

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 19/2014/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 05 tháng 3 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

**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 Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;**Căn cứ Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;**Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ,*

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định 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.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định về việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là cơ quan), bao gồm: Xây dựng, áp dụng, công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan sau đây phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Bộ, cơ quan ngang Bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam (sau đây gọi tắt là các Bộ, ngành);

b) Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh), Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện);

c) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị sau đây xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Quyết định này:

a) Cơ quan đại diện ngoại giao và cơ quan đại diện lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài;

b) Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam;

c) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn;

d) Đơn vị sự nghiệp công lập.

Điều 3. Các yêu cầu đối với việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

1. Phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

3. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Chương II

XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều 4. Các bước xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo bốn bước cơ bản như sau:

1. Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng:

Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan được quy định tại Điều 2 Quyết định này xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu và các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

2. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được Người đứng đầu cơ quan phê duyệt;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp;

c) Tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan;

d) Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

Cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (theo mẫu quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quyết định này) và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì quy định tại Khoản 3 hoặc Khoản 4 Điều 12 Quyết định này để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

4. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng:

a) Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;

b) Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan;

c) Thực hiện công bố lại theo quy định tại Khoản 3 Điều này khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng không thuê các tổ chức chứng nhận độc lập đánh giá (chứng nhận, giám sát, điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng, chứng nhận lại).

Trường hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 được soát xét, thay đổi và được Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì áp dụng theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 5. Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng

1. Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm: Hệ thống văn bản mẫu, hướng dẫn xác định danh mục các thủ tục hành chính (nếu có) và quy trình xử lý công việc mẫu trong cơ quan.

2. Các Bộ, ngành có trách nhiệm xây dựng, sửa đổi, bổ sung và công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng cho các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc.

3. Bộ Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm xây dựng, sửa đổi, bổ sung và công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng cho các cơ quan tại địa phương.

4. Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng đã công bố trước đây không trái với các quy định tại Quyết định này được tiếp tục thi hành.

Điều 6. Kế hoạch triển khai

Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát tình hình thực hiện, lập, sửa đổi, bổ sung và phê duyệt kế hoạch triển khai, dự trù kinh phí để thực hiện các hoạt động: Tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương; tuyên truyền, đào tạo; kiểm tra (tối thiểu một năm một lần) đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương; thuê tổ chức chứng nhận (nếu cần) để phối hợp kiểm tra và các hoạt động khác có liên quan.

Điều 7. Thuê tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập

1. Cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng có thể thuê tổ chức tư vấn hoặc chuyên gia tư vấn độc lập hướng dẫn, tư vấn trong việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Tổ chức tư vấn chỉ được thực hiện tư vấn khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Được thành lập theo quy định của pháp luật, có chức năng hoạt động trong lĩnh vực tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng;

b) Có Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn hiện hành;

c) Có kinh nghiệm trong lĩnh vực tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng;

d) Có ít nhất 05 chuyên gia tư vấn đáp ứng điều kiện theo quy định tại Khoản 3 Điều này;

đ) Đã đăng ký tham gia hoạt động tư vấn theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn.

3. Chuyên gia tư vấn chỉ được thực hiện tư vấn khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đã tốt nghiệp đại học;

b) Đã được đào tạo và cấp chứng chỉ về tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng;

c) Đã được đào tạo và cấp chứng chỉ về quản lý hành chính nhà nước;

d) Có đạo đức tốt, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

đ) Có thâm niên công tác từ 03 năm trở lên và có kinh nghiệm tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng.

Chuyên gia tư vấn đáp ứng các điều kiện nêu trên sẽ được cấp Thẻ chuyên gia tư vấn.

4. Chuyên gia tư vấn độc lập chỉ được thực hiện tư vấn khi đáp ứng các điều kiện quy định tại Khoản 3 Điều này, đã đăng ký tham gia hoạt động tư vấn theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn, Thẻ chuyên gia tư vấn độc lập.

Điều 8. Thuê tổ chức chứng nhận

1. Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thể thuê tổ chức chứng nhận phối hợp kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương (trong trường hợp cần thiết), nhằm đánh giá một cách có hệ thống, khách quan để xác định mức độ phù hợp đối với các yêu cầu được quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

2. Tổ chức chứng nhận chỉ được thực hiện đánh giá khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Được thành lập theo quy định của pháp luật, có chức năng hoạt động trong lĩnh vực chứng nhận;

b) Đã đăng ký lĩnh vực hoạt động chứng nhận theo quy định của pháp luật;

c) Có kinh nghiệm trong lĩnh vực đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng;

d) Có ít nhất 05 chuyên gia đánh giá đáp ứng điều kiện theo quy định tại Khoản 3 Điều này;

đ) Đã đăng ký tham gia hoạt động đánh giá theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện đánh giá.

3. Chuyên gia đánh giá chỉ được thực hiện đánh giá khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đã tốt nghiệp đại học;

b) Đã được đào tạo và cấp chứng chỉ về đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng;

c) Đã được đào tạo và cấp chứng chỉ về quản lý hành chính nhà nước;

d) Có đạo đức tốt, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

đ) Có thâm niên công tác từ 05 năm trở lên và có kinh nghiệm đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng.

Chuyên gia đánh giá đáp ứng các điều kiện nêu trên sẽ được cấp Thẻ chuyên gia đánh giá.

Điều 9. Kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, ngành, địa phương theo các quy định tại Quyết định này, quy định tại Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và quy định khác của pháp luật có liên quan nhằm bảo đảm tính hiệu lực và hiệu quả của việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.