

Số: 211 /BC-UBND

Tuy Phước, ngày 06 tháng 11 năm 2015

BÁO CÁO

Tình hình triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trên địa bàn huyện Tuy Phước

Thực hiện Công văn số 949/SKHCHN-TĐC ngày 20/10/2015 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ Bình Định về việc báo cáo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. UBND huyện Tuy Phước báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. Thông tin chung

- Tên cơ quan, đơn vị: UBND huyện Tuy Phước
 - Địa chỉ: 290 Nguyễn Huệ, thị trấn Tuy Phước, Tuy Phước, Bình Định;
 - Điện thoại: 056-3633882; 056-3633366.
- Người liên lạc: Ông Tô Minh Chánh, Chức vụ: Chánh Văn phòng;
Điện thoại di động: 0942482882; Email: minhchanh1977@gmail.com

II. Kết quả triển khai

1. Việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

a. Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại địa phương:

- Đã xây dựng, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại UBND huyện Tuy Phước vào năm 2009 và được đánh giá chứng nhận lại do Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng cấp giấy chứng nhận tại Quyết định số 1062/QĐ-TĐC ngày 25/4/2013 về việc cấp giấy chứng nhận HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước;

- Đơn vị tổ chức thuê tư vấn bên ngoài:

+ Đơn vị tư vấn: Chuyên gia tư vấn độc lập ông Phạm Khả Sỹ 72/49/18C Huỳnh Văn Nghệ, phường 15, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh.

+ Tổ chức đánh giá chứng nhận: Trung tâm chứng nhận Phù Hợp – Quacert; Địa chỉ: 08 Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy, Hà Nội.

b. Phạm vi áp dụng của HTQLCL:

Phạm vi đã được chứng nhận của HTQLCL trực thuộc UBND huyện: gồm 10 cơ quan, có 136 thủ tục hành chính; Đối với Phòng TNMT và Phòng GDĐT huyện xây dựng HTQLCL riêng và đã được cấp giấy chứng nhận; Đối với UBND thị trấn Diêu Trì đã xây dựng và được cấp giấy chứng nhận năm 2014. (có phụ lục kèm theo)

c. Việc ban hành áp dụng HTQLCL của đơn vị (Theo Quyết định ban hành áp dụng HTQLCL của Người đứng đầu):

Đã được Chủ tịch UBND ban hành Quyết định số 2475/QĐ-UBND ngày 08/9/2014 công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với các thủ tục hành chính đã được chứng nhận và đang áp dụng tại các cơ quan chuyên môn thuộc huyện.

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

Hệ thống tài liệu của HTQLCL đã được các đơn vị ban hành áp dụng gồm Sổ Tay chất lượng, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, các quy trình tác nghiệp theo bộ TTHC đã được phê duyệt. Hệ thống tài liệu được phân phối đến các phòng, ban. Tuy nhiên tại một số đơn vị có số lượng TTHC nhiều, hệ thống tài liệu HTQLCL chưa có cách thức kiểm soát rõ ràng, nên khó truy lục, còn mất nhiều thời gian cho việc tìm kiếm.

đ. Sự tuân của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và yêu cầu pháp luật liên quan (*ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện việc đánh mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ, việc tiến hành xem xét của lãnh đạo*):

Thủ trưởng của các đơn vị đã ban hành Chính sách chất lượng, xem xét và ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm, thực hiện đúng các quy trình, thủ tục đã xây dựng. Hiện nay tất cả các đơn vị đều xây dựng tài liệu HTQLCL căn cứ trên TTHC và ban hành áp dụng các quy trình ISO song song với Bộ TTHC, do vậy vô tình tạo thành hai hệ thống tài liệu, khó kiểm soát và tốn kém giấy tờ khi có sự sửa đổi, điều chỉnh.

e. Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL:

Đơn vị thực hiện kiểm soát quá trình giải quyết công việc thông qua việc sử dụng Phiếu theo dõi xử lý công việc và Sổ theo dõi kết quả. Việc sử dụng Phiếu theo dõi xử lý công việc cho phép kiểm soát được thời gian giải quyết và trách nhiệm giải quyết công việc giữa các bộ phận theo đúng quy trình ISO để kiểm soát được thái độ ứng xử, giao tiếp với công dân của cán bộ công chức. Mặt khác, tiếp nhận được ý kiến phản hồi của công dân trong quá trình giải quyết hồ sơ. Qua đó, phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong việc thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn; từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động, cũng như việc tổ chức thực hiện của các cơ quan chuyên môn và cá nhân có liên quan; xác định rõ trách nhiệm và phân đầu hoàn thành nhiệm vụ tốt hơn.

f. Hoạt động xem xét của lãnh đạo, hoạt động đánh giá nội bộ, hành động khắc phục các điểm không phù hợp:

Hàng năm UBND huyện thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo và kiểm tra hành động khắc phục của các đơn vị để đảm bảo HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008. Tuy nhiên, do hàng năm UBND huyện tổ chức đánh giá 1 lần, nên dự kiến đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo năm 2015 vào cuối tháng 11 và đầu tháng 12.

g. Hoạt động cải tiến trong HTQLCL:

Hoạt động cải tiến trong HTQLCL các đơn vị vẫn còn ít. Một số đơn vị chưa sửa đổi, cập nhật HTQLCL kịp thời khi có sự thay đổi văn bản pháp luật do TTHC chưa được cập nhật sửa đổi kịp thời (chờ TTHC ban hành). HTQLCL chưa có sự cải tiến theo hướng tích hợp chung với bộ TTHC.

2. Việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống nhà nước:

a. Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL:

Từ lãnh đạo UBND huyện đến thủ trưởng, chuyên viên của các phòng, ban huyện đều nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Qua đó, xác định quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL là một trong những yêu cầu quan trọng trong công việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương.

b. Việc Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL (*Quyết định công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008*):

Tài liệu HTQLCL khi ban hành đều có người soạn thảo, người soát xét và ký ban hành của lãnh đạo.

c. Việc công bố HTQLCL phù hợp theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của địa phương (*nếu có*):

Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện có áp dụng HTQLCL ISO niêm yết bản công bố tại trụ sở cơ quan và quy trình giải quyết các thủ tục hành chính được niêm yết công khai, minh bạch tại bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức và công dân, để nhân dân giám sát việc thực thi pháp luật của các cơ quan nhà nước thuộc huyện; Đồng thời, đăng tải các thủ tục hành chính trên trang web của cổng thông tin điện tử UBND huyện, để tổ chức và công dân biết thực hiện.

d. Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL:

Thường xuyên chỉ đạo tổ chức rà soát, thu thập, sắp xếp các văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý cập nhật quy trình làm căn cứ thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tham chiếu khi giải quyết các TTHC cho tổ chức và công dân

d. Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL:

HTQLCL ISO 9001:2008 của UBND huyện Tuy Phước được duy trì theo chứng nhận phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong lĩnh vực được xác định tại Quyết định số 1062/QĐ-TĐC ngày 25/4/2013 của Tổng cục Trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng và Văn bản số 2441/QUACERT-KT ngày 27/02/2014 của Giám đốc Trung tâm Chứng nhận Phù Hợp Quacert về việc duy trì.

III. Đánh giá thực tiễn của việc áp dụng ISO về hiệu lực và hiệu quả đạt được khi áp dụng hệ thống

1. Về nhận thức và trách nhiệm của các cơ quan và cán bộ công chức:

- Từ lãnh đạo UBND huyện đến thủ trưởng, chuyên viên của các phòng, ban huyện đều nhận thức rõ ý nghĩa và yêu cầu của việc thực hiện quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Qua đó, đã thể hiện được ý thức tự giác, trách nhiệm cụ thể được giao cho từng công đoạn công việc và được xem xét đánh giá định kỳ. Từ đó, xác định đây là một trong những yêu cầu nhiệm vụ quan trọng trong công việc đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính ở địa phương;

- Phát hiện được những khuyết điểm, hạn chế, bất cập trong việc thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn; từ đó có biện pháp kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao năng lực hoạt động, cũng như việc tổ chức thực hiện của các cơ quan chuyên môn và cá nhân có liên quan; xác định rõ trách nhiệm và phân đấu hoàn thành nhiệm vụ tốt hơn.

2. Về đáp ứng yêu cầu của công dân:

- Thủ tục và quy trình được niêm yết công khai, minh bạch tại các cơ quan, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức và công dân, để nhân dân giám sát việc thực thi pháp luật của các cơ quan nhà nước thuộc huyện; Đồng thời, đăng tải các thủ tục hành chính trên trang web của cổng thông tin điện tử UBND huyện, để tổ chức và công dân biết thực hiện.

- Việc giải quyết hồ sơ của công dân được thực hiện một cách khoa học, theo đúng trình tự và được thống kê, theo dõi một cách chặt chẽ hơn.

- Kiểm soát được thái độ ứng xử, giao tiếp với công dân của cán bộ công chức có liên quan đến hệ thống, góp phần hạn chế tình trạng lạm dụng quyền hành sách nhiễu, tiêu cực gây phiền hà cho nhân dân.

- Tiếp nhận được ý kiến phản hồi của công dân trong quá trình giải quyết hồ sơ, qua đó có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời.

IV. Tồn tại, khó khăn:

- Một số văn bản quy phạm pháp luật của cấp có thẩm quyền ban hành và đã có hiệu lực thay thế văn bản cũ, nhưng chưa có ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện rất khó khăn trong việc xây dựng và áp dụng thực hiện.

- Nhận thức về HTQLCL ISO của một số cán bộ công chức còn hạn chế, chưa quen với các khái niệm, quy trình trong hệ thống; còn quen nếp cũ, chưa thực hiện đúng quy trình soạn thảo, chẳng hạn quên ghi chép biểu mẫu hoặc ghi chép chưa đầy đủ...nên trong quá trình vận hành hệ thống của một số đơn vị vẫn còn nhiều điểm chưa phù hợp so với yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng ISO.

- Tình hình nhân sự có nhiều thay đổi, những cán bộ được đào tạo, am hiểu hệ thống ISO được điều chuyển đến vị trí công tác khác, do đó trong quá trình triển khai áp dụng gặp nhiều khó khăn. Đa số thư ký ISO của các đơn vị làm kiêm nhiệm.

- Năng lực của cơ quan tư vấn: một số chuyên gia tư vấn HTQLCL còn thiếu kỹ năng, kinh nghiệm hoặc sao chép cách làm từ các đơn vị khác không phù hợp với cơ quan hành chính nên việc áp dụng HTQLCL ở một số đơn vị gặp khó khăn. Mặt khác, hiện nay xây dựng song song 02 bộ thủ tục HTQLCL ISO

và cải cách TTHC do vậy rất khó kiểm soát và thực hiện cho cán bộ tham gia quản lý hệ thống.

V. Kiến nghị và đề xuất:

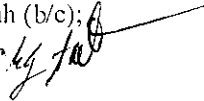
- **Kiến nghị:** Đề nghị UBND tỉnh, hàng năm xem xét cân đối kinh phí từ ngân sách tỉnh cho ngân sách huyện, để thực hiện việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 vì ngân sách huyện khó khăn, kinh phí chi cho công tác ISO trong những năm qua là rất lớn, ngân sách huyện không đảm bảo.

- **Đề xuất:** Sở Khoa học và Công nghệ thường xuyên tổ chức hội nghị, hội thảo chuyên đề, mở các lớp tập huấn, hướng dẫn hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ phụ trách ISO ở các địa phương, nhằm nắm bắt kịp thời, trao đổi thông tin, tài liệu liên quan đến quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL ISO 9001:2008.

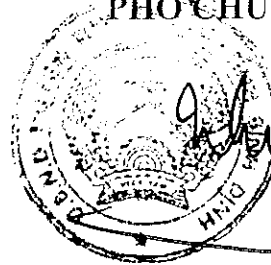
Trên đây là báo cáo tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của UBND huyện Tuy Phước./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và CN tỉnh (b/c);
- Chi cục TC ĐLCL tỉnh (b/c);
- Lưu: VT, CVVP (K₁).

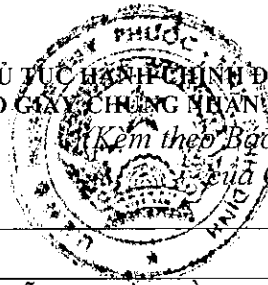


**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phạm Tích Hiếu

PHỤ LỤC
CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐANG VẬN HÀNH TRONG HTQLCL VÀ ĐÃ ĐƯỢC CHỨNG NHẬN
THEO GIẤY CHỨNG NHẬN DO TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG CẤP



(Kèm theo Bộ cáo số 21/BC-UBND ngày 06/11/2015
 của Chủ tịch UBND huyện Tuy Phước)

STT	TÊN CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
I	LĨNH VỰC HÀNH CHÍNH TƯ PHÁP
1	Cấp bản sao các giấy tờ hộ tịch từ sổ hộ tịch
2	Cấp lại bản chính giấy khai sinh
3	Chứng thực bản sao từ bản chính các giấy tờ, văn bản bằng tiếng nước ngoài
4	Chứng thực chữ ký của người dịch trong các giấy tờ, văn bản bằng tiếng nước ngoài sang tiếng Việt hoặc từ tiếng Việt sang tiếng nước ngoài; chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản bằng tiếng nước ngoài
5	Chứng thực hợp đồng giao dịch dân sự
6	Chứng thực hợp đồng giao dịch liên quan đến động sản có giá trị dưới 50 triệu đồng
7	Chứng thực hợp đồng ủy quyền, giấy ủy quyền
8	Đăng ký việc bổ sung hộ tịch
9	Đăng ký việc thay đổi, cải chính hộ tịch, xác định lại dân tộc, xác định lại dân tộc, xác định lại giới tính
10	Điều chỉnh nội dung trong sổ hộ tịch và các giấy tờ hộ tịch khác (không phải sổ đăng ký khai sinh và bản giấy khai sinh)
II	LĨNH VỰC NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
11	Cấp Giấy chứng nhận đạt tiêu chí kinh tế trang trại
12	Đề nghị công nhận làng nghề
13	Hỗ trợ về kinh phí bảo hiểm tai nạn cho thuyền viên
14	Hỗ trợ về kinh phí bảo hiểm thân tàu cho tàu đánh bắt hải sản, tàu dịch vụ hậu cần phục vụ cho đánh bắt hải sản có công suất máy từ 40CV trở lên
III	LĨNH VỰC XÂY DỰNG
15	Cấp giấy phép xây dựng công trình từ cấp II trở xuống nhà ở riêng lẻ ở đô thị (trừ công trình thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh)
16	Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ tại những điểm dân cư nông thôn đã có quy hoạch được duyệt thuộc địa giới hành chính do mình quản lý (áp dụng tại các xã được UBND các huyện phân cấp)
17	Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ tại đô thị (áp dụng tại các thị trấn được UBND các huyện, thành phố phân cấp)
18	Cấp giấy phép xây dựng tạm thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện
19	Cấp giấy phép đào vĩa hè thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện
20	Gia hạn giấy phép xây dựng thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện
21	Phê duyệt quy hoạch (hoặc phê duyệt điều chỉnh) tổng mặt bằng tỷ lệ 1/500
22	Thẩm định nhiệm vụ quy hoạch xây dựng chi tiết 1/500 thuộc dự án đầu tư xây dựng công trình
23	Thẩm định đồ án quy hoạch xây dựng chi tiết 1/500 thuộc dự án đầu tư xây dựng công trình
24	Điều chỉnh giấy phép xây dựng thuộc thẩm quyền của UBND huyện
25	Cấp phép sử dụng vĩa hè, lòng đường làm nơi để xe
26	Cấp phép sử dụng vĩa hè vào việc kinh doanh, buôn bán hàng hóa
27	Cấp phép quản lý đào, lấp vĩa hè, lòng đường để thi công công trình hạ tầng kỹ thuật
28	Cấp phép xây dựng, lắp đặt các công trình nổi trên đường đô thị
29	Cấp phép sử dụng vĩa hè, lòng đường để tổ chức hoạt động xã hội
30	Gia hạn giấy phép sử dụng vĩa hè, lòng đường
31	Cấp giấy phép chặt hạ, dịch chuyển cây xanh đô thị trên địa bàn quản lý
32	Cấp giấy phép xây dựng công trình đường dây ngầm, đường ống ngầm, hào và cống, bể kỹ thuật cấp III, IV

33	Chấp thuận đầu tư dự án phát triển nhà ở bằng nguồn vốn không phải từ ngân sách nhà nước có số lượng nhà ở dưới 500 căn
34	Chấp thuận bổ sung nội dung dự án phát triển nhà ở bằng nguồn vốn không phải từ ngân sách nhà nước (có số lượng nhà ở dưới 500 căn) đã được phê duyệt
35	Cấp giấy phép quy hoạch dự án đầu tư xây dựng công trình thuộc thẩm quyền của UBND các huyện, thị xã, thành phố quản lý.
IV	LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI
36	Cấp bổ sung, sửa đổi giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá
37	Cấp giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) rượu
38	Cấp lại giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) rượu
39	Cấp lại giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá (trường hợp bị mất, bị rách, bị cháy, bị tiêu hủy dưới hình thức khác)
40	Cấp mới, cấp lại (trường hợp giấy phép hết hạn) giấy phép kinh doanh bán lẻ (hoặc đại lý bán lẻ) sản phẩm thuốc lá
41	Cấp giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh
42	Cấp lại giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh
V	LĨNH VỰC LAO ĐỘNG TB VÀ XÃ HỘI
43	Cấp giấy giới thiệu đi chuyên hải cốt liệt sỹ
44	Cấp giấy giới thiệu đi thăm viếng mộ liệt sỹ
45	Đề nghị công nhận liệt sỹ và giải quyết chế độ đối với thân nhân liệt sỹ
46	Giải quyết chế độ anh hùng lực lượng vũ trang, anh hùng lao động trong kháng chiến
47	Giải quyết chế độ người có công giúp đỡ cách mạng
48	Giải quyết chế độ người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc
49	Giải quyết chế độ đối với thân nhân: người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày và người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc chết trước ngày 01/01/1995
50	Giải quyết mai táng phí và trợ cấp 1 lần đối với thân nhân người có công với cách mạng hưởng trợ cấp hàng tháng và từ trần bao gồm: Thân nhân liệt sỹ, Bà mẹ Việt Nam anh hùng LLVT; anh hùng lao động trong kháng chiến; thương binh (kể cả thương binh loại B); bệnh binh suy giảm khả năng lao động dưới 61%; người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học và con đẻ của họ đang hưởng trợ cấp; người có công giúp đỡ cách mạng được tặng thưởng Bằng "có công với nước", Huân chương kháng chiến
51	Giải quyết mai táng phí đối với thân nhân người có công với cách mạng hưởng trợ cấp một lần đã từ trần bao gồm: người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày; người hoạt động được tặng thưởng Huân chương, Huy chương kháng chiến, Huân chương, Huy chương chiến thắng; người có công giúp đỡ cách mạng được tặng thưởng Huy chương kháng chiến
52	Giải quyết trợ cấp hàng tháng đối với người hoạt động cách mạng trước ngày 01 tháng 01 năm 1945
53	Giải quyết trợ cấp hàng tháng đối với người hoạt động cách mạng từ ngày 01 tháng 01 năm 1945 đến trước tổng khởi nghĩa 19 tháng 8 năm 1945
54	Giải quyết trợ cấp hàng tháng đối với thương binh, người hưởng chính sách như thương binh
55	Tiếp nhận vào Trung tâm chăm sóc người có công
56	Trợ cấp tuất hàng tháng đối với thân nhân: người hoạt động cách mạng trước ngày 01 tháng 01 năm 1945; người hoạt động cách mạng từ ngày 01 tháng 01 năm 1945 đến trước Tổng khởi nghĩa 19 tháng 8 năm 1945; thương binh (kể cả thương binh loại B), bệnh binh suy giảm khả năng lao động từ 61% trở lên
57	Giải quyết chế độ đối với vợ hoặc chồng của liệt sỹ tái giá
58	Tặng hoặc truy tặng danh hiệu "bà mẹ Việt Nam anh hùng"
59	Giải quyết chế độ hỗ trợ thực hiện phổ cập giáo dục THCS đối tượng là học sinh người tàn tật, mồ côi dân tộc thiểu số, thuộc diện hộ nghèo
60	Giải quyết chế độ hỗ trợ tu sửa nhà ở hộ gia đình đối với người có công với cách mạng

61	Giải quyết chế độ người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày
62	Giải quyết chế độ quy tập mộ liệt sỹ tại gia đình
63	Giải quyết trợ cấp phương tiện trợ giúp, dụng cụ chỉnh hình
64	Giấy chứng nhận người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học
65	Quyết định về việc điều dưỡng người có công
66	Giải quyết hỗ trợ kinh phí mai táng đối với đối tượng bảo trợ xã hội
67	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (gia đình có 2 người tàn tật trở lên, người tàn tật không có khả năng lao động hoặc không có khả năng tự phục vụ thuộc hộ gia đình nghèo)
68	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (đối tượng là người cao tuổi cô đơn thuộc hộ gia đình nghèo, người từ 85 tuổi trở lên)
69	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (đối tượng là người tâm thần mãn tính thuộc hộ gia đình nghèo)
70	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (đối với người cao tuổi, người đơn thân thuộc diện hộ nghèo đang nuôi con nhỏ dưới 16 tuổi hoặc dưới 18 tuổi đang đi học văn hóa, học nghề)
71	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (đối với người nhiễm HIV/AIDS không còn khả năng lao động, thuộc gia đình nghèo)
72	Giải quyết hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng hưởng trợ cấp xã hội tại cộng đồng (đối với trẻ em mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi, trẻ em bị nhiễm HIV thuộc hộ nghèo)
73	Giải quyết chế độ cứu trợ đột xuất
74	Tiếp nhận đối tượng tâm thần vào nuôi dưỡng tập trung tại Trung tâm tâm thần Hoài Nhơn, tỉnh Bình Định
75	Giải quyết cấp thẻ Bảo hiểm y tế
76	Giải quyết chế độ Bảo hiểm y tế cho Cựu chiến binh
77	Giải quyết chế độ mai táng phí đối với Cựu chiến binh
78	Giải quyết chế độ nhận nuôi dưỡng trẻ mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi đối với gia đình, cá nhân do cấp huyện quản lý
79	Tiếp nhận đối tượng bảo trợ xã hội vào cơ sở Bảo trợ xã hội công lập
80	Chi hỗ trợ cho trẻ em bị xâm phạm tình dục sau khi trở về gia đình hoặc nơi cư trú
81	Chi hỗ trợ cho trẻ em thuộc chương trình 19 trước khi trở về gia đình hoặc nơi cư trú thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Lao động TBXH cấp huyện
82	Bảo vệ quyền lợi trẻ em bị xâm hại
VI	LĨNH VỰC TÀI CHÍNH - KẾ HOẠCH
83	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện (bị hư hỏng)
84	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện (bị mất)
85	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hợp tác xã (bị hư hỏng)
86	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hợp tác xã (khi mất)
87	Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho hộ kinh doanh (do mất, hư hỏng)
88	Chấm dứt hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc hợp tác xã
89	Chấm dứt hoạt động của hộ kinh doanh
90	Đăng ký kinh doanh hợp tác xã hợp nhất
91	Đăng ký kinh doanh hợp tác xã sáp nhập
92	Đăng ký kinh doanh khi hợp tác xã chia
93	Đăng ký kinh doanh khi hợp tác xã tách
94	Đăng ký lập hộ kinh doanh
95	Đăng ký thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc hợp tác xã
96	Đăng ký thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện trực thuộc hợp tác xã (HTX lập chi nhánh, văn phòng đại diện tại huyện khác với huyện đặt trụ sở chính nhưng trong địa bàn tỉnh)

97	Đăng ký thành lập Hợp tác xã
98	Đăng ký thay đổi Ban Kiểm soát hợp tác xã
99	Đăng ký thay đổi danh sách Ban quản trị hợp tác xã
100	Đăng ký thay đổi người đại diện theo pháp luật của hợp tác xã
101	Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh của hộ kinh doanh
102	Đăng ký thay đổi nơi đăng ký kinh doanh của hợp tác xã
103	Đăng ký thay đổi số lượng xã viên hợp tác xã
104	Đăng ký thay đổi vốn điều lệ hợp tác xã
105	Đăng ký thay đổi địa chỉ trụ sở chính của hợp tác xã khi chuyển địa chỉ trụ sở chính của hợp tác xã sang huyện khác
106	Đăng ký thay đổi địa chỉ trụ sở chính của hợp tác xã khi chuyển địa chỉ trụ sở chính đến nơi khác trong phạm vi huyện
107	Đăng ký thay đổi, bổ sung ngành, nghề kinh doanh của hợp tác xã
108	Đăng ký điều lệ hợp tác xã sửa đổi
109	Đăng ký đổi tên hợp tác xã
110	Thông báo tạm ngừng hoạt động hợp tác xã
111	Thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hợp tác xã (đối với trường hợp hợp tác xã giải thể tự nguyện)
VII	LĨNH VỰC VĂN HÓA THÔNG TIN VÀ THỂ THAO
112	Cấp giấy phép kinh doanh Karaoke
113	Cấp đổi giấy phép kinh doanh Karaoke
114	Cấp giấy công nhận Danh hiệu "Làng văn hóa", "Khu phố văn hóa"
115	Cấp giấy công nhận "Xã đạt chuẩn văn hóa nông thôn mới"
VIII	LĨNH VỰC NỘI CHÍNH - TÔN GIÁO
116	Công nhận Ban Vận động thành lập Hội có phạm vi hoạt động tại cấp huyện, cấp xã
117	Phê duyệt điều lệ hội có phạm vi hoạt động trong xã, phường, thị trấn
118	Cho phép thành lập hội có phạm vi hoạt động trong xã, phường, thị trấn
119	Chia, tách, sáp nhập, hợp nhất hội có phạm vi hoạt động trong xã, phường, thị trấn
120	Tự giải thể đối với Hội có phạm vi hoạt động trong xã, phường, thị trấn
121	Chấp thuận hoạt động tôn giáo ngoài chương trình đăng ký của tổ chức tôn giáo cơ sở có sự tham gia của tín đồ trong huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh
122	Chấp thuận hội nghị, đại hội của tổ chức tôn giáo cơ sở
123	Chấp thuận việc giảng đạo, truyền đạo ngoài cơ sở tôn giáo trong phạm vi một quận, huyện, thành phố thuộc tỉnh
124	Đăng ký hội đoàn tôn giáo có phạm vi hoạt động trong huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh
125	Đăng ký chuyển nơi hoạt động tôn giáo của chức sắc, nhà tu hành
126	Tiếp nhận thông báo tổ chức quyên góp của cơ sở tín ngưỡng, tổ chức tôn giáo trong phạm vi một huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh
IX	LĨNH VỰC THI ĐUA KHEN THƯỞNG
127	Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích thực hiện nhiệm vụ chính trị
128	Giấy khen của Chủ tịch UBND cấp huyện về thành tích đột xuất
X	LĨNH VỰC THANH TRA
129	Xử lý đơn thư
130	Thủ tục tiếp dân
131	Giải quyết khiếu nại lần 1
132	Giải quyết khiếu nại lần 2
133	Giải quyết tố cáo
134	Quy trình tổ chức thực hiện kế hoạch thanh tra, kiểm tra hàng năm
XI	LĨNH VỰC VĂN PHÒNG
135	Quy trình xử lý văn bản
XII	LĨNH VỰC Y TẾ
136	Quy trình thẩm định cơ sở hành nghề y dược tư nhân