

Số: 321/QĐ-UBND

Thuận Hòa, ngày 29 tháng 11 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia  
TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Thuận Hòa**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THUẬN HÒA**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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;

Căn cứ tiêu chuẩn ISO 9001:2015 thay thế cho tiêu chuẩn ISO 9001:2008 của tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) ban hành ngày 15 tháng 9 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 537/QĐ-UBND ngày 30 tháng 1 năm 2018 của UBND thành phố Huế về việc ban hành Kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Huế;

Căn cứ Công văn số 2469/UBND-KHCN ngày 12 tháng 7 năm 2018 của UBND thành phố Huế về việc thực hiện việc chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng từ phiên bản TCVN 9001:2008 sang phiên bản TCVN 9001:2015;

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê phường,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố Hệ thống Quản lý chất lượng tại UBND phường Thuận Hòa phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 217/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2018 của Chủ tịch UBND phường Thuận Hòa.

**Điều 3.** Văn phòng UBND phường, Trưởng Ban Chỉ đạo ISO phường, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- UBND Thành phố Huế (b/c);
- Phòng Nội vụ TP Huế (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VP, BCĐ ISO.



**Hoàng Giang Thanh**

**PHỤ LỤC**  
**CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA UBND PHƯỜNG THUẬN HÒA ĐƯỢC**  
**CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**  
**TCVN ISO 9001:2015**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2019  
của Chủ tịch UBND phường Thuận Hòa)

**I. Tài liệu chung:**

1. Chính sách chất lượng
2. Mục tiêu chất lượng
3. Sổ tay chất lượng

**II. Các quy trình bắt buộc của hệ thống:**

1. Quy trình đánh giá nội bộ
2. Quy trình hành động khắc phục
3. Quy trình hành động phòng ngừa
4. Quy trình kiểm soát hồ sơ
5. Quy trình kiểm soát sự không phù hợp
6. Quy trình kiểm soát tài liệu
7. Quy trình quản lý rủi ro

**III. Các quy trình nội bộ:**

1. Quy trình họp xem xét lãnh đạo
2. Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến
3. Quy trình xét thi đua khen thưởng
4. Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa
5. Theo dõi ý kiến chỉ đạo và ban hành văn bản
6. Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo
7. Đăng ký lịch họp và phát hành giấy mời qua mạng

**IV. Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường đã được UBND tỉnh phê duyệt:**

TT	Tên quy trình	Tên thủ tục hành chính
1	<b>LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH XÃ HỘI</b>	
Lĩnh vực Người có công (2 thủ tục)		
1.1	QT-LĐTBOXH-01	Xác nhận vào đơn đề nghị di chuyển hài cốt liệt sĩ, đơn đề nghị thăm viếng mộ liệt sĩ Ủy quyền hưởng trợ cấp, phụ cấp ưu đãi
Lĩnh vực Bảo vệ chăm sóc trẻ em (6 thủ tục)		
1.2	QT-LĐTBOXH-02	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
		Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em
		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
		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
		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
		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
<b>Lĩnh vực Bảo trợ xã hội (8 thủ tục)</b>		
1.3	QT-LĐTBOXH-03	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật
		Cấp đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật
		Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở
		Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ chi phí mai táng
		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
		Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm
		Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm
		Đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn.
<b>Lĩnh vực Phòng chống tệ nạn xã hội (3 thủ tục)</b>		
1.4	QT-LĐTBOXH-04	Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình
		Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng
		Quyết định áp dụng biện pháp cai nghiện ma túy bắt buộc tại cộng đồng
<b>2</b>	<b>GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO (5 thủ tục)</b>	
2.1	QT-GD&ĐT-01	Thực hiện chế độ ưu đãi trong giáo dục đào tạo đối với người có công với cách mạng và con của họ
2.2	QT-GD&ĐT-02	Bổ sung tình hình thân nhân trong hồ sơ liệt sĩ
2.3	QT-GD&ĐT-03	Hỗ trợ, di chuyển hài cốt liệt sĩ

2.4	QT-GD&ĐT-04	Giải quyết trợ cấp một lần đối với người có thành tích tham gia kháng chiến đã được tặng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng hoặc Bằng khen của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương
2.5	QT-GD&ĐT-05	Giải quyết chế độ trợ cấp một lần đối với người được cử làm chuyên gia sang giúp Lào, Căm - pu - chia
<b>3</b>	<b>VĂN HÓA VÀ THỂ THAO (5 thủ tục)</b>	
3.1	QT-VHTT-01	Thủ tục thông báo tổ chức lễ hội
3.2	QT-VHTT-02	Thủ tục xét tặng danh hiệu gia đình văn hóa
3.3	QT-VHTT-03	Thủ tục xét tặng giấy khen Gia đình văn hóa
3.4	QT-VHTT-04	Đăng ký hoạt động thư viện, tư nhân có vốn sách ban đầu từ 500 bản đến dưới 1000 bản
3.5	QT-VHTT-05	Công nhận CLB thể thao cơ sở
<b>4</b>	<b>Y TẾ (1 thủ tục)</b>	
4.1	QT-YT-01	Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số
<b>5</b>	<b>NỘI VỤ (14 thủ tục)</b>	
Lĩnh vực Tôn giáo		
5.1	QT-TG-01	Đăng ký hoạt động tín ngưỡng
		Đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng
		Đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung
5.2	QT-TG-02	Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một phường
		Thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một phường
5.3	QT-TG-03	Đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung
		Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung trong địa bàn một phường
		Đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn phường khác
		Thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung
5.4	QT-TG-04	Thông báo tổ chức quyên góp trong địa bàn một phường của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo trực thuộc
Lĩnh vực Thi đua - khen thưởng (4 thủ tục)		

5.5	QT-TG-05	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND phường về thực hiện nhiệm vụ chính trị
5.6	QT-TG-06	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND phường về thành tích thi đua theo đợt hoặc theo chuyên đề
5.7	QT-TG-07	Tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND phường về thành tích đợt xuất
5.8	QT-TG-08	Xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến
<b>6</b>	<b>TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG</b>	
Lĩnh vực Đất đai (2 thủ tục)		
6.1	QT-TN&MT-01	Hòa giải tranh chấp đất đai
6.2	QT-TN&MT-02	Cung cấp dữ liệu đất đai
<b>7</b>	<b>TƯ PHÁP</b>	
Lĩnh vực Phổ biến, giáo dục pháp luật (2 thủ tục)		
7.1	QT-TP-01	Công nhận tuyên truyền viên pháp luật
		Miễn nhiệm tuyên truyền viên pháp luật
Lĩnh vực Hòa giải ở cơ sở (4 thủ tục)		
7.2	QT-TP-02	Công nhận hòa giải viên
		Công nhận tổ trưởng tổ hòa giải
		Thôi làm hòa giải viên
		Thanh toán thù lao cho hòa giải viên
Lĩnh vực Bồi thường Nhà nước (1 thủ tục)		
7.3	QT-TP-03	Thủ tục giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại.
Lĩnh vực Chứng thực (11 thủ tục)		
7.4	QT-TP-04	Cấp bản sao từ sổ gốc
		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
		Chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản
		Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
		Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch
		Sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch
		Cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực
		Chứng thực di chúc

		Chứng thực văn bản từ chối nhận di sản
		Chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
		Chứng thực văn bản khai nhận di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở
<b>Lĩnh vực Hộ tịch (16 thủ tục)</b>		
7.5	QT-TP-05	Đăng ký khai sinh
		Đăng ký khai sinh kết hợp đăng ký nhận cha, mẹ, con
		Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân
		Đăng ký khai tử
7.6	QT-TP-06	Đăng ký kết hôn
		Đăng ký nhận cha, mẹ, con
		Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch
7.7	QT-TP-07	Đăng ký giám hộ
		Đăng ký chấm dứt giám hộ
7.8	QT-TP-08	Đăng ký lại khai sinh
		Đăng ký lại kết hôn
		Đăng ký lại khai tử
		Cấp bản sao Trích lục hộ tịch
7.9	QT-TP-09	Liên thông các 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
		Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi
7.10	QT-TP-10	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
<b>Lĩnh vực Nuôi con nuôi (2 thủ tục)</b>		
7.11	QT-TP-11	Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước
		Đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước
<b>8</b>	<b>KHIẾU NẠI TỐ CÁO (4 thủ tục)</b>	
8.1	QT-KN-TC-01	Thủ tục Tiếp công dân
8.2	QT-KN-TC-02	Thủ tục xử lý đơn thư
8.3	QT-KN-TC-03	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu
8.4	QT-KN-TC-04	Thủ tục giải quyết tố cáo



