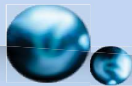


PHẦN 1



**NHẬN THỨC CHUNG VỀ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

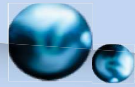


KHÁI NIỆM VỀ ISO VÀ ISO 9001 KHÁI NIỆM VỀ ISO

- Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
- Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa

**INTERNATIONAL
ORGANIZATION
FOR
STANDARDIZATION**

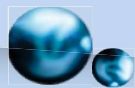




KHÁI NIỆM VỀ ISO VÀ ISO 9001

KHÁI NIỆM VỀ ISO 9001

- **ISO** là cơ quan ban hành - Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (International Organization for Standardization)
- **9001** là “ký mã hiệu” (series number) do ISO đặt cho tiêu chuẩn này
- **2015** là năm ISO ban hành tiêu chuẩn này, còn gọi là phiên bản năm 2015
- **Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015** (ISO ban hành ngày 15/9/2015 thay thế ISO 9001:2008)
- **Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015** (Bộ Khoa học và Công nghệ công bố Tiêu chuẩn quốc gia ngày 31/12/2015)



KHÁI NIỆM VỀ ISO VÀ ISO 9001

CÁC PHIÊN BẢN CỦA ISO 9001

ISO 9001:2015

- **Phiên bản 4**
- Tiếp cận theo quá trình & tư duy dựa trên rủi ro.
- Thay đổi lớn: có 10 yêu cầu

ISO 9001:2008

- Phiên bản 3
- Tiếp cận theo quá trình; Thay đổi nhỏ: 8 yêu cầu

ISO 9001:2000

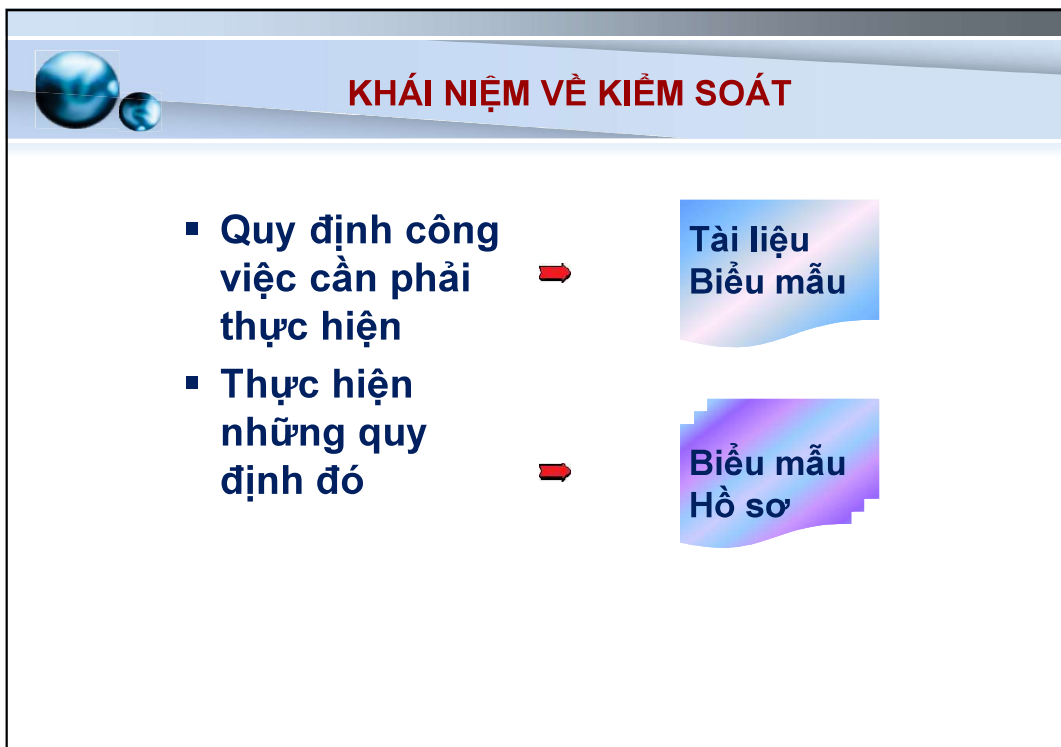
- Phiên bản 2
- Tiếp cận theo quá trình; Thay đổi lớn: 8 yêu cầu

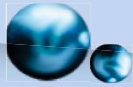
ISO 9001-2-3:1994

- Phiên bản 1
- Thay đổi nhỏ, có 20 yêu cầu.

ISO 9001:1987

- Phiên bản đầu tiên
- Có 20 yêu cầu.



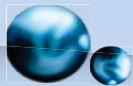


KHÁI NIỆM VỀ CHẤT LƯỢNG

- **Chất lượng là mức độ tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu**



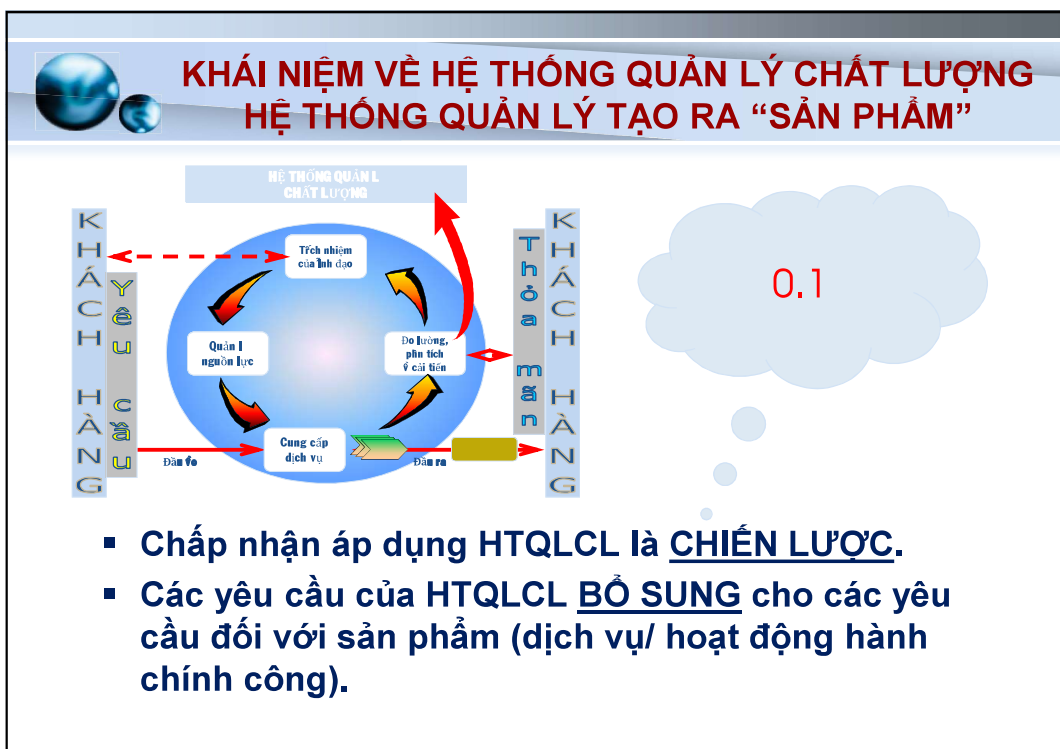
(c) WWW.CHERRYGOODNESS.COM

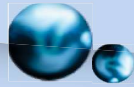


KHÁI NIỆM VỀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

- **Sự thỏa mãn của khách hàng là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các yêu cầu**







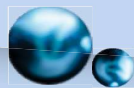
KHÁI NIỆM VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÍ DỤ VỀ ĐẶC TÍNH CỦA “SẢN PHẨM”

▪ Sản phẩm

- Chỉ tiêu chất lượng chủ yếu, trên bao bì:
- Độ cồn (bia)
- Hàm lượng khoáng (nước khoáng)
- Hàm lượng dinh dưỡng (thực phẩm)
- Độ phân giải (ti vi, máy chụp hình, smartphone)
- Độ trắng (giấy)
- Đặc tính kỹ thuật sản xuất

▪ Dịch vụ hành chính công

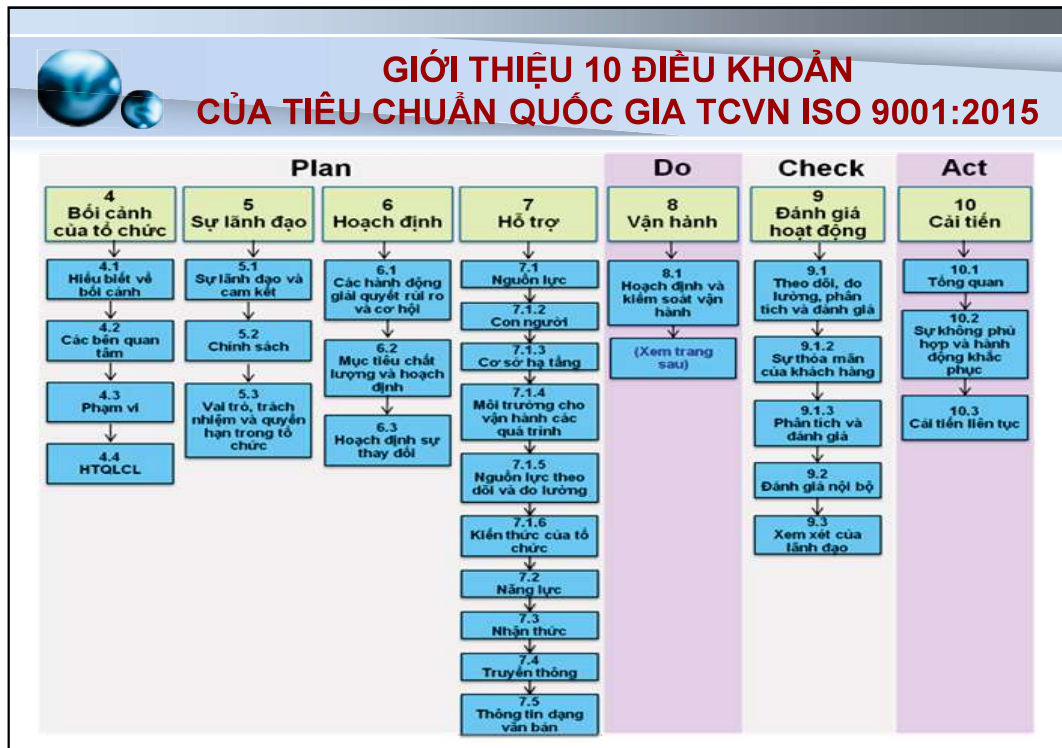
- Công khai thủ tục hành chính
- Thành phần hồ sơ cần nộp (số lượng, nội dung)
- Tổng thời gian giải quyết
- Lệ phí cần nộp (nếu có)
- Không gian làm việc (nơi nhận hồ sơ và trả kết quả)
- Thái độ hướng dẫn
- Các giai đoạn thụ lý

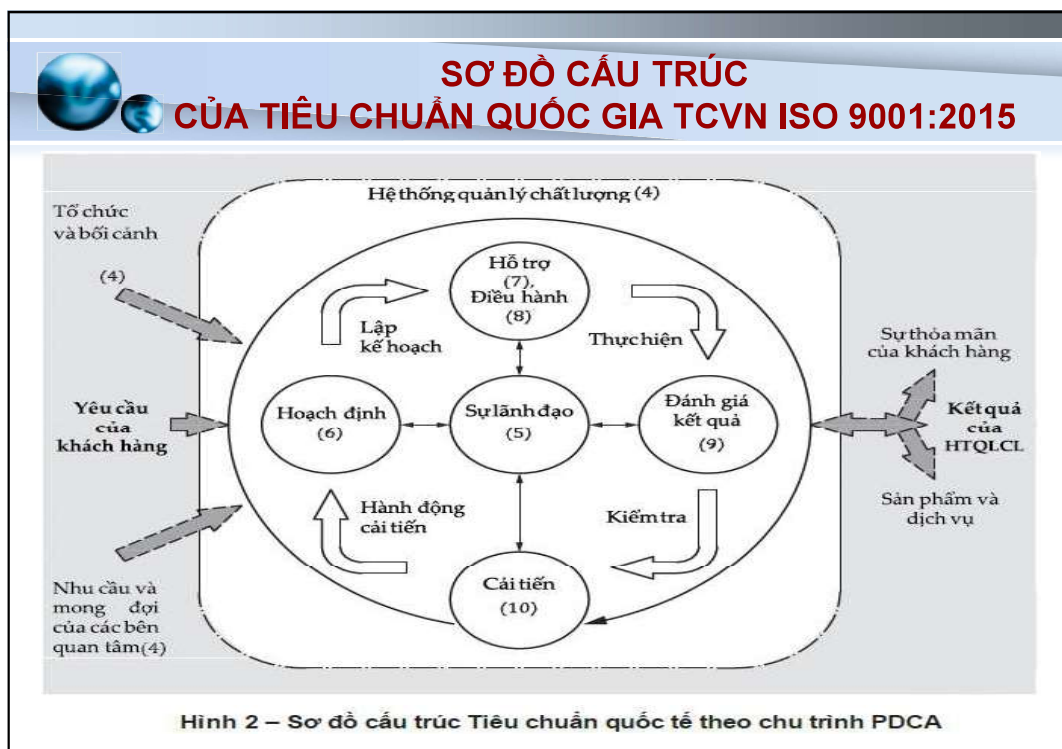
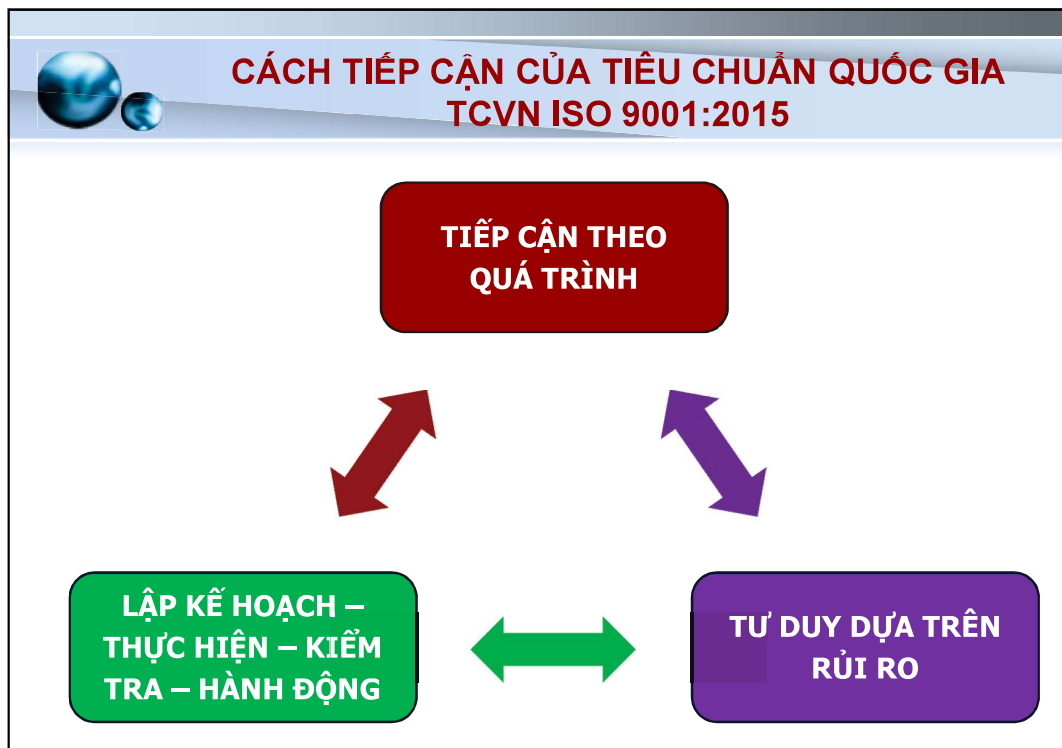


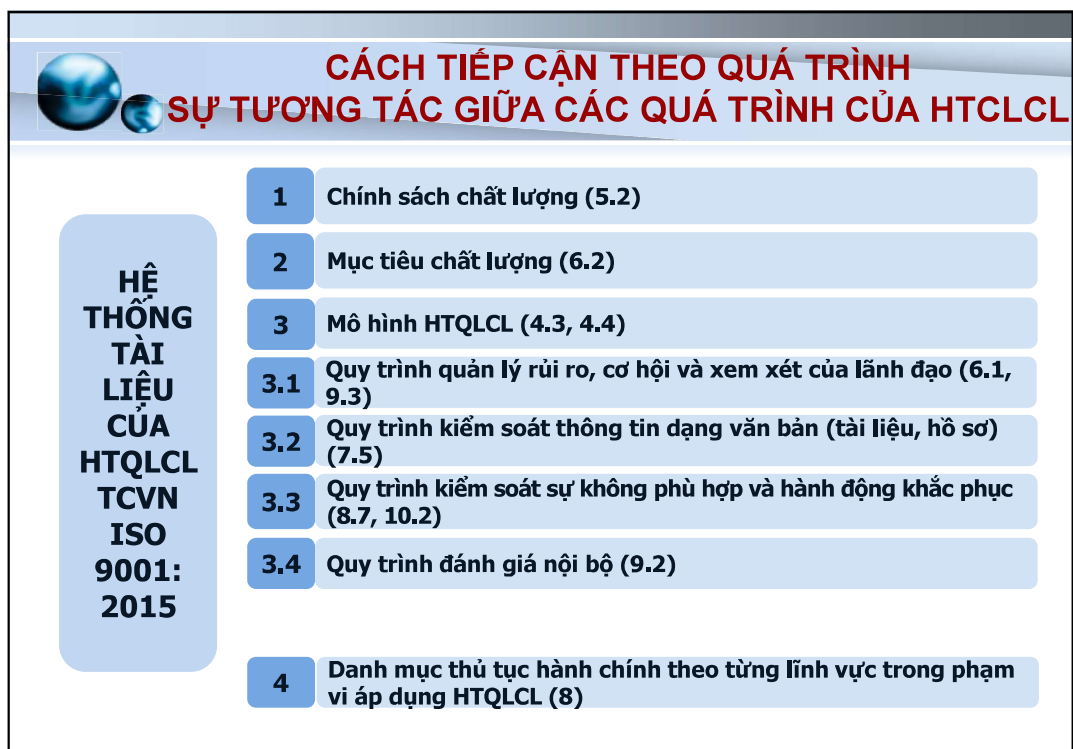
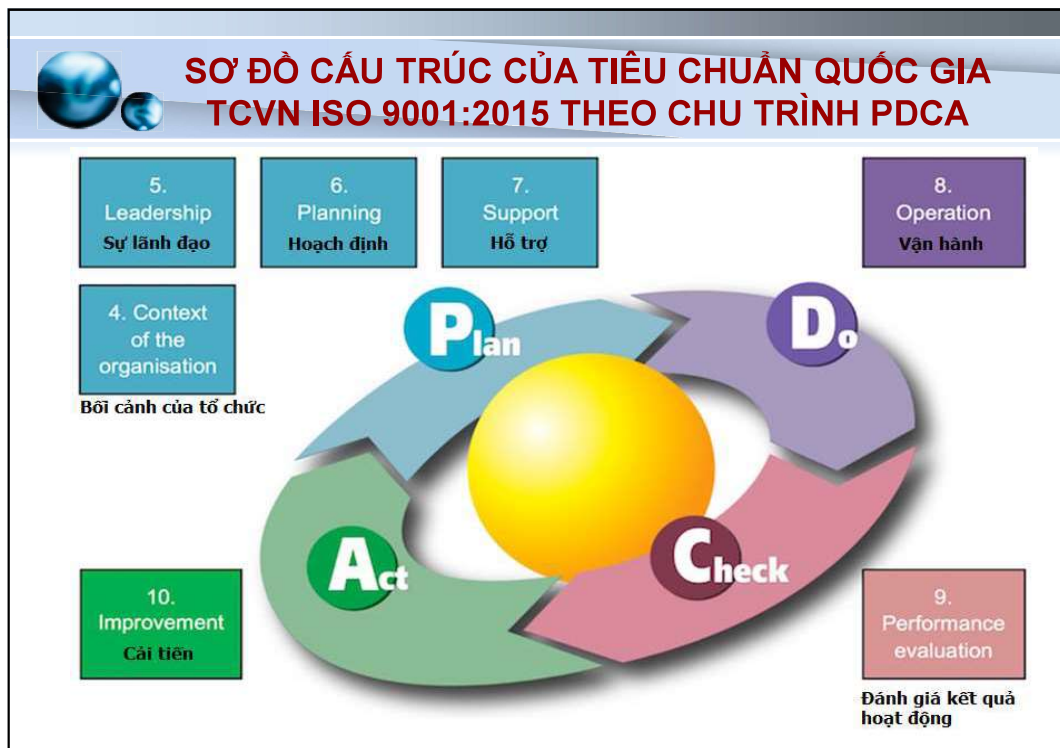
GIỚI THIỆU 10 ĐIỀU KHOẢN CỦA TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

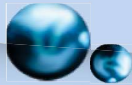
TCVN ISO 9001:2015

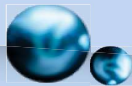
1. Phạm vi áp dụng
2. Tài liệu viện dẫn
3. Thuật ngữ và định nghĩa
4. Bối cảnh của tổ chức
5. Sự lãnh đạo
6. Hoạch định
7. Hỗ trợ
8. Điều hành
9. Đánh giá kết quả hoạt động
10. Cải tiến







 CÁCH TIẾP CẬN THEO QUÁ TRÌNH SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HTCLCL						
ÁP DỤNG CÁC TÀI LIỆU CỦA HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 VÀ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH TRONG HTQLCL						
STT	Quá trình chính	Điều khoản	BCĐ	PBC MHT	PBC MLV	Thông tin dạng văn bản (viện dẫn)
1	Quá trình lãnh đạo, hoạch định và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	4.1	C	P	P	Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 (4.3 và 4.4)*
		4.2				
		4.3*				
		4.4*				Chính sách chất lượng (5.2)*
		5.1				
2	Quá trình hỗ trợ và đánh giá kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng	5.2*	P	C	P	Mục tiêu chất lượng (6.2)*
		6.1				
		6.2*				
		6.3				Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo (6.1 và 9.3)*
		9.3				
		10.1	P	C	P	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ) (7.5)*
		10.3				
						Quy trình đánh giá nội bộ (9.2)*

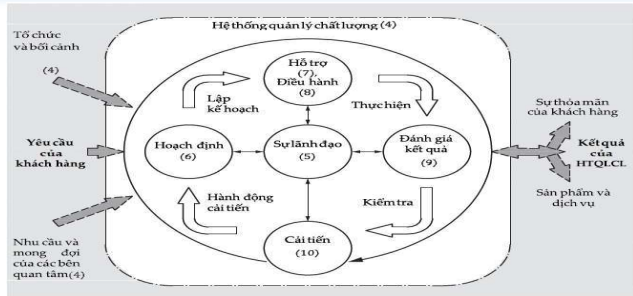
 CÁCH TIẾP CẬN THEO QUÁ TRÌNH SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH CỦA HTCLCL						
STT	Quá trình chính	Điều khoản	BCĐ	PBC MHT	PBC MLV	Thông tin dạng văn bản (viện dẫn)
3	Quá trình xác định vai trò, trách nhiệm và quyền hạn; hỗ trợ nguồn lực, năng lực, nhận thức và trao đổi thông tin	5.3	P	C	P	Quy định vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của các chức danh
		7.1				
		7.2				
		7.3				Các văn bản về hỗ trợ nguồn lực, năng lực, nhận thức và trao đổi thông tin và các văn bản liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành
		7.4				
4	Quá trình thực hiện thủ tục hành chính, quy trình trong phạm vi áp dụng HTQLCL; theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện	8.1*	P	P	C	Quy định nội dung công việc thực hiện quy trình trong phạm vi áp dụng (quy định tại Điều 8)*
		8.2				
		8.4				
		8.5				
		8.6				Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (8.7 và 10.2)*
		8.7	P	P	C	
		9.1				
		10.2				

TƯ DUY DỰA TRÊN RỦI RO

- Xác định được những rủi ro và cơ hội khi hoạch định hệ thống quản lý chất lượng
- ❖ Lập kế hoạch hành động để giải quyết các rủi ro và cơ hội
- ❖ Đánh giá tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội



MỤC ĐÍCH ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀO PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG



Hình 2 – Sơ đồ cấu trúc Tiêu chuẩn quốc tế theo chu trình PDCA

1. Phạm vi áp dụng

- Chứng tỏ khả năng giải quyết các thủ tục hành chính một cách ỔN ĐỊNH trong PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
- Nâng cao sự THỎA MÃN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Đáp ứng yêu cầu của tổ chức, cá nhân cũng như yêu cầu pháp lý (trong khuôn khổ pháp luật)



MỤC ĐÍCH ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ PHÁP LÝ PHỐI HỢP

- Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025
- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025
- Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025
- Các Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính (TTHC) và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC

Các văn bản về HTQLCL

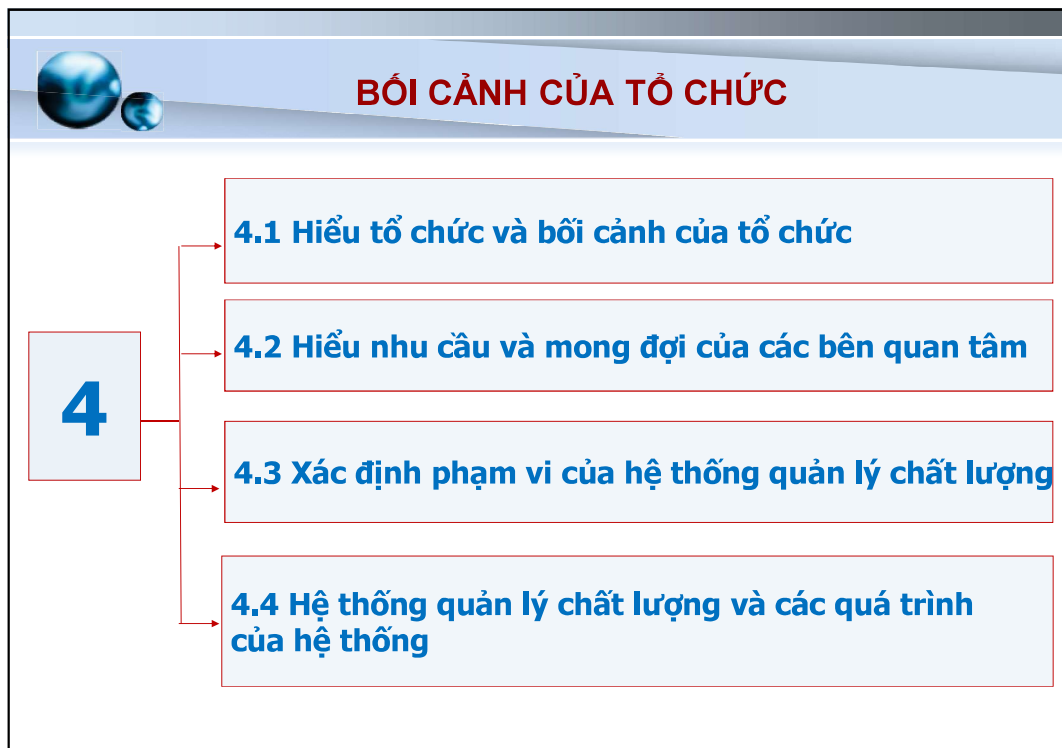
- Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014
- Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019
- Thông tư số 07/2024/TT-BKHCN ngày 08 tháng 10 năm 2024
- Thông tư số 07/2025/TT-BKHCN ngày 20 tháng 6 năm 2025



MỤC ĐÍCH ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐIỀU 4 CỦA THÔNG TƯ SỐ 03/2025/TT-VPCP

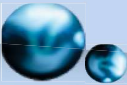
Điều 4. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
 - a) Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;
 - b) Bảo đảm đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình, tái sử dụng dữ liệu và thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo lộ trình, phù hợp với quy định của pháp luật, thực tiễn triển khai;
 - c) Bảo đảm kịp thời triển khai khi quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

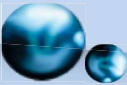


PHẦN 2

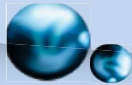
**XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

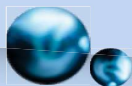
 YÊU CẦU CỦA HTQLCL (XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN)			
STT	Nội dung	Trách nhiệm	Điều khoản
1	Cam kết về HTQLCL của lãnh đạo		
1.1	Kế hoạch triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL	UBND xã, phường	4 (4.4) 5 (5.1) 7 (7.1)
1.2	Quyết định về thành lập/ kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL (Ban chỉ đạo ISO)	UBND xã, phường Ban chỉ đạo ISO	5.3 7 (7.1)
2	Xây dựng Hệ thống tài liệu của HTQLCL (xây dựng quy định)		
2.1	Quyết định về ban hành Hệ thống tài liệu của HTQLCL: Chính sách chất lượng và Mô hình HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO	4.3 4.4 5.2
2.2	Các Quyết định về ban hành Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và Bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	6.1 6.2
2.3	Quyết định về công khai Danh mục thủ tục hành chính, quy trình theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	8 (8.1)
3	Áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL (thực hiện quy định)		
4	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	UBND xã, phường Ban chỉ đạo ISO	5 (5.1)

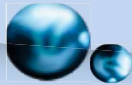
 YÊU CẦU CỦA HTQLCL (XÂY DỰNG QUY ĐỊNH)			
STT	Nội dung	Trách nhiệm	Điều khoản
1	Hiểu Mô hình HTQLCL (04 quy trình theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 quy định về thông tin dạng văn bản)	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	4.3 4.4 7.3
1.1	Quy trình quản lý rủi ro, cơ hội và xem xét của lãnh đạo	-nt-	6.1 9.3
1.2	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ)	-nt-	7.5
1.3	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	-nt-	8.7 10.2
1.4	Quy trình đánh giá nội bộ	-nt-	9.2
2	Hiểu Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng; Bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	5.2 6.1 6.2 7.3
3	Hiểu Quyết định về công khai Danh mục thủ tục hành chính, quy trình theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	7.3 8

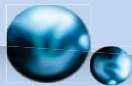
 YÊU CẦU CỦA HTQLCL (THỰC HIỆN QUY ĐỊNH)			
STT	Nội dung	Trách nhiệm	Điều khoản
4	Cập nhật Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan Cập nhật Danh mục biểu mẫu áp dụng/ hồ sơ lưu trữ	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	7.5
5	Niêm yết công khai các văn bản quy định về thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC)	TTPVHCC Các phòng chuyên môn	8.2
6	Thực hiện áp dụng các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL; lưu trữ hồ sơ vận hành đúng theo quy định, hồ sơ khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và hồ sơ khắc phục sự không phù hợp (nếu phát sinh)	TTPVHCC Các phòng chuyên môn	8 9.1 10.2
7	Cập nhật báo cáo thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL định kỳ, trong đó chú trọng bao gồm: - Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng (chú trọng kết quả thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn và kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân) - Hiệu lực của hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội đối với Bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội (nếu phát sinh)	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	9.1
8	Thực hiện hành động khắc phục đối với những điểm không phù hợp/ nhận xét, lưu ý, nhắc nhở trong đánh giá nội bộ HTQLCL	Các phòng chuyên môn TTPVHCC	9.2
9	Thực hiện nhiệm vụ được giao trong Thông báo của Ban chỉ đạo ISO về xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện HTQLCL hằng năm và công tác triển khai, phổ biến ISO tại cơ quan thông qua các biên bản họp cơ quan hằng quý	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn TTPVHCC	9.3 5.1 7.4

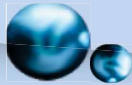
 KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI VIỆC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL					
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____		CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM <u>Độc lập – Tự do – Hạnh phúc</u>			
Số: _____/KH-UBND		_____, ngày _____ tháng _____ năm 20____			
KẾ HOẠCH Triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20____					
Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng Tháp năm 2025;					

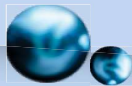
 QUYẾT ĐỊNH THÀNH LẬP/ KIẾN TOÀN BAN CHỈ ĐẠO XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ Số: _____ /QB-UBND	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc _____, ngày _____ tháng _____ năm 20____
QUYẾT ĐỊNH Về việc thành lập Ban chỉ đạo Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20____ _____	
CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____	
<i>Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;</i> <i>Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025</i> <i>của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã</i> <i>của tỉnh Đồng Tháp năm 2025;</i>	

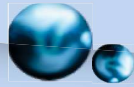
 TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ HIỆN HÀNH SO VỚI HTQLCL	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ Số: _____ /KH-BCĐISO	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc _____, ngày _____ tháng _____ năm 20____
KẾ HOẠCH Tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 20____ của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp _____	
Thực hiện Kế hoạch số _____/KH-UBND ngày _____ tháng _____ năm 20____ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20____,	
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 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường (sau đây gọi là Ban chỉ đạo ISO phường) triển khai kế hoạch tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 20____ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là HTQLCL) năm 20____ tại Ủy ban nhân dân phường như sau:	

 QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MTCL VÀ BẢNG NHẬN DIỆN RỦI RO	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ Số: /QĐ-UBND _____, ngày tháng năm 20 ____	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc QUYẾT ĐỊNH Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và Bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20 ____ CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ <i>Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng Tháp năm 2025;</i>

 QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH HỆ THỐNG TÀI LIỆU CỦA HTQLCL, BAO GỒM CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG VÀ MÔ HÌNH HTQLCL	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ Số: /QĐ-UBND _____, ngày tháng năm 20 ____	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc QUYẾT ĐỊNH Về việc ban hành Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____ <i>Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng Tháp năm 2025;</i>

 QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH HỆ THỐNG TÀI LIỆU CỦA HTQLCL CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 (Kèm theo Quyết định số _____ /QĐ-UBND ngày _____ tháng _____ năm 20____ của Ủy ban nhân dân phường _____)	
Với phương châm: "CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, ĐÚNG HẸN VÀ CẢI CÁCH VÌ NGUYỆN VỌNG CỦA NHÂN DÂN"	
Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp cam kết:	

 QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH HỆ THỐNG TÀI LIỆU CỦA HTQLCL MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
MÔ HÌNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 (Kèm theo Quyết định số _____ /QĐ-UBND ngày _____ tháng _____ năm 20____ của Ủy ban nhân dân phường _____)	
Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG	
Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng	
1. Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng này quy định về Hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong tương thích với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015 nhằm xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để thực hiện công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp.	
2. Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng này áp dụng đối với:	

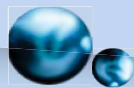


RÀ SOÁT VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH SO VỚI YÊU CẦU CỦA HTQLCL (TUÂN THỦ VĂN BẢN/ SOẠN THẢO)

- Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính (TTHC) và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố Đồng Nai

đối chiếu

- Quá trình thực hiện thủ tục hành chính, quy trình trong phạm vi áp dụng HTQLCL; theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện (8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2)



QUYẾT ĐỊNH CÔNG KHAI DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, QUY TRÌNH TRONG PHẠM VI ÁP DỤNG HTQLCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____

Số: /QĐ-UBND

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

_____, ngày _____ tháng _____ năm 20____

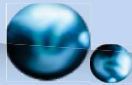
QUYẾT ĐỊNH

Về công khai Danh mục thủ tục hành chính, quy trình
theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng Tháp năm 2025;



QUYẾT ĐỊNH CÔNG KHAI DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, QUY TRÌNH TRONG PHẠM VI ÁP DỤNG HTQLCL

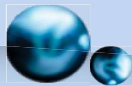
Phụ lục

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, QUY TRÌNH
THEO TỪNG LĨNH VỰC TRONG PHẠM VI ÁP DỤNG
CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____,
TỈNH ĐỒNG THÁP**

(Kèm theo Quyết định số _____/QĐ-UBND ngày _____ tháng _____ năm 20____
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

Tổng số là 142 thủ tục hành chính, quy trình thuộc 31 lĩnh vực, gồm:

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định công bố: 142 thủ tục hành chính thuộc 31 lĩnh vực.
- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ: 93 quy trình thuộc 14 lĩnh vực.



PHỔ BIẾN, HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG HTQLCL ĐÃ XÂY DỰNG/ CẬP NHẬT CHO CÁC CÔNG CHỨC LIÊN QUAN

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số: _____/KH- BCD _____, ngày _____ tháng _____ năm 20____

KẾ HOẠCH

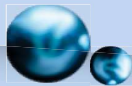
**Phổ biến, hướng dẫn áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp**

Thực hiện Kế hoạch số _____/KH-UBND ngày _____ tháng _____ năm 20____ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20____,

PHẦN 3

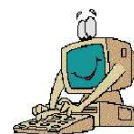


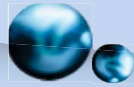
ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015



QUÁ TRÌNH 2 DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

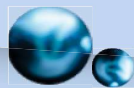
- Các văn bản quy định thành phần hồ sơ mà khách hàng cần nộp, quy định thời gian giải quyết (hẹn trả kết quả cho khách hàng);
- Các văn bản quy định phí và lệ phí mà khách hàng phải nộp;
- Các văn bản quy định những điều kiện cụ thể để thụ lý hồ sơ, căn cứ để phát hành [kết quả] cho khách hàng.





QUÁ TRÌNH 2 DANH MỤC BIỂU MẪU ÁP DỤNG/ HỒ SƠ LƯU TRỮ

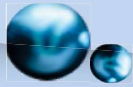
- Biểu mẫu/ hồ sơ của các thủ tục hành chính: hồ sơ đầu vào, hồ sơ giải quyết và hồ sơ đầu ra.
 - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
 - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
 - Sổ theo dõi hồ sơ
- Biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống còn lại (ngoại trừ biểu mẫu/ hồ sơ hệ thống kèm theo Mô hình HTQLCL).
- Bao gồm tất cả biểu mẫu/ hồ sơ được quy định theo các văn bản được cập nhật trong Danh mục văn bản quy phạm pháp luật và văn bản liên quan (yêu cầu tối thiểu); tất cả biểu mẫu/ hồ sơ tự quy định (để tạo điều kiện thuận lợi cho công việc, nếu cần thiết).
- Biểu mẫu/ hồ sơ là văn bản hành chính được ghi rõ là “dạng văn bản” sau tên biểu mẫu/ hồ sơ.



ÁP DỤNG THỰC TẾ HTQLCL ĐÃ XÂY DỰNG/ CẬP NHẬT QUÁ TRÌNH 4 - THỜI HẠN THỰC HIỆN

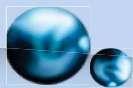
- Thời hạn phân chia thành 3 công đoạn chính:
 - Tiếp nhận thành phần hồ sơ cần nộp
 - Thụ lý và giải quyết hồ sơ, dự thảo kết quả
 - Phê duyệt kết quả
- Thời hạn:
 - Ngày hoặc ngày làm việc
 - Tháng





ÁP DỤNG THỰC TẾ HTQLCL ĐÃ XÂY DỰNG/ CẬP NHẬT QUÁ TRÌNH 4 - PHÂN LOẠI KẾT QUẢ

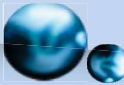
- Văn bản chấp thuận/ quyết định/ giấy phép/ giấy chứng nhận/ giấy xác nhận/ tờ trình việc đủ điều kiện (đủ điều kiện)
- Văn bản trả lời về việc bổ sung thành phần, điều chỉnh nội dung hồ sơ hoặc văn bản thông báo về việc tạm ngừng thụ lý hồ sơ (chưa đủ điều kiện)
 - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
 - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
 - Thông báo dừng giải quyết hồ sơ
 - Văn bản xin lỗi và đề nghị gia hạn thời gian giải quyết



ÁP DỤNG THỰC TẾ HTQLCL ĐÃ XÂY DỰNG/ CẬP NHẬT QUÁ TRÌNH 4 - XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

- Các dạng lỗi (sự không phù hợp) khi vận hành:
 - Lỗi trễ hạn (tổng/ công đoạn)
 - Lỗi thất lạc/ hư hỏng hồ sơ
 - Lỗi nghiệp vụ
 - Lỗi khác
- Xử lý lỗi theo từng trường hợp cụ thể (correction - sự khắc phục)





ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN HTQLCL

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____**

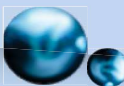
Số: /BC-UBND-VP _____, ngày _____ tháng _____ năm 20__

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

BÁO CÁO

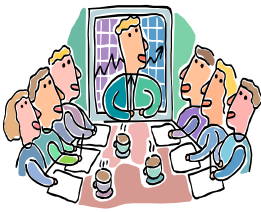
**Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của
Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015
tháng ____ và quý ____ năm 20__ của Ủy ban nhân dân phường _____,
tỉnh Đồng Tháp**

Thực hiện Kế hoạch số ____ /KH-UBND ngày ____ tháng ____ năm 20__ của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan tại tỉnh Đồng Tháp năm 20__;



ĐÁNH GIÁ VÀ BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN HTQLCL

1. Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng
2. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính, quy trình trong phạm vi áp dụng HTQLCL
3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và thông tin phản hồi của các bên quan tâm liên quan
4. Tình trạng của hành động khắc phục và hiệu lực của hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội
5. Các đề nghị cải tiến và nhu cầu về nguồn lực (nhân lực, cơ sở vật chất, môi trường làm việc) và tình hình đào tạo, hướng dẫn, phổ biến về HTQLCL

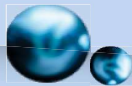




PHẦN 4



DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015



TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____

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

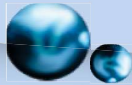
Số: /KH-BCĐISO _____, ngày _____ tháng _____ năm 20____

KẾ HOẠCH

Tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng
kết hợp với đánh giá nội bộ về việc thực hiện
Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 20____
của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp

Thực hiện Kế hoạch số ____/KH-UBND ngày ____ tháng ____ năm 20____ của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì và
cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO
9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp năm 20____,

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 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường (sau
đây gọi là Ban chỉ đạo ISO phường) triển khai kế hoạch tổ chức hướng dẫn, rà soát
thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ năm 20____ về
việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là
HTQLCL) năm 20____ tại Ủy ban nhân dân phường như sau:



TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

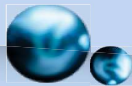
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ____
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 _____, ngày ____ tháng ____ năm 20____

BIÊN BẢN
Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015
tại Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp

Thực hiện Kế hoạch số ____ /KH-UBND ngày ____ tháng ____ năm 20____ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 20____ của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp,

- Chủ tọa:** Trưởng ban chỉ đạo ISO phường
- Thư ký:** Phụ trách ISO phường
- Địa điểm:** Phòng họp Ủy ban nhân dân phường
- Thành phần tham dự:**



TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

ỦY BAN NHÂN DÂN
 PHƯỜNG _____
 Số: ____ /BC-BCĐISO

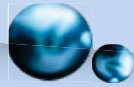
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 _____, ngày ____ tháng ____ năm 20____

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá nội bộ về việc thực hiện
Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 năm 20____
của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp

Thực hiện Kế hoạch số ____ /KH-UBND ngày ____ tháng ____ năm 20____ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về tổ chức hướng dẫn, rà soát thực trạng tình hình quản lý chất lượng kết hợp với đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 20____ của Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp,

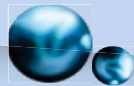
Ban chỉ đạo ISO phường báo cáo kết quả đánh giá nội bộ về việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là HTQLCL) năm 20____ tại Ủy ban nhân dân phường như sau:

- SỐ LƯỢNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP (NC) VÀ NHẬN XÉT/ LƯU Ý/ NHẮC NHỞ (OB) PHÁT SINH**



ĐIỂM TÌM THẤY TRONG ĐÁNH GIÁ (FINDINGS)

- **NC – non-conformity** bao gồm 02 mức độ:
 - **NC phụ/ nhẹ/ nhỏ – minor NC:** quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng chưa phù hợp, chưa đầy đủ và chưa chính xác, thiếu sót, sai sót.
 - **NC chính/ nặng/ lớn – major NC:** hoàn toàn không thỏa mãn và/ hoặc không đề cập đến một điều khoản trong ISO 9001:2015 cần phải tuân thủ và đáp ứng (ngoại trừ trường hợp ngoại lệ trong điều khoản 1.2 mà ISO 9001:2015 cho phép); quy định và thực hiện các yêu cầu của hệ thống tài liệu hoàn toàn không phù hợp với yêu cầu luật định, chế định liên quan đến thủ tục hành chính, quy trình trong phạm vi áp dụng; nhiều điểm không phù hợp phụ/ nhẹ/ nhỏ được phát hiện xuyên suốt, rải rác trong hệ thống quản lý chất lượng và có tính chất lặp lại mang tính hệ thống.
- **Điểm nhận xét/ lưu ý/ nhắc nhở (observation)** là những điểm chưa đủ bằng chứng để kết luận là NC phụ/ nhẹ/ nhỏ, cần phải thu thập thêm thông tin để kiểm tra xác nhận; những điểm mang tính góp ý, xây dựng nhằm mục đích cải tiến (nếu tiến hành thực hiện hành động khắc phục đối với điểm nhận xét/ lưu ý thì sẽ mang lại giá trị tốt hơn cho hệ thống quản lý chất lượng).



XEM XÉT KẾT QUẢ THỰC HIỆN HTQLCL (XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO) VÀ XÁC NHẬN HIỆU LỰC CỦA HTQLCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____

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

Số: /TB-BCĐISO _____, ngày _____ tháng _____ năm 20____

THÔNG BÁO

**Nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo về việc thực hiện
Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

Ngày _____ tháng _____ năm 20____, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO phường chủ trì Hội nghị xem xét của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây gọi là HTQLCL) của phường _____, tỉnh Đồng Tháp. Tham dự cuộc họp có các thành viên trong Ban chỉ đạo ISO phường.

Sau khi nghe các phòng chuyên môn báo cáo và ý kiến của các thành viên tham dự cuộc họp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đã kết luận và chỉ đạo như sau:

I. NỘI DUNG XEM XÉT



QUYẾT ĐỊNH CÔNG BỐ HTQLCL PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____

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

Số: /QĐ-UBND

_____, ngày tháng năm 20__

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng
phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____
*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Nghị quyết số 1663/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy
ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đồng
Tháp năm 2025;*
*Căn cứ 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 9001:2008
vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;*



QUYẾT ĐỊNH CÔNG BỐ HTQLCL PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG _____

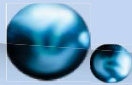
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ____,
TỈNH ĐỒNG THÁP ĐƯỢC CÔNG BỐ
PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**
(Kèm theo Quyết định số ____ /QĐ-UBND ngày ____ tháng ____ năm 20____
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

Tổng số là 142 thủ tục hành chính, quy trình thuộc 31 lĩnh vực, gồm:

- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định công bố: 142 thủ tục hành chính thuộc 31 lĩnh vực.
- Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ: 93 quy trình thuộc 14 lĩnh vực.

STT	Thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực	Ghi chú
-----	--	---------



QUYẾT ĐỊNH CÔNG BỐ HTQLCL PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

BẢN CÔNG BỐ
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG _____,
TỈNH ĐỒNG THÁP

Công bố Hệ thống quản lý chất lượng
 tại Ủy ban nhân dân phường _____, tỉnh Đồng Tháp
 phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
 đối với bộ thủ tục hành chính chung áp dụng cho phường - xã
 trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp

*(Theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số _____/QĐ-UBND
 ngày _____ tháng _____ năm 20__ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)*

PHẦN 5



THẢO LUẬN, KIỂM TRA