

Số: 143/BC-UBND

Dương Hòa, ngày 24 tháng 11 năm 2022

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 (cơ quan) năm 2022

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)

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

Những thuận lợi, khó khăn trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Thuận lợi:

- Được sự quan tâm, chỉ đạo kịp thời của Sở Khoa học và công nghệ và UBND thị xã nên việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành công việc trong cơ quan đạt hiệu quả cao, đáp ứng được yêu cầu của công việc.

- Việc xây dựng các quy trình, quy định của hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên cơ sở Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, nên các bước thực hiện của quy trình được quy định rất rõ ràng và cụ thể phù hợp với thực tế áp dụng.

- Đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan được bồi dưỡng tập huấn cơ bản, nên việc ứng dụng công nghệ thông tin cho việc cập nhật, duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện kịp thời đảm bảo quy định.

Khó khăn:

- Hệ thống văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh liên quan đến các lĩnh vực TTHC quản lý cấp xã thường xuyên có thay đổi.

Công tác triển khai thực hiện:

UBND xã tiếp tục thực hiện các nội dung áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, sau khi được hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, của UBND thị xã. UBND xã đã thành lập Ban Chỉ đạo, Ban soạn thảo, đại diện lãnh đạo về chất lượng với thành phần đúng theo yêu cầu. Thành phần Ban Chỉ đạo gồm lãnh đạo UBND xã, các cán bộ, công chức chuyên môn có nhiệm vụ thường xuyên thực hiện các công việc theo yêu cầu của Hệ thống quản lý

chất lượng TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời đã cử 01 đồng chí Phó Chủ tịch làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR). Việc xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO tại cơ quan xã được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục đảm bảo theo quy định và áp dụng đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

UBND xã đã ban hành đầy đủ các văn bản liên quan đến việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như:

Quyết định số 177/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 ban hành chính sách chất lượng năm 2022;

Quyết định số 178/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của UBND xã ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2022;

Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 22/12/2021 kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 năm 2022;

Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 22/12/2021 của UBND xã kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 năm 2022;

Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ 2022;

Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 20/4/2022 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 30/8/2022 của UBND xã về việc công bố sửa đổi, bổ sung quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

1.2 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

Việc xây dựng, áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Tổng số TTHC đưa vào áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015: 156 quy trình nội bộ TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 20/4/2022 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 30/8/2022 của UBND xã về việc công bố sửa đổi, bổ sung quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc thực hiện công bố HTQLCL theo quy định: Đã thực hiện việc công bố, công khai hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên các lĩnh vực hoạt động của xã đảm bảo quy định.

1.3 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:

Các tài liệu biên soạn xong đều được phổ biến cho các bộ phận, cán bộ, công chức có liên quan đến công việc. Ban lãnh đạo luôn thực hiện lắng nghe ý kiến đóng góp và xem xét điều chỉnh hay sửa đổi nếu thấy hợp lý.

Trong năm đã cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn và hướng dẫn rà soát HTQLCL đồng bộ, hướng dẫn đánh giá nội bộ HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN Iso 9001:2015 cho Ban chỉ đạo và tổ giúp việc ISO, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã do Sở KHH&CN, Ban chỉ đạo 19 Tỉnh tổ chức vào tháng 4 và tháng 10/2022 và 01 đợt do xã tổ chức đề hướng dẫn rà soát xây dựng lại các quy trình nội bộ cho cán bộ, công chức cấp xã.

1.4 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....:

Thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia ISO 9001:2015 năm 2022, UBND xã thành lập đoàn đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá chất lượng nội bộ đã thực hiện triển khai chương trình đánh giá, đánh giá đúng thực trạng, hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các bộ phận chuyên môn, chỉ ra những tồn tại, hạn chế trong việc áp dụng, những điểm chưa phù hợp nhằm kịp thời hành động khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị. Thành phần Đoàn đánh giá được chia làm 2 nhóm thực hiện đánh giá nội bộ (hình thức đánh giá chéo) tại các bộ phận liên quan theo các nội dung trong kế hoạch đánh giá, sau đánh giá đã có báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ năm 2022. Căn cứ hướng dẫn Ban chỉ đạo 19, Sở Khoa học và Công nghệ về đồng bộ mã định danh điện tử vào các quy trình ISO.

Sau đánh giá đã thực hiện sửa đổi, ban hành bổ sung các quy trình đã soát xét do có yêu cầu xây dựng quy trình theo thể thức văn bản mới và có thay đổi căn cứ pháp lý và thể thức văn bản ở các quy trình đã ban hành gồm 156 quy trình sau:

- ✓ Sổ tay chất lượng
- ✓ Chính sách chất lượng
- ✓ Quy trình kiểm soát tài liệu
- ✓ Quy trình kiểm soát hồ sơ
- ✓ Quy trình đánh giá nội bộ
- ✓ Quy trình kiểm soát hành động không phù hợp
- ✓ Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa
- ✓ Quy trình quản lý rủi ro
- ✓ Quy trình Đăng ký, xây dựng chương trình công tác
- ✓ Quy trình Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức
- ✓ Quy trình Quản lý văn bản đến
- ✓ Quy trình Quản lý văn bản đi

- ✓ Quy trình thanh toán
- ✓ Quy trình quản lý tài sản
- ✓ Quy trình đăng ký sử dụng tài sản
- ✓ Quy trình mua sắm, bảo trì, sửa chữa tài sản
- ✓ Quy trình lập hồ sơ hiện hành và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan
- ✓ Quy trình họp giao ban
- ✓ Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo
- ✓ Quy trình bổ nhiệm, luân chuyển, điều động cán bộ, công chức của cơ quan
- ✓ Quy trình xin nghỉ phép
- ✓ Quy trình phối hợp giữa các đơn vị để giải quyết công việc nội bộ của cơ quan
- ✓ Quy trình xét Thi đua - Khen thưởng
- ✓ Quy trình giải quyết thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu
- ✓ Quy trình giải quyết tố cáo
- ✓ Quy trình tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị
- ✓ Quy trình tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc chuyên đề
- ✓ Quy trình tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đợt xuất
- ✓ Quy trình xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến
- ✓ Quy trình thực hiện kê khai tài sản, thu nhập
- ✓ Quy trình công khai Bản kê khai tài sản, thu nhập
- ✓ Quy trình xác minh tài sản, thu nhập
- ✓ Quy trình tiếp nhận yêu cầu giải trình
- ✓ Quy trình thực hiện việc giải trình
- ✓ Quy trình giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại
- ✓ Quy trình thông báo thành lập tổ hợp tác
- ✓ Quy trình thông báo thay đổi tổ hợp tác
- ✓ Quy trình thông báo chấm dứt hoạt động của tổ hợp tác
- ✓ Quy trình đăng ký kê khai số lượng chăn nuôi tập trung và nuôi trồng thủy sản ban đầu
- ✓ Quy trình hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do dịch bệnh
- ✓ Quy trình hỗ trợ khôi phục sản xuất vùng bị thiệt hại do thiên tai
- ✓ Quy trình cấp bản sao từ sổ gốc

- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản
- ✓ Quy trình chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
- ✓ Quy trình chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch
- ✓ Quy trình sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch
- ✓ Quy trình cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực
- ✓ Quy trình chứng thực di chúc
- ✓ Quy trình chứng thực văn bản từ chối nhận di sản
- ✓ Quy trình chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
- ✓ Quy trình chứng thực văn bản khai nhận di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
- ✓ Quy trình đăng ký khai sinh
- ✓ Quy trình đăng ký kết hôn
- ✓ Quy trình đăng ký nhận cha, mẹ, con
- ✓ Quy trình đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con
- ✓ Quy trình đăng ký khai tử
- ✓ Quy trình đăng ký khai sinh lưu động
- ✓ Quy trình đăng ký kết hôn lưu động
- ✓ Quy trình đăng ký khai tử lưu động
- ✓ Quy trình đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
- ✓ Quy trình đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
- ✓ Quy trình đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
- ✓ Quy trình đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới
- ✓ Quy trình đăng ký giám hộ
- ✓ Quy trình đăng ký chấm dứt giám hộ
- ✓ Quy trình thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch
- ✓ Quy trình cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- ✓ Quy trình đăng ký lại khai sinh
- ✓ Quy trình đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân
- ✓ Quy trình đăng ký lại kết hôn
- ✓ Quy trình đăng ký lại khai tử

- ✓ Quy trình cấp bản sao Trích lục hộ tịch
- ✓ Quy trình đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước
- ✓ Quy trình đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước
- ✓ Quy trình giải quyết việc người nước ngoài cư trú ở khu vực biên giới nước láng giềng nhận trẻ em Việt Nam làm con nuôi
- ✓ Quy trình công nhận hòa giải viên
- ✓ Quy trình thủ tục công nhận tổ trưởng tổ hòa giải
- ✓ Quy trình thủ tục thôi làm hòa giải viên
- ✓ Quy trình thủ tục thanh toán thù lao cho hòa giải viên
- ✓ Quy trình thủ tục công nhận tuyên truyền viên pháp luật
- ✓ Quy trình thủ tục cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật
- ✓ Quy trình ủy quyền hưởng trợ cấp, phụ cấp ưu đãi
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật
- ✓ Quy trình đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật
- ✓ Quy trình trợ giúp xã hội khẩn cấp về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở
- ✓ Quy trình trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ chi phí mai táng
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm
- ✓ Quy trình công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm
- ✓ Quy trình đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn.
- ✓ Quy trình quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình

- ✓ Quy trình quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng
- ✓ Quy trình quyết định áp dụng biện pháp cai nghiện ma túy bắt buộc tại cộng đồng
- ✓ Quy trình xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số
- ✓ Quy trình xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm
- ✓ Quy trình xét tặng Giấy khen Gia đình văn hóa
- ✓ Quy trình thông báo tổ chức lễ hội
- ✓ Quy trình công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở
- ✓ Quy trình đăng ký hoạt động tín ngưỡng
- ✓ Quy trình đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng
- ✓ Quy trình đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung
- ✓ Quy trình thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã
- ✓ Quy trình thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã
- ✓ Quy trình đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung
- ✓ Quy trình đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung trong địa bàn một xã
- ✓ Quy trình đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn xã khác
- ✓ Quy trình thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình cho phép cơ sở giáo dục khác thực hiện chương trình giáo dục tiểu học
- ✓ Quy trình thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
- ✓ Quy trình cho phép nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập hoạt động giáo dục trở lại
- ✓ Quy trình sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập
- ✓ Quy trình giải thể nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập)
- ✓ Quy trình 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).

- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó với tình huống khẩn cấp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã.
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình 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
- ✓ Quy trình phê duyệt kế hoạch khuyến nông địa phương
- ✓ Quy trình xác nhận việc thực hiện hợp đồng liên kết và tiêu thụ nông sản
- ✓ Quy trình chuyển đổi cơ cấu cây trồng trên đất trồng lúa
- ✓ Quy trình đăng ký tạm vắng đối với phương tiện kỹ thuật đã sắp xếp trong kế hoạch bổ sung cho lực lượng thường trực của quân đội (chủ phương tiện là cá nhân)
- ✓ Quy trình xóa đăng ký tạm vắng đối với phương tiện kỹ thuật đã sắp xếp trong kế hoạch bổ sung cho lực lượng thường trực của quân đội (chủ phương tiện là cá nhân)
- ✓ Quy trình giải quyết chế độ hưu trí hằng tháng đối với sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, hạ sĩ quan, binh sĩ trực tiếp tham gia kháng chiến chống Mỹ cứu nước nhập ngũ từ ngày 30/4/1975 trở về trước, có đủ 20 năm trở lên phục vụ trong quân đội đã phục viên, xuất ngũ.
- ✓ Quy trình trợ cấp đối với dân quân bị tai nạn hoặc đối với thân nhân khi dân quân bị tai nạn dẫn đến chết.
- ✓ Quy trình trợ cấp đối với dân quân bị ốm hoặc đối với thân nhân khi dân quân bị ốm dẫn đến chết
- ✓ Quy trình đăng ký nghĩa vụ quân sự lần đầu
- ✓ Quy trình đăng ký phục vụ trong ngạch dự bị
- ✓ Quy trình đăng ký nghĩa vụ quân sự bổ sung
- ✓ Quy trình đăng ký nghĩa vụ quân sự chuyển đi khi thay đổi nơi cư trú hoặc nơi làm việc, học tập
- ✓ Quy trình đăng ký nghĩa vụ quân sự chuyển đến khi thay đổi nơi cư trú hoặc nơi làm việc, học tập
- ✓ Quy trình đăng ký nghĩa vụ quân sự tạm vắng
- ✓ Quy trình đăng ký miễn gọi nhập ngũ thời chiến
- ✓ Quy trình 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 đủ từ 20 năm trở lên phục vụ trong quân đội, cơ yếu đã phục viên xuất ngũ, thôi việc

- ✓ Quy trình giải quyết chế độ trợ cấp 1 lần đối với quân nhân, người làm công tác cơ yếu hưởng lương như đối với quân nhân, công an nhân dân nhập ngũ sau ngày 30/4/1975, trực tiếp tham gia chiến tranh bảo vệ tổ quốc và làm nhiệm vụ quốc tế, có đủ từ 20 năm trở lên phục vụ trong quân đội, cơ yếu đã phục viên xuất ngũ, thôi việc (đối tượng từ trần)
- ✓ Quy trình cung cấp thông tin về Quy hoạch xây dựng thuộc thẩm quyền UBND cấp xã
- ✓ Quy trình thông báo thành lập thư viện đối với thư viện cộng đồng
- ✓ Quy trình thông báo sáp nhập, hợp nhất, chia, tách thư viện đối với thư viện cộng đồng
- ✓ Quy trình thông báo chấm dứt hoạt động thư viện cộng đồng
- ✓ Quy trình 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.
- ✓ Quy trình 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.
- ✓ Quy trình xác nhận hợp đồng tiếp cận nguồn gen và chia sẻ lợi ích
- ✓ Quy trình tham vấn trong đánh giá tác động môi trường
- ✓ Quy trình thủ tục Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi
- ✓ Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã
- ✓ Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã
- ✓ Thăm viếng mộ liệt sĩ
- ✓ Cấp giấy xác nhận thân nhân của người có công
- ✓ Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và Cấp giấy xác nhận khuyết tật
- ✓ Đăng ký cai nghiện ma túy tự nguyện
- ✓ Cung cấp dữ liệu đất đai
- ✓ Hòa giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã
- ✓ 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

- 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:

Trong quá trình triển khai thực hiện luôn được sự quan tâm, lãnh chỉ đạo của lãnh đạo địa phương, từ đó các bộ phận, cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện khá nghiêm túc đảm bảo đúng theo các quy định của nhà nước. Các quy trình thủ tục của Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại cơ quan đều được Chủ tịch UBND xã xác nhận đảm bảo theo quy định. Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện một cách đầy đủ, rõ ràng. Công tác rà soát các văn bản quy phạm pháp luật liên quan và danh mục thủ tục hành chính của tỉnh trên tất cả các lĩnh vực luôn được lãnh đạo địa phương quan tâm, nhắc nhở nên trong quá trình xử lý công việc các bộ phận chuyên môn đã kịp thời cập nhật, bổ sung và thay đổi vào các quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng đảm bảo yêu cầu đề ra.

Đã ban hành Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 20/4/2022 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 30/8/2022 của UBND xã về việc công bố sửa đổi, bổ sung quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Việc thực hiện công bố HTQLCL theo quy định: Đã thực hiện việc công bố, công khai hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên các lĩnh vực hoạt động của xã đảm bảo quy định.

- Hoạt động đánh giá nội bộ: Ban hành Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 22/12/2021 của UBND xã Dương Hòa về đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 và Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của UBND xã Dương Hòa về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá HTCL theo tiêu chuẩn TCVN Iso 9001:2015 năm 2022 tại UBND xã Dương Hòa. Trong năm 2022 thực hiện theo đúng chương trình đánh giá.

- Hoạt động xem xét của lãnh đạo: Qua các đợt giao ban định kỳ, đột xuất, thực hiện theo kế hoạch và lồng ghép vào trong các cuộc họp giao ban cơ quan, định kỳ về tình hình, kết quả việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL ISO trong cơ quan. Công tác họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng thực hiện xem xét đánh giá các nội dung tình hình duy trì, áp dụng hệ thống QLCL; tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022; Kết quả đánh giá nội bộ năm 2022 và tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa; Các thông tin phản hồi của tổ chức, cá nhân; Những cải tiến, thay đổi liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng; Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống QLCL. Sau cuộc họp đều có ban hành báo cáo kết luận đề nghị các thành viên Ban chỉ đạo thực hiện tiếp tục thực hiện những vướng mắc tồn tại.

- Hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng: UBND xã ban hành các công văn chỉ đạo về tổ chức đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với

dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã năm 2022; Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng thực hiện cơ chế 1 cửa, 1 cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Quý 1, Quý 2, Quý 3/2022) cho thấy công dân đánh giá ở mức độ hài lòng, rất hài lòng của công dân 100%,

+ Hành động khắc phục các điểm không phù hợp: chưa phát hiện

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL: các cơ quan chuyên môn cũng như cán bộ, công chức, viên chức quá trình giải quyết công việc cơ bản đã tuân theo các quy trình giải quyết được ban hành, áp dụng.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL: Trong năm 2022 không có các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL.

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...):*

- Thực hiện tốt Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trong hoạt động duy trì và cải tiến HTQLCL. Công tác xây dựng kế hoạch và đánh giá kết quả thực hiện MLTC đã được xây dựng cụ thể tại Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 22/12/2021 của UBND xã Dương Hòa về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính năm 2022.

- Thực hiện công tác xây dựng, công tác thực hiện kế hoạch; các mốc thời gian thực hiện, các tiêu chí thực hiện tới toàn thể các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức. Quyết định số 104/QĐ-UBND ngày 03/8/2021 của UBND xã Dương Hòa về việc kiện toàn Ban soạn thảo văn bản hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Dương Hòa

- 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...) năm 2022 (tính đến thời điểm báo cáo): Thống kê từ 01/01/2022 đến 24/11/2022, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả xã đã tiếp nhận 229 hồ sơ, trong đó: đã giải quyết 229 hồ sơ đạt 100% (trước hạn: 212 hồ sơ, đúng hạn 17 hồ sơ).

- Hoạt động áp dụng HTQLCL phục vụ cho công tác CCHC: Đã thực hiện cập nhật các quy trình trên trang điều hành tác nghiệp đa cấp công khai toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã để biết và niêm yết trên trang thông tin điện tử xã để toàn thể nhân dân biết để theo dõi giám sát thực hiện.

- 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.

UBND xã đã ban hành Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 20/4/2022 của UBND xã về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Quyết định số 72/QĐ-UBND ngày 30/8/2022 của UBND xã về việc công bố sửa đổi, bổ sung quy trình Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đảm bảo 100% TTHC đã được UBND tỉnh phê duyệt đã được công bố.

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: UBND xã thường xuyên chỉ đạo các bộ phận thường xuyên rà soát, đơn giản hoá, công bố công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên cổng thông tin điện tử của xã, rà soát cập nhật khi có các văn bản QPPL thay đổi kịp thời đề nghị xem xét sửa đổi cho phù hợp. Nhìn chung, UBND xã đã duy trì thực hiện hệ thống ISO đúng theo yêu cầu và kế hoạch, giúp lãnh đạo cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn, đặt biệt trong hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của người dân. Hệ thống hồ sơ, tài liệu được sắp xếp, kiểm soát chặt chẽ giúp việc sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, khắc phục những thiếu sót trong quá trình giải quyết công việc, góp phần tích cực vào công tác cải cách hành chính tại địa phương. Tuyên truyền phổ biến rộng rãi đến các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn về mục đích, ý nghĩa, nội dung, yêu cầu và lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đã tiếp tục duy trì tốt mọi hoạt động của cơ quan, trong công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành; giúp cho Lãnh đạo kiểm soát được quá trình giải quyết công việc của toàn thể cán bộ công chức, viên chức trong nội bộ cơ quan, để kịp thời chỉ đạo, xử lý không để xảy ra tình trạng hồ sơ quá hạn và hồ sơ kém chất lượng hoặc có ý kiến phản ánh, kiến nghị từ người dân.

- 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; thuận lợi trong công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại nơi làm việc có hệ thống, khoa học, hợp lý.

2. Tồn tại, hạn chế cần khắc phục:

- Công tác cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các qui trình, biểu mẫu khi có sự thay đổi của các văn bản QPPL liên quan đến hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001: 2015 triển khai đôi lúc còn chậm. Nguyên nhân của những tồn tại: Hệ thống

văn bản QPPL của Trung ương và của Tỉnh luôn có sự thay đổi, trong lúc các văn bản hướng dẫn thực hiện ban hành chưa kịp thời, đồng bộ.

3. Hành động khắc phục

+ Đối với Ban Chỉ đạo.

- Tiếp tục giám sát thực hiện các quy trình quản lý hệ thống: kiểm soát hồ sơ, tài liệu, kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa, lưu trữ hồ sơ khi thực hiện các quy trình.

+ Đối với thành viên và công chức chuyên môn.

- Triển khai khắc phục những tồn tại, hạn chế.

- Tiếp tục duy trì áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Tiếp tục thực hiện đầy đủ quy định của quy trình kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ.

- Thường xuyên cập nhật các căn cứ pháp lý mới ban hành để giải quyết các thủ tục hành chính, tiến hành rà soát và thực hiện chỉnh sửa, bổ sung những thay đổi vào HTQLCL đúng quy định.

- Thực hiện nghiêm túc việc duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL đúng theo yêu cầu của tiêu chuẩn và quy định của HTQLCL đang áp dụng, nhất là các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan.

III. Kiến nghị, đề xuất

Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ tiếp tục nâng cấp hoàn thiện phần mềm ISO điện tử (đồng bộ quy trình từ phần mềm Dịch vụ công sang phần mềm ISO điện tử); hỗ trợ, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và các điều kiện cần thiết khác để thị xã thực hiện tốt công tác duy trì cải tiến sau khi công bố phù hợp tiêu chuẩn ISO. Trên đây là 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 2022 tại UBND xã Dương Hòa./.

Nơi nhận:

- Sở khoa học và công nghệ Tỉnh (b/c);
- UBND thị xã (b/c);
- Lưu VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Trung Dũng