

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008  
quý 3 năm 2019 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) quý 3 năm 2019 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% (8732/8732)<br>(chi tiết tại mục II)  |
| 2   | Mức độ hài lòng của khách hàng                                           | >92%           | 100% (8449/8449)<br>(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 quý 3 năm 2019, UBND xã, BCĐ ISO xã đã ban hành:

- Ban hành Quyết định số 261/QĐ-UBND ngày 15/7/2019 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 theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân xã Phú An

- Thường xuyên tiến rà soát, cập nhật danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan năm 2019; danh mục biểu mẫu các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã năm 2019.

- Ngày 22/8/2019 Ban chỉ đạo đã tiến hành đánh giá nội bộ về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008 năm 2019 tại Ủy ban



nhân dân xã Phú An.

\*Công tác hiện đại hóa nền hành chính tại đơn vị: Trong quý 3 năm 2019, UBND xã tiếp tục duy trì 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 góp phần chấn chỉnh kỷ cương hành chính, giờ giấc làm việc, thực hiện tốt nội quy, quy chế cơ quan; duy trì 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; duy trì máy nước uống nóng lạnh, bánh kẹo, sách báo miễn phí cho người dân, 01 máy tính để người dân tra cứu TTHC và truy cập Internet miễn phí, duy trì 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**

| <b>STT</b> | <b>Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL</b> | <b>Tỉ lệ đúng hạn</b> |
|------------|----------------------------------------------|-----------------------|
| 1.         | Giải quyết khiếu nại                         | 00 hồ sơ              |
| 2.         | Giải quyết Tố cáo                            | 00 hồ sơ              |
| 3.         | Tiếp công dân                                | 100% (60/60)          |
| 4.         | Xử lý đơn                                    | 100% (05/5)           |
| 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.         | Dân tộc                                      | 00 hồ sơ              |
| 9.         | Hộ tịch                                      | 100% (505/505)        |
| 10.        | Nuôi con nuôi                                | 100% (01/01)          |
| 11.        | Chứng thực                                   | 100% (5417/5417)      |
| 12.        | Hành chính tư pháp                           | 100% (42/42)          |
| 13.        | Bồi thường nhà nước                          | 00 hồ sơ              |



| STT | Lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL    | Tỉ lệ đúng hạn |
|-----|------------------------------------------|----------------|
| 14. | Phổ biến giáo dục pháp luật              | 00 hồ sơ       |
| 15. | Hòa giải cơ sở                           | 00 hồ sơ       |
| 16. | Người có công                            | 100% (13/13)   |
| 17. | Bảo trợ xã hội                           | 100% (04/04)   |
| 18. | Phòng, chống tệ nạn xã hội               | 100% (11/11)   |
| 19. | Giảm nghèo                               | 00 hồ sơ       |
| 20. | Trẻ em                                   | 100% (60/60)   |
| 21. | Văn hóa cơ sở                            | 00 hồ sơ       |
| 22. | Thư viện                                 | 00 hồ sơ       |
| 23. | Thể dục thể thao                         | 00 hồ sơ       |
| 24. | Công nghiệp tiêu dùng                    | 00 hồ sơ       |
| 25. | Quản lý nhà nước về thi đua, khen thưởng | 100% (14/14)   |
| 26. | Tín ngưỡng tôn giáo                      | 00 hồ sơ       |
| 27. | Lãnh sự                                  | 00 hồ sơ       |
| 28. | Dân số và kế hoạch hóa gia đình          | 00 hồ sơ       |
| 29. | Nhà ở                                    | 00 hồ sơ       |
| 30. | Giáo dục đào tạo                         | 00 hồ sơ       |
| 31. | Đất đai                                  | 100% (645/645) |
| 32. | Môi trường                               | 00 hồ sơ       |
| 33. | Tài nguyên nước                          | 00 hồ sơ       |
| 34. | Địa chất và khoáng sản                   | 00 hồ sơ       |
| 35. | Thủy lợi                                 | 00 hồ sơ       |

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

Tổng số hồ sơ nhận giải quyết trong quý 3 năm 2019 là: 6.766 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 6 tháng đầu năm 2019 như sau:

Số phiếu nhận được: 6.182 phiếu (6000 phiếu đánh giá bằng máy đánh giá tự động). Trong đó:

- Phiếu hài lòng: 6.182 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: Chưa phát sinh

### **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 6 tháng đầu năm 2019 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Kinh tế thị xã;
- BCĐ ISO xã;
- Lưu: VT 

**TM. BAN CHỈ ĐẠO**

**KT. TRƯỞNG BAN**

**PHÓ BAN**



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND XÃ**  
**Huỳnh Thị Xuân Nương**







**UBND XÃ PHÚ AN**  
**BAN CHỈ ĐẠO ISO 9001 XÃ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**PHỤ LỤC**

**Kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2008**  
**quý 3 năm 2019 tại Ủy ban nhân dân xã Phú An**

*(Kèm theo Báo cáo số 158/BC-UBND ngày 28 tháng 8 năm 2019 của UBND xã Phú An)*

| 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                    | 4                      | 5                | 6=7+8                  | 7                 | 8           | 9=10+11                  | 10           | 11      | 12      |
| 1   | Giải quyết khiếu nại                    | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 2   | Giải quyết Tố cáo                       | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 3   | Tiếp công dân                           | 60                       | 0                      | 60               | 60                     | 60                | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 4   | Xử lý đơn                               | 5                        | 0                      | 5                | 5                      | 5                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 5   | Phòng chống tham nhũng                  | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 6   | Quản lý giao thông                      | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 7   | Bảo vệ thực vật                         | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 8   | Dân tộc                                 | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
| 9   | Hộ tịch                                 | 505                      | 0                      | 505              | 505                    | 505               | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
|     | Thủ tục đăng ký khai sinh               | 39                       | 0                      | 39               | 39                     | 39                | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
|     | Thủ tục đăng ký kết hôn                 | 15                       | 0                      | 15               | 15                     | 15                | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |
|     | Thủ tục đăng ký nhân cha, mẹ, con       | 0                        | 0                      | 0                | 0                      | 0                 | 0           | 0                        | 0            | 0       |         |





|    |                                                                                                                                 |      |   |      |      |      |   |   |   |   |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|------|------|------|---|---|---|---|--|
|    | Thủ tục đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con                                                                             | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký khai tử                                                                                                         | 25   | 0 | 25   | 25   | 25   | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký khai sinh lưu động                                                                                              | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký kết hôn lưu động                                                                                                | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký khai tử lưu động                                                                                                | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký giám hộ                                                                                                         | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký chấm dứt giám hộ                                                                                                | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch                                                                                    | 7    | 0 | 7    | 7    | 7    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân                                                                                   | 109  | 0 | 109  | 109  | 109  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký lại khai sinh                                                                                                   | 19   | 0 | 19   | 19   | 19   | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân                                                                | 39   | 0 | 39   | 39   | 39   | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký lại kết hôn                                                                                                     | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục đăng ký lại khai tử                                                                                                     | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch                                                                                           | 252  | 0 | 252  | 252  | 252  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 10 | Nuôi con nuôi                                                                                                                   | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục Đăng ký nuôi con nuôi trong nước                                                                                        | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục Đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước                                                                               | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 11 | Chứng thực                                                                                                                      | 5417 | 0 | 5417 | 5417 | 5417 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Cấp bản sao từ sổ gốc                                                                                                           | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính các giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận | 3480 | 0 | 3480 | 3480 | 3480 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |



|    |                                                                                                                                                                                   |      |   |      |      |      |   |   |   |   |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|------|------|------|---|---|---|---|--|
|    | 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) | 1932 | 0 | 1932 | 1932 | 1932 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở                                                                              | 5    | 0 | 5    | 5    | 5    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực di chúc                                                                                                                                                        | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực văn bản từ chối nhận di sản                                                                                                                                    | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở                                                                            | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực văn bản khai nhận di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở                                                                                       | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch                                                                                                              | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch                                                                                                                                 | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực                                                                                             | 0    | 0 | 0    | 0    | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 12 | Hành chính tư pháp                                                                                                                                                                | 42   | 0 | 42   | 42   | 42   | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Liên thông các thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi                                                            | 34   | 0 | 34   | 34   | 34   | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|    | Liên thông các thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi                                                                                | 5    | 0 | 5    | 5    | 5    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |





[illegible]



|    |                        |             |          |             |             |             |          |          |          |          |  |
|----|------------------------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|--|
| 31 | Đất đai                | 645         | 0        | 645         | 645         | 645         | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| 32 | Môi trường             | 0           | 0        | 0           | 0           | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| 33 | Tài nguyên nước        | 0           | 0        | 0           | 0           | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| 34 | Địa chất và khoáng sản | 0           | 0        | 0           | 0           | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| 35 | Thủy lợi               | 0           | 0        | 0           | 0           | 0           | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
|    | <b>Tổng:</b>           | <b>6766</b> | <b>0</b> | <b>6766</b> | <b>6766</b> | <b>6766</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |  |

Người lập bảng

*[Signature]*

Lưu Thị Ngọc Hạnh

Phủ An, ngày tháng năm 2019

**CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*[Signature]*

**Huỳnh Thị Xuân Nương**





**Đang Lưu Xếp Ngủ**

