

Số: 50/BC-UBND

Quảng Ngạn, ngày 30 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Tình hình triển khai 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 năm 2019 tại xã Quảng Ngạn

Thực hiện Kế hoạch của UBND huyện Quảng Điền về việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động tại các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện Quảng Điền năm 2019; UBND xã Quảng Ngạn báo cáo tình hình triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động tại các cơ quan như sau:

I. TÌNH HÌNH DUY TRÌ, ÁP DỤNG, HTQLCL PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

Để triển khai thực hiện Kế hoạch trong năm 2019, UBND xã đã tổ chức triển khai các công việc cụ thể như:

Ban hành Quyết định thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2019(Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2019

Ngày 07/01/2019 UBND xã đã Ban hành kế hoạch số 07/KH-UBND thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2019

Đã chỉ đạo các bộ phận tổ chức rà soát và xây dựng lại 85 quy trình của 20 lĩnh vực TTHC theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã theo Quyết định số 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế .

Bộ tài liệu khung HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 áp dụng tại UBND xã bao gồm: 07 quy trình bắt buộc của hệ thống; 85 quy trình tác nghiệp thuộc 20 lĩnh vực của cán bộ, công chức thuộc UBND xã Quảng Ngạn.

Ngày 18/10/2019 UBND xã đã công bố quyết định lần 2 Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Trong năm 2019, UBND xã Quảng Ngạn đã xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2019 nhằm tăng cường việc thường xuyên duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 hiện hành .Vào ngày 25/9/ 2019 UBND xã Quảng Ngạn đã hoàn thành tổ chức đánh giá nội bộ lần năm 2019.

Qua đợt đánh giá nội bộ năm 2019, đã phát hiện 8 điểm lưu ý cần khắc phục tại Ban ISO; Lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội; Lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch; Đất đai. Tất cả các lỗi, các Điểm lưu ý như: trong phiếu kiểm soát

hồ sơ chưa ghi tên đầy đủ bộ phận giao nhận và ngày người ký nhận.; chưa cập nhật danh mục tài liệu nội bộ, danh mục tài liệu bên ngoài chưa cập nhật các văn bản mới , tuy nhiên sau các đợt đánh giá đã được các công chức phụ trách từng lĩnh vực chủ động khắc phục xong trước thời hạn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan

- Ngày 24/8/2018, UBND xã Quảng Ngạn đã ban hành Quyết định số 50/QĐ-UBND chính thức công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND xã (*kèm theo*) bao gồm 19 lĩnh vực với 92 quy trình xử lý công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Thực hiện Quyết định số 1462/QĐ-UBND của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận rà soát lại HTQLCL hiện hành áp dụng tại UBND xã, hiện tại UBND xã Quảng Ngạn đang triển khai áp dụng các quy trình ISO 9001: 2015 thuộc 20 lĩnh vực với 85 quy trình xử lý công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã cụ thể:

I	Lĩnh vực Chứng thực (9 QT)	
1	QT-CT-01	Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch
2	QT-CT-02	Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực
3	QT-CT-03	Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở
4	QT-CT-04	Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
		Chứng thực văn bản khai nhận di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
		Chứng thực văn bản từ chối nhận di sản
5	QT-CT-05	Cấp bản sao từ sổ gốc
6	QT-CT-06	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
7	QT-CT-07	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)

8	QT-CT-08	Chứng thực di chúc
9	QT-CT-09	Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch
II	Hộ tịch (16 QT)	
1	QT-TP-01	Đăng ký khai sinh
2	QT-TP-02	Đăng ký kết hôn
3	QT-TP-03	Đăng ký nhận cha, mẹ con
		Đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con
4	QT-TP-04	Đăng ký khai tử
5	QT-TP-05	Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
		Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
6	QT-TP-06	Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
7	QT-TP-07	Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
8	QT TP-08	Đăng ký giám hộ
9	QT-TP-9	Đăng ký chấm dứt giám hộ
10	QT-TP-10	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch
11	QT-TP-11	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
12	QT-TP-12	Đăng ký lại khai sinh
		Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân
		Đăng ký lại kết hôn
13	QT-TP-13	Đăng ký lại khai tử
14	QT-TP-14	Cấp bản sao trích lục hộ tịch
15	QT-TP-15	Liên thông về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú và cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

16	QT-TP-16	Liên thông về đăng ký khai sinh, và cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
III	Nuôi con nuôi (03 QT)	
1	QT-NCN-01	Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước
2	QT-NCN-02	Đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước
3	QT-NCN-03	Giải quyết việc người nước ngoài cư trú ở khu vực biên giới nước láng giềng nhận trẻ em Việt Nam làm con nuôi
IV	Phổ biến, giáo dục pháp luật (02)	
1	QT-TTPBPL-01	Công nhận tuyên truyền viên pháp luật
2	QT-TTPBPL-02	Miễn nhiệm tuyên truyền viên pháp luật
V	Hòa giải cơ sở (04 QT)	
1	QT-HGCS-01	Công nhận hòa giải viên
2	QT-HGCS-02	Công nhận làm tổ trưởng tổ hòa giải
3	QT-HGCS-03	Thôi làm hòa giải viên
4	QT-HGCS-04	Thanh toán thù lao cho hòa giải viên
VI	Bồi thường nhà nước (01 QT)	
1	QT-BTNN-01	Thủ tục giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ
VII	Lĩnh vực Thi đua Khen thưởng (04 QT)	
1	QT-TĐKT-01	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị
2	QT-TĐKT-02	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc theo chuyên đề
3	QT-TĐKT-03	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đợt xuất
4	QT-TĐKT-04	Xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến
VIII	Lĩnh vực Tôn giáo (03)	
1	QT-TG-01	Thủ tục đăng ký hoạt động tín ngưỡng
		Thủ tục đăng ký bổ sung hoạt động tín

		ngưỡng
		Thủ tục đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung
		Thủ tục đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung trong địa bàn một xã
2	QT-TG-02	Thủ tục đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung. Thủ tục đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn xã khác.
3	QT-TG-03	Thủ tục thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã Thủ tục thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã Thủ tục thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung Thủ tục 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
IX	Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo (05)	
1	QT-GDĐT-01	Cho phép nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập hoạt động trở lại
2	QT-GDĐT-02	Cho phép cơ sở giáo dục khai thác thực hiện chương trình giáo dục tiểu học
3	QT-GDĐT-03	Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
4	QT-GDĐT-04	Sáp nhập, chia tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
5	QT-GDĐT-05	Giải thể nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập)
X	Lĩnh vực Văn hóa và Thể thao (05 QT)	
1	QT-VHTT- 01	Đăng ký thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 500 bản đến dưới 1000 bản

2	QT-VHTT- 02	Xét tặng “Gia đình văn hóa”
3	QT-VHTT- 03	Công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở
04	QT-VHTT-04	Xét tặng giấy khen gia đình văn hóa
05	QT-VHTT-05	Thông báo lễ hội
XI	Lĩnh vực Y tế (01 QT)	
1	QT-YT-01	Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số
XII	Bảo trợ xã hội (08 QT)	
1	QT-BTXH-01	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật
2	QT-BTXH-02	Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật
3	QT-BTXH-03	Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo trong năm
4	QT-BTXH-04	Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm
5	QT-BTXH-05	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở
6	QT-BTXH-06	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ mai táng phí
7	QT-BTXH-07	Xã định 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
8	QT-BTXH-08	Đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn
XIII	Bảo vệ chăm sóc trẻ em (06 QT)	
1	QT-BVCSTE-01	Thủ tục 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
2	QT-BVCSTE-02	Thủ tục “Phê duyệt kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với trẻ em bị xâm hại hoặc có

		nguy cơ bị bảo lực. bọc lột. bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ”
3	QT-BVCSTE-03	Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em
4	QT-BVCSTE-04	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
5	QT-BVCSTE-05	Thông báo 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
6	QT-BVCSTE-06	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
XIV	Người có công (02 QT)	
1	QT-NCC-01	Xác nhận vào đơn đề nghị di chuyển hài cốt liệt sĩ; đơn đề nghị thăm viếng mộ liệt sĩ
2	QT-NCC-02	Ủy quyền huongr trợ cấp, phụ cấp ưu đãi
XV	Phòng, chống tệ nạn xã hội(03)	
1	QT-PCTNXH-01	Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình
2	QT-PCTNXH-02	Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng
3	QT-PCTNXH-03	Quyết định áp dụng biện pháp cai nghiện ma túy bắt buộc tại công đồng
XVI	Môi trường (04 QT)	
1	QT-MT-01	Xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường
2	QT-MT-02	Tham vấn ý kiến báo cáo đánh giá tác động môi trường

3	QT-MT-03	Xác nhận bảo vệ môi trường đơn giản
4	QT-MT-04	Tham vấn ý kiến về đề án môi trường chi tiết
XVII	Lĩnh vực Phát triển nông thôn (04)	
1	QT-PTNT- 01	Thủ tục xác nhận việc thực hiện hợp đồng liên kết và tiêu thụ nông sản
2	QT-PTNT- 02	Thẩm định phê duyệt phương án ứng phó thiên tai cho công trình, vùng hạ du đập thủy điện trong quá trình thi công thuộc thẩm quyền của UBND xã
3	QT-PTNT- 03	Thẩm định phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp thuộc thẩm quyền UBND cấp xã
4	QT-PTNT- 04	Hỗ trợ đầu tư xây dựng phát triển thủy lợi nhỏ, thủy lợi nông đồng và tưới tiên tiến, tiết kiệm nước(Đối với nguồn hỗ trợ trực tiếp, ngân sách địa phương và nguồn vốn hợp pháp khác của địa phương phân bổ cho UBND cấp xã thực hiện)
XVIII	Lĩnh vực Khuyến nông(01 QT)	
3	QT-KN-01	Phê duyệt kế hoạch khuyến nông địa phương
XIX	Quản lý an toàn đập, hồ chứa thủy điện(02 QT)	
1	QT-QLATĐ-HCTĐ-01	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 xã
2	QT-QLATĐ-HCTĐ-01	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp hồ chứa thủy điện thuộc thẩm quyền UBND cấp xã
XX	Đất đai (02)	
1	QT-ĐĐ-01	Thủ tục cung cấp dữ liệu đất đai
2	QT-ĐĐ-02	Thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai

2. Hoạt động đào tạo, tập huấn.

Ủy ban nhân dân xã đã cử cán bộ tham gia tập huấn rà soát, bổ sung, điều chỉnh hệ thống tài liệu theo Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 tại huyện. Luôn tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia tập huấn các lớp nghiệp vụ do các cấp tổ chức.

3. Hoạt động tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ

Năm 2019, Ủy ban nhân dân xã Quảng Ngạn đã tiến hành tổ chức đánh giá nội bộ giữa các bộ phận Tư pháp - Hộ tịch, Văn phòng - Thống kê, Địa chính - Xây dựng - Nông nghiệp và Môi trường, Văn hóa - Xã hội, LĐTB&XH để tìm kiếm, phát hiện ra những điểm không phù hợp, hoặc những điểm lưu ý để đề ra hành động khắc phục phòng ngừa (có hồ sơ đánh giá kèm theo).

4. Hành động khắc phục, phòng ngừa

Qua các đợt đánh giá nội bộ các nhóm phát hiện các điểm lưu ý nên lập báo cáo đề nghị xem xét lãnh đạo và thực hiện biện pháp khắc phục theo đúng quy trình.

5. Hợp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng

Thực hiện theo đúng quy trình về hợp xem xét lãnh đạo tối thiểu 01 lần/năm để xem xét toàn bộ các hoạt động của HTQLCL và đánh giá mức độ thích hợp, thỏa đáng, hiệu lực và tính hiệu quả của HTQLCL.

Sau khi tổ chức các đợt đánh giá nội bộ, UBND xã tiến hành hợp xem xét về HTQLCL nhằm đánh giá tình hình triển khai duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL ISO của xã, tổng hợp đề ra hướng giải quyết, khắc phục các điểm lưu ý. Đồng thời xem xét thông tin phản hồi và đánh giá thỏa mãn của tổ chức công dân đối với cơ quan, nhằm nâng cao hiệu quả cải tiến chất lượng HTQLCL.

6. Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

- Các điểm lưu ý được phát hiện sau đánh giá nội bộ được các cán bộ, công chức phụ trách thực hiện khắc phục hoàn thành đúng thời gian quy định.

- Thực hiện đo lường sự thỏa mãn khách hàng Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành lấy phiếu đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại cơ quan.

III. NHẬN XÉT CHUNG

1. Ưu điểm.

Trong quá trình xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã, đã có nhiều sự chuyển biến tích cực trong nhận thức của cán bộ, công chức; tinh thần trách nhiệm, tác phong, thái độ của cán bộ, công chức được nâng lên rõ rệt.

Điều kiện cơ sở vật chất từng bước được cải thiện. Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi đến liên hệ công tác tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao cải cách TTHC của Ủy ban nhân dân xã.

2. Tồn tại, hạn chế

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

Các văn bản của cấp trên về các thủ tục hành chính thay đổi liên tục, nên việc cập nhật, xây dựng lại quy trình gặp nhiều khó khăn.

Một số lĩnh vực xây dựng quy trình giải quyết còn chậm.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Đề nghị Phòng Kinh tế-Hạ tầng, Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn và tổ chức học tập kinh nghiệm thực tế về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho cấp xã.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế hạ tầng;
- Lưu: VP.UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Chiến