

THỦ TƯỚNG CHÍNH
PHỦ
Số: 144/2006/QĐ-TTg

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 20 tháng 6 năm 2006

QUYẾT ĐỊNH

Về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO
9001:2000
vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;
Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.

QUYẾT ĐỊNH

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 trong các cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm các nội dung liên quan đến việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện và đánh giá, cấp giấy chứng nhận đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Quyết định này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước sau đây:
 - Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (trừ các cơ quan quy định tại khoản 2 của Điều này);

b) Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

c) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Các cơ quan hành chính nhà nước thuộc lĩnh vực quốc phòng và an ninh có thể áp dụng hệ thống quản lý chất lượng này phục vụ cho yêu cầu hoạt động của mình theo hướng dẫn của cơ quan quản lý cấp trên.

3. Khuyến khích Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, các cơ quan sự nghiệp trực tiếp phục vụ quản lý nhà nước, các đơn vị sự nghiệp khác của nhà nước (các viện, trường, bệnh viện,...) xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo Quyết định này.

Điều 3. Mục tiêu của việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 (dưới đây gọi chung là hệ thống quản lý chất lượng) được tiến hành thông qua việc xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.

Điều 4. Thời hạn thực hiện

Trong giai đoạn từ 2006 đến 2010, các cơ quan hành chính nhà nước quy định tại khoản 1 Điều 2 của Quyết định này phải hoàn thành việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Chương II

NỘI DUNG VỀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Điều 5. Các bước thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo 4 bước cơ bản như sau:

Bước 1. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

Căn cứ tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 và văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ, cơ quan hành chính nhà nước xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu, các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

Bước 2. Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng

Sau khi hoàn chỉnh hệ thống văn bản tài liệu, quy trình theo quy định tại bước 1 và được lãnh đạo cơ quan phê duyệt, hệ thống văn bản và quy trình có hiệu lực áp dụng chung trong hoạt động của cơ quan.

Hệ thống văn bản, quy trình này được rà soát, bổ sung thường xuyên qua thực tế áp dụng và kết quả đánh giá nội bộ cho phù hợp với tình hình hoạt động thực tiễn của cơ quan.

Bước 3. Đánh giá, cấp giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng

a) Sau khi áp dụng có hiệu quả hệ thống văn bản được ban hành, lãnh đạo cơ quan đề nghị một tổ chức chứng nhận thực hiện việc đánh giá và xác nhận mức độ phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng so với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.

Hoạt động đánh giá và các điều kiện hoạt động của tổ chức chứng nhận thực hiện việc đánh giá hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan hành chính được quy định tại Điều 7 của Quyết định này;

b) Sau khi hoàn thành việc đánh giá, tổ chức chứng nhận cần gửi hồ sơ đánh giá về Cơ quan cấp giấy chứng nhận (quy định tại Điều 8 của Quyết định này) để được xem xét và cấp giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng.

Bước 4. Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Việc duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng là hoạt động thường xuyên của cơ quan hành chính sau khi đã xây dựng, thực hiện và được cấp giấy chứng nhận về hệ thống quản lý chất lượng. Hoạt động này nhằm đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn được soát xét, bổ sung, sửa đổi và cải tiến phù hợp với tiến trình cải cách hành chính.

Điều 6. Hoạt động tư vấn, điều kiện hoạt động của tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn.

1. Hoạt động tư vấn là hoạt động hướng dẫn, trợ giúp của tổ chức tư vấn hoặc chuyên gia tư vấn độc lập đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong việc xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

2. Điều kiện hoạt động và yêu cầu đối với tổ chức tư vấn

Tổ chức tư vấn được thực hiện tư vấn khi có đủ các điều kiện sau:

- a) Là doanh nghiệp, tổ chức khoa học và công nghệ hoặc tổ chức khác có năng lực và kinh nghiệm chuyên môn trong lĩnh vực tư vấn xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, được thành lập theo quy định của pháp luật;
- b) Có hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000;
- c) Có ít nhất 02 chuyên gia tư vấn đủ điều kiện theo quy định tại khoản 3 của Điều này;
- d) Đã đăng ký tham gia hoạt động tư vấn với Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp giấy xác nhận.

3. Điều kiện hoạt động và yêu cầu đối với chuyên gia tư vấn

Chuyên gia tư vấn được thực hiện hoạt động tư vấn độc lập khi có đủ các điều kiện sau:

- a) Đã tốt nghiệp đại học;
- b) Đã được đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng;
- c) Đã được đào tạo và cấp chứng chỉ về quản lý hành chính nhà nước;
- d) Có tư cách đạo đức tốt; có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- đ) Đã đăng ký tham gia hoạt động tư vấn với Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp giấy xác nhận.

Điều 7. Hoạt động đánh giá, cấp giấy chứng nhận, duy trì và giám sát hệ thống quản lý chất lượng

1. Hoạt động đánh giá

Hoạt động đánh giá hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính nhà nước do tổ chức chứng nhận thực hiện, nhằm xem xét, phân tích một cách có hệ thống, khách quan để xác định mức độ phù hợp của hệ thống đang thực hiện với các yêu cầu được quy định trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.