

Số: 14 /QĐ-UBND

A Ngo, ngày 17 tháng 3 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Ban hành Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia  
TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND Xã A Ngo**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

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

*Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Kế hoạch số 147/KH-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2019 của UBND huyện A Lưới về việc triển khai quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia (HTQLCL) TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện A Lưới năm 2020;*

*Thực hiện Công văn số 147/UBND-VP ngày 26 tháng 2 năm 2020 của UBND huyện A Lưới về việc triển khai xây dựng HTQLCL ISO 9001:2015;*

*Xét đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại UBND Xã A Ngo (kèm theo danh mục).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Ban chỉ đạo ISO, Ban soạn thảo ISO, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức Văn phòng - Thống kê, công chức Địa chính - Xây dựng, công chức Tài chính - Kế toán, công chức Tư pháp - Hộ tịch và công chức Văn hóa - Xã hội xã có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Sở KHCN tỉnh;
- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT

**CHỦ TỊCH**

*A Ngo, ngày 12 tháng 3 năm 2020*

**DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU  
CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 ĐƯỢC TRIỂN KHAI**

**TẠI UBND XÃ A NGO**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 3 năm 2020  
của Chủ tịch Ủy ban Nhân dân Xã A Ngo)*

**DANH MỤC TÀI LIỆU CỦA HTQLCL**

TT	Tên tài liệu	Mã tài liệu
<b>A</b>	<b>Các tài liệu bắt buộc của hệ thống</b>	
1	Chính sách chất lượng	CSCL
2	Mục tiêu chất lượng (MTCL), Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (MTCL)	MTCL
3	Sổ tay chất lượng	STCL
4	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-ISO-KSTL
5	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-ISO-KSHS
6	Quy trình đánh giá nội bộ	QT-ISO-ĐGNB
7	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	QT-ISO-KSKPH
8	Quy trình hành động khắc phục	QT-ISO-HĐKP
9	Quy trình giải quyết rủi ro và cơ hội	
<b>B</b>	<b>Các quy trình nội bộ (23 lĩnh vực)</b>	
1	Lĩnh vực Hộ tịch (23 thủ tục)	
2	Lĩnh vực Chứng thực (11 thủ tục)	
3	Lĩnh vực Nuôi con nuôi (03 thủ tục)	
4	Lĩnh vực Phổ biến pháp luật (06 thủ tục)	
5	Lĩnh vực Bồi thường nhà nước (05 thủ tục)	
6	Lĩnh vực Tôn giáo (08 thủ tục)	
7	Lĩnh vực Thi đua khen thưởng (04 thủ tục)	
8	Lĩnh vực Dân tộc (02 thủ tục)	
9	Lĩnh vực Văn hoá - Thể thao (02 thủ tục)	
10	Lĩnh vực Thư viện (01 thủ tục)	
11	Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo (06 thủ tục)	

12	Lĩnh vực Lâm nghiệp (03 thủ tục)	
13	Lĩnh vực Kinh tế - Hợp tác xã (04 thủ tục)	
14	Lĩnh vực Đất đai (20 thủ tục)	
15	Lĩnh vực Môi trường (04 thủ tục)	
16	Lĩnh vực Đầu thầu (02 thủ tục)	
17	Lĩnh vực Người có công (04 thủ tục)	
18	Lĩnh vực Bảo trợ xã hội (08 thủ tục)	
19	Lĩnh vực Khiếu nại, tố cáo (04 thủ tục)	
20	Lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng (05 thủ tục)	
21	Lĩnh vực Bảo vệ và chăm sóc trẻ em (06 thủ tục)	
22	Lĩnh vực Phòng chống TNXH (05 thủ tục)	
23	Lĩnh vực Dân số - KHHGD (011 thủ tục)	
<b>C</b>	<b>Các quy trình giải quyết TTHC (137 thủ tục)</b>	
<b>I</b>	<b>Lĩnh vực Hộ tịch (23 thủ tục)</b>	
1	Đăng ký khai sinh	
2	Đăng ký kết hôn	
3	Đăng ký nhận cha, mẹ, con	
4	Đăng ký khai sinh kết hợp nhận cha, mẹ, con	
5	Đăng ký khai tử	
6	Đăng ký khai sinh lưu động	
7	Đăng ký kết hôn lưu động	
8	Đăng ký khai tử lưu động	
9	Đăng ký khai sinh có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
10	Đăng ký kết hôn có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
11	Đăng ký nhận cha, mẹ, con có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
12	Đăng ký khai tử có yếu tố nước ngoài tại khu vực biên giới	
13	Đăng ký giám hộ	
14	Đăng ký chấm dứt giám hộ	
15	Thay đổi, cải chính, bổ sung hộ tịch	
16	Cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	
17	Đăng ký lại khai sinh	
18	Đăng ký khai sinh cho người đã có hồ sơ, giấy tờ cá nhân	
19	Đăng ký lại kết hôn	

20	Đăng ký lại khai tử	
21	Cấp bản sao trích lục hộ tịch	
22	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	
23	Liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi	
<b>II</b>	<b>Lĩnh vực Chứng thực (11 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục cấp bản sao từ sổ gốc	
2	Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc	
3	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)	
4	Thủ tục chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất và nhà ở	
5	Thủ tục chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng, giao dịch	
6	Thủ tục sửa lỗi sai sót trong hợp đồng, giao dịch	
7	Thủ tục cấp bản sao có chứng thực từ bản chính hợp đồng, giao dịch đã được chứng thực	
8	Thủ tục chứng thực di chúc	
9	Thủ tục chứng thực văn bản từ chối nhận di sản	
10	Thủ tục chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở	
11	Thủ tục chứng thực văn bản khai nhận di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở	
<b>III</b>	<b>Lĩnh vực Nuôi con nuôi (03 thủ tục)</b>	
1	Đăng ký nuôi con nuôi trong nước	
2	Đăng ký lại việc nuôi con nuôi trong nước	
3	Giải quyết việc người nước ngoài cư trú ở khu vực biên giới nước láng giềng nhận trẻ em Việt Nam làm con nuôi	
<b>IV</b>	<b>Lĩnh vực Phổ biến pháp luật (06 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục công nhận tuyên truyền viên pháp luật	
2	Thủ tục cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật	
3	Thủ tục bầu tổ trưởng tổ hòa giải	
4	Thủ tục thanh toán thù lao cho hòa giải viên	
5	Thủ tục bầu hòa giải viên	

6	Thủ tục thôi làm hòa giải viên	
<b>V</b>	<b>Lĩnh vực Bồi thường nhà nước (05 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục trả lại tài sản	
2	Thủ tục giải quyết bồi thường tại cơ quan có trách nhiệm bồi thường trong hoạt động quản lý hành chính	
3	Thủ tục chuyển giao quyết định giải quyết bồi thường	
4	Thủ tục chi trả tiền bồi thường trong hoạt động quản lý	
5	Thủ tục giải quyết khiếu nại về bồi thường nhà nước lần	
<b>VI</b>	<b>Lĩnh vực Tôn giáo (08 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục đăng ký hoạt động tín ngưỡng	
2	Thủ tục đăng ký bổ sung hoạt động tín ngưỡng	
3	Thủ tục đăng ký sinh hoạt tôn giáo tập trung	
4	Thủ tục thông báo danh mục hoạt động tôn giáo bổ sung đối với tổ chức có địa bàn hoạt động tôn giáo ở một xã	
5	Thủ tục đăng ký thay đổi người đại diện của nhóm sinh hoạt tôn giáo tập trung	
6	Thủ tục đề nghị thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung đến địa bàn xã khác	
7	Thủ tục thông báo về việc thay đổi địa điểm sinh hoạt tôn giáo tập trung	
8	Thủ tục thông báo tổ chức quyên góp trong địa bàn một xã của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo, tổ chức tôn giáo	
<b>VII</b>	<b>Lĩnh vực Thi đua khen thưởng (04 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thực hiện nhiệm vụ chính trị	
2	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích thi đua theo đợt hoặc theo chuyên đề	
3	Thủ tục tặng Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp xã về thành tích đợt xuất	
4	Thủ tục xét tặng danh hiệu Lao động tiên tiến	
<b>VIII</b>	<b>Lĩnh vực Dân tộc (02 thủ tục)</b>	
1	Công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số	
2	Đưa ra khỏi danh sách người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số	
<b>IX</b>	<b>Lĩnh vực Văn hoá - Thể thao (02 thủ tục)</b>	
1	Công nhận “Gia đình văn hóa”	
2	Công nhận câu lạc bộ thể thao cơ sở	

<b>X</b>	<b>Lĩnh vực Thư viện (01 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục đăng ký hoạt động thư viện tư nhân có vốn sách ban đầu từ 500 bản đến dưới 1.000 bản	
<b>XI</b>	<b>Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo (06 thủ tục)</b>	
1	Đăng ký hoạt động nhóm trẻ đối với những nơi mạng lưới cơ sở giáo dục mầm non chưa đáp ứng đủ nhu cầu đưa trẻ	
2	Thành lập cơ sở giáo dục khác thực hiện chương trình giáo dục tiểu học	
3	Thành lập nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập	
4	Cho phép nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập hoạt động giáo dục trở lại	
5	Sáp nhập, chia, tách nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập	
6	Giải thể nhóm trẻ, lớp mẫu giáo độc lập (theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập).	
<b>XII</b>	<b>Lĩnh vực Lâm nghiệp (03 thủ tục)</b>	
1	Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã đối với lâm sản chưa qua chế biến có nguồn gốc khai thác từ rừng tự	
2	Đăng ký khai thác tận dụng gỗ trên đất rừng trồng bằng vốn tự có khi chuyển sang trồng cao su của tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư thôn.	
3	Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã đối với cây cảnh, cây bóng mát, cây cỏ thụ có nguồn gốc khai thác từ vườn, trang trại, cây trồng phân tán của tổ chức; cây có nguồn gốc khai thác từ rừng tự nhiên, rừng trồng tập trung, vườn nhà, trang trại, cây trồng phân tán của cộng đồng dân cư, hộ gia đình, cá nhân.	
<b>XIII</b>	<b>Lĩnh vực Kinh tế - Hợp tác xã (04 thủ tục)</b>	
1	Thành lập tổ hợp tác	
2	Thay đổi tổ trưởng tổ hợp tác	
3	Chấm dứt tổ hợp tác	
4	Xác nhận Đơn đề nghị hỗ trợ Tổ hợp tác	
<b>XIV</b>	<b>Lĩnh vực Đất đai (20 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục hoà giải tranh chấp đất đai tại UBND cấp xã	
2	Thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu	
3	Thủ tục xóa đăng ký cho thuê, cho thuê lại, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất	
4	Đăng ký xác lập quyền sử dụng hạn chế thừa đất liền kề sau khi được cấp Giấy chứng nhận lần đầu và đăng ký thay đổi, chấm dứt quyền sử dụng hạn chế thừa đất liền kề	
5	Thủ tục cung cấp dữ liệu đất đai	

6	Thủ tục đăng ký biến động về sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất do thay đổi thông tin về người được cấp Giấy chứng nhận (đổi tên hoặc giấy tờ pháp nhân, giấy tờ nhân thân, địa chỉ); giảm diện tích thửa đất do sạt lở tự nhiên; thay đổi về hạn chế quyền sử dụng đất; thay đổi về nghĩa vụ tài chính; thay đổi về tài sản gắn liền với đất so với nội dung đã đăng ký, cấp Giấy chứng nhận	
7	Thủ tục cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất	
8	Thủ tục Gia hạn sử dụng đất ngoài khu công nghệ cao, khu kinh tế	
9	Thủ tục chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân	
10	Thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho người đã đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu	
11	Thủ tục đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu đối với tài sản gắn liền với đất mà chủ sở hữu không đồng thời là người sử dụng đất	
12	Thủ tục Đăng ký thay đổi tài sản gắn liền với đất vào Giấy chứng nhận đã cấp	
13	Thủ tục đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đối với trường hợp đã chuyển quyền sử dụng đất trước ngày 01 tháng 7 năm 2014 mà bên chuyển quyền đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng chưa thực hiện thủ tục chuyển quyền theo quy định	
14	Thủ tục đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu	
15	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, thừa kế, tặng cho, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; chuyển quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất của vợ hoặc chồng thành của chung vợ và chồng; tăng thêm diện tích do nhận chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất đã có Giấy chứng nhận; xác định lại diện tích đất ở.	

16	Thủ tục bán hoặc góp vốn bằng tài sản gắn liền với đất thuê của Nhà nước theo hình thức thuê đất trả tiền hàng	
17	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo về đất đai; xử lý nợ hợp đồng thế chấp, góp vốn; kê biên, đấu giá quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất để thi hành án; chia, tách, hợp nhất, sáp nhập tổ chức; thỏa thuận hợp nhất hoặc phân chia quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất của hộ gia đình, của vợ và chồng, của nhóm người sử dụng đất; đăng ký biến động đối với trường hợp hộ gia đình, cá nhân đưa quyền sử dụng đất vào doanh nghiệp	
18	Thủ tục đăng ký biến động đối với trường hợp chuyển từ hình thức thuê đất trả tiền hàng năm sang thuê đất trả tiền một lần cho cả thời gian thuê hoặc từ giao đất không thu tiền sử dụng đất sang hình thức thuê đất hoặc từ thuê đất sang giao đất có thu tiền sử dụng đất	
19	Thủ tục Cấp lại Giấy chứng nhận hoặc cấp lại Trang bổ sung của Giấy chứng nhận do bị mất	
20	Thủ tục chuyển nhượng vốn đầu tư giá trị quyền sử dụng đất	
<b>XV</b>	<b>Lĩnh vực Môi trường (04 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường	
2	Thủ tục tham vấn ý kiến báo cáo đánh giá tác động môi trường	
3	Thủ tục xác nhận đề án bảo vệ môi trường đơn giản	
4	Thủ tục tham vấn ý kiến đề án bảo vệ môi trường chi tiết	
<b>XVI</b>	<b>Lĩnh vực Đấu thầu (02 thủ tục)</b>	
1	Giải quyết kiến nghị trong quá trình lựa chọn nhà thầu	
2	Giải quyết kiến nghị về kết quả lựa chọn nhà thầu	
<b>XVII</b>	<b>Lĩnh vực Người có công (04 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục Đề nghị tặng hoặc truy tặng danh hiệu vinh dự Nhà nước “Bà mẹ Việt Nam anh hùng”	
2	Thủ tục “Đề nghị tặng hoặc truy tặng Huân chương độc lập”	
3	Xác nhận vào đơn đề nghị di chuyển hài cốt liệt sĩ; đơn đề nghị thăm viếng mộ liệt sĩ	
4	Ủy quyền hưởng trợ cấp, phụ cấp ưu đãi	
<b>XVIII</b>	<b>Lĩnh vực Bảo trợ xã hội (08 thủ tục)</b>	
1	Công nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo phát sinh trong năm	
2	Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo trong năm	



3	Thủ tục “Đăng ký hoạt động đối với cơ sở trợ giúp xã hội dưới 10 đối tượng có hoàn cảnh khó khăn”	
4	Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp giấy xác nhận khuyết tật	
5	Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật	
6	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà	
7	Trợ giúp xã hội đột xuất về hỗ trợ chi phí mai táng	
8	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	
<b>XIX</b>	<b>Lĩnh vực Khiếu nại, tố cáo (04 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục tiếp công dân	
2	Xử lý đơn thư	
3	Giải quyết khiếu nại lần đầu	
4	Giải quyết tố cáo	
<b>XX</b>	<b>Lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng (05 thủ tục)</b>	
1	Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập	
2	Thủ tục công khai Bản kê khai tài sản, thu nhập	
3	Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập	
4	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình	
5	Thủ tục thực hiện việc giải trình	
<b>XXI</b>	<b>Lĩnh vực Bảo vệ và chăm sóc trẻ em (06 thủ tục)</b>	
1	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	
2	Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em	
3	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	
4	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	
5	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	
6	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>XXII</b>	<b>Lĩnh vực Phòng chống TNXH (05 thủ tục)</b>	
1	Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình	
2	Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng	
3	Quyết định áp dụng biện pháp cai nghiện ma túy bắt buộc tại cộng đồng	
4	Hoãn chấp hành quyết định cai nghiện bắt buộc tại cộng đồng	
5	Miễn chấp hành quyết định cai nghiện bắt buộc tại cộng đồng	
<b>XXIII</b>	<b>Lĩnh vực Dân số - KHHGD (01 thủ tục)</b>	
1	Xét hưởng chính sách hỗ trợ cho đối tượng sinh con đúng chính sách dân số	