

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 năm 2020

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 2020; UBND xã Quảng An báo cáo tình hình triển khai thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2020 như sau:

I. Kết quả thực hiện:

1. Hoạt động xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Thực hiện Kế hoạch số 483/KH-UBND ngày 19/12/2019 về duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 tại UBND xã Quảng An năm 2020, UBND xã đã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quyết định 1462/QĐ-UBND ngày 18/6/2019 trên các lĩnh vực để bổ sung, sửa đổi kịp thời, đặc biệt là các căn cứ pháp lý. Theo đó, Chủ tịch UBND xã đã ký quyết định số 353/QĐ-UBND ngày 18/8/2020 về việc công bố ban hành lần 03 hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 bao gồm 26 lĩnh vực, 119 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã; Đồng thời thường xuyên lồng ghép việc đánh giá kết quả triển khai xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 trong các cuộc họp giao ban hàng tuần, tháng, quý,... của cơ quan nhằm đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện tốt việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo tiến độ, chất lượng.

** Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan*

Sổ tay chất lượng	- STCL
Quy trình kiểm soát tài liệu	- QT-ISO-01
Quy trình kiểm soát hồ sơ	- QT-ISO-02
Quy trình đánh giá nội bộ	- QT-ISO-03
Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	- QT-ISO-04
Quy trình hành động khắc phục	- QT-ISO-05
Quy trình hành động phòng ngừa	- QT-ISO-06
Quy trình quản lý rủi ro	- QT-ISO-07

*** Các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã**

STT	Mã quy trình	Tên thủ tục hành chính
I	Lĩnh vực: Người có công (2TT)	
1	QT – NCC – 1	Xác nhận vào đơn đề nghị di chuyển hài cốt liệt sĩ; đơn đề nghị thăm viếng mộ liệt sĩ
2	QT – NCC – 2	Ủy quyền hưởng trợ cấp, phụ cấp ưu đãi
II	Lĩnh vực bảo vệ, chăm sóc trẻ em (6TT)	
3	QT – BVCSTE – 1	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
4	QT – BVCSTE – 2	Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em
5	QT – BVCSTE – 3	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
6	QT – BVCSTE – 4	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
7	QT – BVCSTE – 5	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
8	QT – BVCSTE – 6	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
III	Lĩnh vực: Bảo trợ xã hội (8TT)	
9	QT – BTXH – 1	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật
10	QT – BTXH – 2	Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật
11	QT – BTXH – 3	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở
12	QT – BTXH – 4	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ chi phí mai táng
13	QT – BTXH – 5	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
14	QT – BTXH – 6	Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm
15	QT – BTXH – 7	Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm
16	QT – BTXH – 8	Đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội

		dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn
IV	Lĩnh vực: Phòng, chống tệ nạn xã hội (3TT)	
17	QT – PCTNXH –1	Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình
18	QT – PCTNXH –2	Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng
19	QT – PCTNXH –3	Quyết định áp dụng biện pháp cai nghiện ma túy bắt buộc tại cộng đồng
V	Lĩnh vực: Giáo dục và đào tạo (5TT)	
20	QT – GD &ĐT – 01	Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
21	QT – GD &ĐT – 02	Sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
22	QT – GD &ĐT – 03	Giải thể nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập).
23	QT – GD &ĐT – 04	Cho phép nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập hoạt động giáo dục trở lại
24	QT – GD &ĐT – 05	Cho phép cơ sở giáo dục khác thực hiện chương trình giáo dục tiểu học
VI	Lĩnh vực: Văn hóa và Thể dục thể thao (5TT)	
25	QT – VH & TDTT – 01	Thông báo tổ chức lễ hội
26	QT – VH & TDTT – 02	Xét tặng danh hiệu gia đình văn hóa
27	QT – VH & TDTT – 03	Xét tặng giấy khen gia đình văn hóa
28	QT – VH & TDTT – 04	Đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 500 bản đến dưới 1.000 bản
29	QT – VH & TDTT – 05	Công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở
VII	Lĩnh vực: Y tế	
30	QT – YT - 01	Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số
VIII	Lĩnh vực: Tôn giáo (10TT)	
31	QT – TG – 01	Đăng ký hoạt động tín ngưỡng
		Đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng
		Đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung
32	QT – TG – 02	Đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung
		Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn xã khác
33	QT – TG – 03	Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã

		Thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung
		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
34	QT – TG – 04	Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã
35	QT – TG – 05	Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung trong địa bàn một xã
IX	Lĩnh vực: Thi đua - Khen thưởng (4TT)	
36	QT – TĐKT – 01	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị
		Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc theo chuyên đề
		Xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến
37	QT – TĐKT – 02	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đợt xuất
X	Lĩnh vực: Phát triển nông thôn (4TT)	
38	QT – PTNT - 01	Xác nhận việc thực hiện hợp đồng liên kết và tiêu thụ nông sản
39	QT – PTNT - 02	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
40	QT – PTNT - 03	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã
41	QT – PTNT - 04	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 cho UBND cấp xã thực hiện)
XI	Lĩnh vực khuyến nông (1TT)	
42	QT – KN - 01	Phê duyệt kế hoạch khuyến nông địa phương
XII	Lĩnh vực: Môi trường (1TT)	
43	QT – MT – 01	Tham vấn ý kiến báo cáo đánh giá tác động môi trường
XIII	Lĩnh vực: Đất đai (2TT)	
44	QT – ĐĐ - 01	Thủ tục cung cấp dữ liệu đất đai

45	QT – ĐĐ - 02	Thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã
XIV	Lĩnh vực: Phổ biến, giáo dục pháp luật (2TT)	
46	QT – PB,GDPL - 01	Công nhận tuyên truyền viên pháp luật
47	QT – PB,GDPL - 02	Cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật
XV	Lĩnh vực: Hòa giải ở cơ sở (4TT)	
48	QT – HGCS - 01	Bầu hòa giải viên
49	QT – HGCS – 01	Bầu tổ trưởng tổ hòa giải
50	QT – HGCS – 03	Thôi làm hòa giải viên
51	QT – HGCS - 04	Thanh toán thù lao cho hòa giải viên
XVI	Lĩnh vực: Bồi thường nhà nước (1TT)	
52	QT – BTNN – 01	Giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại
XVII	Lĩnh vực: Chứng thực (11TT)	
53	QT - CT – 01	Cấp bản sao từ sổ gốc
54	QT - HT – 02	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
55	QT - CT – 03	Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản (áp dụng cả trường hợp chứng thực điểm chỉ và trường hợp người yêu cầu chứng thực không thể ký, không thể điểm chỉ được)
56	QT - CT– 04	Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở
57	QT - CT– 05	Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch
58	QT - CT – 06	Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch
59	QT - CT– 07	Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực
60	QT - CT – 08	Chứng thực di chúc
61	QT - CT – 09	Chứng thực văn bản từ chối nhận di sản
62	QT - CT – 10	Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
63	QT - CT – 11	Chứng thực văn bản khai nhận di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
XVIII	Lĩnh vực Hộ tịch (23TT)	
64	QT - HT – 01	Đăng ký khai sinh
65	QT - HT – 02	Đăng ký kết hôn

66	QT - HT – 03	Đăng ký nhận cha, mẹ, con
67	QT - HT – 04	Đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con
68	QT - HT – 05	Đăng ký khai tử
69	QT - HT – 06	Đăng ký khai sinh lưu động
		Đăng ký kết hôn lưu động
		Đăng ký khai tử lưu động
70	QT - HT – 07	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
71	QT - HT – 08	Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
72	QT - HT – 09	Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
73	QT - HT – 10	Đăng ký giám hộ
74	QT - HT – 11	Đăng ký chấm dứt giám hộ
75	QT - HT – 12	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch
76	QT - HT – 13	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
77	QT - HT – 14	Đăng ký lại khai sinh
		Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân
		Đăng ký lại kết hôn
78	QT - HT – 15	Đăng ký lại khai tử
79	QT - HT – 16	Cấp bản sao trích lục hộ tịch
80	QT - HT – 17	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
81	QT - HT – 18	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
XIX	Lĩnh vực Nuôi con nuôi (3TT)	
82	QT - NCN – 01	Đăng ký nuôi con nuôi trong nước
83	QT - NCN – 02	Đăng ký lại nuôi con nuôi trong nước
84	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
XX	Lĩnh vực: Quản lý an toàn đập, hồ chứa thủy điện (2TT)	
85	QT-QLATĐ, HCTĐ – 01	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 cấp

		xã
86	QT-QLATĐ, HCTĐ – 02	Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp hồ chứa thủy điện thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã
XXI	Lĩnh vực: Khiếu nại, tố cáo (4TT)	
87	QT – KNTC – 01	Tiếp công dân
88	QT – KNTC – 02	Xử lý đơn thư
89	QT – KNTC – 03	Giải quyết khiếu nại lần đầu
90	QT – KNTC – 04	Giải quyết tố cáo
XXII	Lĩnh vực: Phòng chống tham nhũng (5TT)	
91	QT – PCTN – 01	Kê khai tài sản, thu nhập
92	QT – PCTN – 02	Công khai Bản kê khai tài sản, thu nhập
93	QT – PCTN – 03	Xác minh tài sản, thu nhập
94	QT – PCTN – 04	Tiếp nhận yêu cầu giải trình
95	QT – PCTN – 05	Thực hiện việc giải trình
XXIII	Lĩnh vực: Kinh tế tập thể - Hợp tác xã (5TT)	
96	QT – KTTT-HTX – 01	Xác nhận Đơn đề nghị hỗ trợ Tổ hợp tác
97	QT – KTTT-HTX – 02	Chấm dứt tổ hợp tác
98	QT – KTTT-HTX – 03	Thay đổi tổ trưởng tổ hợp tác
99	QT – KTTT-HTX – 04	Thành lập tổ hợp tác
100	QT – KTTT-HTX – 05	Thông báo thành lập tổ hợp tác
XXIV	Lĩnh vực: Trồng trọt (1TT)	
101	QT – TT – 01	Chuyển đổi cơ cấu cây trồng trên đất trồng lúa
XXV	Lĩnh vực: Phòng chống thiên tai (3TT)	
102	QT – PCTT – 01	Đăng ký kê khai số lượng chăn nuôi tập trung và nuôi trồng thủy sản ban đầu.
103	QT – PCTT – 02	Hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do dịch bệnh.
104	QT – PCTT – 03	Hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do thiên tai.
XXVI	Lĩnh vực: Tổ hợp tác (3TT)	
105	QT – THT – 01	Thông báo thành lập tổ hợp tác
106	QT – THT – 02	Thông báo thay đổi tổ hợp tác

107	QT – THT – 03	Thông báo chấm dứt hoạt động của tổ hợp tác
Tổng	107 quy trình	119 thủ tục hành chính

2. Hoạt động tổ chức đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo.

Thực Quyết định số 480/QĐ-UBND ngày 19/12/2019 về phê duyệt kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng An năm 2020.

Ngày 06/8/2020 UBND xã đã thành lập đoàn đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ các bộ phận theo kế hoạch đề ra. Sau đợt đánh giá, UBND xã đã có chỉ đạo các bộ phận khắc phục những hạn chế còn tồn tại. Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về xây dựng, áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015.

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

Thực hiện đo lường sự thỏa mãn khách hàng, Ủy ban nhân dân xã đã tiến hành lấy phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã. Được thực hiện thường xuyên liên tục hàng tháng, hàng quý và năm, Ủy ban nhân dân xã tổng hợp và công bố kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với Bộ phận TN&TKQ cũng như công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

II. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Trong quá trình 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 tại Ủy ban nhân dân xã Quảng An 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.

- Việc tổ chức đánh giá nội bộ đã được thực hiện nghiêm túc và khách quan, đã chỉ ra được những điểm chưa phù hợp và đề nghị các bộ phận khắc phục.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính.

2. Hạn chế, khuyết điểm

- Một số văn bản quy phạm pháp luật, bổ sung thay đổi về thủ tục hành chính của Nhà nước trên một số lĩnh vực thường xuyên bổ sung, điều chỉnh ảnh hưởng đến quá trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Nhận thức của một số cán bộ, công chức về tầm quan trọng của 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 vẫn còn chưa đồng đều; ý thức trách nhiệm và tinh thần công việc của một số cán bộ, công chức vẫn còn chưa cao; còn hạn chế trong cập nhật thông tin về thủ tục hành chính, các quy định mới nhằm phục vụ cho duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL

III. Phương hướng nhiệm vụ thời gian đến:

- Tăng cường công tác chỉ đạo điều hành, xác định rõ vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc

gia TCVN ISO 9001:2015. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên và đột xuất. Hoàn thiện hệ thống văn bản của cơ quan trong việc chỉ đạo, điều hành.

- Tiếp tục cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong việc soạn thảo, sửa đổi, bổ sung, rà soát quy trình nhằm duy trì và cải tiến có hiệu quả Hệ thống QLCL.

- Tiếp tục tiến hành thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã; đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC, công khai minh bạch thông tin trong việc giải quyết các TTHC cho công dân, tổ chức.

- Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 xem đây là một trong những tiêu chí bình xét thi đua khen thưởng đối với cán bộ, công chức hàng năm.

Trên đây là báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân xã Quảng An năm 2020./.

Nơi nhận:

- Phòng KT-HT huyện;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Hải

