

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN THƯỜNG XUÂN**

**QUY TRÌNH
THỐNG KÊ, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN**

Mã số: QT.07

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 18/10/2016

Thường Xuân, năm 2016

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 1/8

MỤC LỤC

	Trang
THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	2
DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	3
1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI	4
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	4
4. ĐỊNH NGHĨA	4
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	5
5.1 Hoạt động thống kê, phân tích, tổng hợp, báo cáo	5
5.1.1 Sơ đồ tiến trình	5
5.1.2 Diễn giải sơ đồ	6
a/ Các loại hoạt động phải thống kê, phân tích, tổng hợp, báo cáo:	6
b/ Các hoạt động phải có báo cáo	6
c/ Nội dung và thời hạn báo cáo	6
d/ Trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc lập báo cáo	6
5.2. Hoạt động cải tiến	7
6. BIỂU MẪU	7
7. HỒ SƠ CẦN LƯU	8

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Xuân Huệ	Cầm Bá Đứng	Cầm Bá Xuân
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ban ISO/ Chuyên viên	Trưởng BCD/ Phó Chủ tịch	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 3/8

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU:

Quy trình được phân phối trong Ban Lãnh đạo UBND huyện, các phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc trong hệ thống, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và thư ký Ban ISO UBND huyện.

TT	Nơi nhận
1	Ban Lãnh đạo UBND huyện
2	Văn phòng HĐND-UBND huyện
3	Các phòng chuyên môn
4	Đại diện lãnh đạo về chất lượng
5	Thư ký ban ISO
6	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 4/8

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình được ban hành nhằm mục đích đề ra cách thức thực hiện thống kê, phân tích và cải tiến tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác của các phòng nghiệp vụ và của toàn UBND huyện, về sự hài lòng của tổ chức và công dân, về trách nhiệm, thời điểm lập các báo cáo thống kê, phân tích,....

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Các yêu cầu về thống kê, phân tích và cải tiến được đưa ra cho các phòng nghiệp vụ và cán bộ, nhân viên trong UBND huyện thực hiện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy định về chế độ thông tin báo cáo;
- Quy chế về tổ chức và hoạt động của UBND huyện.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Hoạt động thống kê:** Là điều tra, báo cáo, tổng hợp, phân tích và công bố các thông tin phản ánh bản chất và tính quy luật của các hiện tượng kinh tế - xã hội trong điều kiện không gian và thời gian cụ thể do tổ chức thống kê nhà nước tiến hành (Luật Thống kê)

Hoạt động thống kê nhằm ghi lại về số lượng kết quả theo hệ thống về việc thực hiện nhiệm vụ của đơn vị.

Hoạt động thống kê, phân tích, tổng hợp, báo cáo là hoạt động thường xuyên của các phòng nghiệp vụ theo định kỳ hàng tháng, hàng quý, 6 tháng và hàng năm của từng phòng và các báo cáo đột xuất khác.

Thời điểm báo cáo được quy định tại quy định về chế độ thông tin báo cáo do UBND tỉnh ban hành.

- **Hành động cải tiến:** Là việc chỉ ra các điểm không thực sự hiệu quả trong cách làm hiện tại, từ đó đưa ra một cách làm mới được cho là hợp lý và hiệu quả hơn.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 5/8

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Hoạt động thống kê, phân tích, tổng hợp, báo cáo:

5.1.1 Sơ đồ tiến trình:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, Tài liệu liên quan
Lãnh đạo Ủy ban		
Các phòng ban		
Phòng nghiệp vụ được giao nhiệm vụ		
Phòng nghiệp vụ được giao nhiệm vụ		Báo cáo dự thảo lần 1
Lãnh đạo Ủy ban, các Trưởng, Phó phòng, bộ phận		
Phòng nghiệp vụ được giao nhiệm vụ		Báo cáo dự thảo lần 2
Lãnh đạo Ủy ban		Văn bản gốc
Văn thư		Văn bản chính

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 6/8

5.1.2 Diễn giải sơ đồ:

a/ Các loại hoạt động phải thống kê, phân tích, tổng hợp, báo cáo:

- Việc thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng ban, và của toàn UBND huyện ;

- Sự hài lòng của tổ chức và công dân;
- Các văn bản sai lỗi;
- Các hoạt động khắc phục văn bản sai lỗi;
- Các hành động phòng ngừa, cải tiến;
- Các vấn đề xảy ra trong giải quyết công việc cho khách hàng;
- Kết quả xử lý văn bản đến và lưu trữ hồ sơ.

Thực hiện mục tiêu chất lượng là thực hiện chương trình chương trình công tác hàng tháng, hàng quý, hàng năm của các phòng ban chuyên môn và của toàn UBND huyện .

b/ Các hoạt động phải có báo cáo:

- Hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ;

- Hoạt động kiểm tra việc khắc phục văn bản sai lỗi;

- Hoạt động của thiết bị khi có sự cố;

- Hoạt động giải trình của các phòng nghiệp vụ về các khiếu nại của khách hàng;

- Các hoạt động mang tính đơn lẻ khác.

c/ Nội dung và thời hạn báo cáo:

- Báo cáo tháng/quý/6 tháng/năm: Phải tổng hợp được tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng, đo lường sự thỏa mãn hài lòng của khách hàng, kết quả thực hiện công tác trong tháng/quý/6 tháng/năm (BM.07.01). Báo cáo cần đánh giá những ưu điểm, những tác động tích cực từ chất lượng dịch vụ của phòng đối với tổ chức, công dân. Những tồn tại, khuyết điểm, nguyên nhân; nhiệm vụ công tác trong thời gian tới.

Thời hạn báo cáo: (đơn vị tự xác định ngày bao nhiêu hàng tháng)

d/ Trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc lập báo cáo:

+ Lãnh đạo UBND huyện : có trách nhiệm:

- Giao nhiệm vụ lập báo cáo đột xuất.
- Bổ sung báo cáo dự thảo.
- Phê duyệt, ký báo cáo.

+ **Các trưởng phòng:** Có trách nhiệm chính trong việc thống kê, phân tích, tổng hợp và báo cáo.

- Lập báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm.

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 7/8

- Lập báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Ủy ban.
- Bổ sung các báo cáo khi được hỏi ý kiến tham gia theo đúng thời gian quy định.

+ **Cán bộ được giao lập báo cáo:** Thực hiện đầy đủ các nội dung thống kê, phân tích, tổng hợp và lập báo cáo.

+ **Văn phòng:**

- Văn phòng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo của UBND huyện theo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm, các báo cáo đột xuất.

- Văn phòng có trách nhiệm thống kê, phân tích, tổng hợp và báo cáo đánh giá về sự hài lòng của tổ chức và công dân đối với Ủy ban, về các trục trặc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chung của Ủy ban.

+ **Văn thư:**

- Thực hiện việc đăng ký, phát hành, lưu trữ các báo cáo.

5.2. Hoạt động cải tiến

Cải tiến là một nhu cầu thường xuyên, liên tục trong suốt quá trình vận hành hệ thống. Mọi ý kiến đóng góp phải được tiếp nhận, ghi nhận bởi trưởng các phòng nghiệp vụ.

Sau khi xem xét, trưởng các bộ phận cho ý kiến rồi trình ngay cho QMR. QMR xem xét nhu cầu và phân công người triển khai thực hiện. Trưởng các bộ phận có trách nhiệm thông báo cho người đóng góp những vấn đề thực hiện liên quan đến ý kiến đóng góp của họ.

Định kỳ trong các đợt xem xét lãnh đạo, QMR phải tổng hợp lại các ý kiến đóng góp, hướng xử lý và kết quả đạt được cho Chủ tịch UBND huyện .

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THƯỜNG XUÂN	QUY TRÌNH Thống kê, phân tích và cải tiến	Mã số: QT.07
		Lần ban hành: 02
		Ngày BH: 18/10/2016
		Trang/Tổng.Tr: 8/8

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.07.01	Thống kê tình hình thực hiện công tác tháng...../20....

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Thống kê tình hình thực hiện công tác tháng...../20....
2	Báo cáo chính thức
3	Các yêu cầu của Lãnh đạo UBND huyện

Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu 3 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của UBND huyện và lưu trữ theo quy định hiện hành.