

Số: 159/ BC-UBND

Quảng Thành, ngày 16 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã Quảng Thành năm 2023

Thực hiện Công văn số 2134/TB-BCĐ 19 ngày 06/10/2023 về việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước năm 2023. UBND xã Quảng Thành báo cáo BCĐ 19 tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND năm 2023 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÃ THỰC HIỆN

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL)

- Tình hình thực hiện triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của cơ quan, đơn vị.

+ Tình hình phê duyệt và ban hành:

Thực hiện Kế hoạch số 12/KH-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2023 của UBND huyện về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện Quảng Điền năm 2023.

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 16/01/2023 về Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của xã Quảng Thành năm 2023; Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 27/01/2023 về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã năm 2023; Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành; Quyết định số 59/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Đề án “Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Quảng Thành; Quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 27/3/2023 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ về tình trạng xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành.

Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính được thay thế và thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã. Ngày 20/7/2023, UBND xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 147/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành.

+ Tình hình triển khai đến thời điểm báo cáo:

Xây dựng, ban hành các văn bản duy trì hoạt động theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Ngay từ đầu năm 2023, UBND xã đã xây dựng và ban hành kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị năm 2023; Ban hành kế hoạch mục tiêu chất lượng năm 2023; Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2023 tại đơn vị mình theo đúng quy định... góp phần đem lại hiệu quả tích cực trong hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Các thủ tục hành chính đã xây dựng và áp dụng quy trình ISO

UBND xã đã chỉ đạo bộ phận chuyên môn tổ chức rà soát để bổ sung và sửa đổi các quy trình thủ tục hành chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo các căn cứ pháp lý đang có hiệu lực với 129 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã trên các lĩnh vực: Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - Xã hội, Đất đai,....

- Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan (*số phòng, đơn vị trực thuộc đưa vào áp dụng chung hệ thống/tổng số phòng, đơn vị hiện có; số lượng thủ tục hành chính TTHC đã xây dựng và áp dụng HTQLCL/ tổng số TTHC; số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng*;

Ngày 20/7/2023, UBND xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 147/QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành năm 2023 gồm 129 quy trình TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và 15 quy trình nội bộ bắt buộc (*Có phụ lục TTHC kèm theo*).

- Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL;

UBND xã Quảng Thành đã đăng tải toàn bộ nội dung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 lên chuyên mục Hệ thống ISO 9001:2015 trên website của xã: Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng và mục tiêu chất

lượng của UBND xã; các quy trình giải quyết công việc của cơ quan; quy trình TTHC các lĩnh vực;...

- Việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành lại bộ tài liệu của HTQLCL khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, phạm vi hoạt động, lĩnh vực áp dụng, sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật, bộ TTHC...;

Căn cứ vào các Quyết định ban hành, sửa đổi, bổ sung và công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh trên từng lĩnh vực, các bộ phận chuyên môn tham mưu UBND xã sửa đổi, bổ sung quy trình phù hợp với Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và một số văn bản quy định khác.

- Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan:

+ Ban hành chính sách chất lượng;

UBND xã đã ban hành Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 12/7/2023 về việc ban hành “Chính sách chất lượng năm 2023” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành.

+ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh giá mục tiêu chất lượng;

Ngày 27/01/2023, UBND xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 13/QĐ-UBND Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã năm 2023.

+ Hoạt động đánh giá nội bộ;

Hoạt động đánh giá nội bộ được thực hiện hàng năm theo đúng quy định góp phần cải tiến, nâng cao hiệu quả của việc áp dụng duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND xã. Thực hiện Quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 27/3/2023 về Phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ về tình trạng xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành; Chương trình đánh giá nội bộ. Ngày 24/8/2023, UBND xã Quảng Thành đã tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ năm 2023.

+ Hoạt động xem xét của lãnh đạo;

Thông qua cuộc họp đánh giá nội bộ, Lãnh đạo UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn xây dựng mới, sửa đổi, bổ sung các Quy trình ISO cho phù hợp với thực tế và quy định của Nhà nước, cụ thể như sau:

Văn phòng - Thống kê: xây dựng Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản, Quy trình đánh giá nội bộ, Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục, Quy trình quản lý rủi ro; thi đua-khen thưởng, phòng chống tham nhũng, khiếu nại, tố cáo,...

Tư pháp-Hộ tịch: xây dựng các Quy trình thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực.

Địa chính-Xây dựng-Nông nghiệp-Môi trường: xây dựng các Quy trình thuộc lĩnh vực Đất đai, môi trường,....

Văn hoá-Xã hội: xây dựng các quy trình thuộc lĩnh vực LĐTB&XH, tôn giáo, giáo dục và đào tạo,...

Quân sự: xây dựng các quy trình thuộc lĩnh vực quân sự, dân quân tự vệ,...

+ Hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng;

UBND thực hiện đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thông qua việc khảo sát trên kiot tra cứu thông tin.

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp;

Khắc phục một số tồn tại, hạn chế đã chỉ ra tại Báo cáo số 126 /BC-UBND ngày 25/8/2023 về báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL. Tuy nhiên, một số bộ phận thực hiện việc khắc phục một số tồn tại, hạn chế vẫn còn chậm so với yêu cầu đề ra.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL;

Thực hiện các quá trình giải quyết công việc luôn tuân thủ các quy trình giải quyết công việc đã được công bố.

Tiến hành rà soát các quy trình thủ tục hành chính theo Quyết định của UBND tỉnh đã ban hành về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Ban hành Danh mục tài liệu bên ngoài, danh mục tài liệu nội bộ. Các bộ phận chuyên môn đã thực hiện giải quyết công việc theo đúng các quy trình trong HTQLCL của UBND xã theo Quyết định số 147/QĐ-UBND ngày 20/7/2023 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành năm 2023.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL (nếu có): Trong năm UBND xã không tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

- Hoạt động cải tiến trong HTQLCL: Trong quá trình tổ chức thực hiện, các công chức xã rà soát lại quy trình thủ tục hành chính, cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc và HTQLCL để áp dụng, cải tiến, sửa đổi phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị.

2. Tổ chức thực hiện các quy định tại 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:

- Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL (*thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO theo cơ cấu tổ chức mới; chỉ định Đại diện lãnh đạo; kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL hằng năm...*);

Ngày 16/3/2023, UBND xã Quảng Thành đã ban hành Quyết định số 59/QĐ-UBND Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo điều hành Đề án “Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND Quảng Thành.

- Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (*Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Quyết định ban hành áp dụng HTQLCL, ...*);

UBND xã Quảng Thành đã ban hành một số quyết định sau: Quyết định số 147 /QĐ-UBND ngày 20/7/2023 Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành (công bố lần 1); Quyết định số 180/QĐ-UBND ngày 06/10/2023 về Ban hành tài liệu áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 141/QĐ-UBND ngày 12/7/2023 về việc ban hành “Chính sách chất lượng năm 2023” thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Quảng Thành,...

- Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan;

Ngày 20/7/2023 UBND xã đã ban hành Quyết định số 147 /QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành (công bố lần 1).

- Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL;

Trong quá trình tổ chức thực hiện, Ban Chỉ đạo ISO kịp thời cập nhật, sửa đổi quy trình phù hợp với thực tế hoạt động của xã và quy định của pháp luật. Cập nhật kịp thời các biểu mẫu mới được ban hành tại các văn bản mới ban hành liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL.

- Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

Trong năm, chưa có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Tuy nhiên, sự thay đổi của văn bản pháp luật và thủ tục hành chính là thường xuyên, do vậy UBND xã xác định việc thực hiện công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và thực hiện niêm yết tại trụ sở là công việc thường xuyên, sẽ chủ động thực hiện trong năm nếu có sự thay đổi.

- Báo cáo về tình hình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC (đúng hạn, trước hạn, trễ hạn; số lượng, tỷ lệ hồ sơ có sai sót khi thực hiện quy trình giải quyết...) của 2023 (tính đến thời điểm báo cáo);

Từ đầu năm đến nay, UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết 654 hồ sơ: Trong đó: 650 hồ sơ đúng hạn, trước hạn, 04 hồ sơ trễ hạn.

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC:

+ Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh, theo văn bản quy phạm pháp luật mới; cập nhật các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị theo bộ TTHC mới, văn bản quy phạm pháp luật mới.

UBND xã đã ban hành Công văn số 64/UBND ngày 20/4/2023 về Phối hợp xây dựng lại quy trình ISO và thời gian hoàn thành việc sửa đổi, bổ sung quy trình nhằm rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình theo các Quyết định mới ban hành của UBND tỉnh trên từng lĩnh vực.

+ Công tác rà soát cập nhật quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được thiết lập và công bố trong HTQLCL phù hợp với các quy trình giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC được cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử của cơ quan, đơn vị.

UBND xã Quảng Thành thường xuyên cập nhật và thiết lập quy trình trên phần mềm "Xử lý dịch vụ công tập trung" và công bố đầy đủ 129 TTHC theo Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo

ơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

+ Cung cấp số liệu các TTHC đã cập nhật lên phần mềm một cửa điện tử: đã cập nhật và thiết lập 217/217 TTHC trên phần mềm.

II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 tại cơ quan

- Việc rà soát, cập nhật danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài; đảm bảo rà soát thay đổi các quy trình liên quan đến hoạt động xử lý công việc phù hợp với sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật theo thời gian quy định kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Ban chỉ đạo ISO của UBND xã luôn theo dõi, kiểm tra và hướng dẫn các bộ phận chuyên môn thực hiện rà soát, cập nhật các văn bản pháp luật liên quan vào danh mục kiểm soát thông tin dạng văn bản bên ngoài theo BM-01-04, kịp thời kiểm soát những văn bản hết hiệu lực, những văn bản ban hành, thay thế, bổ sung... đảm bảo không sử dụng những văn bản hết hiệu lực.

- Việc mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL phù hợp với việc thay đổi thủ tục hành chính.

- Công việc quản lý, điều hành của Lãnh đạo, các phòng nghiệp vụ (*đảm bảo quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo; việc cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn về ISO; phối hợp tổ chức tập huấn đào tạo về ISO cho cán bộ công chức tại đơn vị, tổ chức việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng*)

Ủy ban nhân dân xã luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Trong thời gian qua, được sự quan tâm tạo điều kiện và giúp đỡ của Sở Khoa học và Công nghệ, UBND huyện và các ban ngành cấp trên bằng việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ. Hàng năm, thực hiện kế hoạch tập huấn của cấp trên, UBND xã đã lập danh sách cán bộ, công chức chuyên môn tham gia tập huấn công tác ISO đầy đủ.

UBND xã triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính bằng Kiot tra cứu thông tin.

- Việc thực hiện các quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị;

UBND xã đã tiếp nhận và giải quyết TTHC tại đơn vị cụ thể như sau: Hồ sơ được tiếp nhận và thụ lý trong năm 2023 là: 654 hồ sơ, tổng hồ sơ giải quyết đúng hạn là: 650 hồ sơ, tổng hồ sơ giải quyết quá hạn là 04 hồ sơ.

- Giải quyết hồ sơ thực hiện TTHC; gắn kết với việc thực hiện quy chế “một cửa”, “một cửa liên thông”;

Toàn bộ việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần đều tuân thủ và thiết lập các biểu mẫu theo cơ chế một cửa một cửa liên thông được quy định tại Quyết định số 1722 /QĐ-UBND ngày 18/7/2023 của UBND tỉnh về Ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Việc thực hiện các quy trình nội bộ bắt buộc;

UBND xã đã ban hành Quyết định số 147 /QĐ-UBND về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Quảng Thành và đã công bố đầy đủ 15 quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại cơ quan.

- Đánh giá hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC: Công tác rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC trên phần mềm một cửa điện tử phù hợp với các TTHC đã công bố áp dụng ISO; đánh giá sự thống nhất giữa quy trình giải quyết hồ sơ TTHC theo ISO với quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa điện tử;

Thường xuyên rà soát, cập nhật và thiết lập quy trình TTHC theo quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã và công bố áp dụng các quy trình TTHC đầy đủ.

Căn cứ vào quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã do tỉnh ban hành nên UBND xã xây dựng quy trình ISO theo các TTHC đã được công bố và đảm bảo đầy đủ 129 TTHC.

- Đánh giá hiệu quả chung mà việc áp dụng HTQLCL mang lại trong toàn bộ hoạt động của cơ quan, đơn vị; trong công tác CCHC.

Nâng cao ý thức cho toàn thể cán bộ, công chức trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; rút ngắn được thời gian giải quyết, chất lượng công việc được nâng lên.

Công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại nơi làm việc có hệ thống, khoa học, và hợp lý hơn.

Công tác giải quyết thủ tục hành chính: Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân đúng theo quy định của thủ tục hành chính và quy trình đã ban hành.

2. Nêu những thuận lợi, khó khăn, và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị.

- **Thuận lợi:**

Trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 UBND xã thường xuyên nhận được sự quan tâm chỉ đạo, hướng dẫn của các cơ quan cấp trên và trực tiếp là Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện.

Công tác chỉ đạo, điều hành việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị luôn được lãnh đạo quan tâm, chỉ đạo sâu sát, gắn với kiểm tra, giám sát và đôn đốc trong quá trình thực hiện.

Các quy trình xử lý công việc tại Ủy ban nhân dân xã được chuẩn hóa theo biểu mẫu khoa học, hợp lý và theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Minh bạch và công khai hóa quy trình và thủ tục xử lý công việc cho tổ chức và công dân biết.

- Hạn chế, tồn tại

Bên cạnh những thuận lợi trong việc áp dụng, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân huyện còn gặp phải một số khó khăn như:

Nhận thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên việc áp dụng hệ thống ISO trong việc xây dựng, cập nhật và quản lý văn bản còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

Các văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi khiến cho công tác cập nhật văn bản chưa kịp thời.

Kỹ năng đánh giá nội bộ, phát hiện các điểm không phù hợp, xây dựng kế hoạch khắc phục còn hạn chế.

IV. Kiến nghị, đề xuất

Kiến nghị Sở Khoa học và Công nghệ hằng năm mở các lớp tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện công tác quản lý, vận hành HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của UBND xã Quảng Thành./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- BCĐ ISO xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Khoa

PHỤ LỤC
CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUẢNG THÀNH ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN
QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUẢNG THÀNH
(Công bố lần 1)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 147 /QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành)

1. Các thủ tục hành chính trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả tại Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành

STT	TÊN THỦ TỤC	Ghi chú
I	NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN	
	1. Lĩnh vực Khuyến nông (01 TTHC)	
1	Phê duyệt Kế hoạch khuyến nông địa phương	
	2. Lĩnh vực trồng trọt (01 THỦ TỤC)	
2	Chuyển đổi cơ cấu cây trồng trên đất trồng lúa	
	3. PHÒNG, CHỐNG THIÊN TAI (05 THỦ TỤC)	
3	Đăng ký kê khai số lượng chăn nuôi tập trung và nuôi trồng thủy sản ban đầu.	
4	Hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do dịch bệnh.	
5	Hỗ trợ khám chữa bệnh, trợ cấp tai nạn cho lực lượng xung kích phòng chống thiên tai cấp xã trong trường hợp chưa tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội.	
6	Trợ cấp tiền tuất, tai nạn (đối với trường hợp tai nạn suy giảm khả năng lao động từ 5% trở lên) cho lực lượng xung kích phòng chống thiên tai cấp xã chưa tham gia bảo hiểm xã hội.	
7	Hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do thiên tai.	
	4. THỦY LỢI (03 THỦ TỤC)	
8	Hỗ trợ đầu tư xây dựng phát triển thủy lợi nhỏ, thủy lợi nội đồng và tưới tiên tiến, tiết kiệm nước (Đối với nguồn vốn hỗ trợ trực tiếp, ngân sách địa phương và nguồn vốn hợp pháp khác của địa phương phân bổ dự toán cho UBND cấp xã thực hiện).	
9	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó thiên tai cho công trình, vùng hạ du đập trong quá trình thi công thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã.	
10	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã.	

II	NỘI VỤ	
	1. Lĩnh vực Tôn giáo (10 TTHC)	
11	Đăng ký hoạt động tín ngưỡng	
12	Đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng	
13	Đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung	
14	Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã	
15	Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã	
16	Đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung	
17	Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung trong địa bàn một xã	
18	Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn xã khác	
19	Thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung	
20	Thông báo tổ chức quyên góp trong địa bàn một xã của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc	
	2. Lĩnh vực thi đua khen thưởng (4 THỦ TỤC)	
21	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị	
22	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc chuyên đề	
23	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đột xuất	
24	Thủ tục xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến	
III	LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI	
	1. Lĩnh vực bảo trợ xã hội (8 THỦ TỤC)	
25	Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm	
26	Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm	
27	Thủ tục “Đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn”	

28	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật	
29	Cấp đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật	
30	Trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở	
31	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ chi phí mai táng	
32	Xác nhận hộ gia đình làm nông nghiệp, lâm nghiệp, ngư nghiệp và diêm nghiệp có mức sống trung bình giai đoạn 2016-2020 thuộc diện đối tượng được ngân sách nhà nước hỗ trợ đóng bảo hiểm y tế	
	2. NGƯỜI CÓ CÔNG (01 THỦ TỤC)	
33	Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công	
	3. BẢO VỆ VÀ CHĂM SÓC TRẺ EM (06 THỦ TỤC)	
34	Áp dụng các biện pháp can thiệp khẩn cấp hoặc tạm thời cách ly trẻ em khỏi môi trường hoặc người gây tổn hại cho trẻ em	
35	Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em	
36	Phê duyệt kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt	
37	Đăng ký nhận chăm sóc thay thế cho trẻ em đối với cá nhân, người đại diện gia đình nhận chăm sóc thay thế không phải là người thân thích của trẻ em	
38	Thông báo nhận chăm sóc thay thế cho trẻ em đối với cá nhân, người đại diện gia đình nhận chăm sóc thay thế là người thân thích của trẻ em	
39	Chuyển trẻ em đang được chăm sóc thay thế tại cơ sở trợ giúp xã hội đến cá nhân, gia đình nhận chăm sóc thay thế	
	4. PHÒNG, CHỐNG TỆ NẠN XÃ HỘI (02 THỦ TỤC)	
40	Đăng ký cai nghiện ma túy tự nguyện	
41	Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình	
IV	CÔNG THƯƠNG	
	1. QUẢN LÝ AN TOÀN ĐẬP. HỒ CHỨA (02 THỦ TỤC)	
42	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó thiên tai cho công trình vùng hạ du đập thủy điện thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp xã	

43	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp hồ chứa thủy điện thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp xã	
V	GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO (5 THỦ TỤC)	
44	Cho phép cơ sở giáo dục khác thực hiện chương trình giáo dục tiểu học	
45	Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập	
46	cho phép nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập hoạt động giáo dục trở lại	
47	Thủ tục sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập	
48	Giải thể nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập).	
VI	VĂN HÓA-THỂ THAO (07 THỦ TỤC)	
49	Thủ tục xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm	
50	Công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở	
51	Thủ tục xét tặng Giấy khen Gia đình văn hóa	
52	Thủ tục thông báo tổ chức lễ hội	
53	Thủ tục thông báo thành lập thư viện đối với thư viện cộng đồng	
54	Thông báo sáp nhập, hợp nhất, chia, tách thư viện đối với thư viện cộng đồng	
55	Thủ tục thông báo chấm dứt hoạt động thư viện cộng đồng	
VII	THANH TRA	
	1. KHIẾU NẠI - TỐ CÁO (04 THỦ TỤC)	
56	Thủ tục tiếp công dân	
57	Xử lý đơn thư	
58	Giải quyết khiếu nại lần đầu	
59	Giải quyết tố cáo	
	2. PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG (03 THỦ TỤC)	

60	Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập	
61	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình	
62	Thủ tục thực hiện việc giải trình	
VIII	TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	
	1. ĐẤT ĐAI (02 THỦ TỤC)	
63	Thủ tục hoà giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã	
64	Thủ tục cung cấp dữ liệu đất đai	
	2. MÔI TRƯỜNG (02 THỦ TỤC)	
65	Tham vấn trong đánh giá tác động môi trường	
66	Xác nhận Hợp đồng tiếp cận nguồn gen và chia sẻ lợi ích	
	3. KHOA HỌC, CÔNG NGHỆ VÀ MÔI TRƯỜNG	
67	Xác nhận hợp đồng tiếp cận nguồn gen và chia sẻ lợi ích	
	4. PHÍ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG (01 THỦ TỤC)	
68	Kê khai, thẩm định tờ khai phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt	
IX	TƯ PHÁP	
	1. CHỨNG THỰC (11 THỦ TỤC)	
69	Thủ tục cấp bản sao từ sổ gốc	
70	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	
71	Thủ tục chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cho cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được)	
72	Thủ tục chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở	
73	Thủ tục chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch	
74	Thủ tục sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch	

75	Thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	
76	Thủ tục chứng thực di chúc	
77	Thủ tục chứng thực văn bản từ chối nhận di sản	
78	Thủ tục chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở	
79	Thủ tục chứng thực văn bản khai nhận di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở	
	2. HỘ TỊCH (23 THỦ TỤC)	
80	Đăng ký khai sinh	
81	Đăng ký kết hôn	
82	Đăng ký nhận cha, mẹ, con	
83	Đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con	
84	Đăng ký khai tử	
85	Đăng ký khai sinh lưu động	
86	Đăng ký kết hôn lưu động	
87	Đăng ký khai tử lưu động	
88	Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
89	Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
90	Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
91	Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
92	Đăng ký giám hộ	
93	Đăng ký chấm dứt giám hộ	
94	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch	
95	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	
96	Đăng ký lại khai sinh	

97	Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân	
98	Đăng ký lại kết hôn	
99	Đăng ký lại khai tử	
100	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	
101	Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	
102	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	
	3. NUÔI CON NUÔI (03 THỦ TỤC)	
103	Đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước	
104	Giải quyết việc người nước ngoài cư trú ở khu vực biên giới nước láng giềng nhận trẻ em Việt Nam làm con nuôi	
105	Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước	
	4. PHỔ BIẾN GIÁO DỤC PHÁP LUẬT(02 THỦ TỤC)	
106	Thủ tục công nhận tuyên truyền viên pháp luật	
107	Thủ tục cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật	
	5. BỒI THƯỜNG NHÀ NƯỚC (01 THỦ TỤC)	
108	Thủ tục giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại	
	6. HÒA GIẢI CƠ SỞ (04 THỦ TỤC)	
109	Thủ tục công nhận hòa giải viên	
110	Thủ tục công nhận tổ trưởng tổ hòa giải	
111	Thủ tục thôi làm hòa giải viên	
112	Thủ tục thanh toán thù lao cho hòa giải viên	
X	Y TẾ (01 THỦ TỤC)	
113	Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số	

XI	XÂY DỰNG (01 THỦ TỤC)	
114	Cung cấp thông tin về Quy hoạch xây dựng thuộc thẩm quyền UBND cấp xã	
XII	KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	
	1. THÔNG BÁO THÀNH LẬP TỔ HỢP TÁC (03 THỦ TỤC)	
115	Thông báo thành lập tổ hợp tác	
116	Thông báo thay đổi tổ hợp tác	
117	Thông báo chấm dứt hoạt động của tổ hợp tác	
XIII	LĨNH VỰC QUỐC PHÒNG	
	1. DÂN QUÂN TỰ VỆ (02 THỦ TỤC)	
118	Thủ tục trợ cấp đối với dân quân bị tai nạn hoặc đối với thân nhân khi dân quân bị tai nạn dẫn đến chết.	
119	Thủ tục trợ cấp đối với dân quân bị ốm hoặc đối với thân nhân khi dân quân bị ốm dẫn đến chết	
	2. NGHĨA VỤ QUÂN SỰ (08 THỦ TỤC)	
120	Thủ tục đăng ký nghĩa vụ quân sự lần đầu	
121	Thủ tục đăng ký phục vụ trong ngạch dự bị	
122	Thủ tục Đăng ký nghĩa vụ quân sự bổ sung	
123	Thủ tục đăng ký nghĩa vụ quân sự chuyển đi khi thay đổi nơi cư trú hoặc nơi làm việc, học tập	
124	Thủ tục đăng ký nghĩa vụ quân sự chuyển đến khi thay đổi nơi cư trú hoặc nơi làm việc, học tập	
125	Thủ tục đăng ký nghĩa vụ quân sự chuyển đến khi thay đổi nơi cư trú hoặc nơi làm việc, học tập	

126	Thủ tục đăng ký nghĩa vụ quân sự tạm vắng	
127	Thủ tục đăng ký miễn gọi nhập ngũ thời chiến.	
	3. BẢO HIỂM XÃ HỘI (01 THỦ TỤC)	
128	Thủ tục giải quyết chế độ hưu trí đối với quân nhân trực tiếp tham gia kháng chiến chống Mỹ cứu nước từ ngày 30/4/1975 trở về trước có 20 năm trở lên phục vụ quân đội đã phục viên, xuất ngũ trước ngày 01/04/2000.	
	4. CHÍNH SÁCH (01 THỦ TỤC)	
129	Thủ tục giải quyết chế độ hưu trí đối với quân nhân, người làm công tác cơ yếu, nhập ngũ sau ngày 30/4/1975, trực tiếp tham gia chiến tranh bảo vệ Tổ quốc và làm nhiệm vụ quốc tế, có từ đủ 20 năm trở lên phục vụ trong quân đội, cơ yếu đã phục viên, xuất ngũ, thôi việc	

2. Các lĩnh vực hoạt động nội bộ của cơ quan được đưa vào xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

STT	TÀI LIỆU/QUY TRÌNH	Ghi chú
1.	Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác	
2.	Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức	
3.	Quy trình Quản lý văn bản đi	
4.	Quy trình Quản lý văn bản đến	
5.	Quy trình thanh toán	
6.	Quy trình quản lý tài sản	
7.	Quy trình đăng ký sử dụng tài sản	
8.	Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản	

9.	Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan	
10.	Quy trình họp giao ban	
11.	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	
12.	Quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan	
13.	Quy trình xin nghỉ phép	
14.	Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan	
15.	Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng	