UBND PHƯỜNG NHỊ CHIỂU
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số: 348/KH-BCĐ

Nhị Chiểu, ngày 18 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH
Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026

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 Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Khung mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Kế hoạch số 68/KH-UBND ngày 13 tháng 2 năm 2026 Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường Nhị Chiểu năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 260/QĐ-UBND ngày 13 tháng 2 năm 2026 về việc Ban hành "Chính sách chất lượng", "Mục tiêu chất lượng" và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2026 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Phường Nhị Chiểu;

Ban chỉ đạo iso phường Nhị Chiểu xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đánh giá tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường; xác định mức độ phù hợp, hiệu lực và hiệu quả của hệ thống trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính.

Phát hiện những tồn tại, hạn chế, điểm chưa phù hợp để kịp thời đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến; nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức trong thực hiện quy trình ISO, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

2. Yêu cầu

Đánh giá đúng nội dung, phạm vi, quy trình và yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015; bảo đảm khách quan, trung thực, có minh chứng cụ thể.

Thực hiện đánh giá độc lập, khách quan; ưu tiên nguyên tắc đánh giá chéo giữa các thành viên, không để cá nhân tự đánh giá công việc do mình trực tiếp thực hiện.

Kết quả đánh giá phải xác định rõ ưu điểm, tồn tại, điểm chưa phù hợp, nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn khắc phục.

Các cơ quan, đơn vị được đánh giá có trách nhiệm phối hợp, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu và thực hiện nghiêm túc các kiến nghị sau đánh giá.

II. ĐOÀN ĐÁNH GIÁ VÀ CÁC ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

1. Đoàn đánh giá nội bộ

Đoàn đánh giá gồm các thành viên Ban Chỉ đạo ISO UBND phường và công chức, viên chức được phân công tham gia đánh giá theo quyết định của Trưởng Ban Chỉ đạo.

Trưởng đoàn phân công thành viên thực hiện đánh giá theo từng đơn vị, bảo đảm tính độc lập, khách quan, không trực tiếp đánh giá công việc thuộc trách nhiệm cá nhân mình.

Đoàn đánh giá có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, tài liệu, phỏng vấn người thực hiện, đối chiếu kết quả thực tế với quy trình ISO và lập biên bản đánh giá tại từng đơn vị.

2. Các cơ quan, đơn vị được đánh giá

Văn phòng HĐND và UBND phường;

Phòng Văn hoá - Xã hội;

Phòng Kinh tế;

Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường;

Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Ban Chỉ đạo ISO được đánh giá về công tác chỉ đạo, điều hành, tổ chức triển khai, theo dõi và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng.

III. THỜI GIAN, NỘI DUNG VÀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

1. Thời gian

Dự kiến tổ chức trong 01 ngày, vào ngày 21 tháng 10 năm 2026.

2. Nội dung đánh giá

a) Ban Chỉ đạo ISO:

Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng;

Việc ban hành, cập nhật Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện;

Việc phê duyệt, công bố, kiểm soát và cập nhật hệ thống tài liệu ISO;

Công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

b) Các cơ quan, đơn vị:

Mức độ nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo và công chức về việc áp dụng HTQLCL;

Việc phổ biến, cập nhật và thực hiện các quy trình, biểu mẫu ISO thuộc phạm vi nhiệm vụ được giao; Thực hiện các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm đúng thành phần hồ sơ, trình tự, thời hạn và thẩm quyền; Việc kiểm soát, lập, lưu trữ, bảo quản hồ sơ, tài liệu chuyên môn và hồ sơ giải quyết công việc; Thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện các chỉ tiêu được giao;

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; đo lường sự hài lòng và cải tiến chất lượng phục vụ ; Thực hiện các biện pháp khắc phục những tồn tại, điểm chưa phù hợp của kỳ đánh giá trước (nếu có).

c) Đối với hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính:

Kiểm tra, đối chiếu hồ sơ thực tế đã giải quyết; lựa chọn tối đa 05 hồ sơ đối với lĩnh vực, đơn vị có phát sinh hồ sơ để kiểm tra việc tuân thủ quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn, kết quả giải quyết và việc lưu trữ hồ sơ.

Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công, tập trung kiểm tra việc tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển, theo dõi tiến độ và trả kết quả hồ sơ theo quy định.

3. Chương trình đánh giá

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo Kế hoạch này)

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO

Tổ chức triển khai Kế hoạch; phân công thành viên Đoàn đánh giá; chỉ đạo, theo dõi quá trình đánh giá và xem xét kết quả, kiến nghị khắc phục sau đánh giá.

2. Phòng Kinh tế

Là đầu mối tham mưu Ban Chỉ đạo ISO theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc triển khai Kế hoạch; chuẩn bị tài liệu phục vụ đánh giá; tổng hợp kết quả, tham mưu báo cáo và theo dõi việc khắc phục các tồn tại sau đánh giá.

3. Các cơ quan, đơn vị được đánh giá

Phân công lãnh đạo và công chức, viên chức phụ trách ISO tham gia làm việc với Đoàn đánh giá; chuẩn bị đầy đủ quy trình, biểu mẫu, hồ sơ, tài liệu và minh chứng liên quan; nghiêm túc tiếp thu, xây dựng và thực hiện biện pháp khắc phục theo yêu cầu.

4. Đoàn đánh giá nội bộ

Thực hiện đánh giá theo đúng chương trình, nội dung được phân công; ghi nhận đầy đủ kết quả, lập biên bản tại từng đơn vị; tổng hợp các điểm phù hợp, điểm chưa phù hợp và kiến nghị biện pháp khắc phục, báo cáo Ban Chỉ đạo ISO.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 của Ban chỉ đạo ISO phường Nhị Chiểu. Đề nghị các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:
- Sở Khoa học và Công nghệ
- TT: Đảng uỷ, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các cơ quan đơn vị thuộc UBND;
- Lưu: VT, KT.

T/M BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG BAN

CHỦ TỊCH UBND
Lãnh Duy Tiến

PHỤ LỤC

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015 NĂM 2026

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BCĐ ngày tháng 10 năm 2026 của BCĐ ISO phường Nhị Chiểu)

Thời gian	Địa điểm/đơn vị được đánh giá	Nội dung đánh giá	Người thực hiện
07h30 - 08h00	Phòng họp UBND phường	Họp khai mạc; công bố mục đích, phạm vi, phương pháp và chương trình đánh giá	Ban Chỉ đạo ISO, Đoàn đánh giá
08h00 - 08h45	Ban Chỉ đạo ISO	Kiểm tra công tác chỉ đạo, điều hành; việc ban hành chính sách, mục tiêu chất lượng, danh mục tài liệu; công tác theo dõi, đôn đốc và cải tiến HTQLCL	Trưởng đoàn đánh giá
08h45 - 09h45	Văn phòng HĐND và UBND Phường	Kiểm tra nhận thức và việc áp dụng quy trình ISO; quy trình thuộc lĩnh vực văn phòng, tư pháp, hộ tịch, chứng thực; hồ sơ, biểu mẫu và việc lưu trữ tài liệu	Thành viên Đoàn đánh giá
09h45 - 10h45	Phòng Văn hóa - Xã hội	Kiểm tra việc áp dụng quy trình ISO thuộc lĩnh vực nội vụ, CCHC, giáo dục, y tế, văn hóa, thông tin, lao động, người có công, bảo trợ xã hội và lưu trữ hồ sơ	Thành viên Đoàn đánh giá
10h45 - 11h30	Phòng Kinh tế	Kiểm tra việc áp dụng quy trình ISO thuộc lĩnh vực tài chính, ngân sách, đầu tư, Khoa học công nghệ và các nhiệm vụ được giao; kiểm tra hồ sơ, biểu mẫu, minh chứng	Thành viên Đoàn đánh giá
11h30 - 13h30		Nghỉ trưa	
13h30 - 14h15	Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường	Kiểm tra việc áp dụng quy trình ISO thuộc lĩnh vực xây dựng, đất đai, nông nghiệp, môi trường và các nhiệm vụ được giao; kiểm tra hồ sơ, biểu mẫu, minh chứng	Thành viên Đoàn đánh giá
14h15 - 15h00	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Kiểm tra quy trình tiếp nhận, hướng dẫn, số hóa, luân chuyển, theo dõi và trả kết quả hồ sơ TTHC; việc công khai, kiểm soát và lưu trữ hồ sơ	Thành viên Đoàn đánh giá
15h00 - 16h00	Các đơn vị liên quan	Kiểm tra bổ sung, đối chiếu hồ sơ, xác minh nội dung cần làm rõ; rà soát việc khắc phục tồn tại của kỳ đánh giá trước (nếu có)	Đoàn đánh giá
16h00 - 17h00	Phòng họp UBND phường	Các nhóm báo cáo kết quả; đại diện đơn vị trao đổi, giải trình; Trưởng đoàn kết luận ưu điểm, tồn tại, điểm chưa phù hợp và yêu cầu khắc phục	Trưởng đoàn, Ban Chỉ đạo ISO