

**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**

1. Quyết định này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước sau đây:

a) 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.

2. Hoạt động chứng nhận, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và giám sát sau chứng nhận

a) Việc cấp, thu hồi giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đối với cơ quan hành chính nhà nước do Cơ quan cấp giấy chứng nhận (quy định tại Điều 8 của Quyết định này) thực hiện trên cơ sở xem xét kết quả đánh giá, hoặc kết quả giám sát sau chứng nhận của tổ chức chứng nhận.

Khi được yêu cầu, tổ chức chứng nhận cần tiến hành đánh giá hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan hành chính nhà nước trong thời hạn không quá 01 tháng. Kết thúc hoạt động đánh giá, tổ chức chứng nhận phải gửi báo cáo

kết quả đánh giá cùng hồ sơ tài liệu liên quan về Cơ quan cấp giấy chứng nhận để được xem xét. Cơ quan hành chính nhà nước sẽ được cấp giấy chứng nhận nếu đạt yêu cầu;

b) Sau khi được cấp giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng và chịu sự đánh giá giám sát định kỳ hàng năm;

c) Tổ chức chứng nhận thực hiện việc đánh giá giám sát sau chứng nhận và gửi báo cáo giám sát về Cơ quan cấp giấy chứng nhận.

### 3. Yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận

Tổ chức chứng nhận là tổ chức độc lập có đủ năng lực tiến hành đánh giá và xác nhận hệ thống quản lý chất lượng của một cơ quan hành chính nhà nước phù hợp với các yêu cầu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000.

Tổ chức chứng nhận phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

a) Có tư cách pháp nhân;

b) Hoạt động trong lĩnh vực chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, được thành lập theo quy định của pháp luật;

c) Có chứng chỉ công nhận phù hợp với tiêu chuẩn TCVN 5956:1995 hoặc tương đương được cấp bởi tổ chức công nhận hợp pháp của Việt Nam hoặc tổ chức công nhận là thành viên của Diễn đàn Công nhận quốc tế IAF (International Accreditation Forum);

d) Có ít nhất 02 chuyên gia đánh giá có trình độ đại học trở lên, đã được đào tạo và có chứng chỉ về đánh giá hệ thống quản lý chất lượng, đã được đào tạo và có chứng chỉ đào tạo về quản lý hành chính, có tư cách đạo đức tốt, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

đ) Đã đăng ký tham gia chứng nhận tại Bộ Khoa học và Công nghệ và được cấp giấy xác nhận.

### **Điều 8.** Thẩm quyền cấp và thu hồi giấy chứng nhận

Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ cấp, thu hồi giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 trên cơ sở xem xét, thẩm định kết quả đánh giá hoặc kết quả giám sát sau chứng nhận của tổ chức chứng nhận.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 9.** Kinh phí thực hiện

Các cơ quan hành chính nhà nước lập dự toán kinh phí cho hoạt động này. Kinh phí thực hiện các hoạt động này được bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của các Bộ, ngành, địa phương.

**Điều 10.** Nhiệm vụ của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

1. Trong quý III năm 2006, xác định và lập danh sách các cơ quan và đơn vị trực thuộc để xây dựng và triển khai thực hiện hệ thống quản lý chất lượng giai đoạn 2006 - 2010.

Tổ chức việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan, đơn vị trực thuộc, ưu tiên thực hiện trước đối với các cơ quan, đơn vị có hoạt động liên quan trực tiếp đến nhiều tổ chức, cá nhân, từ đó rút kinh nghiệm mở rộng đến các đơn vị khác; khen thưởng kịp thời các tổ chức, cá nhân có nhiều thành tích trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình và kết quả triển khai thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

##### **Điều 11.** Nhiệm vụ của Bộ Tài chính:

Chủ trì và phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng, hướng dẫn cụ thể về chế độ chi tiêu tài chính trong việc triển khai xây dựng, thực hiện, đánh giá, cấp giấy chứng nhận, duy trì và giám sát hệ thống quản lý chất lượng.

##### **Điều 12.** Nhiệm vụ của Bộ Khoa học và Công nghệ:

1. Biên soạn và phổ biến các tài liệu hướng dẫn cụ thể về xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng; tổ chức đào tạo đội ngũ chuyên gia tư vấn và chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

2. Đôn đốc, hướng dẫn việc xây dựng và triển khai thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ở các Bộ, ngành và địa phương; định kỳ 6 tháng, 01 năm tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ tình hình xây dựng, thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước kèm theo đề nghị khen thưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong hoạt động này theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng; đề xuất kiến nghị những chủ trương, biện pháp cần thiết để Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.

3. Quy định rõ thủ tục cấp, thu hồi giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, thủ tục cấp giấy đăng ký hoạt động cho các tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận.

Tổ chức việc cấp đăng ký, theo dõi, giám sát hoạt động của các tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn, tổ chức chứng nhận và công bố danh sách đã được cấp đăng ký để các cơ quan hành chính nhà nước lựa chọn.

4. Chủ trì và phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ thành lập Hội đồng liên bộ để định kỳ xem xét, đánh giá việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan hành chính nhà nước.

**Điều 13.** Nhiệm vụ của Bộ Văn hoá - Thông tin:

Chủ trì, phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan tổ chức công tác thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

**Điều 14.** Nhiệm vụ của Bộ Nội vụ:

1. Xây dựng kế hoạch, chương trình và tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ quản lý hành chính cho các chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá theo quy định tại Quyết định này.

2. Phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính huy động nguồn lực quốc tế để thực hiện Quyết định này.

**Điều 15.** Nhiệm vụ của Văn phòng Chính phủ:

Giúp Thủ tướng Chính phủ kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

**Chương IV**  
**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 16.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Trong thời hạn 12 tháng kể từ khi Quyết định này có hiệu lực, các cơ quan hành chính nhà nước đã có chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng phải thực hiện việc chuyển đổi chứng chỉ theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

**Điều 17.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

## THỦ TƯỚNG

***Nơi nhận:***

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Học viện Hành chính quốc gia;
- VPCP: BTCN, TBNC, các PCN, BNC,  
Website Chính phủ, Ban Điều hành 112,  
Người phát ngôn của Thủ tướng Chính phủ,  
các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, CCHC (5b). A.

**Phan Văn Khải đã ký**