

Kính gửi: Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng tỉnh Quảng Ngãi.

BÁO CÁO

Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Mộ Đức 6 tháng đầu năm 2017

I. Kết quả thực hiện:

Cùng với công cuộc cải cách hành chính thời gian qua, huyện Mộ Đức đang tích cực đẩy mạnh việc thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 832/QĐ-UBND, ngày 29/5/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đồng thời quyết tâm cao trong việc áp dụng quy trình ISO vào hoạt động quản lý nhà nước ở các phòng, ban, ngành trực thuộc UBND huyện; đôn đốc và hỗ trợ các xã, thị trấn chuẩn bị xây dựng và áp dụng ISO trong những năm tiếp theo.

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a. Phạm vi áp dụng: Đến nay, trên địa bàn huyện có 03 hệ thống đã được chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO.

- Có 12/12 phòng ban áp dụng, gồm phòng LĐTB&XH huyện; phòng TN&MT huyện; Văn phòng HĐND&UBND huyện và các phòng ban: Phòng Kinh tế và Hạ tầng, phòng Nội vụ, phòng NN&PTNT, phòng Y tế, phòng TC&KH, phòng GD&ĐT, phòng Tư pháp, Thanh tra và phòng VHHTT huyện.

- Số lượng TTHC đã xây dựng quy trình áp dụng HTQLCL/tổng số lượng TTHC đã công bố: 128/128 TTHC.

- Số lượng thủ tục nội bộ được xây dựng: 06 Quy trình bắt buộc.

b. Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ CBCC trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của tỉnh. Trong năm 2017, huyện Mộ Đức đã chú trọng công tác triển khai thực hiện, tuyên truyền phổ biến về Hệ thống ISO lồng ghép vào các cuộc hội họp, từ đó giúp cho cán bộ, công chức nắm rõ hơn các quy trình tác nghiệp trong đơn vị, góp

phần vào công tác cải cách hành chính tại đơn vị có hiệu quả hơn. Ban hành Quyết định số 204/QĐ-UBND, ngày 09/6/2017 về phê duyệt Kế hoạch thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Mộ Đức giai đoạn 2017-2021.

c. Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục và các quy định khác có liên quan.

HTQLCL góp phần tích cực trong giải quyết công việc chuyên môn của đơn vị, giúp vận hành cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông” có hiệu quả hơn. Vì thế, UBND huyện Mộ Đức xây dựng Chính sách chất lượng phù hợp với từng giai đoạn, xây dựng mục tiêu theo kế hoạch năm của huyện; Các phòng, ban, ngành huyện xây dựng quy trình, thủ tục tác nghiệp chuyên môn nhằm xác định rõ trách nhiệm, yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chông chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức.

d. Việc đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

Thông qua áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, lãnh đạo đơn vị điều hành công việc có hiệu quả hơn nhờ thiết lập cơ chế giải quyết công việc rành mạch và thống nhất. Cán bộ, công chức được phân công trách nhiệm rõ ràng trong quá trình xử lý công việc, tạo thói quen làm việc khoa học, hiệu quả nhờ việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình đã xây dựng, thực hiện được trách nhiệm, quyền hạn của mình đúng nơi, đúng thẩm quyền của người phê duyệt.

đ. Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Thực hiện theo Bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại UBND huyện Mộ Đức (các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND huyện và các cơ quan chuyên môn có liên quan).

e. Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ (tối thiểu 01 năm 01 lần), thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp.

Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức định kỳ 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo cơ quan có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với Hệ thống quản lý chất lượng và tổ chức đánh giá nội bộ về: Tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách, mục tiêu chất lượng; việc thực hiện các quá trình tác nghiệp trong Hệ thống và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cung cấp; tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa, cải tiến.

Cán bộ, công chức được đánh giá năng lực chuyên môn, tinh thần trách nhiệm khách quan hơn.

f. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng theo quy định chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

Cán bộ, công chức đã tổ chức, thu thập, sắp xếp, lưu trữ các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn của cơ quan cấp trên, hồ sơ tài liệu được sắp xếp ngăn nắp và có hệ thống theo từng lĩnh vực công việc. Vì thế việc cập nhật các thay đổi của văn bản trong hoạt động xử lý công việc là rất dễ dàng thực hiện.

2. Về 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 áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2009 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước:

Đến nay, huyện đã có 03 hệ thống được chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO, gồm phòng LĐ-TB&XH, phòng TN&MT và Văn phòng HĐND&UBND huyện và các phòng ban: Phòng KT&HT, phòng Nội vụ, phòng NN&PTNT, phòng Y tế, phòng TC&KH, phòng GD&ĐT, phòng Tư pháp, Thanh tra và phòng VH&TT huyện.

UBND huyện đã thực hiện nghiêm túc việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính theo quy định, cụ thể: Các cơ quan đã công khai các quy trình giải quyết TTHC và niêm yết tại trụ sở làm việc; thường xuyên rà soát danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, đảm bảo tất cả TTHC được xây dựng thành quy trình HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và được áp dụng thực tế vào giải quyết công việc hàng ngày của từng đơn vị; thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 khi có sự mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng đối với các lĩnh vực công bố phù hợp; thường xuyên rà soát, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào các quy trình của HTQLCL.

II. Đánh giá tình hình thực hiện:

1. Đánh giá về hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

Năm 2017, Ban Chỉ đạo trình UBND huyện phê duyệt Kế hoạch thực hiện xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (tiêu chuẩn ISO) vào hoạt động của các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện giai đoạn 2017-2021 (trong đó có 13 xã, thị trấn). Đồng thời hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng, duy trì và mở rộng HTQLCL; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện tại các cơ quan. Thường xuyên tổ chức kiểm tra kế hoạch, tham dự đánh giá nội bộ để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị.

Trong 6 tháng đầu năm 2017, UBND huyện đã duy trì thực hiện hệ thống ISO đúng theo yêu cầu và kế hoạch, đã phê duyệt Kế hoạch kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn

Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính thuộc huyện và tiến hành đánh giá, đã giúp cho lãnh đạo các cơ quan điều hành nội bộ và kiểm soát công việc tốt hơn. Chất lượng công việc được đánh giá định kỳ, sau mỗi đợt đánh giá đề ra các biện pháp phòng ngừa, khắc phục, từ đó nâng cao hơn nữa hiệu quả chất lượng công việc; Các cơ quan đã 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, xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ công chức, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức của huyện.

Đến nay, có 02 hệ thống đã thực hiện công bố lại:

- Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện đã Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia tại Quyết định số 01/QĐ-TNMT, ngày 03/01/2017.

- Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện đã Công bố HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia tại Quyết định số 559/QĐ-LĐTB&XH, ngày 05/9/2017.

2. Những thuận lợi, khó khăn:

a. Thuận lợi:

- Sự quyết tâm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện, tập thể cán bộ, công chức các đơn vị tham gia tích cực trong việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý cơ quan nhà nước ở huyện.

- Các đơn vị triển khai khai áp dụng ISO luôn thực hiện tốt nhiệm vụ, chú trọng nhiều ở khâu ứng dụng và xem đó là công cụ quản lý hữu hiệu trong công việc.

b. Khó Khăn:

- Trong quá trình triển khai thực hiện các đơn vị phải dành chi phí, thời gian và công sức để xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục; phải có sự quyết tâm và nỗ lực cao từ phía lãnh đạo cũng như cán bộ, công chức khi thực hiện; tuy nhiên một số ít đơn vị chưa thật sự quan tâm đầy đủ, kịp thời.

- Phần lớn công chức phụ trách xây dựng và duy trì hệ thống ISO của các đơn vị là kiêm nhiệm nên thời gian dành cho việc theo dõi áp dụng và duy trì HTQLCL tại các bộ phận thuộc cơ quan ảnh hưởng đến tính hiệu lực của HTQLCL.

- Nhận thức trong cán bộ, công chức về áp dụng hệ thống ISO còn mới, do vậy khi thực hiện theo một quy trình mới bắt buộc thì phải cần thời gian đi vào nề nếp.

- Ban Chỉ đạo công tác ISO của các cơ quan vừa phải thực hiện nhiệm vụ chuyên môn vừa kiêm nhiệm thêm các công việc của HTQLCL, thời gian tập trung chỉ đạo, kiểm tra giám sát chưa liên tục nên hiệu quả công việc áp dụng HTQLCL chưa cao.

- Văn bản pháp luật thường xuyên thay đổi, nhân sự thay đổi làm ảnh hưởng đến tiến độ, hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng ISO.

- Chưa ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng và áp dụng ISO nên hiệu quả mang lại của hệ thống chưa cao.

3. Kế hoạch thực hiện:

- Tiếp tục theo dõi, kiểm tra việc duy trì hệ thống đối với các cơ quan, đơn vị đã xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO.

- Tiếp tục tập huấn, đào tạo chuyên gia để kiểm tra, giám sát việc duy trì hệ thống ISO của các cơ quan hành chính thuộc huyện.

- Triển khai hoàn thành xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại 13 xã, thị trấn đến năm 2021.

III. Kiến nghị, đề xuất:

Qua việc theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại các phòng chuyên môn thuộc huyện; Ủy ban nhân dân huyện có kiến nghị sau:

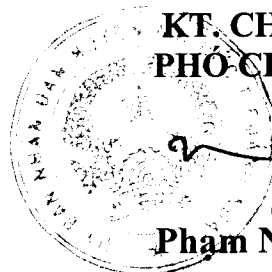
Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục đo lường chất lượng tỉnh hàng năm mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao về HTQLCL cho cán bộ, công chức phụ trách ISO tại huyện và các xã, thị trấn có kiến thức sâu hơn để nghiên cứu, tìm hiểu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và vận dụng vào thực tế tốt hơn.

Trên đây là báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện Mộ Đức./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở KH&CN tỉnh Q.Ngãi;
- CT, PCT(KT) UBND huyện;
- Các cơ quan hành chính thuộc huyện;
- VP: C-PVP, CVTH;
- Lưu: VT.

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



Phạm Ngọc Lân
Phạm Ngọc Lân

Phụ lục 1:

CÁC THÔNG TIN CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008 ĐƯỢC XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG TRONG CÁC CƠ QUAN

I. Quyết định công bố HTQLCL (số, ngày, tháng, năm), bao gồm:

Đến tháng 6/2017 huyện Mộ Đức có 03 hệ thống được chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là:

- Hệ thống phòng LĐ-TB&XH huyện: Quyết định số 559/QĐ-LĐTB&XH, ngày 05/9/2017 về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại phòng LĐ-TB&XH huyện phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Hệ thống phòng TN&MT huyện: Quyết định số 01/QĐ-TNMT, ngày 03/01/2017 về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Hệ thống áp dụng cho Văn phòng HĐND&UBND huyện và các phòng ban: Phòng KT&HT, phòng Nội vụ, phòng NN&PTNT, phòng Y tế, phòng TC&KH, phòng GD&ĐT, phòng Tư pháp, Thanh tra và phòng VH&TT huyện, đã được công bố tại Quyết định số 6075/QĐ-UBND, ngày 02/12/2014, hiện nay có một số TTHC thay đổi và Ban chỉ đạo ISO đang trình UBND huyện ban hành Quyết định công bố lại để phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

II. Quyết định thành lập Ban Chỉ đạo ISO (số, ngày, tháng, năm), bao gồm:

Quyết định số 274/QĐ-UBND, ngày 25/01/2017 của Chủ tịch UBND huyện Mộ Đức về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện Mộ Đức.

Danh sách Ban Chỉ đạo ISO, cụ thể như sau:

1. Trưởng Ban:

Ông Trần Văn Mẫn - Chủ tịch UBND huyện Mộ Đức.

2. Các Phó Trưởng ban:

- Ông Phạm Ngọc Lâm - Phó Chủ tịch UBND huyện, phụ trách KH&CN;

- Ông Phạm Ngọc Tiến - Trưởng phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện.

3. Các ủy viên:

- Ông Bùi Thanh Xuân - Trưởng phòng TN&MT huyện;

- Ông Lê Tuấn Tiến - Trưởng phòng LĐ-TB&XH huyện;

- Ông Nguyễn Xuân Thái - Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện;

- Bà Nguyễn Thị Điện - Trưởng phòng TC-KH huyện;

- Ông Nguyễn Quốc Trường - Trưởng phòng Nội vụ huyện;

- Ông Ngô Văn Thanh - Trưởng phòng NN&PTNT huyện;

- Ông Phan Trường Chinh - Trưởng phòng Y tế huyện;

- Ông Đặng Văn Minh - Chánh Thanh tra huyện;

- Ông Phạm Minh Bạch - Trưởng phòng Tư pháp huyện;

- Ông Võ Việt Cường - Trưởng phòng VH-TT huyện;
- Ông Nguyễn Ngọc Tài - Trưởng phòng GD&ĐT huyện.

*** Số điện thoại của Đại diện lãnh đạo và thư ký ISO:**

- Đại diện lãnh đạo: Ông Phạm Ngọc Lân - SĐT: 0914011001; địa chỉ
eoffice: pmlan-moduc@quangngai.gov.vn

- Thư ký ISO: Ông Phạm Ngọc Duyên - SĐT: 0907676989; địa chỉ
eoffice: pnduyen-moduc@quangngai.gov.vn.

Phụ lục 2:

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC ĐƯA VÀO XÂY DỰNG
ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

STT	Tên đơn vị thực hiện thủ tục hành chính	Tên hành chính áp dụng HTQLCL
01	Phòng LĐ-TB&XH huyện	I. Lĩnh vực bảo trợ xã hội
		1. Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng đối với trẻ em không có nguồn nuôi dưỡng
		2.Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng đối với trẻ em bị nhiễm HIV thuộc hộ nghèo; người bị nhiễm HIV thuộc hộ nghèo không còn khả năng lao động mà không có lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng, trợ cấp ưu đãi người có công hàng tháng, trợ cấp hàng tháng khác
		3.Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng đối với người đơn thân nghèo đang nuôi con
		4.Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội hàng tháng đối với người cao tuổi
		5.Thủ tục điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng
		6.Thủ tục hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng khi đối tượng thay đổi nơi cư trú trên địa bàn cấp huyện
		7.Thủ tục quyết định trợ cấp xã hội hàng tháng khi đối tượng thay đổi nơi cư trú giữa các huyện, thành phố thuộc tỉnh
		8.Thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng
		9.Thủ tục tiếp nhận vào cơ sở bảo trợ xã hội, nhà xã hội thuộc cấp huyện quản lý đối với đối tượng bảo trợ xã hội có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn
		10.Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội đối với người khuyết tật
		11.Thủ tục thực hiện hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với gia đình có người khuyết tật đặc biệt nặng
		12.Thủ tục thực hiện hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với người nhận nuôi dưỡng, chăm sóc người khuyết tật đặc biệt nặng
		13.Thủ tục thực hiện hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với người khuyết tật đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi chưa được hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng
14.Thủ tục thực hiện hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với người khuyết tật đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36		

		tháng tuổi đang hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng
		15.Thủ tục điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội, hỗ trợ kinh phí chăm sóc đối với người khuyết tật
		16.Thủ tục thực hiện trợ cấp xã hội người khuyết tật thay đổi nơi cư trú
		17.Thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng đối với người khuyết tật
		18.Thủ tục tiếp nhận người khuyết tật đặc biệt nặng vào cơ sở bảo trợ xã hội
		19.Thủ tục cấp giấy phép hoạt động cơ sở chăm sóc người khuyết tật đối với các cơ sở do tổ chức, cá nhân trong nước thành lập
		20.Thủ tục cấp lại giấy phép do bị mất, hư hỏng; điều chỉnh giấy phép khi cơ sở chăm sóc người khuyết tật thay đổi tên gọi, địa chỉ trụ sở chính, người đứng đầu, phạm vi, nội dung dịch vụ, đối với cơ sở do tổ chức, cá nhân trong nước thành lập
		21.Thủ tục giải quyết chi hỗ trợ học văn hóa, học nghề, trợ cấp khó khăn ban đầu cho nạn nhân bị mua bán
		II. Lĩnh vực có công với cách mạng
		22.Thủ tục lập sổ theo dõi cấp phương tiện trợ giúp dụng cụ chỉnh hình
		23.Thủ tục hỗ trợ thăm viếng mộ liệt sỹ
		24.Thủ tục hỗ trợ di chuyển hài cốt liệt sỹ
		25.Thủ tục cấp giấy báo tử và xác nhận liệt sỹ
02	Phòng TN&MT huyện	1.Đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường
		2. Thẩm định nhu cầu sử dụng đất để xem xét giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư
		3. Giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư
		4. Đăng ký, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu
		5. Chuyển mục đích sử dụng đất phải xin phép
03	Phòng Nội vụ	1.Thủ tục đăng ký hội đoàn tôn giáo có phạm vi hoạt động trong huyện
		2.Thủ tục đăng ký dòng, tu viện hoặc các tổ chức tu hành tập thể khác có phạm vi hoạt động trong một huyện
		3.Thủ tục tiếp nhận thông báo về việc chuyển chuyên nơi hoạt động tôn giáo của chức sắc, nhà tu hành
		4.Thủ tục đăng ký chuyển chuyên nơi hoạt động tôn

		giáo của chức sắc, nhà tu hành
		5.Thủ tục đăng ký hoạt động tôn giáo ngoài chương trình đã đăng ký của tổ chức tôn giáo cơ sở có sự tham gia của tín đồ trong huyện
		6.Thủ tục đăng ký tổ chức hội nghị thường niên, đại hội của tổ chức tôn giáo cơ sở
		7.Thủ tục đăng ký tổ chức các cuộc lễ ngoài cơ sở tôn giáo có sự tham gia của tín đồ trong phạm vi một huyện
		8. Thủ tục chấp thuận việc giảng đạo, truyền đạo của chức sắc, nhà tu hành ngoài cơ sở tôn giáo
		9. Thủ tục chấp thuận việc tổ chức quyên góp của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo vượt ra ngoài phạm vi một xã nhưng trong phạm vi một huyện
		I. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh
		1. Thủ tục thẩm định và cấp giấy sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh
		2. Thủ tục cấp giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu
		3. Thủ tục cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh, giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu
		4. Thủ tục cấp lại giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh, giấy phép kinh doanh bán lẻ sản phẩm rượu trường hợp do bị mất, bị tiêu hủy toàn bộ hoặc một phần, bị rách, nát hoặc bị cháy
		5. Thủ tục cấp Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá
		6. Thủ tục cấp sửa đổi, bổ sung Giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá
		7. Thủ tục cấp lại giấy phép bán lẻ sản phẩm thuốc lá do bị mất, bị tiêu hủy toàn bộ hoặc một phần, bị rách nát hoặc bị cháy
		II. Lĩnh vực xây dựng
		8. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ tại đô thị
		9. Cấp giấy phép xây dựng công trình trong đô thị
		10. Cấp giấy phép xây dựng công trình không theo tuyến ngoài đô thị
		11. Thủ tục điều chỉnh giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ tại đô thị
		12. Điều chỉnh giấy phép xây dựng công trình
		13. Thủ tục gia hạn giấy phép xây dựng công trình, nhà ở riêng lẻ tại đô thị
04	Phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện	

	14. Thủ tục cấp lại giấy phép xây dựng công trình, nhà ở riêng lẻ tại đô thị
	15. Cấp giấy phép xây dựng có thời hạn cho công trình
	16. Cấp giấy phép xây dựng có thời hạn đối với nhà ở riêng lẻ
	17. Cấp giấy phép sửa chữa, cải tạo công trình, nhà ở riêng lẻ tại đô thị
	18. Thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ quy hoạch chi tiết xây dựng đô thị tỷ lệ 1/500
	19. Thẩm định, phê duyệt đồ án quy hoạch chi tiết xây dựng đô thị tỷ lệ 1/500
	20. Thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ quy hoạch xây dựng điểm dân cư nông thôn
	21. Thẩm định, phê duyệt đồ án quy hoạch xây dựng điểm dân cư nông thôn
	22. Thủ tục cấp chứng chỉ quy hoạch xây dựng
	23. Thủ tục thoả thuận kiến trúc quy hoạch
	24. Cấp giấy phép quy hoạch thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện
	25. Thẩm tra dự án đầu tư xây dựng công trình do UBND huyện, UBND xã quyết định đầu tư
	26. Thẩm định Báo cáo kinh tế - kỹ thuật đầu tư xây dựng
	+ Thẩm định dự án đầu tư xây dựng (các dự án do UBND tỉnh ủy quyền cho UBND huyện quyết định đầu tư)
	+ Thẩm định thiết kế bản vẽ thi công và dự toán
	III. Lĩnh vực giao thông
	27. Thủ tục cấp giấy phép thi công công trình trong phạm vi đất dành cho đường bộ trên các tuyến đường do UBND cấp huyện quản lý
	28. Chấp thuận hoạt động kinh doanh vận tải hành khách trong các khu du lịch thuộc phạm vi địa giới hành chính của cấp huyện và phạm vi địa giới hành chính cấp xã:
	IV. Lĩnh vực quản lý đô thị
	29. Thủ tục cấp giấy phép tía cành, chặt hạ, dịch chuyển và trồng mới cây xanh đô thị

05	Phòng VH&TT huyện	1. Cấp giấy phép xây dựng trạm BTS loại 2 (đối với trường hợp nằm trong khu vực phải xin phép)
		2. Thủ tục cấp giấy phép xây dựng trạm BTS loại 1
		3. Điều chỉnh giấy phép xây dựng trạm BTS
		4. Xác nhận giấy phép kinh doanh Karaoke
06	Phòng TC-KH huyện	1. Đăng ký hộ kinh doanh
		2. Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh
		3. Chấm dứt hoạt động kinh doanh
		4. Thông báo tạm dừng kinh doanh
		5. Đăng ký hợp tác xã
		6. Đăng ký thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh của HTX
		7. Thủ tục thay đổi cơ quan đăng ký hợp tác xã
		8. Thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hợp tác xã
		9. Thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hợp tác xã
		10. Thủ tục thông báo thay đổi nội dung đăng ký hợp tác xã
		11. Thủ tục thông báo về việc góp vốn, mua cổ phần, thành lập doanh nghiệp hợp tác xã
		12. Thủ tục tạm ngừng hoạt động hợp tác xã, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hợp tác xã
		13. Thủ tục chấm dứt hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hợp tác xã
		14. Thủ tục giải thể tự nguyện hợp tác xã
		15. Thủ tục cấp giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã, giấy chứng nhận đăng ký chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh hợp tác xã
		16. Thẩm định phê duyệt quyết toán dự án hoàn thành
07	Phòng Tư pháp	1. Thủ tục đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài
		2. Thủ tục cấp bản sao từ sổ gốc
		3. Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch, xác định lại dân tộc
		4. Thủ tục đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài
		5. Thủ tục đăng ký lại khai sinh có yếu tố nước ngoài
		6. Thủ tục đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài
		7. Thủ tục ghi vào sổ hộ tịch việc ly hôn, hủy việc kết

		hôn của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài
		8. Thủ tục ghi vào Sổ hộ tịch việc hộ tịch khác của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài (khai sinh; giám hộ; nhận cha, mẹ, con; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; khai tử; thay đổi hộ tịch).
		9. Thủ tục đăng ký lại kết hôn có yếu tố nước ngoài
		10. Thủ tục đăng ký lại khai tử có yếu tố nước ngoài
		11. 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 chấp nhận:
		12. Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận:
		13. 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):
		14. Thủ tục chứng thực chữ ký người dịch mà người dịch là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp
		15. Thủ tục chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản:
		16. Thủ tục chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản:
08	Phòng NN&PTNT huyện	1. Thủ tục cấp giấy chứng nhận kinh tế trang trại
		2. Thủ tục cấp đổi giấy chứng nhận kinh tế trang trại
		3. Thủ tục cấp lại giấy chứng nhận kinh tế trang trại
		4. Thủ tục phê duyệt báo cáo kinh tế kỹ thuật và dự toán công trình cải tạo đồng ruộng kết hợp tận thu đất sét có diện tích không vượt quá 10.000m ²
09	Phòng GD&ĐT huyện	1. Thủ tục cho phép thành lập nhà trường, nhà trẻ dân lập, tư thục:
		2. Thủ tục cho phép hoạt động giáo dục đối với nhà trường, nhà trẻ dân lập, tư thục

		3.Thủ tục sáp nhập, chia, tách nhà trường, nhà trẻ tư thực
		4.Thủ tục cho phép thành lập trường tiểu học tư thực
		5.Thủ tục cho phép hoạt động giáo dục đối với trường tiểu học tư thực
		6.Thủ tục sáp nhập, chia tách trường tiểu học tư thực
		7.Thủ tục giải thể trường tiểu học tư thực theo đề nghị của tổ chức, cá nhân thành lập trường
		8.Thủ tục thành lập (hoặc sáp nhập, chia tách) trường trung học cơ sở (THCS) tư thực
		9.Thủ tục cho phép hoạt động giáo dục trường THCS tư thực
		10.Thủ tục giải thể trường THCS theo đề nghị của tổ chức, cá nhân thành lập trường
		11.Thủ tục công nhận hiệu trưởng, phó hiệu trưởng trường mầm non tư thực
		12.Thủ tục công nhận hiệu trưởng, phó hiệu trưởng trường tiểu học tư thực:
		13.Thủ tục công nhận hiệu trưởng, phó hiệu trưởng trường THCS tư thực:
		14.Thủ tục cấp giấy phép dạy thêm ngoài nhà trường cấp (cấp Tiểu học và THCS)
		15.Thủ tục cấp bản sao bằng tốt nghiệp THCS, bổ túc THCS từ sổ gốc
		16.Thủ tục chỉnh sửa nội dung bằng tốt nghiệp THCS, bổ túc THCS
10	Văn phòng HĐND&UBND huyện	1. Thủ tục tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của huyện
		2. Thủ tục xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND cấp huyện, lãnh đạo UBND cấp huyện và trụ sở tiếp công dân của huyện

Phụ lục 3:
SỐ LIỆU THỐNG KÊ VÀ KẾT QUẢ
THỰC HIỆN ISO 9001:2008 NĂM 2017

1. Phạm vi áp dụng thủ tục hành chính (TTHC)

STT	Số TTHC được UBND tỉnh quyết định công bố áp dụng tại các cơ quan hành chính huyện Mộ Đức	Số TTHC được xây dựng quy trình ISO	Tỷ lệ % TTHC xây dựng áp dụng ISO	Ghi chú
01	154	126	81,82%	

2. Xây dựng và áp dụng theo mô hình khung

STT	Xây dựng và ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2017				Số lần đánh giá nội bộ/năm	Xây dựng 6 quy trình bắt buộc	Số lượng quy trình nội bộ được xây dựng áp dụng	Ghi chú
	Chung của đơn vị		Các bộ phận		02	06	06	
	Có	Chưa	Có	Chưa				
	x		x					

3. Đánh giá hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng

STT	Việc xem xét của lãnh đạo 2017		Việc khắc phục điểm không phù hợp 2017		Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng		Ghi chú
	Có	Chưa	Có	Chưa	Có	Chưa	
	x		x		x		

4. Xác nhận hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng (ban hành các quyết định thành lập Ban ISO, công bố áp dụng hệ thống tài liệu...)

- Có

- Chưa

5. Công bố hệ thống quản lý chất lượng (gửi Sở KH&CN, niêm yết tại trụ sở cơ quan)

- Có

- Chưa

6. Cập nhật sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật

- Có

- Chưa