

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2018 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An

Thực hiện Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 về việc ban hành lại Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND xã Phú An trong đó cụ thể bao gồm: thực hiện quy định của Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng, thực hiện quy định của quy trình xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo,

Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân xã Phú An (sau đây gọi là Ban chỉ đạo ISO 9001 xã) báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi là HTQLCL) năm 2018 như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	Kết quả đạt được
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn	100%	100% (22791/22791) (chi tiết tại mục II)
2	Mức độ hài lòng của khách hàng	>92%	100% (2000/2000) (chi tiết tại mục III)
3	CCCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	100% (19/19)

Trong năm 2018, UBND xã, BCĐ ISO xã đã ban hành:

- Kế hoạch số 39/KH-BCĐ ngày 19/7/2017 về dự trù kinh phí về việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Phú An năm 2018.

- Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 16/01/2018 về việc ban hành Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND xã Phú An.

- Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 17/01/2018 về việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2018.

- Kế hoạch số 02/KH-BCĐ ngày 17/01/2018 của Ban chỉ đạo ISO 9001 xã về tổ chức đánh giá nội bộ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Phú An năm 2018.

- Quyết định số 206/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 về việc ban hành lại Bộ tài liệu của HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của UBND xã Phú An.

- Quyết định số 234/QĐ-UBND ngày 19/7/2018 về việc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 19/7/2018 về việc ban hành lại bộ quy trình kiểm soát giải quyết TTHC theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 thuộc UBND xã Phú An.

- Quyết định số 313/QĐ-UBND ngày 06/9/2017 của UBND xã Phú An về việc củng cố, kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; Thông báo số 60/TB-UBND ngày 28/6/2016 của UBND xã về việc tiếp nhận Phiếu khảo sát ý kiến.

- BCĐ ISO xã thường xuyên tổ chức họp BCĐ ISO xã xem xét tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại đơn vị.

- Thường xuyên tiến rà soát, cập nhật danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan năm 2018; danh mục biểu mẫu các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã năm 2018.

- Ngày 19/6/2018 tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2018.

- Ngày 01/8/2018 tổ chức họp đánh giá nội bộ về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2018.

- Ngày 03/8/2018 tổ chức họp BCĐ ISO xã, qua đó kịp thời chỉ đạo cán bộ chuyên môn kiến nghị về trên xem xét giải quyết kiến nghị của người dân về thủ tục “Xác nhận tình trạng bất động sản”, chấn chỉnh việc thực hiện phiếu kiểm soát quy trình lĩnh vực hành chính tư pháp hộ tịch, đảm bảo việc phát phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân trên 15% số lượng TTHC giải quyết.

- Trong năm 2018, đã kiến nghị về trên xem xét việc đơn giản hóa 02 thủ tục hành chính (rút ngắn thời gian giải quyết) lĩnh vực hộ tịch: Thủ tục đăng ký khai sinh lưu động, thời gian giải quyết rút ngắn từ 05 ngày xuống còn 03 ngày; lĩnh vực quản lý nhà nước về thi đua khen thưởng: thủ tục tặng giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đột xuất, thời gian rút ngắn từ 10 ngày xuống còn 08 ngày. Theo Quyết định số 1521/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Bình Dương, có 03 thủ tục: thủ tục công nhận “Gia đình văn hóa”, thủ tục đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu

từ 500 bản đến dưới 1.000 bản, thủ tục công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở thuộc 03 lĩnh vực: văn hóa công sở, thư viện, thể dục thể thao thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Kiến nghị xem xét trình các cơ quan có liên quan xem xét sửa lại cho phù hợp như sau: “Thời gian tiếp nhận hồ sơ: Sáng từ 7h30’ đến 11h30’, Chiều từ 13 giờ đến 17 giờ, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần; ngày thứ bảy từ 7h30’ đến 11h30 (đối với đơn vị làm việc ngày thứ bảy), (ngày lễ nghỉ)”. Kiến nghị thông qua phương án đơn giản hóa 02 thủ tục hành chính: thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; thủ tục đăng ký khai sinh; bổ sung 01 thủ tục hành chính “xác nhận đơn đề nghị miễn, giảm tiền sử dụng đất đối với người có công với cách mạng” thuộc lĩnh vực người có công thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

- Thường xuyên tiến rà soát, cập nhật danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan năm 2018; danh mục biểu mẫu các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã năm 2018.

- Tiếp đoàn kiểm tra công tác ISO, CCHC 6 tháng đầu năm, kết quả đánh giá đạt hiệu quả, đáng ghi nhận đặc biệt trong công tác hiện đại hóa nền hành chính tại đơn vị.

*Thực hiện chế độ các báo cáo theo quy định:

- Báo cáo số 06/BC-BCĐ ngày 27/02/2018 về kết quả thực hiện Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2008 quý I năm 2018.

- Báo cáo số 15/BC-BCĐ ngày 23/5/2018 về kết quả thực hiện Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2008 6 tháng đầu năm 2018.

- Báo cáo số 22/BC-BCĐ ngày 01/8/2018 về kết quả đánh giá nội bộ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2018 tại UBND xã Phú An.

- Báo cáo số 24/BC-BCĐ ngày 30/8/2018 về kết quả thực hiện Hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2008 quý III năm 2018.

*Công tác hiện đại hóa nền hành chính tại đơn vị: Trong năm 2018, UBND xã đã triển khai 01 Bảng tivi tại Bộ phận “Một cửa” để thực hiện chạy bộ thủ tục hành chính xã, các văn bản cấp trên, thực hiện công tác tuyên truyền nông thôn mới tại địa phương; thực hiện việc chấm công bằng máy dấu vân tay kể từ tháng 6/2018 góp phần chấn chỉnh kỷ cương hành chính, giờ giấc làm việc, thực hiện tốt nội quy, quy chế cơ quan; đã bố trí 02 máy bốc số thứ tự, 02 máy khảo sát sự hài lòng của người dân, 01 bảng thư ngỏ số điện thoại đường dây nóng của Chủ tịch UBND xã để người dân kịp thời phản ánh, kiến nghị khi phát hiện hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà, vi phạm nội quy, quy chế làm việc của cán bộ, công chức tại cơ quan; bố trí máy nước uống nóng lạnh, bánh kẹo, sách báo miễn phí cho người dân, đã xây dựng Trang thông tin điện tử của xã với tên miền: phuanbinhduong.gov.vn, từng bước góp phần nâng cao công tác cải cách hành chính, thực hiện đúng quy trình theo



ISO 9001:2008 tại đơn vị.

II. VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ PHÙ HỢP CỦA DỊCH VỤ

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về hồ sơ được giải quyết của tất cả các lĩnh vực

STT	Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Tỉ lệ đúng hạn
1	Giải quyết khiếu nại	100% (07/07)
2	Giải quyết Tố cáo	100% (01/01)
3	Tiếp công dân	100% (31/31)
4	Xử lý đơn	100% (08/08)
5	Phòng chống tham nhũng	00 hồ sơ
6	Quản lý giao thông	00 hồ sơ
7	Bảo vệ thực vật	00 hồ sơ
8	Kiểm lâm	00 hồ sơ
9	Dân tộc	00 hồ sơ
10	Hộ tịch	100% (2035/2035)
11	Nuôi con nuôi	00 hồ sơ
12	Chứng thực	100% (15395/15395)
13	Hành chính tư pháp	100% (157/157)
14	Bồi thường nhà nước	00 hồ sơ
15	Phổ biến giáo dục pháp luật	00 hồ sơ
16	Hòa giải cơ sở	00 hồ sơ
17	Người có công	100% (71/71)
18	Bảo trợ xã hội	100% (51/51)
19	Phòng, chống tệ nạn xã hội	100% (18/18)
20	Giảm nghèo	100% (48/48)
21	Trẻ em	100% (105/105)

STT	Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Tỉ lệ đúng hạn
22	Đấu thầu	100% (01/01)
23	Văn hóa cơ sở	00 hồ sơ
24	Thư viện	00 hồ sơ
25	Thể dục thể thao	00 hồ sơ
26	Công nghiệp tiêu dùng	00 hồ sơ
27	Quản lý nhà nước về thi đua, khen thưởng	100% (47/47)
28	Tín ngưỡng tôn giáo	100% (03/03)
29	Lãnh sự	00 hồ sơ
30	Dân số và kế hoạch hóa gia đình	00 hồ sơ
31	Nhà ở	00 hồ sơ
32	Giáo dục đào tạo	100% (61/61)
33	Đất đai	100% (4747/4747)
34	Môi trường	00 hồ sơ
35	Tài nguyên nước	00 hồ sơ
36	Địa chất và khoáng sản	00 hồ sơ

2. Phân tích số liệu và đề xuất, kiến nghị

Tổng số hồ sơ nhận giải quyết trong năm 2018 là: 22791 hồ sơ. Hồ sơ nhận và giải quyết hoàn thành sớm hơn hoặc đúng thời gian, không có hồ sơ trễ hạn.

Nhìn chung, đa số các hồ sơ giải quyết đều liên quan chủ yếu đến lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, hành chính – tư pháp, đất đai (xác nhận trình trạng bất động sản). Hồ sơ giải quyết đúng theo quy trình ISO, có phiếu hẹn, phiếu kèm theo quy trình giải quyết, quy định rõ trách nhiệm cụ thể của các bộ phận chuyên môn.

III. PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG

1. Số liệu thống kê, tổng hợp và phân tích về mức độ hài lòng của khách hàng trên tất cả các lĩnh vực

Thực hiện phát phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa” theo Thông báo số 60/TB-UBND ngày 28/6/2016 của UBND xã Phú An về việc tiếp nhận Phiếu khảo

sát ý kiến từ thứ 02 đến thứ 06 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, lễ); phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân về tiếp cận pháp luật; máy đánh giá sự hài lòng của người dân tích hợp máy bóc số thứ tự tự động. Kết quả khảo sát trong năm 2018 như sau:

Số phiếu nhận được: 2000 phiếu (60 phiếu đánh giá bằng máy đánh giá tự động). Trong đó:

- Phiếu hài lòng: 2000 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.
- Phiếu không hài lòng: 00 phiếu, đạt tỷ lệ 0%.

2. Phân tích số liệu và đề xuất, kiến nghị

Nhìn chung, qua khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa” hài lòng về mức độ phục vụ tại Bộ phận.

IV. TÌNH TRẠNG CỦA CÁC HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

1. Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá nội bộ: Chưa phát sinh

2. Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả đánh giá của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh: Chưa phát sinh

3. Hành động khắc phục phát sinh từ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng không đạt: Chưa phát sinh

4. Hành động khắc phục hoặc hành động phòng ngừa phát sinh từ công việc: UBND xã đã chỉ đạo cán bộ chuyên môn rà soát, kiến nghị về trên xem xét các thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai; nghiêm túc thực hiện phiếu ISO lĩnh vực hành chính tư pháp.

V. CÁC ĐỀ NGHỊ CẢI TIẾN VÀ NHU CẦU VỀ NGUỒN LỰC (NHÂN LỰC, CƠ SỞ VẬT CHẤT, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC)

- Xây dựng và triển khai phần mềm ứng dụng hỗ trợ quản lý hành chính.
- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về công tác ISO; đặc biệt tập huấn về công tác đánh giá nội bộ.

Trên đây là Báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2018 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An./.

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế thị xã;
- BCD ISO xã;
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH ỦY BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG BAN

CHỦ TỊCH UBND XÃ
Lê Nguyễn Thanh Bình

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
7	Bảo vệ thực vật	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
8	Kiểm lâm	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
9	Dân tộc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
10	Hộ tịch	2035	0	2035	2035	2035	0	0	0	0	Không
	Đăng ký kết hôn	73	0	73	73	73	0	0	0	0	Không
	Đăng ký khai sinh	258	0	258	258	258	0	0	0	0	Không
	Đăng ký khai tử	67	0	67	67	67	0	0	0	0	Không
	Xác nhận tình trạng hôn nhân	336	0	336	336	336	0	0	0	0	Không
	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch	32	0	32	32	32	0	0	0	0	Không
	Cấp bản sao Trích lục hộ tịch	1269	0	1269	1269	1269	0	0	0	0	Không
11	Nuôi con nuôi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
12	Chứng thực	15395	0	15395	15395	15395	0	0	0	0	Không
	Chứng thực chữ ký	5476	0	5476	5476	5476	0	0	0	0	Không

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
	Chứng thực hợp đồng	27	0	27	27	27	0	0	0	0	Không
	Chứng thực bản sao từ bản chính	9892	0	9892	9892	9892	0	0	0	0	Không
13	Hành chính tư pháp	157	0	157	157	157	0	0	0	0	Không
	Liên thông 02	41	0	41	41	41	0	0	0	0	Không
	Liên thông 03	116	0	116	116	116	0	0	0	0	Không
14	Bồi thường nhà nước	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
15	Phổ biến giáo dục pháp luật	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
16	Hòa giải cơ sở	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
17	Người có công	71	0	71	71	71	0	0	0	0	Không
18	Bảo trợ xã hội	51	0	51	51	51	0	0	0	0	Không
19	Phòng, chống tệ nạn xã hội	18	0	18	18	18	0	0	0	0	Không
20	Giảm nghèo	48	0	48	48	48	0	0	0	0	Không
21	Trẻ em	105	0	105	105	105	0	0	0	0	Không



STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyên qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
22	Đấu thầu	1	0	1	1	1	0	0	0	0	Không
23	Văn hóa cơ sở	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
24	Thư viện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
25	Thể dục thể thao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
26	Công nghiệp tiêu dùng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
27	Quản lý nhà nước về thi đua, khen thưởng	47	0	47	47	47	0	0	0	0	Không
28	Tín ngưỡng tôn giáo	3	0	3	3	3	0	0	0	0	Không
29	Lãnh sự	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
30	Dân số và kế hoạch hóa gia đình	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
31	Nhà ở	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Không
32	Giáo dục đào tạo	61	0	61	61	61	0	0	0	0	Không
33	Đất đai	4747	0	4747	4747	4747	0	0	0	0	Không

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết			Kết quả giải quyết						Ghi chú
		Tổng số	Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			
			Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá hạn	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
34	Môi trường	5	0	5	5	5	0	0	0	0	
35	Tài nguyên nước	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	Địa chất và khoáng sản	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Tổng:	22791	0	22791	22791	22791	0	0	0	0	Không

Ghi chú: Nêu rõ số lượng hồ sơ trả từ 2 lần trở lên theo từng thủ tục hành chính, nếu không có thì ghi "Không".

Nơi nhận:

- Phòng Kinh tế thị xã Bến Cát;
- Các CCCM liên quan;
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH UBND XÃ
Lê Nguyễn Thanh Bình

