

Số: *1370* /QĐ-LĐTĐBXH

*Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2009*

### **QUYẾT ĐỊNH**

#### **Về việc Phê duyệt dự án Thí điểm áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008 đối với hoạt động của Văn phòng Bộ**

#### **BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**

Căn cứ Nghị định 186/2007/NĐ-CP ngày 25/12/2007 của Chính phủ, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Quyết định 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Căn cứ Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định 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;

Căn cứ Quyết định số *1366* /QĐ-LĐTĐBXH ngày *28/10* 2009 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc thành lập Ban điều hành dự án "Thí điểm áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008" đối với hoạt động của Văn phòng;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ, Trưởng Ban điều hành dự án ISO 9001:2000 Văn phòng Bộ,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt dự án Thí điểm áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008 đối với hoạt động của Văn phòng Bộ thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, với các nội dung sau:

1. Tên dự án: Thí điểm áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008 đối với hoạt động của Văn phòng Bộ.

2. Mục tiêu của dự án: Đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi nhiệm vụ của Văn phòng Bộ nhằm đáp ứng các yêu cầu cải cách hành chính.

3. Phạm vi áp dụng:

3.1- Các quy trình hệ thống:

- Sổ tay chất lượng
- Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng
- Kiểm soát tài liệu
- Kiểm soát hồ sơ
- Đánh giá nội bộ
- Quy trình Khắc phục, phòng ngừa

3.2- Các quy trình tác nghiệp:

- Quy trình xử lý, quản lý văn bản đến;
- Quy trình xử lý, quản lý văn bản đi;
- Quy trình xây dựng chương trình công tác Lãnh đạo Bộ;
- Quy trình xây dựng báo cáo công tác;
- Quy trình quản lý, theo dõi tiến độ văn bản;
- Quy trình thi đua – khen thưởng;
- Quy trình tiếp nhận, quản lý thực hiện đề nghị sửa chữa mua sắm;
- Quy trình tiếp nhận yêu cầu thanh toán, quyết toán.

4. Địa điểm thực hiện dự án: Văn phòng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

5. Kinh phí thực hiện dự án: 320.000.000 đồng (Bằng chữ: Ba trăm hai mươi triệu đồng chẵn).

6. Nguồn vốn: trong dự toán chi ngân sách nhà nước năm 2009 của Văn phòng Bộ.

7. Thời gian thực hiện: trong 2009, 2010

**Điều 2.** Giao Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt các nội dung còn lại liên quan đến quá trình quản lý, thực hiện dự án và tổ chức thực hiện nội dung được phê duyệt tại Điều 1 theo quy định hiện hành.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1026/ QĐ-LĐTBXH ngày 07/08/2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội phê duyệt Dự án “Thí điểm áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đối với hoạt động của Văn phòng Bộ”

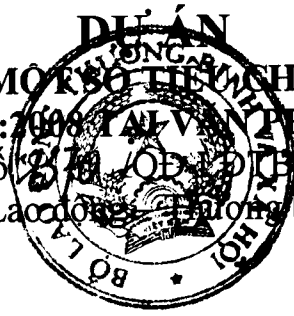
Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./p

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Lưu VP, Vụ KHTC.



**DỰ ÁN**  
**THÍ ĐIỂM ÁP DỤNG MỘT SỐ TIÊU CHUẨN VIỆT NAM TCVN**  
**ISO 9001:2008 TẠI VĂN PHÒNG BỘ**  
(Kèm theo Quyết định số 118/QĐ-BKH ngày 30/9/2009  
của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)



## **I. PHẠM VI DỰ ÁN**

### **1. Mở đầu:**

- ISO 9000 là Bộ tiêu chuẩn Quốc tế về Hệ thống Quản lý Chất lượng, nhằm đưa ra những chuẩn mực về hệ thống quản lý chất lượng trong Tổ chức, đồng thời tạo sự thuận lợi trong việc thông hiểu lẫn nhau trong quan hệ thương mại trong nước và Quốc tế. Kể từ khi được ban hành lần đầu tiên vào năm 1987, cho tới nay đã có hàng trăm ngàn Tổ chức trên toàn Thế giới áp dụng và thu được nhiều thành công trong việc tăng cường hiệu quả của hệ thống quản lý, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, cắt giảm các chi phí và qua đó mang lại niềm tin cho khách hàng.

- Nhận thức đúng đắn vai trò và sự cần thiết phải áp dụng ISO 9000 theo xu thế hội nhập nói chung và phù hợp với yêu cầu về cải cách hành chính Nhà nước, thực hiện Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội cam kết xây dựng và thí điểm áp dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008.

- Để thoả mãn các yêu cầu của Tiêu chuẩn, Văn phòng Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội cần phải thiết lập hệ thống quy trình quản lý chất lượng bằng văn bản, đồng thời thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống Quản lý Chất lượng đã được thiết lập.

- Phần phạm vi công việc trình bày dưới đây sẽ nêu rõ phạm vi áp dụng của Hệ thống Quản lý Chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008, các nội dung công việc mà Văn phòng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phải tiến hành trong thời gian triển khai dự án cho tới khi được chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của tổ chức Chứng nhận.

### **2. Căn cứ xây dựng dự án**

- Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Căn cứ Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ quy định 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;

Căn cứ Quyết định số 2885/QĐ-BKHCN ngày 26/12/2008 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 - Hệ thống

quản lý chất lượng – Các yêu cầu, thay thế cho TCVN 9001:2000 và Công văn số 1043/KHCN-TĐC ngày 08/5/2008 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước

- Quyết định số 124/QĐ-LĐTBXH ngày 22/01/2007 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành Chương trình hành động thực hiện nhiệm vụ kế hoạch về lao động, người có công và xã hội năm 2007, trong đó: xây dựng dự án "Thí điểm áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 đối với cơ quan Bộ.

- Các văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học - Công nghệ, Bộ Tài chính về hướng dẫn thực hiện Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ.

### **3. Mục tiêu và yêu cầu dự án**

#### *3.1. Mục tiêu:*

Đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi nhiệm vụ của Văn phòng Bộ nhằm đáp ứng các yêu cầu giải quyết các công việc và cải cách hành chính.

Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2008 tại Văn phòng Bộ, dựa trên các nguyên tắc quản lý chất lượng cơ bản, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp, thỏa mãn các yêu cầu của công dân, các yêu cầu của pháp luật và những yêu cầu riêng của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội được tổ chức chứng nhận độc lập đánh giá cấp chứng nhận.

#### *3.2. Yêu cầu:*

Đáp ứng các yêu cầu trong quá trình giải quyết công việc đối với khách hàng (sản phẩm cuối cùng); thiết lập sự lãnh đạo thống nhất giữa mục đích và phương hướng hoạt động của Văn phòng; đảm bảo sự tham gia toàn diện của mọi cán bộ công chức; đáp ứng được các mục tiêu về hiệu lực và hiệu quả.

### **4. Phạm vi áp dụng hệ thống:**

#### **4.1. Tiêu chuẩn áp dụng và chứng nhận:**

Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008 (tiêu chuẩn Việt Nam tương đương: TCVN ISO 9001:2008 - phiên bản soát xét lần 2, do Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường ban hành).

#### **4.2. Phạm vi chứng nhận của hệ thống:**

Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2008 của Văn phòng được áp dụng cho quá trình quản lý đào tạo, một số hoạt động quản lý có liên quan tại Văn phòng và các quy trình phụ trợ như sau:

#### **- Các quy trình hệ thống:**

##### **1. Sổ tay chất lượng**

2. Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng
3. Kiểm soát tài liệu
4. Kiểm soát hồ sơ
5. Đánh giá nội bộ
6. Quy trình Khắc phục, phòng ngừa

**- Các quy trình tác nghiệp:**

7. Quy trình xử lý, quản lý văn bản đến;
  8. Quy trình xử lý, quản lý văn bản đi;
  9. Quy trình xây dựng chương trình công tác Lãnh đạo Bộ;
  10. Quy trình xây dựng báo cáo công tác;
  11. Quy trình quản lý, theo dõi tiến độ văn bản;
  12. Quy trình tiếp nhận, quản lý thực hiện đề nghị sửa chữa mua sắm;
  13. Quy trình tiếp nhận yêu cầu thanh toán, quyết toán;
  14. Quy trình thi đua – khen thưởng.
- 4.3. Địa điểm áp dụng: tại Văn phòng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

**5. Phạm vi công việc của dự án.**

Các nội dung công việc mà Văn phòng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội tiến hành trong thời gian triển khai dự án cho tới khi được chứng nhận phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của tổ chức Chứng nhận, (kể cả quá trình áp dụng, điều chỉnh sửa đổi bổ sung cho phù hợp). Gồm:

5.1. Thành lập Ban điều hành dự án thực hiện ISO 9000 - Ban điều hành dự án chịu trách nhiệm giám sát và đốc thúc việc thực hiện dự án và bổ nhiệm Đại diện lãnh đạo về chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn;

5.2. Đào tạo về khái niệm chung về Bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 9000 cho cán bộ, nhân viên của Văn phòng Bộ nhằm nâng cao nhận thức về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng, phân tích các yêu cầu cơ bản của ISO 9001:2008 vào tình huống công việc cụ thể để họ đủ điều kiện tham gia vào các hoạt động trong khuôn khổ dự án;

5.3. Đánh giá thực trạng Hệ thống quản lý hiện có so với các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 để xác định những điểm chưa đầy đủ cần bổ sung hoặc sửa đổi, đồng thời khảo sát hiện trạng các quá trình hoạt động của Văn phòng Bộ, lập kế hoạch làm việc cụ thể và thiết kế hệ thống chất lượng thoả mãn mục đích quản lý của Văn phòng Bộ và các yêu cầu tương ứng của TCVN ISO 9001:2008;

5.4. Đào tạo, tư vấn và hỗ trợ các thành viên dự án của Văn phòng Bộ về kỹ thuật, kỹ năng sử dụng và xây dựng văn bản hệ thống chất lượng (bao gồm Sổ tay

chất lượng, Chính sách và mục tiêu chất lượng, các quy trình và hướng dẫn công việc);

5.5. Phân công trách nhiệm viết các tài liệu cụ thể nhằm xác định qui trình công việc và nội dung cần phải được lập thành văn bản, hướng dẫn chi tiết cách thức văn bản hoá các nội dung cần thiết;

5.6. Xem xét các văn bản/ tài liệu của hệ thống chất lượng đã được các thành viên dự thảo đảm bảo thoả mãn yêu cầu tiêu chuẩn và kiểm soát có chất lượng các hoạt động quản lý và tác nghiệp; trình và phê duyệt.

5.7. Tổ chức đào tạo và hướng dẫn cho toàn bộ cán bộ công chức của Văn phòng Bộ trực tiếp thực hiện Dự án trong việc áp dụng các quy trình chất lượng tại các phòng chức năng;

5.8. Theo dõi và xác nhận việc thực hiện và tuân thủ các quy trình chất lượng theo Sổ tay chất lượng và các quy trình bằng văn bản cũng như việc đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008;

5.9. Lựa chọn và đào tạo đội ngũ chuyên gia đánh giá nội bộ của Văn phòng Bộ, đảm bảo các chuyên gia này đủ trình độ và kỹ năng đánh giá theo yêu cầu của Tiêu chuẩn và có khả năng tiến hành các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ;

5.10. Tiến hành các cuộc đánh giá nội bộ (có sự tham gia của các chuyên gia đánh giá nội bộ) để đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008; theo đó đề xuất, tiến hành các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến các quy trình (nếu cần thiết);

5.11. Lựa chọn tìm hiểu và làm quen với cách thức đánh giá chứng nhận của bên thứ 3 (Tổ chức chứng nhận độc lập);

5.12. Xem xét kết quả đánh giá của Tổ chức chứng nhận và thực hiện các biện pháp khắc phục đối với những vấn đề còn tồn tại (nếu có) cho đến khi nhận được chứng chỉ.

5.13. Tổ chức áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với một số lĩnh vực hoạt động của Văn phòng Bộ.

## **II. CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI DỰ ÁN.**

### **1. Mở đầu.**

Các bước công việc phải làm trên có thể được chia làm 5 giai đoạn chính:

1.1. Giai đoạn chuẩn bị.

1.2. Giai đoạn Xây dựng Văn bản Hệ thống quản lý chất lượng.

1.3. Giai đoạn Triển khai áp dụng.

1.4. Giai đoạn Đánh giá chất lượng nội bộ.

1.5. Giai đoạn chứng nhận.

Các bước triển khai dự án trình bày dưới đây nêu rõ các bước thực hiện dự án theo 5 giai đoạn, phân bổ theo tiến trình thời gian, tuy nhiên tại một số thời điểm nhất định, các công việc ở các giai đoạn khác nhau có thể được tiến hành đồng thời nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí.

## **2. Các giai đoạn triển khai dự án.**

### **2.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị.**

#### **2.1.1. Lập ban điều hành dự án ISO 9000.**

Trình Bộ trưởng Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội quyết định chính thức thành lập ban điều hành dự án (đề án) xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (gọi tắt là Ban điều hành dự án ISO 9000), thành phần gồm khoảng 07-15 người. Ban điều hành dự án (đề án) xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 của Văn phòng Bộ có nhiệm vụ: Xem xét, đánh giá các quy trình của hệ thống chất lượng hiện có; Lập kế hoạch chi tiết cho dự án ISO 9000; Trực tiếp hoặc phân công viết các Qui trình, Hướng dẫn công việc, Sổ tay chất lượng; Đào tạo nhân viên về ISO 9000 và hướng dẫn áp dụng; Theo dõi việc thực hiện, báo cáo Ban lãnh đạo; Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ; Làm việc với các chuyên gia tư vấn trong việc xây dựng hệ thống chất lượng và tổ chức triển khai thực hiện quản lý chất lượng theo đúng các qui định pháp luật hiện hành liên quan và các văn bản hướng dẫn của Bộ.

Thành phần Ban điều hành là Lãnh đạo Văn phòng Bộ, các cán bộ chủ chốt các Phòng nghiệp vụ trong Văn phòng. (có sự tham gia của các đơn vị liên quan như Vụ Kế hoạch – Tài chính, Tổ đơn giản hoá thủ tục hành chính) Ban điều hành dự án có thể sẽ bao gồm các chức danh với chức năng nhiệm vụ sau:

#### **a. Trưởng ban điều hành dự án.**

Có trách nhiệm cam kết và cung cấp các nguồn lực cần thiết (nhân lực, thời gian, kinh phí...) cho việc triển khai dự án, xem xét và phê duyệt theo thẩm quyền hoặc trình duyệt việc cung cấp kịp thời các nguồn lực này. Trưởng ban là người chịu trách nhiệm chính và quyết định đến sự thành công của dự án. (Trưởng Ban điều hành dự án là Chánh Văn phòng Bộ).

#### **b. Đại diện lãnh đạo về chất lượng**

Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người thay mặt Trưởng ban để xử lý tất cả các vấn đề có liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng. Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người am hiểu về các hoạt động trong Văn phòng, có đầy đủ uy tín, quyền lực để huy động, cổ vũ mọi người tham gia vào việc xây dựng, duy trì các quy trình quản lý chất lượng. Sau khi thiết lập các quy trình chất lượng, Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người nắm rõ và sâu sắc đến từng quá trình, hoạt động của các quy trình chất lượng để đảm bảo được tính liên kết giữa các quá trình này. Đại diện lãnh đạo về chất lượng có các trách nhiệm chủ yếu sau đây:

- Đảm bảo các quá trình cần thiết của các quy trình quản lý chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì.

- Báo cáo Trưởng ban Điều hành về kết quả hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng, về các đề xuất cải tiến hiệu quả của Hệ thống.

- Đảm bảo thúc đẩy mọi thành viên trong Văn phòng nhận thức được tầm quan trọng của việc thoả mãn yêu cầu khách hàng.

- Liên hệ với các cơ quan, tổ chức bên ngoài về các vấn đề có liên quan đến các quy trình quản lý chất lượng.

Đại diện lãnh đạo về chất lượng là Phó Văn phòng được giao trách nhiệm và được lãnh đạo uỷ quyền điều phối triển khai dự án. Theo kinh nghiệm thực tế, trong suốt thời gian triển khai dự án, lãnh đạo về chất lượng cần đầu tư nhiều thời gian để dự án thành công, đồng thời cũng cần phải hiểu biết và nắm chắc các yêu cầu của tiêu chuẩn.

#### *c. Thư ký thường trực:*

Làm nhiệm vụ ghi chép các biên bản làm việc, các văn bản về hệ thống chất lượng, làm các thông báo, báo cáo trong các cuộc họp, trong các đợt đánh giá chất lượng nội bộ, chuẩn bị tài liệu... Thư ký thường trực có chức năng như một điều phối viên dự án. Thư ký thường trực có thể có từ 1-3 người. Thư ký thường trực là các cán bộ am hiểu công việc, năng động, nhanh nhẹn, có kỹ năng về sử dụng vi tính văn phòng và thuộc bộ phận được giao điều phối dự án.

#### *d. Các thành viên:*

Là những người tham gia xây dựng các qui định (qui trình, hướng dẫn, tiêu chuẩn v.v) để kiểm soát các quá trình, đồng thời sẽ là những người phổ biến, triển khai các qui định này. Thành viên là các cán bộ chủ chốt tại các phòng ban, bộ phận nằm trong Văn phòng Bộ.

#### *2.1.2 Đào tạo nhận thức chung về TCVN ISO 9000.*

Đào tạo nhận thức chung về Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 nhằm trang bị cho cán bộ, nhân viên của Văn phòng Bộ những kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng, các yêu cầu cụ thể trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và các kỹ năng cần thiết để soạn thảo văn bản của HTQLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cho các cán bộ quản lý và các thành viên trong ban ISO của Bộ. Các cán bộ này sẽ trở thành những hạt nhân quản lý chất lượng, nắm bắt và thực hiện những khuyến nghị mà chuyên gia tư vấn nêu ra nhằm thực hiện một cách có hệ thống các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và các yêu cầu mà lãnh đạo Bộ mong đợi, đảm bảo hệ thống quản lý vận hành trôi chảy và có hiệu quả. Đối tượng tham dự là toàn thể cán bộ, công chức của Văn phòng Bộ (các đối tượng có liên quan đến các quy trình áp dụng tiêu chuẩn), trong đó bắt buộc đối với các cán bộ trong Ban điều hành ISO của Văn phòng Bộ và thư ký dự án phải qua khoá đào tạo này.

Tài liệu phục vụ cho khoá đào tạo bao gồm: 1 quyển Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, 1 tài liệu tham khảo do đơn vị Tư vấn biên soạn.



### *2.1.3 Đánh giá thực trạng.*

Các thành viên trong Ban điều hành phối hợp với cán bộ tư vấn tiến hành tìm hiểu và xem xét thực trạng hoạt động quản lý, triển khai các nghiệp vụ, tài liệu đang sử dụng và cơ sở hạ tầng cần thiết tại Văn phòng Bộ. Trên cơ sở đối chiếu với các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008, đơn vị Tư vấn sẽ cùng với Ban điều hành dự án thiết kế các quy trình cần thiết phải quản lý chất lượng áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 và hoạch định các công việc cần triển khai để đáp ứng các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn và phù hợp với thực tế.

### *2.1.4 Lập kế hoạch thực hiện.*

Ban Điều hành xây dựng một kế hoạch tổng thể về việc Xây dựng và áp dụng TCVN ISO 9001:2008, kế hoạch này được thống nhất trong tất cả thành viên, là cơ sở để triển khai thực hiện dự án. Nội dung kế hoạch:

- Các bước xây dựng và áp dụng TCVN ISO 9000 tại Văn phòng Bộ (5 bước);
- Nội dung, thời gian, trách nhiệm từng bước thực hiện kế hoạch;
- Các nguồn lực cần thiết.

Kế hoạch tổng thể này sẽ là cơ sở để xây dựng các kế hoạch chi tiết cho từng bước thực hiện. Ví dụ:

Trong giai đoạn xây dựng văn bản sẽ có Kế hoạch xây dựng văn bản, trong đó nêu rõ: Các quy trình quản lý tiên hành áp dụng tiêu chuẩn; các văn bản quản lý chất lượng cần xây dựng cho hệ thống, trách nhiệm và thời gian biên soạn. Tương tự như vậy, các cán bộ của đơn vị Tư vấn sẽ từng bước xây dựng và Ban điều hành TCVN ISO 9000 của Văn phòng Bộ sẽ thống nhất, phê duyệt các kế hoạch chi tiết: Kế hoạch triển khai áp dụng, Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ, Kế hoạch lựa chọn tổ chức chứng nhận và tiến hành đánh giá chứng nhận.

## ***2.2. Giai đoạn 2: Xây dựng hệ thống văn bản quản lý chất lượng:***

### *2.2.1 Đào tạo xây dựng hệ thống văn bản.*

Cán bộ tư vấn sẽ tiến hành một khoá đào tạo về cách thức xây dựng hệ thống văn bản theo yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cho các cán bộ trong Ban điều hành ISO và những cán bộ khác là những người sẽ tham gia vào việc biên soạn tài liệu. Mục đích khoá đào tạo này nhằm cung cấp các kiến thức về cấu trúc hệ thống tài liệu, kỹ năng viết và xây dựng các loại tài liệu (Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình, hướng dẫn công việc, qui định chức năng, nhiệm vụ), cách thức quản lý (biên soạn, phân phối, thu hồi và huỷ bỏ) tài liệu.

### *2.2.2 Lập kế hoạch xây dựng văn bản.*

Trên cơ sở kết quả đánh giá thực trạng các quy trình quản lý tại Văn phòng Bộ, các chuyên gia đơn vị Tư vấn sẽ giúp Ban điều hành lựa chọn các quy trình quản lý cần thiết nhất cần áp dụng Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 và xây dựng kế hoạch xây dựng văn bản của Hệ thống.

### *2.2.3 Xây dựng hệ thống văn bản.*

Căn cứ kế hoạch xây dựng văn bản đã thống nhất, các thành viên hoặc cán bộ được phân công của Văn phòng Bộ viết từng tài liệu theo yêu cầu Tiêu chuẩn và theo thiết kế các quy trình đã được thống nhất. Đơn vị Tư vấn sẽ phối hợp làm việc với từng người, hướng dẫn cụ thể phương pháp xây dựng từng tài liệu. Sau khi hướng dẫn sẽ xác định ngày xem xét lại các tài liệu này. Sau mỗi lần làm việc Cán bộ tư vấn sẽ lập báo cáo bằng văn bản trình Ban điều hành ISO làm cơ sở kiểm tra và đôn đốc dự án.

Tài liệu nào đã được xem xét, hoàn chỉnh sẽ được kiến nghị để phê duyệt và ban hành áp dụng ngay, không nhất thiết phải đợi hoàn thành tất cả các tài liệu của các quy trình quản lý.

### ***2.3. Giai đoạn 3: Triển khai áp dụng.***

#### ***2.3.1. Ban hành và phổ biến tài liệu.***

Sau khi tài liệu các quy trình quản lý chất lượng của Văn phòng Bộ đã được hoàn thiện và được Ban điều hành ISO nhất trí thông qua, các cán bộ có trách nhiệm viết tài liệu và phổ biến các tài liệu này đến tất cả các cán bộ liên quan trong Văn phòng. Việc phổ biến có thể được tiến hành theo một trong các hình thức sau:

- Phổ biến chung trong toàn Văn phòng Bộ: Các cán bộ biên soạn tài liệu là người phổ biến, cán bộ liên quan là người tham gia.

- Từng phòng, ban, đơn vị tự phổ biến cho các cán bộ, nhân viên trong bộ phận mình.

Mục đích là đảm bảo sự hiểu biết cần thiết và thống nhất ở các cấp quản lý và cá nhân liên quan về nội dung của các tài liệu.

#### ***2.3.2. Triển khai áp dụng.***

Ngay sau khi phổ biến, tất cả các phòng trong Văn phòng Bộ phải triển khai áp dụng theo các qui định trong các văn bản đã được phê duyệt, tương ứng với các hoạt động có liên quan trong quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn. Trong thời gian này, cán bộ tư vấn sẽ hỗ trợ, hướng dẫn Bộ cách thức áp dụng và ghi hồ sơ chất lượng, đồng thời ghi nhận những điểm chưa hợp lý và đề xuất biện pháp giải quyết.

#### ***2.3.3. Xem xét và cải tiến các quy trình quản lý chất lượng.***

Trong quá trình áp dụng tài liệu sẽ phát hiện những bất cập cần bổ sung, sửa đổi, hoặc có thể tìm thấy những cơ hội, cách thức khác để tiến hành công việc một cách hiệu quả hơn, vì vậy cán bộ tư vấn sẽ phải luôn luôn phối hợp cùng với các cán bộ của Văn phòng Bộ tiến hành việc ghi nhận những yêu cầu sửa đổi và cải tiến nhằm làm cho các quy trình quản lý chất lượng sát với thực tế. Công việc này sẽ được tiến hành liên tục cho đến lúc chứng nhận và cả hoạt động duy trì, cải tiến sau chứng nhận.

### ***2.4. Giai đoạn 4: Đánh giá chất lượng nội bộ.***

#### ***2.4.1. Đào tạo đánh giá chất lượng nội bộ.***

Đánh giá chất lượng nội bộ là một yêu cầu bắt buộc của TCVN ISO 9001:2008. Đó là một quá trình không thể thiếu trong khuôn khổ các quy trình quản lý chất lượng nhằm duy trì và cải tiến các quy trình chất lượng. Đánh giá chất lượng có những đặc thù riêng, có những kỹ thuật và phương pháp riêng và được qui định rõ trong các tiêu chuẩn TCVN ISO liên quan (ISO 9001:2008 và ISO 19011:2002). Vì vậy, cũng theo yêu cầu của tiêu chuẩn, các cán bộ đánh giá cần phải được đào tạo để có đủ năng lực cần thiết cho việc đánh giá. Khoá đào tạo đánh giá chất lượng sẽ được tổ chức từ 01 - 02 ngày. Đối tượng tham dự là các thành viên trong Ban điều hành ISO của Văn phòng Bộ và các cán bộ quản lý, chuyên viên tại các phòng có liên quan đến việc áp dụng quy trình chất lượng. Tổng số học viên cần thiết phải được đào tạo và đạt yêu cầu để trở thành các chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ cho Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội khoảng từ 7 đến 10 người. Khoá học này sẽ được tổ chức sau khi phổ biến áp dụng hệ thống tài liệu được khoảng 1 tháng. Tài liệu dùng cho khoá đào tạo này bao gồm: Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, tài liệu tham khảo do đơn vị Tư vấn biên soạn. Các tài liệu này được gửi trước cho Ban điều hành để phôtô cho mỗi học viên 1 bộ. Cuối khoá học các học viên sẽ phải làm một bài kiểm tra. Chỉ những người thi đạt theo yêu cầu đối với một chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ mới được cấp chứng chỉ và có thể tham gia đánh giá chất lượng nội bộ.

#### *2.4.2. Đánh giá chất lượng nội bộ.*

Sau khi đưa hệ thống văn bản vào áp dụng được khoảng 01 tháng và sau khi khoá đào tạo đánh giá chất lượng nội bộ có kết quả, bên Tư vấn sẽ phối hợp với các cán bộ đánh giá của Văn phòng Bộ tiến hành đánh giá hệ thống chất lượng. Việc đánh giá này sẽ phải được tiến hành từ 2 đến 3 lần. Lần đánh giá đầu tiên cán bộ đánh giá của đơn vị Tư vấn sẽ tiến hành là chính, các cán bộ đánh giá của Văn phòng Bộ sẽ tham gia để thực tập cách thức đánh giá - đây cũng được xem như là một phần thực hành của quá trình đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ. Những lần đánh giá sau Văn phòng Bộ sẽ chủ động thực hiện với sự tham gia cố vấn của các chuyên gia Tư vấn, cán bộ được phân công đánh giá cần phải hiểu và tổ chức nhuần nhuyễn hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ để đảm bảo duy trì được hệ thống chất lượng sau này.

#### *2.4.3. Khắc phục sau đánh giá.*

Sau mỗi đợt đánh giá, phải chỉ ra được các vấn đề còn tồn tại cần khắc phục. Các bộ phận liên quan có trách nhiệm khắc phục triệt để những tồn tại này. Trên cơ sở những hành động khắc phục sẽ dần dần hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng.

#### *2.4.4. Xem xét của lãnh đạo.*

Lãnh đạo Văn phòng Bộ cần tiến hành xem xét định kỳ hệ thống chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thoả đáng và có hiệu lực. Xem xét của lãnh đạo cần bao quát được những vấn đề sau:

- Kết quả của các cuộc đánh giá chất lượng.

- Phản hồi của các Vụ, Cục trong Bộ, cá nhân liên quan đến kết quả hoạt động quản lý của Văn phòng Bộ.

- Việc triển khai các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm, kết quả công việc quản lý.

- Việc thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa.

- Các hoạt động triển khai theo quyết định của đợt xem xét trước.

- Những thay đổi có ảnh hưởng đến hệ thống chất lượng.

- Các khuyến nghị về cải tiến.

Cho đến trước khi chứng nhận, Văn phòng Bộ cần phải thực hiện việc xem xét của lãnh đạo ít nhất một lần, bao gồm đầy đủ các nội dung thích hợp nêu trên, đồng thời lưu lại các hồ sơ của việc xem xét.

### **2.5. Giai đoạn 5: Chứng nhận hệ thống.**

#### **2.5.1. Chuẩn bị đánh giá chứng nhận: Đơn vị Tư vấn sẽ:**

- Giúp Văn phòng Bộ Lao Động - Thương binh và Xã hội lựa chọn các quy trình áp dụng tiêu chuẩn và hoàn thành các thủ tục giấy tờ với cơ quan chứng nhận.

- Hỗ trợ Ban điều hành Văn phòng Bộ khắc phục dứt điểm các điểm không phù hợp được phát hiện trong đợt đánh giá nội bộ.

- Hướng dẫn Văn phòng Bộ chuẩn bị các nội dung để sẵn sàng cho việc đánh giá chính thức.

#### **2.5.2 Đánh giá chứng nhận.**

Sau khi khắc phục xong các vấn đề tồn tại và xem xét về các quy trình chất lượng, Lãnh đạo Văn phòng Bộ sẽ thống nhất với cơ quan chứng nhận về thời điểm đánh giá chứng nhận.

- Đơn vị Tư vấn sẽ tham gia với tư cách quan sát viên trong đợt đánh giá chính thức và hỗ trợ thực hiện ngay các hành động khắc phục bất kỳ sự không phù hợp nào được phát hiện trong quá trình đánh giá.

- Đơn vị tư vấn sẽ hỗ trợ Ban điều hành dự án hoàn tất Hồ sơ kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục để gửi tới quan chứng nhận.

- Sau khi xác nhận các kết quả khắc phục là đã có hiệu lực, cơ quan chứng nhận sẽ ra quyết định chứng nhận và cấp chứng chỉ phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008. Thông thường, chứng chỉ sẽ được cấp 1 tháng sau khi đánh giá.

### **III. NỘI DUNG CÔNG VIỆC CỦA BAN ĐIỀU HÀNH.**

Để đảm bảo dự án thành công, phía Văn phòng Bộ cần thiết phải bố trí thời gian, nhân lực và các phương tiện cần thiết để tiếp nhận dịch vụ của đơn vị tư vấn. Các nội dung công việc cụ thể bao gồm:

1. Đối với Lãnh đạo Văn phòng:

- Tham gia khoá đào tạo đầu tiên để trang bị những kiến thức cần thiết về chất lượng, hệ thống quy trình quản lý chất lượng, các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, cách thức áp dụng của tiêu chuẩn và phương pháp làm việc của bên Tư vấn;

- Thành lập Ban điều hành dự án ISO 9000 với thành phần là các cán bộ chủ chốt ;

- Bổ nhiệm một người trong Ban lãnh đạo làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng: Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người thay mặt Ban lãnh đạo và được trao quyền hạn, trách nhiệm để xử lý tất cả các vấn đề có liên quan đến hệ thống chất lượng và tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng (ISO 9001:2008);

- Hoạch định chính sách, Mục tiêu chất lượng cho các quy trình cần áp dụng tiêu chuẩn của Văn phòng Bộ theo yêu cầu của tiêu chuẩn.

- Định kỳ xem xét các quy trình quản lý chất lượng đang được xây dựng và áp dụng để đảm bảo các quy trình áp dụng tiêu chuẩn luôn thích hợp, thoả đáng và có hiệu lực;

**2. Đối với Ban điều hành dự án ISO cùng với Đại diện lãnh đạo về chất lượng:**

- Cam kết và cung cấp các nguồn lực cần thiết (nhân lực, thời gian, kinh phí và các trang thiết bị cần thiết...) cho việc triển khai dự án;

- Báo cáo Lãnh đạo Bộ về kết quả hoạt động của các quy trình quản lý chất lượng, về các đề xuất cần thiết nhằm cải tiến hiệu quả của các quy trình;

- Khuyến khích và thúc đẩy mọi thành viên trong Văn phòng Bộ tham gia vào việc xây dựng và thực hiện các quy trình quản lý chất lượng;

- Làm đầu mối liên hệ với Bên tư vấn, các cơ quan, tổ chức bên ngoài về các vấn đề có liên quan đến các quy trình quản lý chất lượng đang được áp dụng tại Văn phòng Bộ;

- Tham gia đầy đủ các khoá đào tạo do Bên Tư vấn tổ chức, bao gồm: đào tạo nhận thức chung về ISO 9000, về Kỹ thuật Xây dựng các văn bản quy trình quản lý và Đánh giá chất lượng nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

- Tham gia xây dựng văn bản, tài liệu các quy trình quản lý chất lượng (quy trình, hướng dẫn, tiêu chuẩn...) để kiểm soát các hoạt động chất lượng và các quá trình trong khuôn khổ áp dụng tiêu chuẩn;

- Tham gia phổ biến và hướng dẫn triển khai, áp dụng các quy trình đã được xây dựng;

- Tham gia đánh giá nội bộ các quy trình quản lý chất lượng được xây dựng và áp dụng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2008;

- Tham gia vào việc liên hệ, tiếp tổ chức đánh giá chứng nhận đến đánh giá và chuẩn bị cho Buổi lễ đón nhận chứng chỉ (nếu thấy cần thiết);

### **3. Đối với cán bộ các phòng liên quan:**

- Tham gia các khoá đào tạo về ISO do đơn vị tư vấn tổ chức theo sự phân công, hướng dẫn của Ban điều hành ISO và Đại diện lãnh đạo về chất lượng;
- Tham gia và hỗ trợ Bên tư vấn, Ban điều hành ISO và Đại diện lãnh đạo về chất lượng trong việc Xây dựng và áp dụng Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

## **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN VÀ CHI PHÍ DỰ ÁN.**

### **1. Điều kiện thực hiện:**

#### *1.1. Phương tiện làm việc:*

Để đảm bảo hiệu quả, chất lượng công việc theo tiến độ dự án, Đơn vị tư vấn sẽ sử dụng các phương tiện làm việc hiện đại và hợp lý nhất, bao gồm:

- Máy chiếu LCD projector.
- Máy tính xách tay.
- Các phương tiện thông tin liên lạc: Thư tín EMS, điện thoại và GSM, Fax, Email...
- Các phương tiện làm việc tại Văn phòng: Máy tính, mạng LAN, Internet và Intranet và mọi phương tiện cần thiết khác.
- Phòng họp, làm việc và phòng học, đủ chỗ cho số cán bộ của dự án, đồng thời trang bị sẵn sàng các phương tiện cần thiết như bàn ghế, bảng, bút viết...
- Bố trí người tham dự các khoá đào tạo theo yêu cầu và làm việc với chuyên gia tư vấn theo lịch làm việc đã được hai bên thoả thuận, đồng thời tiến hành các nội dung công việc được Bên tư vấn hướng dẫn và thống nhất thực hiện.

### **2. Thời gian thực hiện:**

Thời gian thực hiện Dự án: trong 02 năm 2009 -2010.

Thời gian thực tế có thể được điều chỉnh theo điều kiện cụ thể về các nguồn lực cần thiết xây dựng hệ thống, nhưng vẫn phải đảm bảo có đủ thời gian áp dụng tối thiểu (không ít hơn 06 tháng) để có đủ bằng chứng về việc hệ thống quản lý chất lượng đã vận hành một cách phù hợp và hiệu quả.

### **3. Chi phí dự án.**

3.1. Tổng dự toán: 320.000.000đ (Ba trăm hai mươi triệu đồng chẵn),

trong đó:

- Thuê khoán tư vấn: 200.000.000đ
- Thuê khoán chứng nhận: 35.000.000đ (đã bao gồm thuế VAT và chi phí đánh giá cấp chứng chỉ)
- Kinh phí triển khai tại VP: 85.000.000đ

3.2. Chi phí duy trì hệ thống, đánh giá, điều chỉnh, bổ sung hàng năm: trong dự toán chi thường xuyên hàng năm.

Nội dung dự án này sẽ làm căn cứ để lập hợp đồng kinh tế giữa các bên và là một phần không tách rời của hợp đồng.

**BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**