Thống kê số lượng, chất lượng đại biểu Hội đồng nhân dân, thành viên Ủy ban nhân dân các cấp; số lượng đơn vị hành chính các cấp.

7. Về địa giới hành chính và phân loại đơn vị hành chính:

a) Trình thẩm định và trình Chính phủ đề án về: Thành lập mới, sáp nhập, chia, tách, điều chỉnh địa giới, đổi tên đơn vị hành chính các cấp; thành lập mới, sáp nhập, chia tách, giải thể đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt trực thuộc Trung ương; nâng cấp về cấp quản lý hành chính đô thị thuộc tỉnh;

b) Trình Thủ tướng Chính phủ quyết định phân loại đơn vị hành chính cấp tỉnh;

c) Quyết định phân loại đơn vị hành chính cấp huyện; hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phân loại đơn vị hành chính cấp xã;

d) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý, phân vạch, điều chỉnh địa giới hành chính; chủ trì xây dựng phương án giải quyết về địa giới hành chính trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định; tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, giải quyết về những vấn đề chưa thống nhất liên quan đến địa giới hành chính;

đ) Quản lý hồ sơ địa giới hành chính các cấp.

8. Về quản lý biên chế:

a) Quyết định giao biên chế công chức, biên chế làm việc ở nước ngoài của tổ chức thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ và biên chế công chức thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sau khi Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tổng biên chế công chức nhà nước hàng năm;

b) Bổ sung biên chế công chức cho các Bộ, cơ quan ngang Bộ và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong tổng biên chế dự phòng sau khi Thủ tướng Chính phủ phê duyệt;

c) Giao biên chế làm việc ở nước ngoài cho tổ chức của cơ quan thuộc Chính phủ và biên chế công chức các tổ chức hội có sử dụng biên chế nhà nước sau khi Thủ tướng Chính phủ phê duyệt;

d) Tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về biên chế công chức, số lượng viên chức của các cơ quan nhà nước và các đơn vị sự nghiệp công lập trong phạm vi cả nước.

9. Về cán bộ, công chức, viên chức nhà nước:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ về quy hoạch cán bộ, công chức, viên chức và các chức danh lãnh đạo, quản lý khác thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chương trình xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

b) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về: Tuyển dụng, sử dụng, quản lý vị trí việc làm, bổ nhiệm ngạch, chuyển ngạch, nâng ngạch, thay đổi chức danh nghề nghiệp, đánh giá, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, luân chuyển, biệt phái, xin thôi giữ chức vụ, từ chức, miễn nhiệm, kỷ luật, thôi việc, nghỉ hưu, đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức và các nội dung quản lý khác đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật; bảo đảm nguyên tắc bình đẳng giới theo quy định của pháp luật;

c) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của Chính phủ về chức danh, tiêu chuẩn cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý từ cấp trưởng phòng và tương đương đến thứ trưởng và tương đương của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; từ cấp trưởng phòng và tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đến giám đốc sở và tương đương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

d) Quy định ngạch và mã số ngạch công chức, chức danh nghề nghiệp viên chức; ban hành và hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức; cơ cấu ngạch công chức; công tác quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức; cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp; số hiệu, thẻ và chế độ đeo thẻ của công chức, viên chức; trang phục đối với cán bộ, công chức;

đ) Chủ trì tổ chức thi nâng ngạch công chức từ ngạch chuyên viên và tương đương lên ngạch chuyên viên chính và tương đương, từ ngạch chuyên viên chính và tương đương lên ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương trong các cơ quan nhà nước, các đơn vị sự nghiệp của Nhà nước; phối hợp với Ban Tổ chức Trung ương Đảng tổ chức thi nâng ngạch công chức từ ngạch chuyên viên và tương đương lên ngạch chuyên viên chính và tương đương; từ ngạch chuyên viên chính và tương đương lên ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương trong các cơ quan, đơn vị sự nghiệp của Đảng Cộng sản Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội; phối hợp với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tổ chức thi hoặc xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp của viên chức; quyết định bổ nhiệm ngạch chuyên viên cao cấp, chức danh nghề nghiệp tương đương ngạch chuyên viên cao cấp theo thẩm quyền; kiểm tra, giám sát việc nâng ngạch công chức và thay đổi chức danh nghề nghiệp của viên chức;

e) Thẩm định các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật quy định về tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ của các chức danh nghề nghiệp viên chức, cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức, đánh giá, nội dung, hình thức thi tuyển, xét, thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành để Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ quản lý ngạch viên chức chuyên ngành ban hành;

g) Thẩm định về nhân sự đối với các chức danh cán bộ, công chức, viên chức và các chức danh lãnh đạo, quản lý khác thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ quyết định, phê chuẩn theo quy định của pháp luật;

h) Tổ chức thực hiện chính sách đối với cán bộ cao cấp theo phân công và phân cấp;

i) Xây dựng và quản lý dữ liệu quốc gia về đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, cán bộ, công chức cấp xã và cán bộ thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ; tổ chức quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức theo phân cấp;

k) Hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện quy định của Chính phủ về quy hoạch, tạo nguồn cán bộ nữ, tỷ lệ nữ để bổ nhiệm các chức danh trong các cơ quan nhà nước; thu thập, tổng hợp các chỉ tiêu thống kê quốc gia về công tác cán bộ nữ.

10. Về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở trong nước và ở nước ngoài, cán bộ, công chức cấp xã và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

b) Hướng dẫn các quy định của Chính phủ về tổ chức của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

c) Thống nhất quản lý hệ thống chương trình đào tạo, bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức; đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và cán bộ, công chức cấp xã;

d) Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng quản lý nhà nước đối với cán bộ, công chức ngành nội vụ; chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng quản lý nhà nước đối với đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và cán bộ, công chức cấp xã;

đ) Phân bổ, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức hàng năm sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt; tổng hợp và báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức;

e) Xây dựng, ban hành, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện quy hoạch nhân lực ngành Nội vụ; đào tạo nguồn nhân lực đại học, sau đại học các lĩnh vực do Bộ Nội vụ quản lý.

11. Về chính sách tiền lương:

a) Hướng dẫn thực hiện quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về: Chính sách, chế độ tiền lương (tiền lương tối thiểu; bảng lương; ngạch, bậc lương; chế độ phụ cấp; quản lý tiền lương và thu nhập); các chính sách, chế độ khác đối với cán bộ, công chức, viên chức nhà nước từ Trung ương đến cấp xã; tiền lương lực lượng vũ trang và lao động hợp đồng trong các cơ quan nhà nước, tổ chức sự nghiệp nhà nước;

b) Hướng dẫn việc xếp ngạch, bậc lương đối với cán bộ, viên chức quản lý doanh nghiệp nhà nước, sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, chiến sỹ lực lượng vũ trang khi được điều động, luân chuyển về cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước;

c) Hướng dẫn, kiểm tra: Việc thực hiện chính sách, chế độ tiền lương, phụ cấp, sinh hoạt phí và tiền thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, lực lượng vũ trang và lao động hợp đồng trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của Nhà nước; việc nâng bậc lương đối với cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật; việc xếp hệ số lương khi bổ nhiệm ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương đối với cán bộ, công chức, viên chức nhà nước;

d) Làm thường trực Ban Chỉ đạo nghiên cứu và thực hiện cải cách chính sách tiền lương nhà nước.

12. Về tổ chức hội và các tổ chức phi chính phủ:

a) Giúp Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về hội, tổ chức phi chính phủ;

b) Hướng dẫn thực hiện các quy định của chính phủ về: Trình tự, thủ tục thành lập; chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; giải thể; phê duyệt điều lệ, cấp giấy phép đối với hội, tổ chức phi chính phủ trong nước;

c) Quyết định việc: Cho phép thành lập; chia, tách; sáp nhập, hợp nhất; giải thể; phê duyệt điều lệ, cấp giấy phép đối với hội, tổ chức phi chính phủ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh theo quy định của pháp luật;

d) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về hội, tổ chức phi chính phủ; việc thực hiện điều lệ đối với hội, tổ chức phi chính phủ theo quy định của pháp luật.

13. Về thi đua, khen thưởng:

a) Hướng dẫn việc thực hiện quy định của Nhà nước và Chính phủ về tổ chức thi đua, danh hiệu và tiêu chuẩn danh hiệu thi đua; hình thức, đối tượng, tiêu chuẩn khen thưởng; thẩm quyền quyết định, trao tặng, thủ tục, hồ sơ đề nghị khen thưởng; quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tập thể được khen thưởng; xử lý vi phạm;

b) Tổ chức, hướng dẫn triển khai thực hiện các phong trào thi đua, chính sách khen thưởng của Đảng và Nhà nước; hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn về thi đua, khen thưởng đối với các ngành, các cấp;

c) Thẩm định hồ sơ đề nghị khen thưởng do các cơ quan, tổ chức trình Thủ tướng Chính phủ quyết định hoặc đề Thủ tướng Chính phủ trình Chủ tịch nước quyết định khen thưởng theo quy định của pháp luật;

d) Quy định việc hủy quyết định khen thưởng, thu hồi, cấp, đổi hiện vật khen thưởng theo quyết định của cấp có thẩm quyền. Chịu trách nhiệm chuẩn bị hiện vật kèm theo các hình thức khen thưởng của Chủ tịch nước, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;

đ) Vận động các nguồn tài trợ và quản lý, sử dụng quỹ thi đua, khen thưởng Trung ương; chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc quản lý quỹ thi đua, khen thưởng ở các cấp, các ngành;

e) Làm nhiệm vụ thường trực Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Trung ương.

14. Về công tác tôn giáo:

a) Ban hành theo thẩm quyền hoặc chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác liên quan trong việc tham mưu trình cấp có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật về tôn giáo và công tác tôn giáo;

b) Hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn về công tác tôn giáo đối với các ngành, các cấp liên quan và địa phương;

c) Thống nhất quản lý về xuất bản các ấn phẩm, sách kinh, tác phẩm, giáo trình giảng dạy, văn hoá phẩm thuần túy tôn giáo của các tổ chức tôn giáo được Nhà nước cho phép hoạt động;

d) Hướng dẫn các Tôn giáo hoạt động theo đúng quy định của pháp luật;

đ) Thực hiện và hướng dẫn các tổ chức tôn giáo, tín đồ, nhà tu hành, chức sắc tôn giáo về hợp tác quốc tế trong lĩnh vực tôn giáo theo quy định của pháp luật; làm đầu mối liên hệ với các tổ chức tôn giáo trong nước và quốc tế.

15. Về công tác văn thư, lưu trữ nhà nước:

a) Xây dựng các đề án, dự án về sưu tầm, thu thập, chỉnh lý, bảo vệ, bảo quản, bảo hiểm, khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ và tổ chức thực hiện sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

b) Hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan nhà nước thực hiện các quy định về quản lý công tác văn thư, lưu trữ;

c) Thực hiện các quy trình nghiệp vụ về sưu tầm, thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ, bảo vệ, bảo quản, bảo hiểm tài liệu lưu trữ; tổ chức giải mật, công bố, giới thiệu, triển lãm, trưng bày và tổ chức phục vụ khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ được bảo quản tại các Trung tâm Lưu trữ Quốc gia;

d) Thống nhất quản lý về thông kê văn thư, lưu trữ trên phạm vi cả nước;

đ) Lưu trữ thông tin số trong các cơ quan nhà nước.

16. Về cải cách hành chính nhà nước:

a) Xây dựng chương trình, kế hoạch, đề án chung về cải cách hành chính nhà nước trong từng giai đoạn để trình cấp có thẩm quyền quyết định; làm thường trực công tác cải cách hành chính của Chính phủ;

b) Tham mưu, đề xuất các chủ trương, chính sách và giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quyết định;

c) Chủ trì triển khai các nội dung cải cách tổ chức bộ máy hành chính, cải cách công chức, công vụ;

d) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh thành phố trực thuộc trung ương xây dựng kế hoạch cải cách hành chính và dự toán ngân sách hàng năm;

đ) Thẩm tra các nhiệm vụ trong dự toán ngân sách hàng năm về cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương về mục tiêu, nội dung để gửi Bộ Kế

hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính tổng hợp, trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chung trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan;

e) Thẩm định các đề án thí điểm cải cách hành chính do các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng, trình Thủ tướng Chính phủ;

g) Hướng dẫn các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và hàng năm;

h) Xây dựng báo cáo cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng và hàng năm trình phiên họp Chính phủ;

i) Xây dựng, ban hành và hướng dẫn việc triển khai thực hiện Bộ chỉ số theo dõi, đánh giá cải cách hành chính tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

k) Chủ trì việc xây dựng và thực hiện phương pháp đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện;

l) Tổ chức bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, công chức chuyên trách thực hiện công tác cải cách hành chính ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

m) Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền về cải cách hành chính.

17. Về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở:

Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở tại xã, phường, thị trấn và các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của Nhà nước và doanh nghiệp nhà nước theo quy định của pháp luật.

18. Về hợp tác quốc tế:

a) Hướng dẫn thực hiện các quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế liên quan đến các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ; tổng hợp, báo cáo định kỳ về hội nghị, hội thảo quốc tế liên quan đến các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ;

b) Quản lý và tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ theo quy định của Chính phủ;

c) Thống nhất với các Bộ, ngành, địa phương về tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế, cấp quốc gia và hội nghị, hội thảo do Thủ tướng Chính phủ, các Phó Thủ tướng Chính phủ chủ trì liên quan đến các nội dung, lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ;

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc hợp tác về lĩnh vực công vụ với các nước ASEAN.

19. Quản lý nhà nước về công tác thanh niên:

a) Chủ trì, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, chương trình phát triển thanh niên và công tác thanh niên;

b) Hướng dẫn việc lồng ghép các cơ chế, chính sách đối với thanh niên trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch, chương trình mục tiêu của các cấp, các ngành;

c) Tổng kết, sơ kết, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tình hình thực hiện các quy định của pháp luật đối với thanh niên.

20. Thực hiện các dịch vụ công trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ theo quy định của pháp luật.

21. Thanh tra, kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong các ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ; thanh tra việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức theo quy định của Luật Cán bộ, công chức, thanh tra việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức theo quy định của Luật Viên chức và các quy định khác có liên quan; thanh tra việc thực hiện tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng, điều động, luân chuyển, biệt phái, miễn nhiệm, đánh giá, thôi việc, nghỉ hưu, khen thưởng, xử lý kỷ luật công chức, đạo đức, văn hóa giao tiếp trong thi hành công vụ của công chức trong phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ; phối hợp với Bộ Tài chính thanh tra việc thực hiện các điều kiện bảo đảm cho hoạt động công vụ.

22. Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành giải quyết kiến nghị của các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội theo phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

23. Hướng dẫn, kiểm tra việc cho phép các cơ quan, tổ chức được sử dụng con dấu và việc quản lý, sử dụng con dấu theo quy định của pháp luật.

24. Tổ chức và chỉ đạo thực hiện kế hoạch nghiên cứu khoa học và ứng dụng nghiên cứu khoa học trong các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ.

25. Tổ chức, chỉ đạo ứng dụng công nghệ và dữ liệu thông tin, thống kê theo các lĩnh vực quản lý của Bộ.

26. Quản lý về tổ chức bộ máy, biên chế công chức, số lượng viên chức; cải cách hành chính; quyết định việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, luân chuyển, từ chức, miễn nhiệm, biệt phái, khen thưởng, kỷ luật, thôi việc, nghỉ hưu, chỉ đạo thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ quản lý theo quy định của pháp luật; đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của Bộ.

27. Quản lý tài chính, tài sản được giao và tổ chức thực hiện ngân sách được phân bổ theo quy định của pháp luật.

28. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao và theo quy định của pháp luật.

4. Một số đặc điểm khác

Bộ Nội vụ hoạt động trên phạm vi rộng lớn thông qua mối quan hệ công tác với các Bộ, ngành, cơ quan trong hệ thống hành chính cả ở trung ương và địa phương, các cơ quan, tổ chức nước ngoài có liên quan. Sản phẩm của Bộ Nội vụ là

kết quả đo đếm được hoặc không đo đếm được (một phần qua kết quả điều hành, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và của Bộ; các thông tin được xử lý kịp thời, chính xác; các văn bản của Bộ tham mưu trình Chính phủ, Thủ tướng ban hành hoặc Bộ phát hành bảo đảm yêu cầu về hình thức và thời gian, đáp ứng các yêu cầu về hoạt động, làm việc của Chính phủ, Thủ tướng và của Bộ).

Trong quá trình hoạt động và phát triển, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Nội vụ có trình độ chính trị - hành chính nhà nước ngày càng được nâng cao, tinh thông nghiệp vụ, chuyên môn; nhiều người được đào tạo trên đại học, học tập lý luận chính trị trung, cao cấp, được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, học tập nâng cao trình độ ở nước ngoài.

Khối cơ quan Bộ Nội vụ (bao gồm Văn phòng Bộ - không kể hai cơ quan đại diện của Văn phòng, Thanh tra Bộ, các vụ chức năng, Trung tâm Thông tin và Tạp chí Tổ chức nhà nước) nằm trong tòa nhà 18 tầng tại số 8 Tôn Thất Thuyết, Cầu Giấy, Hà Nội. Đây là trụ sở làm việc hiện đại, tiện nghi, được trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc đáp ứng yêu cầu theo quy định, hệ thống thiết bị tin học, thông tin liên lạc... bảo đảm hoạt động, làm việc của lãnh đạo Bộ, thực thi công vụ của các đơn vị trong cơ quan Bộ.

Với những thành tích đã đạt được, với những đóng góp quan trọng trong lĩnh vực vào kết quả phát triển kinh tế xã hội của đất nước, Bộ Nội vụ được tặng nhiều phần thưởng cao quý của Đảng và Nhà nước, của Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành, Đoàn thể, các danh hiệu thi đua của Chính phủ, của Bộ cho nhiều tập thể và cá nhân. Năm 2005, Bộ Nội vụ vinh dự được nhận Huân chương Sao vàng, là Huân chương cao quý nhất do Thủ tướng Chính phủ trao tặng trong dịp kỷ niệm 60 năm ngày truyền thống ngành Tổ chức nhà nước. Nhiều cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên Bộ Nội vụ được Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen, được tặng thưởng Huân chương lao động các hạng và các danh hiệu chiến sĩ thi đua trong phong trào thi đua hàng năm...

Tuy nhiên, đứng trước yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính nói chung, để đáp ứng yêu cầu quản lý của mô hình Bộ quản lý đa ngành, đa lĩnh vực, yêu cầu nâng cao uy tín và tăng cường năng lực phục vụ, quản lý công tác điều hành của Chính phủ và của Bộ nói riêng, thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 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 Về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định 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, Bộ Nội vụ đã triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001.

II. Chính sách chất lượng

Nhằm thoả mãn ngày càng tốt hơn yêu cầu của các tổ chức và cá nhân, các cơ quan trong quan hệ công tác với Bộ, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của

Bộ Nội vụ, đặc biệt là đối với việc giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tới tổ chức, công dân theo yêu cầu của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (Đề án 30) đối với các lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ; chính sách chất lượng của Bộ Nội vụ là:

Bộ Nội vụ khẳng định quản lý chất lượng chặt chẽ đối với các hoạt động thực hiện chức năng, nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao đồng thời không ngừng cải tiến để các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan ngày càng được phục vụ tốt hơn.

Quyết tâm nâng cao chất lượng công tác, nâng cao chất lượng chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Bộ, góp phần phục vụ hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; Bộ Nội vụ cam kết xây dựng, áp dụng, duy trì và thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, liên tục cải tiến phương pháp làm việc, phương thức lãnh đạo, điều hành nhằm không ngừng nâng cao hiệu lực, hiệu quả, dân chủ, công khai, công bằng trong các hoạt động của Bộ, chú trọng nâng cao chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính trong phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của tổ chức và công dân.

III. Định nghĩa - Chữ viết tắt

1. Định nghĩa

- “Đơn vị thuộc cơ quan Bộ” được hiểu là các vụ chức năng, thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ.

- “Đơn vị thuộc Bộ” được hiểu là các vụ chức năng, thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ, các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ.

- “Đơn vị trực thuộc Bộ” bao gồm: Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước, Ban Thi đua-Khen thưởng Trung ương, Ban Tôn giáo Chính phủ.

2. Chữ viết tắt

- CBCC: Cán bộ công chức.

- QT: Quy trình

GIỚI THIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

I. Phạm vi áp dụng

1. Hệ thống Quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ Nội vụ được xây dựng phù hợp với Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Hệ thống này được áp dụng cho hoạt động quản lý nhà nước về một số lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ: tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; tổ chức chính quyền địa phương; quản lý địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; tổ chức hội và các tổ chức phi chính phủ; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhà nước.

Phạm vi áp dụng phù hợp với Danh mục các tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ (phụ lục 1 kèm theo).

2. Nơi áp dụng: Trụ sở Cơ quan Bộ - số 8A Tôn Thất Thuyết, Mỹ Đình, Cầu Giấy, Hà Nội

3. Các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng

a. Đối với toàn bộ các tài liệu, quy trình trong Hệ thống Quản lý chất lượng, 15 đơn vị tại Cơ quan Bộ Nội vụ đều là đối tượng áp dụng của các quy trình này, cụ thể là:

- Vụ Tổ chức - Biên chế;
- Vụ Chính quyền địa phương;
- Vụ Công chức - Viên chức;
- Vụ Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhà nước;
- Vụ Tiền lương;
- Vụ Tổ chức phi Chính phủ;
- Vụ Tổ chức cán bộ;
- Thanh tra Bộ;
- Văn phòng Bộ;
- Vụ Pháp chế;
- Vụ Kế hoạch tài chính;
- Vụ Hợp tác quốc tế;
- Vụ Cải cách hành chính;
- Vụ Tổng hợp;
- Vụ Công tác thanh niên.

b. Đối với một số quy trình liên quan tới công tác quản lý, điều hành trong nội bộ Bộ Nội vụ như các quy trình do Văn phòng Bộ và Vụ Tổ chức cán bộ chủ trì xây dựng, ngoài các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ, các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ, các tổ chức như Văn phòng chuyên trách

Bộ quy chuẩn nghiệp vụ
Đảng ủy, Công đoàn, Đoàn Thanh niên Bộ đều phải áp dụng trong quá trình thực thi nhiệm vụ được giao.

II. Điều khoản loại trừ

Tất cả các hoạt động do Bộ Nội vụ thực hiện đều được kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ, có phê duyệt của cấp có thẩm quyền trước khi phát hành tới các đối tượng “khách hàng”, nên Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ **không áp dụng mục 7.5.2 của Bộ Tiêu chuẩn ISO** - xác nhận giá trị của quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.

Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ **không áp dụng mục 7.6 của Bộ Tiêu chuẩn ISO** (Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường) do các hoạt động có đặc thù là hoạt động quản lý hành chính nhà nước nên Bộ không sử dụng thiết bị đo để theo dõi và đo lường kết quả đầu ra của các hoạt động này.

III. Mô tả các quá trình và mối tương tác

Để thực hiện các chính sách chất lượng và đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 đối với hệ thống chất lượng, Bộ Nội vụ thực hiện:

1. Nhận biết các quá trình cần thiết, mối tương tác giữa chúng và áp dụng các quá trình này trong các hoạt động của Bộ

Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ gồm các quá trình lớn sau:

a) Quá trình quản lý:

- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng.
- Đánh giá chất lượng nội bộ.
- Xem xét của lãnh đạo.
- Hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

b) Quá trình hỗ trợ:

- Kiểm soát tài liệu/ hồ sơ công việc.
- Quản lý nhân sự: Tuyển dụng công chức, viên chức; tiếp nhận công chức; bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; điều động công chức; xét nâng bậc lương trước thời hạn cho công chức cơ quan Bộ lập thành tích xuất sắc; Cử công chức đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước; xử lý kỷ luật công chức.
- Cung cấp và quản lý trang thiết bị văn phòng.
- Điều hành quản lý và sử dụng xe ô tô.
- Tổ chức các hội nghị của Bộ.
- Khen thưởng thành tích đối với các đơn vị do Hội đồng Thi đua-Khen thưởng cơ quan Bộ Nội vụ xét và Quy trình khen thưởng đối với các đơn vị có Hội đồng thi đua-Khen thưởng cấp cơ sở.
- Xử lý công văn đi và đến của cơ quan Bộ.

- Trình ký văn bản của Bộ.
- Xây dựng và ban hành chương trình công tác năm của Bộ.
- Xây dựng và ban hành báo cáo giao ban định kỳ, chuyên đề, đột xuất.
- Cho ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của Bộ.

- Công bố, công khai thủ tục hành chính của Bộ.
- Lập kế hoạch dự toán thu, chi ngân sách hàng năm của Bộ.

c) Quá trình tác nghiệp chính:

- Hướng dẫn thực hiện đào tạo, bồi dưỡng CBCC.
- Xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện các khóa đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở nước ngoài bằng nguồn ngân sách nhà nước.
- Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ.
- Thẩm định văn bản quy phạm pháp luật.
- Xây dựng Thông tư của Bộ trưởng.
- Sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp khu vực.
- Sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp thu hút.
- Sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp đặc biệt.
- Nâng bậc lương trước thời hạn do lập thành tích xuất sắc hoặc khi nghỉ hưu ở ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương.
- Nâng bậc lương và phụ cấp thâm niên vượt khung đối với chuyên viên cao cấp ở hội và tổ chức phi chính phủ.
- Giao biên chế công chức hàng năm đối với các Bộ, ngành và địa phương.
- Thẩm định đề án thành lập, tổ chức lại, sáp nhập tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập.
- Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.
- Phê chuẩn thành viên Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.
- Điều chỉnh địa giới hành chính cấp xã.

d) Các quá trình đang thực hiện và đang hoàn thiện việc xây dựng các quy trình ISO (sau khi các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo kết quả Đề án 30 được thực thi)

- Phục vụ độc giả tại phòng đọc và cấp bản sao, chứng thực lưu trữ.
- Tuyển dụng công chức, viên chức.
- Thẩm định đề án thành lập, tổ chức lại, sáp nhập tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập.

- Cho phép thành lập và công nhận điều lệ quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Đình chỉ, thu hồi giấy phép thành lập quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Tạm đình chỉ quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Thay đổi giấy phép thành lập hoặc công nhận điều lệ quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Hợp nhất, sáp nhập, chia, tách quỹ đối với quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Đổi tên đối với quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Vận động quyên góp, vận động tài trợ của quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Giải thể Quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Cho phép tự giải thể đối với quỹ có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh hoặc quỹ do tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản với cá nhân, tổ chức Việt Nam để thành lập, hoạt động.

- Công nhận Ban vận động thành lập hội có phạm vi hoạt động trong cả nước hoặc liên tỉnh.

- Cho phép thành lập hội có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh.

- Phê duyệt Điều lệ hội có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh.

- Chia, tách; sáp nhập; hợp nhất; đổi tên hội có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh.

- Giải thể Hội có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh.

- Cho phép tự giải thể đối với hội có phạm vi hoạt động toàn quốc hoặc liên tỉnh.

- Khen thưởng các loại Huân chương: Sao vàng, Hồ Chí Minh, Độc lập, Chiến công, Đại Đoàn kết, Lao động các hạng cho tập thể, cá nhân về thành tích

thực hiện nhiệm vụ chính trị và thành tích đột xuất; cho tập thể và cá nhân có quá trình cống hiến.

- Tặng Giải thưởng Hồ Chí Minh, Giải thưởng Nhà nước.
- Tặng Cờ thi đua của Chính phủ về thành tích thực hiện nhiệm vụ chính trị.
- Tặng thưởng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ về thành tích thực hiện nhiệm vụ chính trị và thành tích đột xuất, thành tích thi đua theo đợt hoặc chuyên đề.
- Phòng tặng danh hiệu Chiến sĩ thi đua toàn quốc, Anh hùng lao động, Anh hùng lực lượng vũ trang nhân dân, Bà mẹ Việt Nam anh hùng.
- Phong tặng danh hiệu Nhà giáo nhân dân, Nhà giáo ưu tú, Nghệ sĩ nhân dân, Nghệ sĩ ưu tú, Thầy thuốc nhân dân, Thầy thuốc ưu tú, Nghệ nhân nhân dân, Nghệ nhân ưu tú.
- Khen thưởng Huân chương Hữu nghị, Huy chương Hữu nghị cho tập thể, cá nhân người nước ngoài.
- Tặng thưởng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ cho tập thể, cá nhân người nước ngoài.
- Công nhận Tổ chức tôn giáo có phạm vi hoạt động ở nhiều tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Chấp thuận thành lập tổ chức tôn giáo trực thuộc; Chấp thuận hội nghị, đại hội cấp Trung ương hoặc toàn đạo; Chấp thuận mời tổ chức tôn giáo nước ngoài vào Việt Nam hoạt động tôn giáo; Chấp thuận cho tổ chức tôn giáo tham gia hoạt động tôn giáo ở nước ngoài; Chấp thuận cho chức sắc, nhà tu hành tham gia khoá đào tạo tôn giáo ở nước ngoài; Chấp thuận cho chức sắc, nhà tu hành là người nước ngoài giảng đạo tại Việt Nam; Chấp thuận thành lập trường đào tạo những người chuyên hoạt động tôn giáo; Chấp thuận trường hợp phong chức, phong phẩm, bổ nhiệm, bầu cử, suy cử chức sắc nhà tu hành có yếu tố nước ngoài.
- Cấp đăng ký hoạt động tôn giáo cho tổ chức có phạm vi hoạt động ở nhiều tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Cấp đăng ký cho dòng tu, tu viện và các tổ chức tu hành tập thể khác có phạm vi hoạt động ở nhiều tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo việc thực hiện và kiểm soát quá trình thực hiện các công việc nêu trên

- Thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên và đột xuất được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao.
- Căn cứ vào ý kiến chỉ đạo, điều hành, yêu cầu và mong đợi của lãnh đạo Bộ thể hiện thông qua ý kiến chỉ đạo, đạo hành thường xuyên của Lãnh đạo Bộ; thông qua các nội dung quy định tại Quy chế làm việc của Bộ, Quy chế chi tiêu nội bộ của Bộ, Quy chế quản lý, điều hành trụ sở Bộ...và các văn bản khác quy định về các hoạt động nội bộ của Bộ.
- Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.

- Xem xét của lãnh đạo.

3. Đảm bảo cung cấp, đáp ứng đầy đủ các nguồn lực

- Nguồn nhân lực.
- Cơ sở vật chất.
- Môi trường làm việc.
- Thông tin.
- Các văn bản pháp lý có liên quan đến quá trình hoạt động.

4. Kiểm tra, đánh giá và theo dõi các quá trình để đạt được mục tiêu đề ra và thực hiện cải tiến liên tục các quá trình thông qua các hoạt động

- Đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu của Lãnh đạo Bộ; đánh giá mức độ hài lòng của các đơn vị, từng cán bộ, công chức, viên chức của Bộ.
- Đánh giá chất lượng nội bộ.
- Giám sát hoạt động của các quá trình.
- Biện pháp khắc phục phòng ngừa.
- Phân tích dữ liệu và cải tiến.

5. Khi sử dụng các nguồn lực bên ngoài trong hoạt động của mình, Bộ Nội vụ đảm bảo

- Nhận biết được nguồn gốc, chất lượng của các nguồn lực bên ngoài.
- Kiểm tra được các quá trình có sử dụng các nguồn lực bên ngoài.
- Lưu trữ đầy đủ hồ sơ, tài liệu trong suốt quá trình tham gia của các nguồn lực bên ngoài.

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO**I. Trách nhiệm đối với việc thiết lập Chính sách chất lượng**

Chính sách chất lượng do Lãnh đạo Bộ phê duyệt, thể hiện cam kết của Bộ Nội vụ trong vấn đề nâng cao sự thoả mãn yêu cầu của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình giải quyết công việc với Bộ Nội vụ (xem chương I mục 2).

Chính sách chất lượng xác định các kết quả cần đạt được và giúp các đơn vị trong Bộ sử dụng có hiệu quả các nguồn lực nhằm đạt được các kết quả đó. Chính sách chất lượng là cơ sở thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng; là sự thoả mãn và tin tưởng các bên liên quan.

Chính sách chất lượng được truyền đạt tới toàn bộ cán bộ, công chức trong Bộ để họ thấu hiểu tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu của pháp luật và các chế định. Lãnh đạo Bộ liên tục xem xét tính hợp lý của nó và cam kết cải tiến thường xuyên hiệu lực, hiệu quả của hệ thống.

II. Trách nhiệm đối với việc thiết lập và thực hiện Mục tiêu chất lượng

Để thực hiện được chính sách chất lượng, lãnh đạo Bộ xác định các mục tiêu chất lượng của Bộ. Các thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm đảm bảo các công việc đạt được mục tiêu chung mà Bộ đề ra. Các mục tiêu này phải rõ ràng và có thể đo lường được.

Việc xác định các mục tiêu chất lượng dựa vào các căn cứ sau:

- Kết quả các hoạt động giám sát hệ thống.
- Việc quản lý các nguồn lực (thiết bị, nhân lực....)
- Định hướng các hoạt động của Bộ (các quy định, văn bản quy phạm pháp luật, nhu cầu của các bên liên quan và sự đòi hỏi của xã hội).

Mục tiêu chất lượng phải đáp ứng được các yêu cầu, phải hướng vào mong đợi của các bên liên quan.

Tài liệu tham chiếu: Mục tiêu chất lượng Bộ Nội vụ (MTCL-BNV).

III. Trách nhiệm Xem xét hệ thống

Lãnh đạo Bộ tiến hành xem xét hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng ít nhất 1 lần trong 1 năm. Đây là thời điểm để xem xét các nhu cầu của các bên quan tâm để cải tiến và thay đổi hệ thống, tiếp thu ý kiến đóng góp của các đơn vị, xử lý kịp thời những thiếu sót của hệ thống. Đại diện Ban Chỉ đạo ISO của Bộ (Lãnh đạo Văn phòng Bộ) có trách nhiệm trong việc thu thập các thông tin liên quan tới nội dung xem xét, lập các báo cáo phân tích, tổ chức họp và báo cáo Lãnh đạo Bộ về kết quả các hoạt động đã đạt được, đồng thời xin ý kiến chỉ đạo của Bộ trưởng. Chánh Văn phòng Bộ có trách nhiệm lưu giữ các hồ sơ về việc xem xét của lãnh đạo. Việc xem xét của Lãnh đạo Bộ thường được thực hiện kết hợp với việc đánh giá chất lượng nội bộ.

1. Nội dung xem xét

Các vấn đề sau sẽ được đề cập tới trong cuộc họp của lãnh đạo để Lãnh đạo Bộ xem xét:

- Xem xét kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng ;
- Sự phù hợp của các hoạt động được hệ thống cung cấp; chất lượng các văn bản quản lý nhà nước trong lĩnh vực được phân công, việc tuân thủ các trình tự thủ tục, tiến độ đối với các quy định của pháp luật liên quan;
- Các ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- Kết quả các cuộc đánh giá;
- Hiệu quả của các biện pháp khắc phục và phòng ngừa;
- Các đề xuất cải tiến và các nguồn lực cần thiết;
- Các thay đổi có thể ảnh hưởng đến sự hoạt động của hệ thống;
- Kết quả thực hiện các nội dung của lần họp trước.

2. Kết quả

Kết quả của việc xem xét bao giờ cũng đưa ra các hoạt động cụ thể.

Sau khi xem xét, Lãnh đạo Bộ ra quyết định đối với các hoạt động liên quan tới:

- Cải tiến các hoạt động liên quan tới các yêu cầu của các bên liên quan;
- Cải tiến hiệu lực, hiệu quả của hệ thống chất lượng và các quá trình;
- Các nhu cầu về nguồn lực.

V. Trách nhiệm và quyền hạn

1. Trách nhiệm và quyền hạn

Xác định rõ trách nhiệm và quyền hạn của từng bộ phận và chức danh, mối quan hệ giữa những người tham gia.

Lãnh đạo Bộ (Trưởng Ban Chỉ đạo ISO của Bộ) bảo đảm các trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ của chúng được xác định và thông báo trong cơ quan, đơn vị.

Trưởng Ban Chỉ đạo ISO của Bộ cử một thành viên trong Ban Chỉ đạo ISO làm Đại diện lãnh đạo, ngoài các trách nhiệm khác, có trách nhiệm:

- Đảm bảo các quá trình cần thiết của Hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì;
- Báo cáo lãnh đạo cao nhất về kết quả hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng và về mọi nhu cầu cải tiến;
- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ cán bộ, công chức của Bộ nhận thức được các yêu cầu của các bên liên quan.

2. Trao đổi thông tin nội bộ

Lãnh đạo Bộ phải bảo đảm và thiết lập các quá trình trao đổi thông tin thích hợp trong tổ chức và có sự trao đổi thông tin về hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng.

Bộ thiết lập hệ thống trao đổi thông tin nội bộ, bao gồm các thông tin liên quan đến hoạt động quản lý, điều hành, các đường lối, chính sách của nhà nước, các thông tin liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng. Việc trao đổi thông tin thông qua hệ thống mạng kết nối máy tính của các đơn vị; các buổi giao ban, các thông báo nội bộ, công văn và các quyết định. Các thông tin được trao đổi từ cấp dưới lên cấp trên và ngược lại. Ngoài ra các phương tiện khác như điện thoại, thư điện tử, báo chí cũng được sử dụng như các công cụ giúp việc trao đổi các thông tin đạt hiệu quả.

Chương IV

NGUỒN LỰC

Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu và đề xuất kế hoạch sử dụng các nguồn lực một cách phù hợp để thực hiện và duy trì các hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng, cũng như việc đáp ứng các yêu cầu của các đối tượng được phục vụ. Việc lập các nhu cầu được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo, tuy nhiên trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực sẽ được đề cập tới trong các cuộc họp giao ban do lãnh đạo Bộ quyết định.

Bộ trưởng quyết định việc cung cấp các nguồn lực tùy theo tính chất, yêu cầu, tính cấp thiết của công việc và kinh phí tại thời điểm xem xét.

I. Nguồn nhân lực

Nhân lực là yếu tố then chốt, quyết định nhất đối với các hoạt động có hiệu quả của Bộ.

Các cán bộ, công chức thực hiện công việc có ảnh hưởng tới chất lượng của hoạt động tham mưu, quản lý và điều hành của Bộ đều phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về trình độ học vấn, kỹ năng và kinh nghiệm.

Hàng năm, thủ trưởng các đơn vị phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ đánh giá năng lực thực hiện công việc của từng cán bộ, công chức nhằm xác định nhu cầu đào tạo và tuyển dụng. Việc đánh giá dựa trên mức độ hoàn thành các công việc được giao và các quy định hiện hành của Bộ.

Khi nhận được thông báo về đào tạo và tuyển dụng từ Vụ Tổ chức cán bộ, nêu có nhu cầu thủ trưởng các đơn vị lập đề nghị đào tạo và tuyển dụng gửi về Vụ Tổ chức cán bộ.

Vụ Tổ chức cán bộ chịu trách nhiệm tổng hợp đề nghị, lập kế hoạch đào tạo, tuyển dụng trình lãnh đạo Bộ xem xét, phê duyệt.

Căn cứ nguyện vọng của cá nhân, nhu cầu của đơn vị, vụ TCCB phối hợp với đơn vị chức năng thực hiện việc bổ nhiệm, điều chuyển CBCC

Cán bộ, công chức phải nhận thức được vai trò và trách nhiệm của mình trong các hoạt động của đơn vị và của Bộ hướng tới việc đạt được các Mục tiêu chất lượng đã đề ra, thông qua các cuộc giao ban, các bản kiểm điểm cá nhân, các hình thức khen thưởng, kỷ luật.

Các hồ sơ liên quan đến nhân sự được lưu trữ tại Vụ TCCB.

Tài liệu tham chiếu:

- Quy trình tuyển dụng công chức cơ quan Bộ Nội vụ (QT-TCCB-01).
- Quy trình bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý cấp vụ cơ quan Bộ Nội vụ (QT-TCCB-02).
- Quy trình tiếp nhận công chức vào các đơn vị thuộc cơ quan Bộ Nội vụ (QT-TCCB-03).
- Quy trình điều động công chức cơ quan Bộ Nội vụ (QT-TCCB-04).

- Quy trình xét nâng bậc lương trước thời hạn đối với công chức cơ quan Bộ Nội vụ lập thành tích xuất sắc trong công tác (QT-TCCB-05).

- Quy trình cử công chức cơ quan Bộ đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước (QT-TCCB-06).

- Quy trình xử lý kỷ luật công chức cơ quan Bộ Nội vụ (QT-TCCB-07).

II. Trang thiết bị

Các trang thiết bị phục vụ hệ thống quản lý chất lượng bao gồm: trang thiết bị văn phòng (máy tính, máy in, photocopy, máy fax).

Tất cả các trang thiết bị đều được quản lý, để đảm bảo các trang thiết bị được sử dụng đúng mục đích, được bảo quản, bảo dưỡng thường xuyên, đúng phương pháp.

Ngoài ra các xe ô tô phục vụ cán bộ công chức cơ quan Bộ Nội vụ đi công tác cũng được quản lý chặt chẽ để đảm bảo không ảnh hưởng đến việc thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Tài liệu tham chiếu:

- Quy trình cung cấp và quản lý trang thiết bị văn phòng (QT-VP-02).

- Quy trình mua sắm, nâng cấp, thay thế, bảo dưỡng, bảo trì và sửa chữa tài sản, trang thiết bị kỹ thuật (QT-VP-11).

- Quy trình điều hành quản lý và sử dụng xe ô tô (QT-VP-07).

III. Môi trường làm việc

Đảm bảo các điều kiện làm việc như: cơ sở vật chất kỹ thuật, ánh sáng, tâm lý tập thể, yếu tố lãnh đạo... là rất quan trọng để có thể hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

Điều kiện môi trường thuận lợi sẽ giúp cán bộ, công chức và người lao động hăng hái, tích cực hoàn thành nhiệm vụ được giao và đạt được mục tiêu mà Bộ đề ra.

Ngoài các điều kiện về cơ sở vật chất, để tạo điều kiện cho hoạt động của Bộ được hiệu quả và thông suốt, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Chỉ thị số 01/2007/CT-BNV ngày 08/10/2007 về việc triển khai thực hiện Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ trong các cơ quan, tổ chức thuộc Bộ Nội vụ; Quy chế quản lý và sử dụng trụ sở Bộ Nội vụ.

Chương V

QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG TÁC NGHIỆP

I. Hoạch định quá trình triển khai các hoạt động:

1. Mục đích

Đảm bảo các nhiệm vụ mới được giao được thực hiện đáp ứng đúng yêu cầu đặt ra.

2. Nội dung

Bộ Nội vụ là cơ quan có chức năng giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thực hiện việc quản lý nhà nước trên một số lĩnh vực đặc thù, do đó xây dựng kế hoạch chất lượng bao gồm:

- Xác định các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu đối tượng cụ thể cho các hoạt động;
- Phân công trách nhiệm và quyền hạn cụ thể trong các công đoạn khác nhau của quá trình hoặc các giai đoạn của từng hoạt động cụ thể;
- Xác định nhu cầu thiết lập các hoạt động, các tài liệu và các nguồn lực cần thiết;
- Xác định các biện pháp kiểm tra, giám sát thực hiện;
- Quy định các hồ sơ chất lượng cần lưu trữ.

3. Kết quả triển khai các hoạt động

Đánh giá kết quả triển khai các hoạt động thông qua:

- Ý kiến của các bên liên quan;
- Đánh giá, xem xét của các thành viên Ban Chỉ đạo ISO;
- Sự phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn ISO, các văn bản pháp luật của Đảng, Nhà nước và của Bộ.
- Chất lượng của các hoạt động đã cung cấp.

II. Mối quan hệ giữa các quá trình hoạt động và yêu cầu

Do đặc thù hoạt động của Bộ là giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thực hiện việc quản lý nhà nước trên một số lĩnh vực được phân công, vì vậy mỗi quá trình/ hoạt động đều bao quát từ khâu tiếp nhận ý kiến của các bên liên quan đến khâu thực hiện, đáp ứng.

1. Xác định các yêu cầu liên quan đến các hoạt động

Mọi hoạt động của các đơn vị thuộc cơ quan Bộ đều phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

- Yêu cầu chế định và pháp luật như các nghị định, nghị quyết, thông tư, quy định, quy chế... của Đảng, Nhà nước, Chính phủ, các Bộ ban ngành liên quan.
- Yêu cầu do các đối tượng được phục vụ đưa ra.

- Yêu cầu không được các đối tượng được phục vụ đưa ra nhưng cần thiết (hoặc thuận lợi) cho việc sử dụng.

- Yêu cầu do bản thân Bộ đưa ra.

2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến hoạt động

a) Khái quát

Đảm bảo rằng các yêu cầu của các bên liên quan được ghi nhận, được xem xét về khả năng đáp ứng. Mọi thay đổi, phát sinh trong quá trình thực hiện đều được giải quyết.

b) Nội dung

- Các yêu cầu về hoạt động được xác định rõ ràng;

- Các yêu cầu đặc biệt về hoạt động được nhận biết đầy đủ;

- Việc xem xét được Lãnh đạo Bộ, thủ trưởng đơn vị thực hiện nhằm đảm bảo Bộ có đủ năng lực để thực hiện các yêu cầu; trao đổi và làm sáng tỏ các yêu cầu trước khi thực hiện.

- Tất cả các hồ sơ liên quan đều được lưu trữ đầy đủ.

Tài liệu tham chiếu:

Danh mục tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng của cơ quan Bộ (PL-01/STCL-BNV).

3. Thiết kế và phát triển

Bộ thực hiện việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng của công tác nghiên cứu, xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật với các nội dung chính sau:

- Cụ thể hoá đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước vào việc xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực được phân công.

- Xác định các yêu cầu đối với công tác quản lý nhà nước về lĩnh vực được phân công, đây được coi là đầu vào cơ bản của quá trình nghiên cứu, xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Bộ.

- Để đảm bảo tính hiệu quả và sự phù hợp pháp luật của các văn bản được ban hành, Bộ coi trọng khâu thẩm định các văn bản.

- Thực hiện việc kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ.

- Thực hiện theo định kỳ hoặc đột xuất công tác rà soát và hệ thống hoá văn bản quy phạm pháp luật của Bộ nhằm phát hiện những chồng chéo giữa các văn bản quy phạm pháp luật, góp phần xây dựng một hệ thống văn bản pháp luật cân đối, hoàn chỉnh, thống nhất, phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước.

Tài liệu tham chiếu:

- Quy trình Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ (QT-PC-01).

- Quy trình Thẩm định văn bản quy phạm pháp luật (QT-PC-02).

- Quy trình Xây dựng Thông tư của Bộ trưởng (QT-PC-03).

IV. Mua sắm trang thiết bị văn phòng phẩm

1. Khái quát

Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào phù hợp với mục đích sử dụng. Các đơn vị cung cấp sản phẩm/ dịch vụ đều được đánh giá, lựa chọn, và theo dõi.

2. Nội dung

Đánh giá nhà cung ứng:

Tất cả các nhà cung ứng cung cấp hàng hoá dịch vụ có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm đều được đánh giá dựa trên khả năng cung cấp của họ, được lập danh sách và lưu giữ hồ sơ.

Thực hiện mua:

- Tất cả các thông tin mua hàng đều phải mô tả rõ về sản phẩm đặt mua và được xem xét, phê duyệt trước khi thực hiện.

- Tất cả các sản phẩm mua vào đều được kiểm tra trước khi sử dụng.

Xác nhận sản phẩm mua:

Khi cần, Bộ có thể đến cơ sở của nhà cung ứng để kiểm tra và xác nhận sản phẩm mua.

Tài liệu tham chiếu:

- Quy trình cung cấp và quản lý trang thiết bị văn phòng (QT-VP-02).

V. Quản lý và điều hành

1. Kiểm soát các hoạt động

Xây dựng, hướng dẫn và thực hiện nghiêm túc các quy trình/tác nghiệp. Mọi hoạt động đều phải được kiểm soát từ khi nhận được yêu cầu đến các bước thực hiện theo đúng như quy trình đã đề ra, đồng thời phải thực hiện công tác theo dõi tại các giai đoạn thích hợp và đo lường các kết quả đạt được.

Các tài liệu và hướng dẫn công việc cũng như các thông tin về các yêu cầu phải được đáp ứng đều được xác định rõ

Các văn bản quy phạm pháp luật, các tài liệu cần thiết để phục vụ cho công tác quản lý hành chính nhà nước, phục vụ cho công việc thường xuyên của Bộ luôn có sẵn và được cập nhật.

Xác định yêu cầu các nguồn lực và kỹ năng cần thiết để đạt chất lượng đối với các hoạt động của Bộ.

Hệ thống Quản lý chất lượng của Cơ quan Bộ được xây dựng cho các hoạt động quản lý hành chính nhà nước (Xem phần phạm vi áp dụng).

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình tác nghiệp của khối cơ quan Bộ.

2. Xác nhận giá trị sử dụng của hoạt động các quá trình

Không áp dụng theo mục 2 chương 2.

3. Nhận biết nguồn gốc hoạt động

Tất cả các kế hoạch, hồ sơ, báo cáo đều có đầy đủ tên, chữ ký của người thực hiện, người kiểm tra và phê duyệt; các tài liệu, dữ liệu tham khảo cũng như ngày, tháng của văn bản này được lập. Đó cũng chính là cơ sở pháp lý để các văn bản này có hiệu lực, đồng thời cũng để truy cứu trách nhiệm cá nhân trong quá trình thực hiện các hoạt động.

4. Tài sản của các bên có liên quan

Tài sản của các bên có liên quan do Bộ tiếp nhận chủ yếu là các tài liệu, hồ sơ của các tổ chức và cá nhân. Các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, kiểm tra và bảo quản, đồng thời thông báo cho bên liên quan về các mất mát, sai sót trong quá trình sử dụng (nếu có). Lưu hồ sơ

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-BNV-01).

Quy trình xử lý công văn đi của các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ (QT-VP-01).

Quy trình xử lý công văn đến của các đơn vị thuộc Bộ (QT-VP-12).

5. Bảo toàn sản phẩm

Sản phẩm của các hoạt động do Bộ thực hiện là các kết quả, báo cáo, hồ sơ, quyết định ... được lưu trữ và bảo quản theo như quy định về kiểm soát hồ sơ.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình Kiểm soát hồ sơ (QT-BNV-01).

6. Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường

Không áp dụng theo mục 2 chương 2.

Chương VI

ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

Các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ thường xuyên thực hiện các hoạt động đo lường, phân tích, cải tiến trong toàn bộ hệ thống để:

- Chứng tỏ sự đáp ứng của các hoạt động của Bộ đối với các yêu cầu được nêu trong mục 2.1 chương 5.

- Đảm bảo sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng đối với tiêu chuẩn ISO9001:2000, phù hợp với các yêu cầu của nội bộ Bộ Nội vụ.

- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

Thông qua các hoạt động như:

I. Đánh giá sự thoả mãn của các bên liên quan

1. Mục đích

Theo dõi các thông tin phản hồi về sự thoả mãn của các bên liên quan, đặc biệt phải lưu ý ghi chép đầy đủ những yêu cầu mà Bộ chưa đáp ứng được hoặc đáp ứng chưa tốt. Dựa vào kết quả thống kê từ ghi chép ý kiến của các bên liên quan để lãnh đạo Văn phòng phân tích, xem xét, đánh giá tính hiệu quả của hệ thống.

2. Nội dung

- Để đo lường được sự thoả mãn của các bên liên quan, hệ thống quản lý chất lượng đề ra các chuẩn mực để làm tiêu chuẩn đo lường cho các quá trình và các cách thức tiến hành việc đo lường. Nội dung của các chuẩn mực đo lường và cách thức tiến hành đo lường tùy thuộc vào yêu cầu của Lãnh đạo Bộ và các đơn vị trực thuộc đề ra theo từng giai đoạn cụ thể.

- Bộ Nội vụ công khai các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Trên cơ sở đó, Bộ sẽ thu nhận các ý kiến phản hồi từ các bên liên quan qua các kênh thông tin: trực tiếp, điện thoại, văn bản... Trước mắt, tất cả các ý kiến phản nản bằng văn bản của các bên liên quan đều phải được xử lý triệt để thông qua các hành động khắc phục phòng ngừa và Bộ cũng đặt mục tiêu về tiêu chí này.

II. Đánh giá nội bộ

1. Mục đích

Ban Chỉ đạo ISO của Bộ thiết lập và duy trì các quy định nhằm xác định xem hệ thống quản lý chất lượng có phù hợp với các hoạt động của mình và đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008, đồng thời việc áp dụng các quy định có được duy trì và mang lại hiệu quả không.

2. Nội dung

- Ban Chỉ đạo ISO của Bộ lập kế hoạch đánh giá nội bộ, căn cứ vào tầm quan trọng của các hoạt động trong hệ thống cũng như ảnh hưởng của từng bộ phận đến toàn bộ hệ thống và các kết quả đánh giá trước đó.

- Các chuyên gia đánh giá là những người độc lập với các hoạt động được đánh giá, đủ năng lực thực hiện các trách nhiệm trong việc chuẩn bị, tiến hành đánh giá, lập báo cáo và theo dõi.

- Thủ trưởng các đơn vị được đánh giá có trách nhiệm thực hiện các hoạt động cần thiết để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện qua đánh giá.

Tài liệu tham chiếu: Quy trình đánh giá nội bộ (QT-BNV-03).

III. Theo dõi và đo lường các quá trình và kết quả hoạt động, kiểm soát những việc không phù hợp

1. Mục đích

Chứng tỏ khả năng của các quá trình trong việc đạt được các kết quả đã định và đáp ứng được các yêu cầu của các bên có liên quan.

Chứng tỏ các văn bản được những người có trách nhiệm kiểm tra xem xét và phê duyệt trước khi bàn giao.

Đảm bảo các văn bản không phù hợp được nhận biết và xử lý kịp thời.

2. Nội dung

- Khối cơ quan Bộ Nội vụ là đơn vị hoạt động quản lý nhà nước trong lĩnh vực được giao, do đó mỗi quy trình đều đã bao gồm việc kiểm tra chất lượng của hoạt động đó tại từng giai đoạn, cũng như cách thức xử lý cần thiết để loại bỏ những điểm chưa phù hợp và tất cả các công việc này của từng quy trình đều đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 theo nguyên tắc chung như sau:

- Các quá trình thuộc hệ thống chất lượng được giám sát bằng cách đo lường, nhằm đánh giá hiệu quả việc thực hiện các mục tiêu đã định:

- Lập kế hoạch kiểm tra, chỉ định người kiểm tra (thông qua lãnh đạo cấp vụ) là người chịu trách nhiệm kiểm tra sự phù hợp của từng khâu trong quá trình hoạt động nếu như không có các chỉ định khác;

- + Thực hiện công tác kiểm tra và lưu hồ sơ kiểm tra;

- + Khi phát hiện những vấn đề không phù hợp, ngay lập tức có các hoạt động xử lý bao gồm: nhận dạng những vấn đề không phù hợp, đề ra biện pháp xử lý, thực hiện việc xử lý, kiểm tra lại kết quả thực hiện và lưu hồ sơ;

- + Các hoạt động không phù hợp ở đây được hiểu là những hoạt động không đáp ứng được các yêu cầu của các bên liên quan, những hoạt động không đáp ứng được tiêu chuẩn, tiến độ, không phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

- Tiến hành kiểm tra đột xuất, các báo cáo công việc, thông qua các cuộc họp giao ban của Lãnh đạo Bộ và thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ.

- Ngoài ra, tất cả các quá trình đều được giám sát thông qua việc đánh giá chất lượng nội bộ được tiến hành định kỳ.

Tài liệu tham chiếu:

Các quy trình tác nghiệp của khối cơ quan Bộ.

IV. Phân tích dữ liệu

1. Mục đích

Bộ xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự phù hợp và tính hiệu quả của hệ thống chất lượng, đồng thời xác định các hoạt động cải tiến, hành động khắc phục và hành động phòng ngừa cần thiết.

2. Nội dung

Các nội dung cần được tổng hợp và phân tích:

- Tổng hợp và phân tích về tình hình thực hiện các chỉ tiêu, kế hoạch của Bộ.
- Tổng hợp và phân tích về tình hình sử dụng thiết bị, và nhân lực của Bộ.
- Tổng hợp và phân tích về các quá trình thực hiện về công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo Bộ.
- Tổng hợp và phân tích về quá trình thực hiện, xử lý các điểm chưa phù hợp và biện pháp phòng ngừa.

- Đo lường sự thoả mãn của các bên liên quan đối với các hoạt động của Bộ.

Theo chức năng, nhiệm vụ của mình, các đơn vị của Bộ thực hiện việc tổng hợp và phân tích theo cách thức và các tiêu chí riêng của mình, sao cho phù hợp với nội dung cần tổng hợp và phân tích.

Quá trình tổng hợp và phân tích cần được lên kế hoạch thực hiện cụ thể. Kết quả của việc tổng hợp và phân tích được lập thành báo cáo để trình Lãnh đạo Bộ xem xét và xử lý.

V. Cải tiến

1. Mục đích

Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, thoả mãn tốt nhất mọi yêu cầu của các bên liên quan, bổ sung kịp thời những thiếu sót, đồng thời loại bỏ những nội dung không phù hợp, xây dựng hệ thống có nội dung chặt chẽ và dễ hiểu để các đơn vị thực hiện.

2. Nội dung

Lãnh đạo Bộ thường xuyên tìm kiếm các giải pháp thích hợp để cải tiến tính hiệu lực và hiệu quả của các quá trình hoạt động quản lý, điều hành của Bộ. Sự cải tiến bao gồm: cải tiến liên tục từng bước nhỏ cho đến cải tiến mang tính chất đột phá chiến lược.

Bộ thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xem xét của lãnh đạo đối với việc áp dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa.

Thông qua chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các kết quả đánh giá việc phân tích dữ liệu, các hoạt động khắc phục, phòng ngừa đã thực hiện, các bộ

phận đề xuất các hoạt động cải tiến cần thiết, thủ trưởng các đơn vị xác định kế hoạch thực hiện, đại diện lãnh đạo phê duyệt kế hoạch này sau khi chỉ định người kiểm tra hiệu quả của hoạt động cải tiến. Báo cáo về hoạt động cải tiến được xem xét trong cuộc họp định kỳ của tập thể lãnh đạo.

VI. Hành động khắc phục và hành động phòng ngừa:

1. Mục đích

Hành động khắc phục, phòng ngừa được xác định để loại trừ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp hoặc không phù hợp tiềm ẩn, giúp ngăn ngừa việc xảy ra hoặc tái diễn sự không phù hợp trong mọi hoạt động của hệ thống chất lượng. Việc xác định được nguyên nhân và khắc phục được nguyên nhân là rất quan trọng.

2. Nội dung

** Hành động khắc phục*

+ Xem xét, đánh giá nguyên nhân sự không phù hợp (kể cả các khiếu nại của các bên liên quan).

+ Xác định các hoạt động khắc phục, phòng ngừa tương ứng để đảm bảo rằng sự không phù hợp không tái diễn và loại bỏ sự không phù hợp tiềm ẩn.

+ Xác định và thực hiện các hành động cần thiết loại bỏ các nguyên nhân này.

+ Đánh giá kết quả và xem xét các hành động được thực hiện.

+ Lưu trữ hồ sơ.

** Hành động phòng ngừa*

+ Xem xét đánh giá nguyên nhân sự không phù hợp tiềm ẩn.

+ Xác định các hoạt động phòng ngừa tương ứng để đảm bảo loại bỏ nguyên nhân này và sự không phù hợp không xảy ra.

+ Đánh giá kết quả và xem xét các hành động được thực hiện.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến (QT-BNV-04).

BỘ NỘI VỤ	DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA BỘ NỘI VỤ
------------------	--

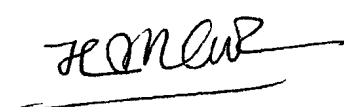
TT	Tên tài liệu	Mã số
1	Sổ tay chất lượng.	STCL-BNV
2	Mục tiêu chất lượng giai đoạn 2012-2015.	MTCL-BNV
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ.	QT-BNV-01
4	Quy trình kiểm soát tài liệu.	QT-BNV-02
5	Quy trình đánh giá nội bộ.	QT-BNV-03
6	Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa và cải tiến.	QT-BNV-04
7	Quy trình thi tuyển công chức cơ quan Bộ Nội vụ.	QT-TCCB-01
8	Quy trình bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý cấp vụ cơ quan Bộ Nội vụ.	QT-TCCB-02
9	Quy trình tiếp nhận công chức vào các đơn vị thuộc cơ quan Bộ Nội vụ.	QT-TCCB-03
10	Quy trình điều động công chức cơ quan Bộ Nội vụ.	QT-TCCB-04
11	Quy trình xét nâng bậc lương trước thời hạn đối với công chức cơ quan Bộ Nội vụ lập thành tích xuất sắc trong công tác.	QT-TCCB-05
12	Quy trình cử công chức cơ quan Bộ Nội vụ đi đào tạo, bồi dưỡng trong nước.	QT-TCCB-06
13	Quy trình xử lý kỷ luật công chức cơ quan Bộ Nội vụ.	QT-TCCB-07
14	Quy trình nâng bậc lương và phụ cấp thâm niên vượt khung đối với chuyên viên cao cấp ở hội và tổ chức phi chính phủ.	QT-TL-01
15	Quy trình nâng bậc lương trước thời hạn do lập thành tích xuất sắc hoặc khi nghỉ hưu ở ngạch chuyên viên cao cấp và tương đương.	QT-TL-02
16	Quy trình sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp đặc biệt.	QT-TL-03
17	Quy trình sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp thu hút.	QT-TL-04
18	Quy trình sửa đổi, bổ sung địa bàn được hưởng chế độ phụ cấp khu vực.	QT-TL-05
19	Quy trình điều chỉnh địa giới hành chính cấp xã.	QT-CQĐP-01
20	Quy trình phê chuẩn thành viên UBND cấp tỉnh.	QT-CQĐP-02
21	Quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.	QT-TT-01
22	Quy trình thẩm định đề án thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập.	QT-TCBC-01

TT	Tên tài liệu	Mã số
23	Quy trình giao biên chế công chức hàng năm đối với các Bộ, ngành và địa phương.	QT-TCBC-02
24	Quy trình kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ.	QT-PC-01
25	Quy trình thẩm định văn bản quy phạm pháp luật.	QT-PC-02
26	Quy trình xây dựng Thông tư của Bộ trưởng.	QT-PC-03
27	Quy trình lập kế hoạch dự toán thu, chi NSNN hàng năm của Bộ.	QT-KHTC-01
28	Quy trình xử lý công văn đi của các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ.	QT-VP-01
29	Quy trình cung cấp và quản lý trang thiết bị văn phòng.	QT-VP-02
30	Quy trình xây dựng và ban hành kế hoạch công tác năm của Bộ.	QT-VP-03
31	Quy trình trình ký văn bản của Bộ.	QT-VP-04
32	Quy trình xây dựng và ban hành báo cáo định kỳ, chuyên đề, đột xuất.	QT-VP-05
33	Quy trình tổ chức hội nghị của Bộ.	QT-VP-06
34	Quy trình điều hành quản lý và sử dụng xe ô tô.	QT-VP-07
35	Quy trình khen thưởng đối với các đơn vị có Hội đồng thi đua khen thưởng cấp cơ sở.	QT-VP-08
36	Quy trình khen thưởng đối với các đơn vị do Hội đồng thi đua khen thưởng cơ quan Bộ Nội vụ xét.	QT-VP-09
37	Quy trình công bố, công khai thủ tục hành chính của Bộ.	QT-VP-10
38	Quy trình mua sắm, nâng cấp, thay thế, bảo dưỡng, bảo trì và sửa chữa tài sản, trang thiết bị kỹ thuật.	QT-VP-11
39	Quy trình Xử lý công văn đến của các đơn vị thuộc Bộ.	QT-VP-12
40	Quy trình hướng dẫn thực hiện đào tạo, bồi dưỡng CBCC.	QT-ĐT-01
41	Quy trình xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các khoá đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức ở nước ngoài bằng nguồn ngân sách nhà nước.	QT-ĐT-02

BỘ NỘI VỤ	MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG Giai đoạn 2012-2015	Mã số: MTCL-BNV
------------------	--	------------------------

Căn cứ vào Chính sách chất lượng, Lãnh đạo Bộ Nội vụ công bố các mục tiêu chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 giai đoạn 2012-2015 như sau:

1. Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Bộ Nội vụ được phổ biến rộng rãi đến cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khối cơ quan Bộ để mở rộng cơ chế kiểm tra, giám sát; được mở rộng tuyên truyền tới các Ban, Cục trực thuộc Bộ.
2. Không có ý kiến phản ánh bằng văn bản của các tổ chức và cá nhân đối với các hoạt động trong phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Bộ Nội vụ.
3. Hệ thống Quản lý chất lượng của cơ quan Bộ Nội vụ được đánh giá cấp Giấy chứng nhận lại vào quý I/2013.
4. Các thủ tục hành chính trong phạm vi Đề án 30 được xây dựng thành các quy trình ISO, được phê duyệt và đưa vào áp dụng chậm nhất là sau 6 tháng kể từ ngày các văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.
5. Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Bộ được duy trì, cải tiến, điều chỉnh phạm vi áp dụng theo từng năm cho phù hợp.
6. Đến năm 2014, Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan Bộ kết nối với Hệ thống quản lý chất lượng của các Ban, Cục trực thuộc Bộ đối với các hoạt động liên quan.

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
 Họ tên: Hà Quang Ngọc Chức vụ: Phó Chánh Văn phòng - UV kiêm Thư ký BCD ISO	 Họ tên: Nguyễn Xuân Bình Chức vụ: Chánh Văn phòng - Phó Trưởng Ban BCD ISO	 Trần Anh Tuấn

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập phù hợp và nhất quán với Chính sách chất lượng của Bộ thể hiện trong Sổ tay chất lượng.
2. Tất cả các đơn vị chức năng liên quan đều phải thực hiện các mục tiêu chất lượng này.
3. Các mục tiêu chất lượng này phải được Đại diện lãnh đạo, Thủ trưởng các đơn vị thường xuyên theo dõi, báo cáo trong các đợt đánh giá nội bộ hoặc theo đề nghị của Thường trực Ban Chỉ đạo ISO, yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.