

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN

Số ~~2495~~ /QĐ-TCHQ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 18 tháng 11 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Tổng cục Hải quan và Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

Căn cứ Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 15 tháng 01 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 114/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 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 và 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;

Căn cứ Quyết định số 1652/QĐ-BTC ngày 12 tháng 7 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 1818/QĐ-BTC ngày 29 tháng 7 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng đối với các đơn vị thuộc Bộ Tài chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Kế hoạch xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Tổng cục Hải quan (kèm theo) và Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan (kèm theo).

Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan công bố kèm theo Quyết định này được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (<http://www.customs.gov.vn> và <http://www.baohaiquan.vn>).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Tổng cục, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này.

Trong quá trình thực hiện, có khó khăn hoặc vướng mắc, các đơn vị có thể gửi văn bản về Văn phòng Tổng cục để tổng hợp trình Tổng cục xem xét, điều chỉnh. /.

Nơi nhận:

- Bộ Tài chính (để b/c);
- Lãnh đạo Tổng cục (để b/c);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Nguyễn Dương Thái



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**KẾ HOẠCH XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN
ISO 9001:2008 VÀO HOẠT ĐỘNG CỦA TỔNG CỤC HẢI QUAN**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2495/QĐ-TCHQ ngày 18/11/2011 của
Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

I. MỤC TIÊU, PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Mục tiêu:

- Xây dựng Kế hoạch để thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại khoản 4 Điều 1 Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 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 và Quyết định số 1652/QĐ-BTC ngày 12/7/2011 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về Kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của Bộ Tài chính, nhằm đảm bảo việc triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với mọi hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hải quan.

- Xây dựng, áp dụng các quy trình giải quyết công việc tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan đảm bảo các yêu cầu khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, quy chế, quy định của Tổng cục; phù hợp với thực tế, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức, phòng, ban giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả; giúp lãnh đạo các cơ quan, đơn vị điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị; đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Đến ngày 31 tháng 12 năm 2012, tất cả các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan đều phải áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, được tiến hành đánh giá và cấp giấy

chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với các quy trình thủ tục hành chính dựa trên mô hình khung do Tổng cục Hải quan ban hành.

- Để đảm bảo hoàn thành đúng thời hạn nêu trên, các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan cần triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của đơn vị mình.

2. Phạm vi áp dụng:

Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tập trung vào các quy trình giải quyết toàn bộ các thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp (Căn cứ vào kết quả thực hiện Đề án 30); quy trình xử lý công việc và các hoạt động quản lý nội bộ, hoạt động khác của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục.

3. Đối tượng thực hiện:

Các đối tượng thực hiện xây dựng, triển khai áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 gồm các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan.

II. Nội dung triển khai

Các bước triển khai:

1. Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 bao gồm: Lãnh đạo Tổng cục là Trưởng ban, Chánh Văn phòng là Phó trưởng ban thường trực, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Vụ trưởng Vụ Tài vụ quản trị là thành viên, cán bộ thuộc Văn phòng Tổng cục là thư ký Ban chỉ đạo ISO.

a) Đối với các đơn vị thuộc Tổng cục có con dấu riêng và các đơn vị trực thuộc Tổng cục, thành lập Ban chỉ đạo ISO bao gồm: Lãnh đạo đơn vị là Trưởng ban, Trưởng phòng/Chánh Văn phòng là Phó trưởng ban thường trực, Trưởng phòng hoặc Thủ trưởng tương đương cấp phòng thuộc đơn vị là thành viên, Cán bộ hoặc chuyên viên Văn phòng/phòng Tổng hợp là thư ký Ban chỉ đạo ISO.

Các đơn vị thuộc cơ quan Tổng cục có con dấu riêng có thể đề nghị với Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục tham gia xây dựng HTQLCL theo tiêu

chuẩn TCVN ISO 9001:2008 như đối với các đơn vị thuộc khối cơ quan Tổng cục (không có con dấu riêng) nêu tại điểm b dưới đây.

b) Đối với các đơn vị thuộc khối cơ quan Tổng cục (không có con dấu riêng), Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan thành lập Tổ triển khai ISO bao gồm: 01 đồng chí Lãnh đạo Văn phòng là Tổ trưởng, 01 đồng chí Lãnh đạo Vụ Pháp chế là Tổ phó, 01 đồng chí Lãnh đạo các đơn vị liên quan là thành viên, 01 cán bộ thuộc Văn phòng Tổng cục là thư ký Tổ triển khai ISO.

c) Xây dựng quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo ISO, trong đó quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng thành viên của Ban chỉ đạo ISO.

2. Căn cứ Kế hoạch kèm theo Bộ khung HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (được áp dụng cho từng cấp), Mô hình khung HTQLCL đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan và tình hình thực tế cụ thể của từng đơn vị (về quy mô, phạm vi, yêu cầu...), Ban chỉ đạo ISO cần xây dựng và phê duyệt Kế hoạch triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại từng đơn vị, trong đó xác định cụ thể phạm vi áp dụng chủ yếu là các hoạt động mang tính thường xuyên, lặp đi lặp lại nhiều lần, có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và doanh nghiệp (căn cứ vào kết quả thực hiện Đề án 30); các hoạt động nội bộ, hoạt động cụ thể khác của đơn vị.

3. Ban chỉ đạo ISO cần nghiên cứu, lựa chọn và ký hợp đồng tư vấn, hợp đồng chứng nhận với tổ chức chứng nhận theo quy định tại Thông tư số 01/2010/TT-KHCN ngày 25/02/2010 của Bộ Khoa học và công nghệ về hoạt động tư vấn, đánh giá chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với các cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo chất lượng, hiệu quả và tiết kiệm chi phí.

4. Đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng

Ban chỉ đạo ISO triển khai phối hợp với tổ chức tư vấn tiến hành rà soát, đánh giá thực trạng hoạt động của đơn vị trên cơ sở đối chiếu với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO. Ban chỉ đạo ISO sẽ cùng với tổ chức tư vấn kiến nghị các nội dung liên quan đến việc thiết kế các quy trình phù hợp với tiêu chuẩn 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 trước khi chính thức đưa vào áp dụng.

5. Đào tạo về tiêu chuẩn ISO và phương pháp xây dựng hệ thống tài liệu

Ban chỉ đạo ISO phối hợp với tổ chức tư vấn tổ chức đào tạo về mô hình quản lý chất lượng, phân tích các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO; hướng dẫn cách thức soạn thảo các quy trình, văn bản, tài liệu để đáp ứng được yêu cầu quản lý công việc và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO.

6. Soạn thảo hệ thống tài liệu ISO

Theo danh mục tài liệu và kế hoạch phân công viết quy trình đã được Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt, tổ chức tư vấn sẽ trực tiếp làm việc với các cán bộ được phân công để tư vấn cụ thể cách thức xây dựng từng quy trình; các quy trình phải đảm bảo các nội dung về chính sách – mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, các quy trình quản lý (bao gồm các quy trình tác nghiệp và quy trình hỗ trợ), các hướng dẫn công việc, các biểu mẫu.

Ban chỉ đạo ISO của đơn vị phối hợp với tổ chức tư vấn thực hiện lấy ý kiến các đơn vị liên quan và chỉnh sửa cho phù hợp đối với những tài liệu nêu trên để đảm bảo chất lượng các tài liệu và sự đồng thuận trong đơn vị trước khi chính thức đưa vào áp dụng.

Ban chỉ đạo ISO trình cấp có thẩm quyền xem xét, ban hành để áp dụng chính thức.

7. Triển khai áp dụng

Sau khi các quy trình được cấp có thẩm quyền ký ban hành, Ban chỉ đạo ISO của đơn vị phối hợp với tổ chức tư vấn thực hiện phổ biến bộ tài liệu quản lý (quy trình làm việc, văn bản có liên quan) và phương pháp áp dụng cho từng bộ phận, cán bộ, công chức liên quan để thống nhất thực hiện.

Trong thời gian áp dụng, Ban chỉ đạo ISO phối hợp với tổ chức tư vấn thường xuyên kiểm tra việc áp dụng, hướng dẫn và giải thích để việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện có hiệu quả.

8. Đánh giá Hệ thống ISO

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cần phải được đánh giá để duy trì và cải tiến.

Đào tạo cán bộ đánh giá nội bộ: Cán bộ đánh giá nội bộ cho cơ quan, đơn vị cần phải được đào tạo (Tổ chức tư vấn có trách nhiệm đào tạo cán bộ đánh giá nội bộ) để có đủ năng lực cần thiết cho việc đánh giá nội bộ tại các đơn vị, đồng thời hiểu và tổ chức tốt hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ để đảm bảo duy trì được hệ thống chất lượng sau này. Đối tượng đào tạo là các thành viên trong Ban chỉ đạo ISO, các cán bộ quản lý, chuyên viên có liên quan đến việc xây dựng và áp dụng quy trình ISO.

Đánh giá chất lượng nội bộ: Sau một thời gian áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và sau khi thực hiện khóa đào tạo đánh giá chất lượng nội bộ, Ban chỉ đạo ISO của đơn vị sẽ phối hợp với tổ chức tư vấn tiến hành đánh giá chất lượng từ 2 đến 3 lần. Lần 1, tổ chức tư vấn thực hiện đánh giá, cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị quan sát; các lần đánh giá sau, cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị cần chủ động thực hiện với sự hỗ trợ của tổ chức tư vấn.

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.

9. Cấp chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

Đơn vị làm việc với tổ chức chứng nhận, yêu cầu tổ chức chứng nhận tiến hành đánh giá. Nội dung đánh giá bao gồm đánh giá hệ thống văn bản và đánh giá áp dụng. Tổ chức chứng nhận sau khi xem xét thấy thỏa mãn các yêu cầu quy định thì ra quyết định chứng nhận và cấp chứng chỉ phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

10. Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng sau chứng nhận

Các đơn vị sau khi được cấp chứng nhận, có trách nhiệm duy trì hệ thống quản lý có hiệu quả. Tất cả tài liệu quản lý phải thường xuyên được áp dụng và cập nhật, các hoạt động theo dõi, đo lường định kỳ hệ thống vẫn phải được tiến hành đầy đủ.

Các đơn vị thiết lập kênh thông tin Ban chỉ đạo ISO với tổ chức tư vấn để kịp thời trợ giúp và giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá

trình quản lý và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng ISO, nhằm đảm bảo Hệ thống luôn hoạt động có hiệu quả.

11. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Các đơn vị triển khai công tác tuyên truyền về các hoạt động liên quan đến việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO, nâng cao nhận thức về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tiến độ thực hiện

Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục tiến hành lựa chọn, triển khai việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 theo mô hình khung đã được Tổng Cục Hải quan xây dựng trên cơ sở mô hình khung do Bộ Tài chính ban hành theo kết quả thực hiện Đề án 30 của Chính phủ và kết quả triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục trong các năm trước, cụ thể:

- Danh mục các tài liệu nội bộ cơ quan Tổng cục Hải quan (Phụ lục I).
- Bộ khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 xây dựng và áp dụng cho các Cục Hải quan (Phụ lục II).
- Bộ khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 xây dựng và áp dụng cho các Chi cục Hải quan (Phụ lục III).

Đến ngày 31 tháng 12 năm 2012, tất cả các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan phải hoàn thành việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 theo mô hình khung do Bộ Tài chính ban hành.

2. Trách nhiệm của các đơn vị

2.1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục có trách nhiệm:

- Các đơn vị thuộc Tổng cục có con dấu riêng và các đơn vị trực thuộc Tổng cục thành lập/kiện toàn Ban chỉ đạo ISO theo nội dung tại điểm a, mục 1.1, phần II nêu trên.

- Các đơn vị thuộc khối cơ quan Tổng cục (không có con dấu riêng) thực hiện theo nội dung tại điểm b, mục 1.1, phần II nêu trên.

- Lựa chọn, đăng ký danh mục thủ tục hành chính phải áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO theo tiến độ quy định trình Ban chỉ đạo của đơn vị xem xét, phê duyệt.

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các công việc quy định tại phần II của kế hoạch này.

- Lựa chọn, ký kết hợp đồng với tổ chức tư vấn, tổ chức đánh giá theo quy định của pháp luật.

- Thiết lập bộ phận kiểm soát nội bộ để kiểm soát quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị.

- Tổ chức đào tạo, nâng cao nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng cho đội ngũ cán bộ, công chức.

- Tổ chức, thực hiện chế độ báo cáo Tổng cục (Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan) về tiến độ và kết quả thực hiện của đơn vị như sau:

+ Danh sách Ban chỉ đạo ISO.

+ Kế hoạch triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.

+ Hệ thống tài liệu quản lý của các đơn vị sau khi được phê duyệt.

+ Bản sao giấy chứng nhận.

+ Báo cáo đánh giá nội bộ hàng năm.

+ Báo cáo đánh giá theo dõi của tổ chức chứng nhận.

* Tổng cục Hải quan sẽ đưa Hệ thống tài liệu liên quan quy trình ISO của các đơn vị lên mạng Netoffice để chia sẻ và tham khảo. Do vậy, để giảm thiểu việc báo cáo giấy gây lãng phí và tiết kiệm thời gian, các đơn vị chỉ cần gửi báo cáo điện tử (bản scan) và Hệ thống tài liệu quản lý đã được cấp giấy chứng nhận (file mềm) vào hòm thư điện tử: vptc-bpth@customs.gov.vn.

- Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan để thực hiện nhiệm vụ được giao.

Các đơn vị đã được đánh giá và cấp giấy chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 thì tiếp tục duy trì thực hiện, chủ động liên hệ với tổ chức Chứng nhận để được đánh giá và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trên cơ sở Bộ khung tài liệu áp dụng cho các đơn vị và đề xuất các biện pháp cải tiến, nâng cao hệ thống.

2.2. Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng Tổng cục

Trình Tổng cục thành lập Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan. Trong đó có Tổ triển khai ISO giúp việc Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục Hải quan và triển khai công tác ISO tại các đơn vị thuộc khối cơ quan Tổng cục (bao gồm các đơn vị không có con dấu riêng). Thành viên Tổ triển khai ISO có từ 4 đến 5 người, là lãnh đạo cấp phòng hoặc chuyên viên của Văn phòng Tổng cục, Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Tài vụ quản trị.

2.3. Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục

- Căn cứ Kế hoạch của Tổng cục, Ban chỉ đạo ISO của Tổng cục có trách nhiệm tổ chức và chỉ đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục xây dựng kế hoạch triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng chi tiết và tổ chức thực hiện tại đơn vị mình. Danh mục thủ tục hành chính phải áp dụng hệ thống quản lý chất lượng căn cứ vào kết quả của việc thực hiện Đề án 30 của Bộ tài chính.

- Kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của Tổng cục Hải quan.

- Tổng hợp báo cáo Bộ Tài chính theo quy định.

- Chuẩn bị nội dung và trình Trưởng Ban chỉ đạo ISO về việc thực hiện các cuộc họp Ban Chỉ đạo ISO của Tổng cục.

- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện của các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục.

- Tổ chức sơ kết, tổng kết, biểu dương và đề xuất khen thưởng đối với các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt công tác xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- Tổ chức tuyên truyền việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Tổng cục Hải quan.

2.4. Cục Công nghệ thông tin và thống kê hải quan

Cập nhật các thông tin có liên quan đến việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 thông qua website của Tổng cục Hải quan để phục vụ công tác tuyên truyền.

2.5. Vụ Tài vụ quản trị

Vụ Tài vụ quản trị có trách nhiệm tham mưu giúp Lãnh đạo Tổng cục bố trí kinh phí từ nguồn ngân sách nhà nước cho công tác triển khai xây dựng, thực hiện đánh giá cấp giấy chứng nhận, duy trì và giám sát Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Các đơn vị lập dự toán kinh phí cho hoạt động này. Kinh phí dành cho việc triển khai xây dựng, thực hiện, đánh giá cấp giấy chứng nhận, duy trì và giám sát hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được thực hiện theo quy định tại Thông tư 159/2010/TT-BTC ngày 15/10/2010 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Các đơn vị có tài khoản riêng chủ động lập dự toán, sử dụng kinh phí trong dự toán chi hàng năm của các đơn vị.

Các đơn vị không có tài khoản riêng hoặc có tài khoản riêng nhưng dự toán, sử dụng kinh phí trong dự toán chi hàng năm của Văn phòng Tổng cục thì do Văn phòng Tổng cục thực hiện.



PHỤ LỤC I

**BỘ KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 XÂY DỰNG VÀ ÁP
DỤNG CHO CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CƠ QUAN TỔNG CỤC**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCHQ
ngày tháng 11 năm 2011 của Tổng cục Hải quan)

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ngày hiệu lực	Ghi chú
1.	Chính sách chất lượng	CSCL		
2.	Mục tiêu chất lượng	MTCL		
3.	Sổ tay chất lượng	STCL		
Quy trình chung của TCHQ				
4.	Quy trình Quản lý Tài liệu	QT.TCHQ.01		
5.	Quy trình Quản lý Hồ sơ	QT.TCHQ.02		
6.	Quy trình Cải tiến Hệ thống Quản lý Chất lượng	QT.TCHQ.03		
7.	Quy trình Xử lý văn bản tại các đơn vị	QT.TCHQ.04		
8.	Thủ tục thành lập địa điểm làm thủ tục hải quan tại cảng nội địa			Danh mục thủ tục theo đề án 30
9.	Thủ tục xác nhận trước xuất xứ hàng nhập khẩu			
10.	Thủ tục tiếp nhận và giải quyết đơn yêu cầu kiểm tra, giám sát hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu liên quan đến sở hữu trí tuệ tại Tổng cục Hải quan			
11.	Thủ tục gia hạn hiệu lực của đơn yêu cầu kiểm tra, giám sát hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu liên quan đến sở hữu trí tuệ tại Tổng cục Hải quan			
12.	Thủ tục gia hạn nộp thuế theo Điều 24 Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007 của Chính phủ đối với trường hợp bị ảnh hưởng do thiên tai, hoả hoạn, tai nạn bất ngờ; do di chuyển địa điểm kinh doanh theo yêu cầu của cơ quan nhà nước;			

	do chính sách thay đổi; tiền thuế, tiền phạt phát sinh tại 02 Cục Hải quan			
13.	Xét miễn thuế đối với trường hợp hàng quà biếu tặng có trị giá trên 30 triệu đồng tặng cho cơ quan hành chính sự nghiệp, cơ quan đoàn thể xã hội hoạt động bằng ngân sách nhà nước; quà biếu tặng mang mục đích nhân đạo, từ thiện, nghiên cứu khoa học			
14.	Xác nhận thực hiện nghĩa vụ nộp thuế (trường hợp xác nhận để doanh nghiệp bổ sung hồ sơ giải thể, phá sản; trường hợp xác nhận nghĩa vụ số thuế đã nộp ngân sách Nhà nước)			
15.	Xét miễn thuế đối với trường hợp hàng nhập khẩu phục vụ an ninh, quốc phòng, nghiên cứu khoa học, giáo dục đào tạo; hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu theo điều ước quốc tế			
16.	Thủ tục gia hạn nộp thuế theo Điều 24 Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007 của Chính phủ đối với trường hợp bị ảnh hưởng do gặp khó khăn khách quan đặc biệt			
17.	Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở Tổng cục Hải quan			
18.	Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở đơn vị được kiểm tra			
19.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Tổng cục Hải quan			
20.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Tổng cục Hải quan			
21.	Tư vấn cho công dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính hải quan			
22.	Thủ tục công nhận doanh nghiệp ưu tiên			
Văn phòng Tổng cục Hải quan				
23.	Quy trình Thanh toán công tác phí	QT.09.01		
24.	Quy trình Quản trị mạng công tác văn thư	QT.09.02		
25.	Quy trình Tổ chức hội nghị, hội họp	QT.09.03		
26.	Quy trình chính lý hồ sơ lưu trữ	QT.09.04		
27.	Quy trình Xây dựng, theo dõi chương trình công	QT.09.05		

	tác trọng tâm			
28.	Quy trình tổng hợp và báo cáo đột xuất phục vụ Lãnh đạo Tổng cục.	QT.09.06		
29.	Quy trình mua sắm hàng hoá phục vụ hoạt động của cơ quan TC.	QT.09.07		
30.	Quy trình Quản lý, bảo dưỡng và sửa chữa máy móc thiết bị và cơ sở vật chất.	QT.09.08		
31.	Quy trình xử lý hồ sơ trình Lãnh đạo Tổng cục	QT.09.09		
32.	Quy trình quản lý và điều hành xe ô tô	QT.09.10		
33.	Quy trình xử lý vụ việc báo phản ánh	QT.09.11		
34.	Quy trình Khen thưởng (định kỳ, đột xuất, khen cao)	QT.09.12		
Cục Thuế XNK				
35.	Quy trình xét miễn thuế nhập khẩu đối với hàng hóa nhập khẩu áp dụng tại Tổng cục Hải quan	QT.19.01		
36.	Quy trình Gia hạn nộp tiền thuế, tiền phạt đối với hàng hoá XK, NK áp dụng tại TCHQ	QT.19.02		
Cục giám sát quản lý về hải quan				
37.	Quy trình xử lý công văn tại Cục giám sát quản lý về hải quan	QT.20.01		
Vụ Tổ chức cán bộ				
38.	Quy trình Bổ nhiệm cán bộ	QT.21.01		
39.	Quy trình xử lý kỷ luật công chức	QT.21.02		
40.	Quy trình Chọn cử cán bộ đi đào tạo, bồi dưỡng tại nước ngoài	QT.21.03		
41.	Quy trình Giải quyết các chế độ bảo hiểm xã hội	QT.21.04		
Vụ Tài vụ quản trị				
42.	Quy trình Lập, thẩm định, giao và quản lý dự toán chi ngân sách ngành Hải quan.	QT.22.01		
43.	Quy trình Thẩm định hồ sơ dự án đầu tư xây dựng công trình thuộc ngành Hải quan	QT.22.02		
Thanh tra Tổng cục				

44.	Quy trình Thanh tra, kiểm tra trong ngành Hải quan	QT.23.01		
45.	Quy trình Xử lý sau thanh tra	QT.23.02		
46.	Quy trình Xử lý văn bản, tổng hợp báo cáo tại Thanh tra TCHQ	QT.23.03		
Vụ pháp chế				
47.	Quy trình Thẩm định đối với các Chi thị, Quy trình nghiệp vụ, Quy chế trong ngành Hải quan	QT.26.01		
Vụ Hợp tác Quốc tế				
48.	Quy trình Tổ chức đoàn ra, đoàn vào	QT.27.01		
49.	Quy trình Lập kế hoạch đoàn ra, đoàn vào hàng năm	QT.27.02		
50.	Quy trình Xử lý văn bản (liên quan đến hội nhập quốc tế)	QT.27.03		
51.	Quy trình Tổ chức hội nghị, hội thảo Quốc tế về Hải Quan	QT.27.04		



PHỤ LỤC II

**BỘ KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO
9001:2008 XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG CHO CÁC CỤC HẢI QUAN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCHQ
ngày tháng 11 năm 2011 của Tổng cục Hải quan)*

STT	Tên tài liệu	Ghi chú
I	Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng	
II	Sổ tay chất lượng	
III	Quy trình	
	<i>1. Các quy trình chung và bắt buộc</i>	
1.	Quy trình kiểm soát tài liệu	
2.	Quy trình kiểm soát hồ sơ	
3.	Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ	
4.	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	
5.	Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa	
6.	Quy trình hành động phòng ngừa	
	<i>2. Các quy trình tác nghiệp</i>	
7.	Thủ tục thành lập kho ngoại quan	
8.	Thủ tục di chuyển, mở rộng, thu hẹp kho ngoại quan	
9.	Thủ tục chấm dứt hoạt động kho ngoại quan	
10.	Thủ tục thành lập địa điểm làm thủ tục hải quan ở cảng nội địa, địa điểm làm thủ tục hải quan ngoài cửa khẩu	
11.	Thủ tục thành lập địa điểm kiểm tra thực tế hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu ở nội địa	
12.	Thủ tục cấp thẻ ưu tiên thủ tục hải quan cho doanh nghiệp	
13.	Thủ tục cấp thẻ nhân viên đại lý hải quan	
14.	Thủ tục đăng ký, hoạt động của đại lý làm thủ tục hải quan	
15.	Thủ tục đăng ký danh mục hàng hóa tạo tài sản cố định được miễn thuế nhập khẩu lần đầu cho dự án đầu tư	

16.	Thủ tục chuyển đổi chủ kho ngoại quan	
17.	Thủ tục mở rộng, thu hẹp kho CFS	
18.	Thủ tục gia hạn nộp thuế theo Điều 24 Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007 của Chính phủ đối với trường hợp bị ảnh hưởng do thiên tai, hoả hoạn, tai nạn bất ngờ; do di chuyển địa điểm kinh doanh theo yêu cầu của cơ quan nhà nước; do chính sách thay đổi; tiền thuế, tiền phạt phát sinh tại 02 Chi cục Hải quan	
19.	Thủ tục hoàn thuế đối với các trường hợp được xét hoàn thuế theo Thông tư số 194/2010/TT-BTC ngày 06/12/2010 của Bộ Tài chính hướng dẫn về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu	
20.	Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế	
21.	Xét miễn thuế đối với trường hợp các trường hợp miễn thuế hàng quà biếu, quà tặng, hàng mẫu nằm trong định mức miễn thuế; thuốc chữa bệnh là quà biếu, quà tặng có trị giá vượt quá định mức miễn thuế nhưng do người Việt Nam định cư ở nước ngoài gửi về cho thân nhân tại Việt Nam là gia đình có công với cách mạng, thương binh, liệt sỹ, người già yếu không nơi nương tựa; hàng nhập khẩu để bán tại cửa hàng miễn thuế	
22.	Xét giảm thuế đối với hàng hoá xuất nhập khẩu bị hư hỏng, mất mát trong quá trình giám sát của cơ quan hải quan	
23.	Thủ tục xoá nợ tiền thuế, tiền phạt (thực hiện theo Thông tư số 77/2008/TT-BTC ngày 15/9/2008 của Bộ Tài chính hướng dẫn thi hành một số biện pháp xử lý nợ đọng thuế	
24.	Xử lý tiền thuế nộp thừa (theo quy định tại Điều 47 Luật quản lý thuế)	
25.	Thủ tục kiểm tra, tham vấn, xác định trị giá tính thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu tại Cục Hải quan	
26.	Thủ tục kéo dài thời hạn nộp thuế đối với nguyên liệu nhập khẩu để sản xuất hàng xuất khẩu	
27.	Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở Cục Hải quan tỉnh, thành phố	
28.	Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở doanh nghiệp	
29.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Cục Hải quan	
30.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Cục Hải quan	
31.	Hồ sơ miễn thuế xuất khẩu đối với máy móc, thiết bị, bộ phận rời, vật tư, nguyên liệu, nhiên liệu do nhà đầu tư xuất khẩu ra nước ngoài để tạo tài sản cố định của dự án đầu tư tại nước ngoài.	
32.	Hồ sơ nộp cho cơ quan hải quan để được xét hoàn thuế xuất khẩu đã nộp (nếu có) và không thu thuế nhập khẩu đối với máy móc, thiết bị, bộ phận rời xuất khẩu ra nước ngoài để tạo tài sản cố định của dự án đầu tư tại nước ngoài, khi thanh lý hoặc kết thúc dự án nếu được nhập khẩu trở lại vào Việt Nam	



PHỤ LỤC III

**BỘ KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO
9001:2008 XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG CHO CÁC CHI CỤC HẢI QUAN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCHQ
ngày tháng 11 năm 2011 của Tổng cục Hải quan)

STT	Tên tài liệu	Ghi chú
I	<u>Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng</u>	
II	<u>Sổ tay chất lượng</u>	
III	<u>Quy trình</u>	
	<u>1. Các quy trình chung và bắt buộc</u>	
1.	<u>Quy trình kiểm soát tài liệu</u>	
2.	<u>Quy trình kiểm soát hồ sơ</u>	
3.	<u>Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ</u>	
4.	<u>Quy trình kiểm soát sự không phù hợp</u>	
5.	<u>Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa</u>	
6.	<u>Quy trình hành động phòng ngừa</u>	
	<u>2. Các quy trình tác nghiệp</u>	
7.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu thương mại</u>	
8.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu thương mại</u>	
9.	<u>Thủ tục xem hàng hóa trước khi khai hải quan</u>	
10.	<u>Thủ tục sửa chữa tờ khai, khai bổ sung hồ sơ hải quan</u>	
11.	<u>Thủ tục thay tờ khai hải quan</u>	
12.	<u>Thủ tục lấy mẫu, lưu mẫu, lưu ảnh hàng hóa nhập khẩu</u>	
13.	<u>Thủ tục xác nhận thực xuất hàng hóa xuất khẩu</u>	
14.	<u>Thủ tục hủy tờ khai hải quan</u>	

15.	<u>Thủ tục nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để sản xuất hàng xuất khẩu</u>	
16.	<u>Thủ tục đăng ký, điều chỉnh định mức nguyên liệu, vật tư và đăng ký sản phẩm xuất khẩu</u>	
17.	<u>Thủ tục hải quan xuất khẩu sản phẩm làm từ nguyên liệu nhập khẩu</u>	
18.	<u>Thủ tục thanh khoản tờ khai nhập nguyên liệu sản xuất xuất khẩu</u>	
19.	<u>Thủ tục đối với trường hợp sản phẩm được sản xuất từ nguyên liệu nhập khẩu bán cho doanh nghiệp khác để trực tiếp xuất khẩu</u>	
20.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa kinh doanh tạm nhập – tái xuất</u>	
21.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa kinh doanh chuyển khẩu</u>	
22.	<u>Thủ tục đăng ký hợp đồng gia công hàng hóa cho thương nhân nước ngoài</u>	
23.	<u>Thủ tục nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để gia công cho thương nhân nước ngoài</u>	
24.	<u>Thủ tục đăng ký, điều chỉnh, kiểm tra định mức đối với hàng hóa gia công cho thương nhân nước ngoài</u>	
25.	<u>Thủ tục xuất khẩu sản phẩm gia công cho thương nhân nước ngoài</u>	
26.	<u>Thủ tục thanh khoản hợp đồng gia công cho thương nhân nước ngoài</u>	
27.	<u>Thủ tục nhập khẩu sản phẩm đất gia công ở nước ngoài</u>	
28.	<u>Thủ tục xuất khẩu nguyên liệu đất gia công ở nước ngoài</u>	
29.	<u>Thủ tục đăng ký, kiểm tra định mức nguyên liệu đất gia công ở nước ngoài</u>	
30.	<u>Thủ tục đăng ký hợp đồng gia công ở nước ngoài</u>	
31.	<u>Thủ tục thanh khoản hợp đồng đất gia công ở nước ngoài</u>	
32.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần</u>	
33.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng xuất khẩu, nhập khẩu tại chỗ</u>	
34.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu tạo tài sản cố định của các dự án đầu tư</u>	
35.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đưa vào, đưa ra cảng trung chuyển</u>	
36.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng đưa vào, đưa ra khu phi thuế quan trong khu kinh tế, khu kinh tế cửa khẩu; phương tiện vận tải nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh qua khu phi thuế quan</u>	
37.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu của doanh nghiệp chế xuất</u>	
38.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đưa vào, đưa ra kho bảo thuế</u>	

39.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu chuyển cửa khẩu</u>	
40.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu chuyển cửa khẩu</u>	
41.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa đưa vào kho CFS</u>	
42.	<u>Thủ tục hải quan chuyển cửa khẩu đối với hàng hóa đưa ra kho CFS</u>	
43.	<u>Thủ tục hải quan chuyển cửa khẩu đối với hàng hóa đưa vào kho ngoại quan</u>	
44.	<u>Thủ tục hải quan chuyển cửa khẩu đối với hàng hóa đưa ra kho ngoại quan</u>	
45.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá là máy móc, thiết bị tạm nhập-tái xuất, tạm xuất-tái nhập phục vụ thi công công trình, dự án đầu tư, tài sản đi thuê, cho thuê</u>	
46.	<u>Thủ tục đối với linh kiện, phụ tùng tạm nhập không có hợp đồng để phục vụ thay thế, sửa chữa tàu biển, tàu bay nước ngoài</u>	
47.	<u>Thủ tục đối với linh kiện, phụ tùng tạm nhập để sửa chữa tàu biển, tàu bay theo hợp đồng ký giữa chủ tàu nước ngoài với nhà máy sửa chữa tại Việt Nam</u>	
48.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá tạm nhập-tái xuất, tạm xuất-tái nhập dự hội chợ, triển lãm thực hiện theo quy định đối với hàng xuất khẩu, nhập khẩu thương mại</u>	
49.	<u>Thủ tục hải quan đối với trường hợp tạm nhập, tạm xuất các phương tiện chứa hàng hoá theo phương thức quay vòng</u>	
50.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đã xuất khẩu nhưng bị trả lại</u>	
51.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá đã nhập khẩu nhưng phải xuất trả lại cho khách hàng nước ngoài, tái xuất sang nước thứ ba hoặc tái xuất vào khu phi thuế quan</u>	
52.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là người xuất cảnh, quá cảnh mua hàng miễn thuế tại cửa khẩu xuất cảnh</u>	
53.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là người chờ xuất cảnh mua hàng miễn thuế tại cửa hàng miễn thuế trong nội thành.</u>	
54.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là hành khách trên tàu bay xuất cảnh mua hàng miễn thuế trên tàu bay</u>	
55.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là cơ quan, tổ chức, cá nhân được hưởng quyền ưu đãi miễn trừ ngoại giao mua hàng miễn thuế tại cửa hàng miễn thuế trong nội thành</u>	
56.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là người được hưởng chính sách ưu đãi về thuế theo quy định của Thủ tướng Chính phủ mua hàng miễn thuế tại cửa hàng miễn thuế trong nội thành</u>	
57.	<u>Thủ tục bán hàng miễn thuế cho đối tượng là thuyền viên làm việc trên tàu biển vận tải quốc tế</u>	
58.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng bán tại cửa hàng miễn thuế, nhưng chuyển sang tái xuất</u>	
59.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa bán tại cửa hàng miễn thuế, nhưng được đưa vào bán ở thị trường nội địa</u>	

60.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu đã nộp thuế và hàng hóa sản xuất tại Việt Nam đưa vào bán tại cửa hàng miễn thuế</u>	
61.	<u>Thủ tục thanh khoản hàng bán tại cửa hàng miễn thuế</u>	
62.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu bán tại cửa hàng miễn thuế</u>	
63.	<u>Thủ tục hải quan đối với bưu phẩm, bưu kiện, hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu gửi qua dịch vụ bưu chính và hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh</u>	
64.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá từ nước ngoài đưa vào kho ngoại quan</u>	
65.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá từ nội địa đưa vào kho ngoại quan</u>	
66.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá từ kho ngoại quan đưa ra nước ngoài</u>	
67.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá từ kho ngoại quan đưa vào nội địa</u>	
68.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa vận chuyển từ kho ngoại quan này sang kho ngoại quan khác trên lãnh thổ Việt Nam</u>	
69.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá chuyển quyền sở hữu trong kho ngoại quan</u>	
70.	<u>Thủ tục thanh lý hàng hoá trong kho ngoại quan</u>	
71.	<u>Thủ tục hải quan đối với mua bán, trao đổi hàng hóa của cư dân biên giới</u>	
72.	<u>Thủ tục hải quan đối với xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa qua biên giới</u>	
73.	<u>Thủ tục hải quan đối với hoạt động mua bán hàng hóa tại chợ biên giới, chợ cửa khẩu, chợ trong khu kinh tế cửa khẩu</u>	
74.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá của người xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện xuất cảnh, nhập cảnh qua biên giới</u>	
75.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa vận tải đa phương thức quốc tế vận chuyển từ nước ngoài đến Việt Nam và giao trả hàng hóa cho người nhận hàng ở ngoài lãnh thổ Việt Nam/ ở trong lãnh thổ Việt Nam</u>	
76.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu không nhằm mục đích thương mại</u>	
77.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu không nhằm mục đích thương mại</u>	
78.	<u>Thủ tục hải quan đối với ô tô nước ngoài khi nhập cảnh (tạm nhập) với mục đích thương mại</u>	
79.	<u>Thủ tục hải quan đối với ô tô nước ngoài khi xuất cảnh (tái xuất) với mục đích thương mại</u>	
80.	<u>Thủ tục hải quan đối với ô tô Việt Nam khi xuất cảnh (tạm xuất), nhập cảnh (tái nhập) với mục đích thương mại</u>	
81.	<u>Thủ tục hải quan đối với phương tiện vận tải thô sơ</u>	
82.	<u>Thủ tục hải quan đối với ô tô xuất cảnh, nhập cảnh qua cửa khẩu biên giới, không nhằm mục đích thương mại</u>	

83.	<u>Thủ tục hải quan đối với các phương tiện vận tải khác (xe mô tô, thuyền, xuồng có gắn máy hoặc không gắn máy; ca-nô) tạm nhập - tái xuất; tạm xuất - tái nhập, không nhằm mục đích thương mại</u>	
84.	<u>Quy định riêng cho các phương tiện vận tải của cá nhân, tổ chức ở khu vực biên giới thường xuyên qua lại khu vực biên giới, không nhằm mục đích thương mại</u>	
85.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu biển xuất cảnh</u>	
86.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu biển nhập cảnh</u>	
87.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu biển quá cảnh</u>	
88.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu biển chuyển cảng</u>	
89.	<u>Thủ tục sửa chữa, điều chỉnh bản khai hàng hoá (cargo declaration)</u>	
90.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, chuyển cảng</u>	
91.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh quốc tế kết hợp vận chuyển nội địa, tàu bay vận chuyển nội địa kết hợp vận chuyển hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu</u>	
92.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu liên vận quốc tế nhập cảnh bằng đường sắt</u>	
93.	<u>Thủ tục hải quan đối với tàu liên vận quốc tế xuất cảnh bằng đường sắt</u>	
94.	<u>Quy định tạm thời việc tin học hóa khai hải quan đối với dầu thô xuất khẩu</u>	
95.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng chuyển cảng</u>	
96.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng quá cảnh</u>	
97.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa, vật phẩm, xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh đường bộ</u>	
98.	<u>Thủ tục hải quan đối với máy móc, thiết bị, dụng cụ nghề nghiệp tạm xuất, tạm nhập có thời hạn</u>	
99.	<u>Thủ tục hải quan đối với tài sản di chuyển xuất khẩu, nhập khẩu</u>	
100.	<u>Thủ tục hải quan đối với xăng dầu tạm nhập tái xuất</u>	
101.	<u>Thủ tục hải quan đối với tái xuất xăng, dầu cho tàu bay</u>	
102.	<u>Thủ tục hải quan đối với xuất khẩu, tái xuất xăng, dầu</u>	
103.	<u>Thủ tục hải quan đối với nhập khẩu nguyên liệu để sản xuất, chế biến xăng, dầu</u>	
104.	<u>Thủ tục hải quan đối với ngoại hối, kim khí quý, đá quý, tiền Việt Nam xuất khẩu, nhập khẩu</u>	
105.	<u>Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu phục vụ các yêu cầu khẩn cấp; hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu chuyên dùng trực tiếp phục vụ quốc phòng, an ninh</u>	

106.	<u>Thủ tục hải quan đối với hành lý ký gửi bị từ bỏ, thất lạc, nhầm lẫn tại sân bay quốc tế</u>	
107.	<u>Thủ tục hải quan đối với hành lý xách tay, ký gửi cùng chuyến và không cùng chuyến của người nhập cảnh đường hàng không</u>	
108.	<u>Thủ tục hải quan đối với hành lý xách tay, ký gửi cùng chuyến và không cùng chuyến của người xuất cảnh đường hàng không</u>	
109.	<u>Thủ tục xác nhận tờ khai nguồn gốc xe ô tô, xe hai bánh gắn máy nhập khẩu</u>	
110.	<u>Thủ tục hải quan nhập khẩu, tạm nhập xe gắn máy hai bánh không nhằm mục đích thương mại</u>	
111.	<u>Thủ tục nhập khẩu kim cương thô</u>	
112.	<u>Thủ tục xuất khẩu kim cương thô</u>	
113.	<u>Thủ tục nhập khẩu xe ô tô đã qua sử dụng theo chế độ tài sản di chuyển của người Việt Nam định cư ở nước ngoài đã hoàn tất thủ tục đăng ký thường trú tại Việt Nam</u>	
114.	<u>Thủ tục xác định và kiểm tra xuất xứ hàng hóa nhập khẩu</u>	
115.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu bay nhập cảnh trường hợp tổ chức cá nhân là hãng hàng không</u>	
116.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu bay nhập cảnh trường hợp tổ chức cá nhân là đại lý giao nhận</u>	
117.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu bay xuất cảnh đối với tổ chức cá nhân là hãng hàng không</u>	
118.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu bay xuất cảnh trường hợp tổ chức, cá nhân là đại lý giao nhận</u>	
119.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu biển nhập cảnh trường hợp tổ chức cá nhân là đại lý hãng tàu</u>	
120.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu biển nhập cảnh trường hợp tổ chức cá nhân là đại lý giao nhận</u>	
121.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu biển xuất cảnh trường hợp tổ chức, cá nhân là đại lý hãng tàu</u>	
122.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với tàu biển xuất cảnh trường hợp tổ chức, cá nhân là đại lý giao nhận</u>	
123.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải đường biển quá cảnh tại cảng nhập cảnh</u>	
124.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải đường biển quá cảnh tại cảng xuất cảnh</u>	
125.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải chuyển cảng tại cảng đến trường hợp cá nhân, tổ chức là hãng hàng không, hãng tàu</u>	
126.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải chuyển cảng tại cảng đến trường hợp tổ chức, cá nhân là đại lý giao nhận</u>	
127.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải chuyển cảng tại cảng đi trường hợp tổ chức cá nhân là đại lý hãng tàu, đại lý hãng hàng không</u>	
128.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với phương tiện vận tải chuyển cảng tại cảng đi trường hợp tổ chức, cá nhân là đại lý giao nhận</u>	

129.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký công nhân thương nhân ưu tiên đặc biệt</u>	
130.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thu hồi giấy công nhân thương nhân ưu tiên đặc biệt</u>	
131.	<u>Thủ tục hải quan điện tử với thương nhân ưu tiên đặc biệt</u>	
132.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu theo hợp đồng mua bán</u>	
133.	<u>Thủ tục hải quan điện tử chuyển cửa khẩu đối với hàng hóa xuất khẩu</u>	
134.	<u>Thủ tục hải quan điện tử chuyển cửa khẩu đối với hàng hóa nhập khẩu</u>	
135.	<u>Thủ tục hải quan điện tử bảo đảm đối với hình thức bảo đảm riêng</u>	
136.	<u>Thủ tục hải quan điện tử bảo đảm đối với hình thức bảo đảm chung</u>	
137.	<u>Thủ tục thuế điện tử</u>	
138.	<u>Thủ tục hải quan điện tử kiểm tra sau thông quan</u>	
139.	<u>Thủ tục hải quan điện tử ra quyết định trước</u>	
140.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký hợp đồng đối với hàng hoá đặt gia công ở nước ngoài</u>	
141.	<u>Thủ tục hải quan điện tử nhập khẩu nguyên liệu, vật tư gia công</u>	
142.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với nguyên liệu, vật tư do bên nhận gia công tự cung ứng cho hợp đồng gia công</u>	
143.	<u>Thủ tục hải quan điện tử nhập khẩu máy móc, thiết bị để thực hiện hợp đồng gia công</u>	
144.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, điều chỉnh và kiểm tra định mức</u>	
145.	<u>Thủ tục hải quan điện tử xuất khẩu sản phẩm gia công ra nước ngoài</u>	
146.	<u>Thủ tục hải quan điện tử xuất khẩu/nhập khẩu tại chỗ đối với sản phẩm gia công</u>	
147.	<u>Thủ tục hải quan điện tử giao/nhận sản phẩm gia công chuyển tiếp</u>	
148.	<u>Thủ tục hải quan điện tử xuất trả nguyên liệu, vật tư gia công ra nước ngoài trong thời hạn thực hiện hợp đồng gia công do thay đổi mẫu mã gia công hoặc lý do khác</u>	
149.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng gia công đã xuất khẩu bị trả lại để sửa chữa, tái chế</u>	
150.	<u>Thủ tục hải quan điện tử nhận sản phẩm gia công thay tiền gia công – trường hợp sản phẩm gia công xuất khẩu tại chỗ</u>	
151.	<u>Thủ tục hải quan điện tử nhận sản phẩm gia công thay tiền gia công – trường hợp sản phẩm gia công nhập khẩu tại chỗ</u>	
152.	<u>Thủ tục hải quan điện tử tiêu huỷ phế liệu, phế phẩm</u>	

153.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký hợp đồng gia công đối với hàng hoá đặt gia công ở nước ngoài</u>	
154.	<u>Thủ tục hải quan điện tử xuất khẩu nguyên liệu để đặt gia công ở nước ngoài</u>	
155.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, điều chỉnh, kiểm tra định mức đặt gia công tại nước ngoài</u>	
156.	<u>Thủ tục hải quan điện tử nhập khẩu sản phẩm gia công đặt gia công tại nước ngoài</u>	
157.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thanh khoản hợp đồng đặt gia công tại nước ngoài</u>	
158.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, sửa đổi, bổ sung các danh mục nguyên liệu, vật tư nhập khẩu; danh mục sản phẩm xuất khẩu</u>	
159.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thanh khoản hợp đồng gia công cho doanh nghiệp nước ngoài</u>	
160.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, điều chỉnh định mức, tỷ lệ hao hụt nguyên liệu, vật tư cho sản phẩm xuất khẩu</u>	
161.	<u>Thủ tục hải quan điện tử xuất khẩu sản phẩm</u>	
162.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với nguyên liệu, vật tư tự cung ứng để sản xuất hàng xuất khẩu</u>	
163.	<u>Thủ tục hải quan điện tử quản lý hàng tái xuất</u>	
164.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, sửa đổi, bổ sung các danh mục hàng hóa nhập vào doanh nghiệp chế xuất, danh mục hàng hóa xuất ra khỏi doanh nghiệp chế xuất</u>	
165.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đăng ký, điều chỉnh định mức, tỷ lệ hao hụt nguyên liệu, vật tư cho sản phẩm xuất ra khỏi doanh nghiệp chế xuất</u>	
166.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đưa từ doanh nghiệp chế xuất vào nội địa</u>	
167.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đưa từ nội địa vào doanh nghiệp chế xuất</u>	
168.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đưa từ doanh nghiệp chế xuất này sang doanh nghiệp chế xuất khác (trong hoặc ngoài khu chế xuất)</u>	
169.	<u>Thủ tục hải quan điện tử hủy nguyên vật liệu, sản phẩm, phế liệu, phế phẩm</u>	
170.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thanh lý hàng hóa là tài sản cố định và nộp thuế theo quy định</u>	
171.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thanh khoản và kiểm tra hàng tồn kho đối với hàng hóa đưa vào, đưa ra doanh nghiệp chế xuất</u>	
172.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thực hiện các dự án đầu tư</u>	
173.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu tại chỗ</u>	
174.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa nhập khẩu tại chỗ</u>	
175.	<u>Thủ tục hải quan điện tử thanh khoản hợp đồng gia công cho doanh nghiệp nước ngoài</u>	

176.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đã xuất khẩu nhưng bị trả lại (tam nhập để tái chế)</u>	
177.	<u>Thủ tục hải quan điện tử tái xuất hàng đã tái chế đối với hàng hóa đã xuất khẩu nhưng bị trả lại</u>	
178.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đã xuất khẩu nhưng bị trả lại (tam nhập để tái chế) - xử lý sản phẩm tái chế hết thời hạn tái chế vẫn chưa tái xuất</u>	
179.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đã xuất khẩu nhưng bị trả lại – tái nhập hàng trả lại để tiêu thụ nội địa</u>	
180.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa đã xuất khẩu nhưng bị trả lại – tái nhập hàng trả lại để tiêu hủy</u>	
181.	<u>Thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa nhập khẩu nhưng phải xuất trả</u>	
182.	<u>Thủ tục đăng ký tham gia hải quan điện tử</u>	
183.	<u>Thủ tục tạm dừng làm thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu bị nghi ngờ xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ tại Chi cục Hải quan</u>	
184.	<u>Thủ tục gia hạn nộp thuế theo Điều 24 Nghị định số 85/2007/NĐ-CP ngày 25/5/2007. Đối với trường hợp bị ảnh hưởng do thiên tai, hoả hoạn, tai nạn bất ngờ; do di chuyển địa điểm kinh doanh theo yêu cầu của cơ quan nhà nước; do chính sách thay đổi mà tiền thuế, tiền phạt phát sinh tại 01 Chi cục Hải quan;</u>	
185.	<u>Thủ tục khai bổ sung hồ sơ khai thuế theo Điều 34 Luật quản lý thuế</u>	
186.	<u>Thông báo nợ thuế và tiền phạt chậm nộp thuế (thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 106 Luật quản lý thuế)</u>	
187.	<u>Xác nhận thực hiện nghĩa vụ nộp thuế (trong trường hợp doanh nghiệp đã nộp thuế nhưng hệ thống KT 559 vẫn có thông tin nợ thuế)</u>	
188.	<u>Thu nộp tiền thuế vào tài khoản tạm thu (áp dụng đối với loại hình nhập nguyên liệu sản xuất hàng xuất khẩu, hàng tam nhập – tái xuất, hàng tam xuất- tái nhập)</u>	
189.	<u>Thu nộp tiền thuế (tiền thuế nhập khẩu, thuế xuất khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế giá trị gia tăng), tiền phí, lệ phí (lệ phí làm thủ tục hải quan, lệ phí phương tiện xuất nhập cảnh, phí lưu kho hải quan, lệ phí quá cảnh, lệ phí áp tải hải quan, phí, lệ phí khác) và các khoản thu khác bằng tiền mặt vào ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước</u>	
190.	<u>Thủ tục kiểm tra, tham vấn, xác định trị giá tính thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu tại Chi cục Hải quan</u>	
191.	<u>Thủ tục áp dụng bảo lãnh số tiền thuế phải nộp cho 01 tờ khai hải quan (bảo lãnh riêng)</u>	
192.	<u>Thủ tục khai nộp bổ sung tiền thuế thiếu trong trường hợp không đủ điều kiện khai bổ sung hồ sơ khai thuế theo Điều 34 Luật quản lý thuế</u>	
193.	<u>Thu nộp tiền thuế (tiền thuế nhập khẩu, thuế xuất khẩu, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế giá trị gia tăng), tiền phí, lệ phí (lệ phí làm thủ tục hải quan, lệ phí phương tiện xuất nhập cảnh, phí lưu kho hải quan, lệ phí quá cảnh, lệ phí áp tải hải quan, phí, lệ phí khác) và các khoản thu khác bằng chuyển khoản vào ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước</u>	

194.	<u>Thủ tục áp dụng bảo lãnh số tiền thuế phải nộp cho nhiều tờ khai (bảo lãnh chung)</u>	
195.	<u>Thủ tục áp dụng thuế suất thuế ưu đãi đặc biệt theo quy định tại Thông tư số 45/2007/TT-BTC ngày 07/5/2007 của Bộ Tài chính</u>	
196.	<u>Người khai hải quan trì hoãn xác định trị giá tính thuế</u>	
197.	<u>Thủ tục ấn định thuế</u>	
198.	<u>Xét thời hạn nộp thuế (ấn hạn nộp thuế)</u>	
199.	<u>Thủ tục xoá nợ tiền thuế, tiền phạt theo quy định tại Điều 65 Luật quản lý thuế</u>	
200.	<u>Thủ tục giải quyết khiếu nại lần một đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Chi cục Hải quan</u>	
201.	Hồ sơ miễn thuế xuất khẩu đối với máy móc, thiết bị, bộ phận rời, vật tư, nguyên liệu, nhiên liệu do nhà đầu tư xuất khẩu ra nước ngoài để tạo tài sản cố định của dự án đầu tư tại nước ngoài.	
202.	Hồ sơ nộp cho cơ quan hải quan để được xét hoàn thuế xuất khẩu đã nộp (nếu có) và không thu thuế nhập khẩu đối với máy móc, thiết bị, bộ phận rời xuất khẩu ra nước ngoài để tạo tài sản cố định của dự án đầu tư tại nước ngoài, khi thanh lý hoặc kết thúc dự án nếu được nhập khẩu trở lại vào Việt Nam	
203.	Thủ tục thí điểm tiếp nhận bản khai hàng hóa, các chứng từ khác có liên quan và thông quan điện tử tàu biển nhập cảnh	
204.	Thủ tục thí điểm tiếp nhận bản khai hàng hóa, các chứng từ khác có liên quan và thông quan điện tử tàu biển xuất cảnh	

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**



MÔ HÌNH KHUNG

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU
CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008 CHO CÁC
LOẠI HÌNH CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
THUỘC VÀ TRỰC THUỘC TỔNG CỤC HẢI QUAN**

*(Kèm theo Quyết định số 2495/QĐ-TCHQ ngày 18 tháng 11 năm 2011
của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)*

Hà Nội, năm 2011

GIỚI THIỆU
VỀ MÔ HÌNH KHUNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008 CHO CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC THUỘC VÀ TRỰC THUỘC TỔNG CỤC HẢI QUAN

Trong những năm vừa qua, Chính phủ đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh quá trình cải cách hành chính với mục đích nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là CQHCNN). Ngày 20/6/2006, Thủ tướng chính phủ đã ký Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các CQHCNN. Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001, mô hình hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là HTQLCL) được xác định như một công cụ quan trọng hỗ trợ cho các CQHCNN trong việc chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; xây dựng một HTQLCL công việc trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, với chủ trương đẩy mạnh các nội dung cải cách hành chính, ngày 10/1/2007, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án Đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 (Đề án 30). Do đó, để kết nối các nội dung của Quyết định 144/2006/QĐ-TTg với nội dung, kết quả của Đề án 30, nhằm tăng cường hiệu quả của hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động cơ quan hành chính nhà nước, thống nhất triển khai trong cả nước, đáp ứng mục tiêu của Chính phủ nhằm xây dựng một nền hành chính văn minh, hiện đại, công khai minh bạch, ngày 30/9/2009, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg (dưới đây viết tắt là Quyết định 118).

Quyết định 118 đã quy định rõ, trên cơ sở kết quả của Đề án 30, Tổng cục Hải quan xây dựng mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng (dưới đây viết tắt là MHK) cho từng loại hình cơ quan hành chính thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan. Mục đích của việc xây dựng MHK cho các CQHCNN thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan là việc quy định thành phần cơ bản của một HTQLCL trong các cơ quan, bao gồm phạm vi áp dụng HTQLCL trong CQHCNN theo kết quả của Đề án 30; những tài liệu cần xây dựng và áp dụng trong HTQLCL của cơ quan và quy định mẫu quy trình xử lý công việc cho CQHCNN.

Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 áp dụng đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan được xây dựng trên cơ sở kết quả Đề án 30 về đơn giản hoá các thủ tục hành chính thuộc

phạm vi chức năng quản lý của Nhà nước của Tổng cục Hải quan và Quyết định số 1901/QĐ-BTC; 1902/QĐ-BTC; 1903/QĐ-BTC; 1904/QĐ-BTC; 1905/QĐ-BTC ngày 10/8/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc công bố thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Hải quan.

Mô hình khung được xây dựng để áp dụng chung thống nhất đảm bảo phù hợp với đặc thù từng lĩnh vực chức năng quản lý và đảm bảo tính khả thi, việc lựa chọn quy trình, thủ tục xây dựng mô hình khung của Tổng cục Hải quan đảm bảo đáp ứng được các tiêu chí: (i) có tính phổ biến, (ii) có tần xuất thực hiện cao, liên quan nhiều tới người dân và doanh nghiệp; (iii) thuận lợi cho việc xây dựng.

MHK sẽ giúp cho các CQHCNN có thể dễ dàng hơn trong việc tìm hiểu cách thức xây dựng HTQLCL tại cơ quan, qua đó giảm thiểu tối đa chi phí liên quan tới hoạt động xây dựng và áp dụng HTQLCL. Dựa vào MHK được công bố, CQHCNN có thể hoàn toàn chủ động nghiên cứu để tự xây dựng HTQLCL thích hợp cho cơ quan.

Mô hình khung gồm 3 phần chính:

Phần 1: Các yêu cầu chung

Phần này bao gồm các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng.

Các nội dung chính trong Phần 1 gồm:

- Sổ tay chất lượng (bao gồm cả Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng);

- Mẫu 6 Quy trình bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008

+ Quy trình Kiểm soát tài liệu;

+ Quy trình Kiểm soát hồ sơ;

+ Quy trình Đánh giá nội bộ;

+ Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp;

+ Quy trình Khắc phục;

+ Quy trình Phòng ngừa;

- Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng (nếu cần):

+ Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo;

- + Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến;
- + Quy trình lưu trữ hồ sơ tài liệu;
- + Quy trình mua sắm, quản lý trang thiết bị;
- + Quy trình quản lý tài sản cố định;
- + Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo;
- + Quy trình quản lý xe ô tô;
- + Quy trình tuyển dụng và đào tạo cán bộ, công chức;
- + Quy trình Thanh toán và tạm ứng;
- + Quy trình xét thi đua khen thưởng;
- + Quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật (nếu có);
- Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc (nếu cần);

Phần 2: Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng HTQLCL

Nội dung chính của Phần 2 là hướng dẫn CQHCCNN xác định phạm vi áp dụng HTQLCL theo kết quả của Đề án 30 (Danh mục các thủ tục hành chính - TTHC). CQHCCNN có trách nhiệm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, phân cấp tại các văn bản quy phạm pháp luật do các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và địa phương ban hành và căn cứ danh mục TTHC được công bố theo kết quả của Đề án 30, xác định cụ thể các thủ tục hành chính thực hiện tại đơn vị mình phải xây dựng, áp dụng HTQLCL (phạm vi áp dụng).

TTHC phải xây dựng, áp dụng HTQLCL tại cơ quan hành chính nhà nước địa phương bao gồm TTHC do các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương quy định và TTHC do các cơ quan có thẩm quyền ở địa phương quy định.

Khi có sự thay đổi về TTHC như bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ... cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của TTHC vào HTQLCL của đơn vị mình để triển khai áp dụng.

Khi xác định phạm vi áp theo đề án 30, cơ quan hành chính lựa chọn những thủ tục hành chính liên quan trực tiếp, thường xuyên, liên tục giải quyết liên quan đến khách hàng thì tiến hành triển khai áp dụng ISO 9001:2008.

Phần 3: Tài liệu hướng dẫn xây dựng Hệ thống quy trình và Mẫu quy trình xử lý công việc

Nội dung chính của Phần 3 gồm hai loại tài liệu chính:

- Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc:

Tài liệu này được xây dựng với mục đích hướng dẫn cho CQHCNN biết được những yêu cầu về hệ thống tài liệu mà tiêu chuẩn yêu cầu; cách viết một quy trình xử lý công việc và một số những lưu ý cho các cán bộ khi triển khai viết các quy trình. Trong đó, hình thức xây dựng một quy trình xử lý công việc được nhấn mạnh để đảm bảo sự vận dụng cách thức xây dựng hợp lý, phù hợp với trình độ, năng lực của CQHCNN.

- Mẫu quy trình xử lý công việc cụ thể cho CQHCNN:

Tổng cục Hải quan xây dựng mẫu quy trình ISO, giúp cho các đơn vị thuộc và trực thuộc tham khảo, có thể lựa chọn phù hợp với đặc thù của từng đơn vị.

Bảng dưới đây mô tả sự tương ứng giữa MHK và các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

TT	Mô hình khung	Yêu cầu của tiêu chuẩn tương ứng	Ghi chú
Phần 1: Các tài liệu chung theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 và danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng. Các nội dung chính trong Phần 1 gồm:			
1.	Sổ tay Chất lượng	4; 5; 6; 7; 8	
2.	Chính sách Chất lượng	5.3	
3.	Mục tiêu chất lượng	5.4	
4.	Mô tả vị trí công việc (Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc)	5.5	
5.	Quy trình Kiểm soát tài liệu	4.2.3	
6.	Quy trình Kiểm soát hồ sơ	4.2.4	
7.	Quy trình Đánh giá nội bộ	8.2.2	
8.	Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp	8.3	
9.	Quy trình Khắc phục	8.5	

10.	Quy trình Phòng ngừa	8.5	
<i>Danh mục các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng.</i>			
11.	Quy trình xét thi đua khen thưởng	-	
12.	Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo	5.6	
13.	Quy trình tuyển dụng và đào tạo cán bộ, công chức	6.2	
14.	Quy trình quản lý công văn đi - đến	4.2.3	
15.	Quy trình lưu trữ hồ sơ tài liệu	4.2	
16.	Quy trình quản lý xe ô tô	6.3	
17.	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	7.5	
18.	Quy trình quản lý tài sản cố định	6.3	
19.	Quy trình quản lý trang thiết bị	6.3 6.4	
20.	Quy trình mua sắm trang thiết bị	7.4	
21.	Quy trình xây dựng Văn bản quy phạm pháp luật	7.1; 7.5	
22.	Quy trình thanh toán và tạm ứng	7.5	
Phần 2: Hướng dẫn CQHCCNN xác định phạm vi áp dụng (Danh mục TTHC theo kết quả của Đề án 30).		4.1	
Phần 3: Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc và mẫu quy trình xử lý công việc cụ thể.			

TỔNG CỤC HẢI QUAN
Tên cơ quan HCNN

MẪU



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành:/...../2011
Trang: 1/14

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	2/14

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU CHUNG
 - 1.1. Lịch sử hình thành
 - 1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
 - 1.3. Thành tích đã đạt được
2. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
3. NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI
4. MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH
5. DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008
6. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn A	Nguyễn Văn B	Nguyễn Văn C
Chữ ký			
Chức vụ	Đại diện lãnh đạo	Lãnh đạo

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	4/14

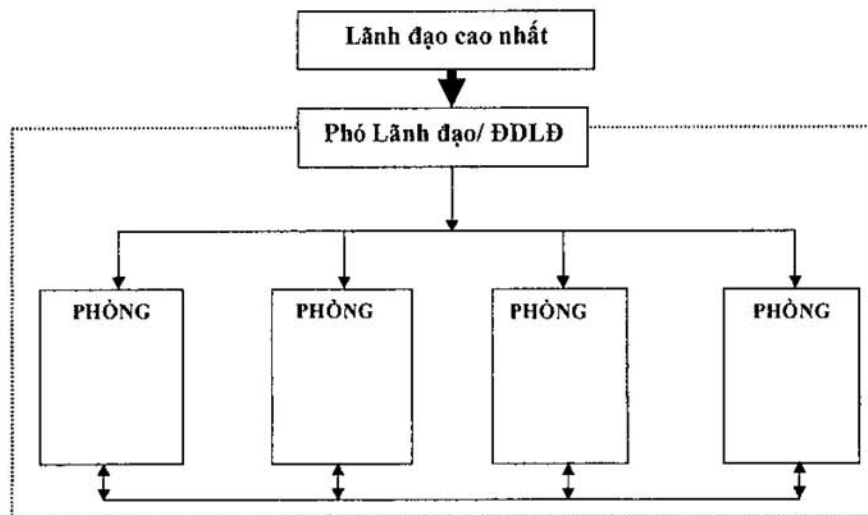
PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của cơ quan; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành... để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

1.1. Lịch sử hình thành: (nêu tóm tắt quá trình hình thành và phát triển của cơ quan - căn cứ vào các văn bản, quyết định thành lập từ trước đến nay).

1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

1.2.1: Sơ đồ tổ chức:



1.2.2: Chức năng nhiệm vụ: (Liệt kê các chức năng, nhiệm vụ chính của cơ quan - Căn cứ vào quyết định về chức năng nhiệm vụ hiện hành của cơ quan)

1.3. Thành tích đã đạt được: (Nêu tóm tắt các thành tích mà cơ quan đã đạt được từ trước đến nay - Căn cứ vào các quyết định khen thưởng, Giấy khen, Bằng khen...)

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Ghi rõ những lĩnh vực, những công việc và những bộ phận, cá nhân nào trong Cơ quan phải tham gia thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

....Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	5/14

Tối thiểu phải thể hiện đầy đủ các thủ tục hành chính được thực hiện tại CQHCNN theo kết quả của đề án 30.

Ví dụ: Phạm vi áp dụng trong Sổ tay chất lượng của Cục Thuế như sau: “Hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng này được áp dụng trong các lĩnh vực chính sau đây về Quản lý Nhà nước về lĩnh vực thuế:

- Đăng ký thuế;
- Trao đổi thông tin đăng ký Doanh nghiệp giữa cơ quan thuế;
- Quản lý khai thuế, nộp thuế và kế toán thuế;
- Miễn, giảm thuế; hoàn thuế; Quản lý thu nợ thuế; Cường chế nợ thuế; Kiểm tra thuế; Thanh tra thuế;

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Do đặc thù hoạt động của CQHCNN, không áp dụng các yêu cầu ở mục 7.3 (Thiết kế và phát triển) của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Giải thích những ngoại lệ áp dụng, nếu có.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

(xem phụ lục 1)

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

(Danh mục tài liệu nội bộ)

STT	TÊN TÀI LIỆU	KÝ HIỆU	ĐIỀU KHOẢN TCVN ISO 9001:2008
1	Sổ tay chất lượng	STCL	4.2.2
2	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT 01	4.2.3
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT 02	4.2.4
4	Quy trình đánh giá nội bộ	QT 03	8.2.2
5	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	QT 04	8.3
6	Quy trình hành động khắc phục	QT 05	8.5.2

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	6/14

7	Quy trình hành động phòng ngừa	QT 06	8.5.3
8		

**PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ)
4.2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu	
4.2.1. Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ) Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng
4.2.2. Sổ tay chất lượng	Sổ tay chất lượng – STCL
4.2.3. Kiểm soát tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ hệ thống tài liệu bao gồm: Tài liệu nội bộ (do CQHCNN ban hành) và Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (các văn bản pháp quy và các tài liệu không do CQHCNN ban hành nhưng áp dụng cho các quá trình nghiệp vụ của CQHCNN) Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu (QT 01)
4.2.4. Kiểm soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> Nhằm đảm bảo kiểm soát đầy đủ các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của HTQLCL. Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT 02)
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Lãnh đạo CQHCNN cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu khách hàng (tổ chức/công dân) cũng như yêu cầu của pháp luật.

....Tên cơ quan HCNN ...	SỐ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	7/14

	<ul style="list-style-type: none"> Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên (Phụ lục 2). Xây dựng Mục tiêu chất lượng của CQHCNN và các đơn vị, phòng ban (dưới đây gọi tắt là các đơn vị) - Phụ lục 3, 4. Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo CQHCNN đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân)</p> <p>Xem phần 7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm</p> <p>Xem phần 8.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng của CQHCNN
5.4. Hoạch định.	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> Mục tiêu chất lượng của CQHCNN và các bộ phận đảm bảo đo lường được và phù hợp với Chính sách chất lượng của CQHCNN (Phụ lục 3, 4) Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng (Phụ lục 5)
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) Hệ thống tài liệu nội bộ của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<ul style="list-style-type: none"> Sơ đồ tổ chức của CQHCNN Quy định về trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	Quyết định phân công nhiệm vụ cho Đại diện chất lượng - Trưởng Ban ISO (Quyết định thành lập Ban ISO)
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	CQHCNN cam kết thực hiện và duy trì các cuộc họp nội bộ hoặc phương tiện điện tử để trao đổi thông tin nội bộ của các ban và các thông tin về hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo của CQHCNN cam kết định kỳ tổ chức họp xem xét hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp, thỏa đáng có hiệu lực và qua đó đánh giá được các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả thay đổi về Chính sách và Mục tiêu chất lượng). Tài liệu liên quan: Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo (nếu

....Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	8/14

	có)
6. Quản lý nguồn lực	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Lãnh đạo CQHCNN đảm bảo đáp ứng ngày một tốt hơn yêu cầu của tổ chức/ cá nhân thông qua việc cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến HTQLCL như: <ul style="list-style-type: none"> • Nguồn nhân lực, • Cơ sở vật chất, • Môi trường làm việc
6.2 Nguồn nhân lực	Lãnh đạo CQHCNN đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.
6.2.2. Năng lực nhận thức và đào tạo	Công tác đào tạo hàng năm của CQHCNN liên quan đến kế hoạch hàng năm và của cơ quan cấp trên.
6.3. Cơ sở hạ tầng	CQHCNN đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về dịch vụ hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. • Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm). • Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin) • Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.
6.4. Môi trường làm việc	
7. Cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	
7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ (tạo sản phẩm)	<ul style="list-style-type: none"> • CQHCNN triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán. • Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1) • Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của CQHCNN (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài) • Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.2. Các quá trình liên quan đến Tổ chức, người dân	
7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	CQHCNN xác định: <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu hồ sơ đầu vào khách hàng nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả)

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	9/14

	<ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết. • Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm/dịch vụ. • Mọi yêu cầu khác do CQHCNN xác định <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng ban chuyên môn và văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>CQHCNN xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho khách hàng và đảm bảo rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu về sản phẩm được định rõ. • Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết. • CQHCNN có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định. <p>Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ.</p> <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các phòng chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.2.3. Trao đổi thông tin với khách hàng	<p>CQHCNN đảm bảo sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thông tin về sản phẩm • Xử lý các yêu cầu của khách hàng khi có thay đổi. • Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại) <p>Tài liệu liên quan: Các hướng dẫn thủ tục của các đơn vị chuyên môn và các văn bản pháp quy liên quan.</p>
7.3. Thiết kế và phát triển	<p>Phần lớn các Cơ quan hành chính nhà nước tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ do cấp trên giao và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp quy; nên không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc mới.</p> <p>Trong trường hợp CQHCNN có thực hiện hoạt động này thì sẽ được kiểm soát chặt chẽ tuân thủ theo yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.</p>
7.4. Mua hàng	<p>CQHCNN mua hàng theo đúng quy định của pháp luật</p> <ul style="list-style-type: none"> • CQHCNN đảm bảo kiểm soát việc mua hàng và dịch vụ quan trọng bên ngoài phục vụ cho giải quyết công việc của mình; đảm bảo hàng hóa và dịch vụ quan trọng mua ngoài phù hợp với yêu cầu đề ra. • CQHCNN tìm hiểu, chọn lựa nguồn cung cấp hàng hóa và

...Tên cơ quan HCNN...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	10/14

	<p>dịch vụ quan trọng từ bên ngoài và chỉ chấp nhận các hàng hóa-dịch vụ đó sau khi đã kiểm tra, xác nhận là đạt yêu cầu. Hàng hóa hay dịch vụ quan trọng nào phát hiện có sai lỗi phải xử lý theo các hình thức thích hợp.</p> <ul style="list-style-type: none"> Các kết quả theo dõi, đánh giá nguồn cung cấp và hàng hóa, dịch vụ mua vào được lưu giữ hồ sơ. <p><u>Lưu ý:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Chỉ xem xét kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ quan trọng như thiết bị đo lường thí nghiệm - thông tin, sử dụng chuyên gia tư vấn, đào tạo...; Phần này thường liên quan tới các Cơ quan hành chính Nhà nước thuộc khối sự nghiệp (nghiệp vụ - kỹ thuật); Những chỉ dẫn của cấp trên, những phân công theo chức năng của các cơ quan liên quan, những đóng góp của các Chuyên gia bên ngoài để giải quyết công việc của Cơ quan cũng được coi như là dịch vụ bên ngoài phải được kiểm soát.
7.5. Cung cấp dịch vụ	
7.5.1. Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	<ul style="list-style-type: none"> CQHCNN đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở: <ul style="list-style-type: none"> Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết; Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật; Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ	<p>Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được CQHCNN đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình; Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó; Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	CQHCNN đảm bảo các yêu cầu sau:

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	11/14

	<ul style="list-style-type: none"> • Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện. • Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. • Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ). • Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> • Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/công dân, CQHCNN đảm bảo, các đơn vị phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/công dân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì CQHCNN sẽ phải thông báo cho tổ chức/công dân được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ)
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	<p>Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. điều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT 02)</p>
7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường	<p>Trong những hoạt động hành chính nào đó mà có sử dụng phương tiện đo lường và theo dõi thì cần:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xác định rõ phương tiện đo và phép đo; • Thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm định theo quy định của quản lý đo lường (đảm bảo tính thống nhất và đúng đắn); • Được bảo quản không để xảy ra hư hỏng hoặc giảm giá trị (ảnh hưởng tới độ chính xác của các kết quả đo). Khắc phục kịp thời những sai hỏng, hiệu chuẩn hay kiểm định lại trước khi đưa ra sử dụng. • Phần mềm được sử dụng để đo lường và theo dõi các yêu cầu nhất định phải được phê duyệt trước khi cho áp dụng. • Lưu giữ hồ sơ và kiểm soát phương tiện đo lường.
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	

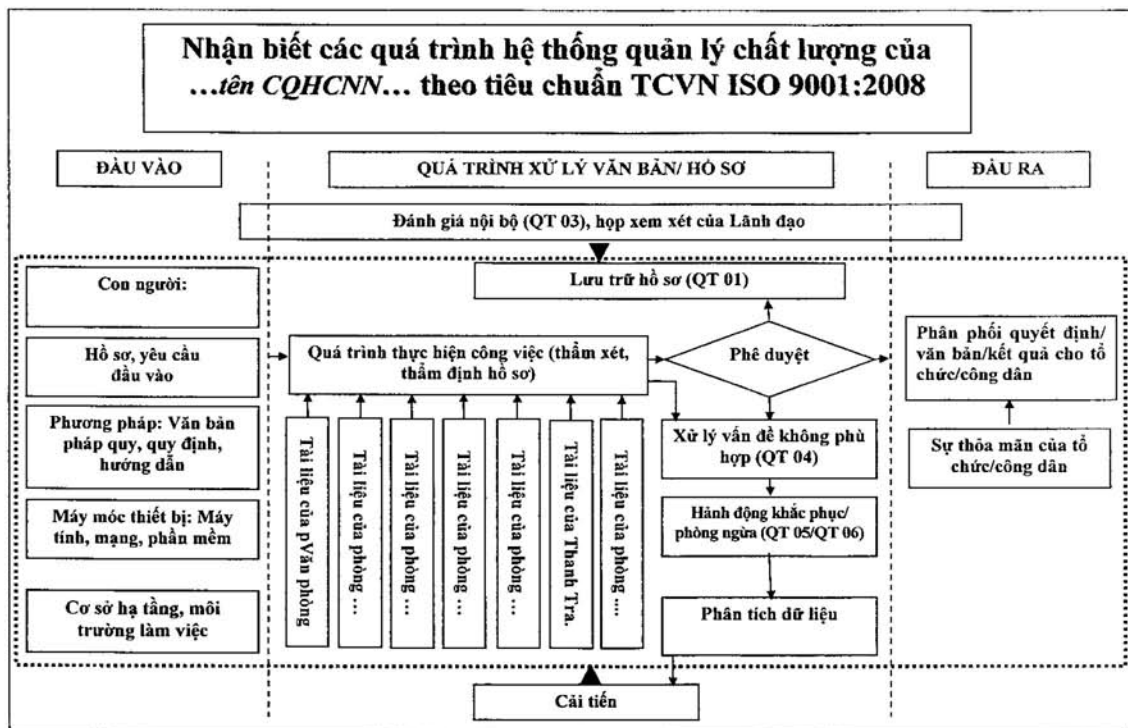
....Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	12/14
8.1. Khái quát	<p>CQHCNN đảm bảo hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định • Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp • Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng 		
8.2. Theo dõi và đo lường			
8.2.1. Sự thỏa mãn của tổ chức/công dân	<p>CQHCNN áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/công dân đối với dịch vụ CQHCNN và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/công dân.</p> <p>CQHCNN xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân (Hải lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện (Phụ lục 6) và bảng câu hỏi (Phụ lục 7).</p>		
8.2.2. Đánh giá nội bộ	<p>Định kỳ, CQHCNN tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ theo kế hoạch để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phù hợp với các nội dung đã hoạch định (xem phần 7.1) đối với: yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008, của pháp luật và do CQHCNN quy định. • Hệ thống được áp dụng có hiệu lực và được duy trì. <p>Tài liệu liên quan: Đánh giá nội bộ</p>		
8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình	<ul style="list-style-type: none"> • CQHCNN thực hiện việc theo dõi quá trình thực hiện, đo lường thời gian thực hiện các công việc và khi công việc không đạt kết quả theo hoạch định, CQHCNN sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục để đảm bảo công việc luôn phù hợp. • Tài liệu liên quan: <ul style="list-style-type: none"> - Các hướng dẫn thủ tục thực hiện tại các đơn vị chuyên môn. - Các sổ theo dõi kết quả xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 9) - Quy trình hành động khắc phục (QT 05) - Quy trình hành động phòng ngừa (QT 06) 		
8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc	<ul style="list-style-type: none"> • CQHCNN thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật. • Tài liệu liên quan: Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng 		

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	13/14

	<p>của CQHCNN (Danh mục tài liệu nội bộ).</p> <ul style="list-style-type: none"> Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc tại các đơn vị chuyên môn (theo mẫu tại Phụ lục 8)
8.3. Kiểm soát vấn đề không phù hợp	<p>CQHCNN đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì CQHCNN sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT 04)</p>
8.4. Phân tích dữ liệu	<p>CQHCNN đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 03 tháng/lần (mẫu Sổ thống kê kết quả thực hiện thủ tục hành chính - Phụ lục 10) và chuyển Ban ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.</p>
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<p>CQHCNN thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT 03); Quy trình hành động khắc phục (QT 05); Quy trình hành động phòng ngừa (QT 06)</p>
8.5.2. Hành động khắc phục	<p>CQHCNN đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục (QT 05)</p>
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<p>CQHCNN đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện.</p> <p>Tài liệu liên quan: Quy trình hành động phòng ngừa (QT 06)</p>

...Tên cơ quan HCNN ...	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu:	STCL
		Lần ban hành	01
		Trang/Tổng trang	14/14

Lưu ý: Dựa trên tình hình thực tế của đơn vị, CQHCCNN diễn giải cách thức quản lý theo các điều của tiêu chuẩn cho hợp lý.



TỔNG CỤC HẢI QUAN TÊN CƠ QUAN HCNN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc <i>Địa danh, ngày...tháng...năm 2011</i>
---	---

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của
... tên CQHCCNN cam kết:

-
-
-

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)
Nguyễn Văn A

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Lãnh đạo cao nhất phải bảo đảm rằng chính sách chất lượng:

- a) phù hợp với mục đích của tổ chức,
- b) bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng,
- c) cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng,
- d) được truyền đạt và thấu hiểu trong cơ quan, và
- e) được xem xét để luôn luôn thích hợp.

Do đó, khi lập chính sách chất lượng, Lãnh đạo cao nhất cần lưu ý đến:

- Mức độ và loại cải tiến trong tương lai cần thiết để cơ quan hoạt động thành công,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, công dân khi đến thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Sự phát triển của toàn bộ tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan,
- Nhu cầu và mong đợi của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các yêu cầu của tiêu chuẩn.

Ví dụ:

... TÊN CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC...
CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

**CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, THUẬN LỢI,
HIỆU LỰC VÀ HIỆU QUẢ**

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của ...
tên CQHCCN cam kết:

- Đảm bảo các Thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của Tổ chức, cá nhân thực hiện Thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;
- ...

... .., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)
Nguyễn Văn A

TỔNG CỤC HẢI QUAN TÊN CƠ QUAN HCNN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc <i>Địa danh, ngày...tháng....năm 2011</i>
---	--

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, ... *tên CQHCCNN* ... đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

1.
2.
3.

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chất lượng được lập dựa trên cơ sở chính sách chất lượng của cơ quan. Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập các mục tiêu này để dẫn tới sự cải tiến hoạt động của cơ quan. Mục tiêu chất lượng phải có khả năng đo được để tạo điều kiện cho việc xem xét của lãnh đạo có hiệu lực và hiệu quả. Khi lập các mục tiêu này, lãnh đạo cần chú ý đến:

- Nhu cầu hiện tại và tương lai của cơ quan và tổ chức, công dân - đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Kết quả có liên quan của các cuộc xem xét của lãnh đạo,
- Hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính hiện tại của cơ quan,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Kết quả tự xem xét, đánh giá,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu.

Các mục tiêu chất lượng cần được truyền đạt đến mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để mọi người có thể góp phần đạt được những mục tiêu đó. Cơ quan cần xác định rõ trách nhiệm triển khai mục tiêu chất lượng. Mục tiêu chất lượng cần được xem xét một cách có hệ thống và được sửa đổi nếu cần.

Ví dụ:

...TÊN CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ...

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

1. *Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xử lý đúng thời gian quy định tại Văn bản pháp quy liên quan;*
2. *Phấn đấu giảm tỷ lệ khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về việc xử lý thủ tục hành chính so với năm trước;*
3. ...

... .., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
(ký tên, đóng dấu)
Nguyễn Văn A

Mẫu
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ

TỔNG CỤC HẢI QUAN
...TÊN ĐƠN VỊ...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 20...

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành

Ngày tháng năm 20
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Mẫu
BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

TỔNG CỤC HẢI QUAN
...TÊN ĐƠN VỊ...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

STT	Định mức	Thực hiện	Đạt	Chưa đạt	Nguyên nhân	Biện pháp khắc phục trong thời gian tới

Ngày tháng năm 20...
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

Mẫu
KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
(đo lường sự thỏa mãn của khách hàng)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÊN CQHCNN Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
(đo lường sự thỏa mãn của khách hàng)

1. Mục tiêu khảo sát:

Nhằm giúp CQHCNN có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Dịch vụ/ Công việc

-

3. Phương pháp thu thập:

Fax

Gửi thư:

Điện thoại

Khác:

4. Các đơn vị cần thăm dò:

STT	TÊN ĐƠN VỊ	NGƯỜI LIÊN HỆ	ĐỊA CHỈ	ĐIỆN THOẠI	FAX

5. Thời gian tiến hành khảo sát:

6. Chi phí cần thiết cho cuộc khảo sát:

Ngày tháng năm 20...

LÃNH ĐẠO CQHCNN

Người đề nghị

MẪU CÂU HỎI
(*đo lường sự thoả mãn của khách hàng*)

...TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN...
...TÊN CQHCNN...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Kính gửi :

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của CQHCNN ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

-
-

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào :

(1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

1. Thái độ của CBNV ...tên CQHCNN... đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

3. Chất lượng xử lý hồ sơ của ...tên CQHCNN... đối với các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

4. Thời gian ...tên CQHCNN... xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:
.....

5. Góp ý chung:

.....
.....

Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để ...tên CQHCNN... luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn.

Ngày tháng năm 20...

Lãnh đạo CQHCNN

...Tên CQHCNN...

PHIẾU THEO DÕI QUÁ TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Lĩnh vực xử lý:

1. Thông tin chung

Tên tổ chức/ công dân: _____

Mã số hồ sơ: _____

Tổng số thời gian quy định:	xx ngày
Tổng thời gian thực tế:	xx ngày

Địa chỉ: _____

Điện thoại: _____

2. Theo dõi quá trình xử lý

Bước	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian quy định	Thời gian thực tế	Thời điểm giao nhận	Ký giao nhận	
						Người giao	Người nhận
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.						

3. Đánh giá quá trình xử lý thủ tục hành chính (mức độ đáp ứng các yêu cầu pháp luật liên quan hoặc các yêu cầu nội bộ khác)

<input type="checkbox"/> Đáp ứng yêu cầu	<input type="checkbox"/> Không cần thực hiện hành động khắc phục
<input type="checkbox"/> Không đáp ứng yêu cầu. Cụ thể:	<input type="checkbox"/> Cần thực hiện hành động khắc phục. Số:
	Ngày:/...../.....
	Người đánh giá: Nguyễn Văn A

...Tên CQHCNN...

SỔ THEO DÕI KẾT QUẢ XỬ LÝ CÔNG VIỆCLĩnh vực xử lý:
từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm

TT	Mã số hồ sơ	Số Giấy chứng nhận/vấn bản/Quyết định/...	Người thẩm định	Người ký	Kết quả xử lý		Ghi chú
					Đáp ứng thời gian	Đáp ứng VB PQ	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

Mã số QT 01
Lần ban hành 01
Ngày ban hành /.../2011
Trang 1/4

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát các tài liệu - đề xuất ban hành, sửa đổi, xem xét, phê duyệt, cập nhật - thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Cơ quan

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 4.2.3 – ISO 9001:2008

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Tài liệu nội bộ: là tài liệu được thiết lập và ban hành trong nội bộ của Cơ quan liên quan đến HTQLCL.
- Tài liệu bên ngoài: là tài liệu được thiết lập và ban hành bởi các tổ chức bên ngoài liên quan đến HTQLCL.
- Tài liệu được kiểm soát: là các tài liệu Cơ quan cần kiểm soát tính chính xác, cập nhật tính hiện hành của tài liệu theo bản gốc được lưu giữ tại 1 đơn vị được giao kiểm soát tài liệu.
- Đơn vị: Các đơn vị trực thuộc Cơ quan
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
5.1	Kiểm soát tài liệu nội bộ		
5.1.1	Nhu cầu thiết lập/sửa đổi tài liệu	Mọi cán bộ	<p>Khi có nhu cầu thiết lập tài liệu mới, cán bộ, công chức có nhu cầu đề xuất với ĐDLĐ về tài liệu nội bộ cần ban hành.</p> <p>Nếu được ĐDLĐ chấp thuận, cán bộ triển khai theo các bước tiếp theo. Ngược lại, quá trình sẽ kết thúc.</p> <p>Khi thiết lập tài liệu phải được đánh mã số, cách đánh mã số thực hiện theo nguyên tắc sau:</p> <p>+ Các quy trình chung của hệ thống và các quy trình tác nghiệp được lấy ký hiệu là</p> <p>+ Sổ tay chất lượng: ký hiệu là STCL</p> <p>+ Mã số quy trình: QT xy.wz</p> <ul style="list-style-type: none"> - QT là chữ viết tắt của chữ Quy trình. - xy là ký hiệu viết tắt của Cơ quan - wz là số thứ tự của quy trình từ 01→99. <p><u>Ví dụ:</u> Quy trình Kiểm soát tài liệu là quy trình chung của hệ thống, được mang số hiệu là QT 01.</p> <p>+ Mã số biểu mẫu: BM xy-wz</p> <ul style="list-style-type: none"> - BM là chữ viết tắt của chữ Biểu mẫu - xy là số thứ tự của quy trình

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả																				
			- wz là số thứ tự của biểu mẫu từ 01÷99																				
5.1.2	Thiết lập/ Sửa đổi tài liệu	Người được chỉ định	Thiết lập/ sửa đổi tài liệu theo nhu cầu																				
5.1.3	Xem xét và phê duyệt tài liệu	ĐDLĐ và/ hoặc Lãnh đạo CQHCCN	<p>ĐDLĐ hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm xem xét dự thảo các tài liệu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nếu chấp nhận, thì chuyển tài liệu cho Lãnh đạo Cơ quan phê duyệt. Nếu không chấp nhận, ĐDLĐ yêu cầu cán bộ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. Chu trình thực hiện theo ý thứ nhất. <p>Trách nhiệm xem xét và phê duyệt tài liệu được quy định như sau:</p> <table border="1" data-bbox="703 1176 1353 1559"> <thead> <tr> <th>TT</th> <th>Loại tài liệu</th> <th>Thẩm quyền xem xét</th> <th>Thẩm quyền phê duyệt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sổ tay chất lượng</td> <td>ĐDLĐ</td> <td>Lãnh đạo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Thủ tục, quy trình</td> <td>ĐDLĐ</td> <td>Lãnh đạo</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Thủ tục cấp phòng</td> <td>Trưởng đơn vị/ĐDLĐ</td> <td>ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Các Hướng dẫn công việc</td> <td>Trưởng đơn vị</td> <td>ĐDLĐ</td> </tr> </tbody> </table>	TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền xem xét	Thẩm quyền phê duyệt	1	Sổ tay chất lượng	ĐDLĐ	Lãnh đạo	2	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ	Lãnh đạo	3	Thủ tục cấp phòng	Trưởng đơn vị/ĐDLĐ	ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo	4	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng đơn vị	ĐDLĐ
TT	Loại tài liệu	Thẩm quyền xem xét	Thẩm quyền phê duyệt																				
1	Sổ tay chất lượng	ĐDLĐ	Lãnh đạo																				
2	Thủ tục, quy trình	ĐDLĐ	Lãnh đạo																				
3	Thủ tục cấp phòng	Trưởng đơn vị/ĐDLĐ	ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo																				
4	Các Hướng dẫn công việc	Trưởng đơn vị	ĐDLĐ																				
5.1.4	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	Văn phòng	<p>Văn thư Cơ quan cập nhật các tài liệu được phê duyệt theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ để theo dõi toàn bộ tài liệu được ban hành trong Cơ quan và tài liệu phân phối cho Lãnh đạo Cơ quan.</p> <p>Văn thư cập nhật lần ban hành của tài liệu. Lần ban hành đầu tiên có số thứ tự là 01, với mỗi lần có sửa đổi, ban hành lại số lần ban hành tăng lên 01 đơn vị.</p> <p>Văn thư phân phối các tài liệu đã được phê duyệt tới các đơn vị trực thuộc và các cá nhân liên quan theo BM</p>																				

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
			01.02 - Sổ phân phối tài liệu.
5.1.5	Lưu giữ tài liệu	Các đơn vị liên quan	<p>Trưởng các phòng ban/ bộ phận đảm bảo rằng Danh mục tài liệu nội bộ hiện hành phải được cập nhật theo BM 01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ.</p> <p>Từng tập Tài liệu phải lập gáy Folder theo mẫu BM 02.04</p>
5.1.6	Thu hồi tài liệu	Văn thư	<p>Khi có sự yêu cầu phân phối tài liệu được sửa đổi/ ban hành lại bởi ĐDLĐ hoặc Lãnh đạo Cơ quan, Văn phòng thu hồi các tài liệu nội bộ cũ ở tất cả các đơn vị được phân phối dựa vào BM 01.02 - Sổ phân phối tài liệu và phân phối tài liệu hiện hành nhất.</p> <p>Các tài liệu lỗi thời phải có dấu hiệu nhận biết tài liệu lỗi thời</p>
5.2	Kiểm soát tài liệu bên ngoài		
5.2.1	Thu thập các tài liệu liên quan	Mọi cán bộ	Mọi cán bộ, nhân viên khi thu thập, phát hiện các tài liệu mới liên quan có trách nhiệm thông báo hoặc gửi về cho ĐDLĐ.
5.2.2	Lập danh mục, theo dõi tình trạng và Phân phối tài liệu	ĐDLĐ Văn thư	<p>ĐDLĐ xem xét và quyết định những tài liệu nào cần theo dõi và kiểm soát.</p> <p>ĐDLĐ chỉ đạo Văn thư lập BM 01.03 – Danh mục tài liệu bên ngoài của Cơ quan đối với các tài liệu cần thiết và phân phối tới các bộ phận, phòng ban và các cá nhân liên quan theo BM 01.02- Sổ phân phối tài liệu.</p> <p>Từng tập tài liệu phải lập gáy Folder theo mẫu BM 02.04</p>
5.2.3	Lưu giữ tài liệu	Các đơn vị liên quan	Trưởng các đơn vị đảm bảo rằng Danh mục tài liệu bên ngoài hiện hành phải được cập nhật theo BM 01.03 - Danh mục tài liệu bên ngoài được sử dụng ở đơn vị mình.
5.2.4	Thu hồi tài liệu	Văn thư	Khi các tài liệu không còn giá trị sử dụng, hết ý nghĩa sử dụng, Văn phòng thu hồi các tài liệu bên ngoài cũ ở tất cả các đơn vị được phân phối dựa vào BM .01.02- Sổ

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
			phân phối tài liệu và phân phối tài liệu hiện hành nhất. Các tài liệu lỗi thời phải được đóng dấu “Tài liệu lỗi thời”.

6. HỒ SƠ

TT	Tên tài liệu cần lưu giữ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục tài liệu nội bộ	Các đơn vị	Theo văn bản
2	Sổ Phân phối tài liệu	Văn thư	Lâu dài
3	Danh mục tài liệu bên ngoài	Các đơn vị	Theo văn bản

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM 01.01	Danh mục tài liệu nội bộ
2	BM 01.02	Sổ Phân phối tài liệu
3	BM 01.03	Danh mục tài liệu bên ngoài

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU NỘI BỘ HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ : _____

ST T	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú

SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Ngày ban hành	Nơi nhận	Ngày nhận	Người nhận

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH
ĐƠN VỊ : _____

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT HỒ SƠ**

Mã số	QT 02
Lần ban hành	01
Ngày ban hành/.../201
Trang	1/4

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

--	--	--	--

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát hồ sơ trong việc nhận biết, truy xuất, bảo quản, hủy bỏ các hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 4.2.4 – ISO 9001:2008

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Hồ sơ chất lượng: Hồ sơ là tài liệu ghi nhận các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.
- Đơn vị: Các đơn vị trực thuộc Cơ quan
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả
5.1	Kiểm soát hồ sơ		
5.1.1	Lập danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Các đơn vị xác định và lập danh mục hồ sơ theo BM...-02.01 – Danh mục hồ sơ. Các hồ sơ cần lưu của các đơn vị phải được cập nhật và theo dõi theo danh mục này
5.1.2	Lưu giữ hồ sơ	Các đơn vị	Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Thủ tục/Hướng dẫn, trường các đơn vị có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học. Từng Hồ sơ phải lập gáy Folder theo mẫu BM 02.04 Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu trữ phải được chuyển cho một đơn vị có chức năng lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định.
5.1.3	Mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	Khi cán bộ có nhu cầu mượn hồ sơ, đơn vị cho mượn có trách nhiệm hướng dẫn người mượn hồ sơ lập BM 02.02 - Yêu cầu mượn hồ sơ và theo dõi hồ sơ đó đến khi được trả lại.

5.1.4	Hủy hồ sơ	Các đơn vị	Hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: xé, đốt, hoặc tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập biên bản hủy hồ sơ theo BM 02.03
-------	------------------	------------	---

6. HỒ SƠ

TT	Tài liệu cần lưu trữ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo hồ sơ
2.	Mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	Theo hồ sơ
3.	Hủy hồ sơ	Các đơn vị	Theo hồ sơ

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 02.01	Danh mục hồ sơ
2.	BM 02.02	Mượn và trả hồ sơ
3.	BM 02.03	Hủy hồ sơ
4.	BM 02.04	Mẫu gáy Folder

PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên:

Đơn vị:

Đề nghị đơn vị:

Vui lòng cho mượn những tài liệu - hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian trả	Mục đích sử dụng

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...
ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

Chấp nhận Không chấp nhận

Lý do không chấp nhận:

.....
.....

Ngày tháng năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Tình trạng hồ sơ khi trả: Chấp nhận Không chấp nhận

Ý kiến khác:

.....
.....

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm 20...
ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

Số:/20...

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., tại:

Chúng tôi gồm:

....., Chức danh:

....., Chức danh:

Kính đề nghị: cho phép hủy các loại hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số




Lý do:
.....

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
Ngày tháng năm 20...
NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Đã tiến hành hủy các loại hồ sơ được phép hủy nêu trên bằng phương pháp:

Tại: lúc giờ phút ngày tháng năm 20...
NGƯỜI HỦY

Biểu mẫu tem dính trên file/cấp hồ sơ trên giá/tủ tài liệu

XXXX	Tên đơn vị	Phòng	Phòng
LOGO			
ZZZZ	HỒ SƠ, TÀI LIỆU	HỒ SƠ	HỒ SƠ
MS -00	MS -00	TCCB -02	TCCB -02
NĂM....	NĂM...	2011	2011

Tham khảo phương pháp làm tem như sau:

- XXXX.: “Đơn vị quản lý hồ sơ” - là tên đơn vị thuộc trường như:
Phòng HC-QT, Phòng TC-CB, ...



- : Logo Của CQHCNN

- ZZZZ: “Tên nhóm hồ sơ/ Tài liệu” hoặc Tên hồ sơ

Nhóm hồ sơ là việc phân chia hồ sơ hình thành trong năm của từng đơn vị cụ thể thành từng nhóm như: nhóm hồ sơ tổng hợp (gồm các loại các

báo cáo, tài liệu họp, hội nghị...); nhóm tài liệu văn bản quy phạm pháp luật, nhóm hồ sơ vụ việc...

- MS -00 : Mã số hồ sơ - “Viết tắt tên đơn vị quản lý hồ sơ” và số thứ tự hồ sơ theo danh mục tài liệu các đơn vị.
- Năm...: Năm hình thành hồ sơ/ năm Lập hồ sơ

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

Mã số QT 03
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../201
Trang 1/7

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại ...tên đơn vị.....

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của ...tên đơn vị....

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.2.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- **Sự KPH nặng:** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:
 - Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
 - Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
 - Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)
 - Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.
- **Sự KPH nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:
 - Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.
 - Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.
 - Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.
- **Các điểm lưu ý:** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.
- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.
- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.
- HDKPPN: Hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp
- HDKP: Hành động khắc phục
- HDPN: Hành động phòng ngừa
- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá

và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

			<p>xây dựng</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Xem xét các hồ sơ của HTQL ▪ Quan sát thực tế hoạt động trên hiện trường <p>Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM 03.03 - <i>Báo cáo sự KPH</i></p> <p>Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra.</p> <p>Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM 03.04 - <i>Các điểm lưu ý</i></p>	BM 03.04
5.4	Báo cáo đánh giá			
5.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	<p>Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu <i>BM 03.05 - Báo cáo đánh giá nội bộ</i></p> <p>Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Lãnh đạo cao nhất của CQHCCN</p>	BM 03.05
5.5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN			
5.5.1	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	<p>Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM 03.03 - <i>Báo cáo sự KPH</i></p> <p>Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại.</p> <p>Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.</p>	BM 03.03

6. HỒ SƠ

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	Báo cáo sự KPH
4.	Các điểm lưu ý
5.	Báo cáo đánh giá

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 03.01	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM 03.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	BM 03.03	Báo cáo sự KPH
4.	BM 03.04	Các điểm lưu ý
5.	BM 03.05	Báo cáo đánh giá

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:	Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2008
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác
		Vai trò trong đoàn đánh giá
		Trưởng đoàn
		Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

.....

.....

... Tên CQ ...

Số:.....

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Đánh giá viên: Ngày:

Điều khoản	Phản ghi chép thông tin	Nhận xét

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:
Trưởng đoàn đánh giá:		
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:
<input type="checkbox"/> Nặng	<input type="checkbox"/> Nhẹ	Điều khoản:
Mô tả sự không phù hợp:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:		
Ngày dự kiến	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:
.....
Nội dung hành động khắc phục:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:		
Nhận xét:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
<input type="checkbox"/> Chấp nhận <input type="checkbox"/> Không chấp nhận		
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá		Ký tên:
Ngày:.....	

CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

Ngày: .../.../...
Đánh giá viên

Ngày: .../.../...
Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Thời gian đánh giá (ngày/giờ):.....

Loại hình đánh giá: Nội bộ

Tiêu chuẩn:

Đánh giá viên:

.....

.....

Kết quả đánh giá:

Số điểm không phù hợp nặng:.....

Số điểm không phù hợp nhẹ:.....

Số điểm lưu ý:.....

Diễn mạnh:

.....

.....

.....

Các vấn đề còn tồn tại:

.....

.....

.....

Kiến nghị của bộ phận được đánh giá (nếu có):

.....

.....

.....

Trưởng đoàn đánh giá

Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

.....

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số QT 04
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../201
Trang 1/4

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các dịch vụ hành chính công không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình giải quyết công việc.

2. PHẠM VI

Quy trình được áp dụng đối với HTQLCL của ... Tên cơ quan/ đơn vị....

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 7.5.1; 8.2.3; 8.2.4 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

- Số tay chất lượng.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- **Sự không phù hợp:** là việc giải quyết các thủ tục hành chính không đáp ứng yêu cầu theo các văn bản pháp quy và các quy định nội bộ của ...tên cơ quan/ đơn vị.... liên quan.
- **QMR:** Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.1	Nhận biết sự không phù hợp	Mọi cán bộ, công chức ...TÊN ĐƠN VỊ...	Khi phát hiện sự không phù hợp, người phát hiện xem xét và báo cáo sự không phù hợp cho Đại diện lãnh đạo hoặc trưởng bộ phận liên quan. Sự không phù hợp có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sử dụng tài liệu không được phê duyệt ▪ Cán bộ, công chức không đáp ứng chuẩn mực năng lực theo yêu cầu ▪ Dịch vụ không đáp ứng theo quy định ▪ Khách hàng phản hồi chính đáng về sự không thỏa mãn dịch vụ ▪ Thực hiện không đúng theo quy trình ▪ Những sự không phù hợp do không tuân thủ các thủ tục, quy trình được đánh giá ở mức độ nghiêm trọng theo quan điểm của người phát hiện. 	BM 04.01
5.2	Xem xét mức độ không phù hợp	QMR/ Trưởng đơn vị liên quan	Xem xét nội dung sự không phù hợp và quyết định liệu có cần thiết phải yêu cầu xử lý sự không phù hợp và lập thành văn bản: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu cần thiết, yêu cầu người phát hiện lập báo cáo xử lý sự không phù hợp và yêu cầu đơn vị này sinh sự không phù hợp xem xét xử lý sự không phù hợp. - Nếu không cần thiết, thông báo cho đơn vị nắm bắt hiện tượng và xem xét xử lý hoặc giải thích lại cho người phát hiện nếu như sự không phù hợp là không chính xác 	BM 04.01

5.3	Xử lý sự không phù hợp	Đơn vị liên quan	Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý và tiến hành xử lý sự không phù hợp	BM 04.01
5.4	Kiểm tra xác nhận việc xử lý sự không phù hợp	QMR/ người phát hiện	Kiểm tra xác nhận lại liệu việc xử lý sự không phù hợp đã được thực hiện có hiệu lực. - Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý sự không phù hợp - Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự không phù hợp mới Khi cần thiết, yêu cầu đơn vị thực hiện hành động khắc phục đối với sự không phù hợp đã xảy ra.	BM 04.01
5.5	Theo dõi việc xử lý sự không phù hợp	QMR/ người được phân công	Tổng hợp và theo dõi toàn bộ sự không phù hợp được phát hiện trong ...TÊN ĐƠN VỊ...	BM 04.02

6. HỒ SƠ

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Báo cáo sự không phù hợp
2.	Theo dõi sự không phù hợp

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 04.01	Báo cáo sự không phù hợp
2.	BM 04.02	Theo dõi sự không phù hợp

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

1 - Ngày:		2 - Số:	
3 - Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:			
Người lập:			
4 - Đề xuất hình thức xử lý:			
Làm lại <input type="checkbox"/>		Sửa chữa <input type="checkbox"/>	
		Nhân nhượng <input type="checkbox"/>	
Hình thức khác:			
Người có thẩm quyền:		Ngày:	
Người thực hiện:		Ngày hoàn thành:	
Kết quả xử lý sự không phù hợp			
Người thực hiện:		Ngày thực tế hoàn thành:	
5 - Giám sát:			
Thoả mãn <input type="checkbox"/>		Không thoả mãn <input type="checkbox"/>	
		Báo cáo SPKPH mới số:	
Ghi chú:			
Người giám sát:		Ngày:	

THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

STT	Số phiếu	Ngày phát hiện	Đơn vị nảy sinh sự không phù hợp	Người xử lý	Ngày hoàn thành

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

Mã số QT 05
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../201
Trang 1/4

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của ...tên đơn vị...

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.5.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Sổ tay chất lượng

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- HDKP: Hành động khắc phục
- KPH: Không phù hợp
- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.
- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của văn bản pháp quy và các quy định liên quan).

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Phát hiện sự KPH	Mọi cán bộ, công chức	Ghi nhận nội dung sự không phù hợp. Trong trường hợp sự không phù hợp là các khiếu nại khách hàng thì người có trách nhiệm ghi nhận phản hồi của khách hàng vào biểu mẫu BM 05.02 – Sổ theo dõi phản hồi khách hàng, sau đó thông báo cho QMR.	BM 05.01 BM 05.02
5.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HDKP theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, phản hồi và trả lời với người phản hồi/ khiếu nại. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo	BM 05.01
5.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HDKP	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HDKP lên người có thẩm quyền.	BM 05.01
5.4	Phê duyệt HDKP	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét kết quả điều tra và HDKP được đề xuất	BM 05.01
5.5	Thực hiện HDKP	Người được chỉ định	Thực hiện HDKP theo đề xuất.	BM 05.01
	Xem xét kết quả	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Đánh giá kết quả thực hiện HDKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự	BM 05.01

		quan	KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HDKP mới và quay trở lại 5.3.	
5.6	Lưu hồ sơ	Đơn vị khác phục	Lưu lại hồ sơ	BM 05.01

6. HỒ SƠ

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	Số theo dõi phản hồi của khách hàng

Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 05.01	Yêu cầu hành động khắc phục
2.	BM 05.02	Số theo dõi phản hồi của khách hàng

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp: <input type="checkbox"/> Đã xảy ra		
Sự không phù hợp liên quan tới:		
<input type="checkbox"/> Dịch vụ không phù hợp	<input type="checkbox"/> Phản hồi của khách hàng	<input type="checkbox"/> Hệ thống chất lượng
<input type="checkbox"/> Theo dõi thủ tục, dịch vụ	<input type="checkbox"/> Kết quả đánh giá	<input type="checkbox"/> Khác
Đơn vị:		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HĐKP:		
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:
Người phê duyệt:		Ngày:
Xác nhận HĐKP		
<input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:		Ngày

SỔ THEO DÕI PHẢN HỒI CỦA KHÁCH HÀNG (TỔ CHỨC, CÔNG DÂN)

TT	NỘI DUNG	NGƯỜI PHẢN HỒI	NGƯỜI NHẬN	NGÀY NHẬN	NGÀY TRẢ LỜI	KÝ NHẬN	GHI CHÚ

TỔNG CỤC HẢI QUAN
TÊN CƠ QUAN QLHCNN



QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

Mã số QT 06
Lần ban hành 01
Ngày ban hành/.../201
Trang 1/4

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU			
Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp tiềm ẩn.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL củatên đơn vị...

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.5.3 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Sổ tay chất lượng

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp
- Hành động phòng ngừa: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của công chức, khách hàng, pháp luật, quy định của CQHCNN v..v..).
- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Phát hiện sự KPH tiềm ẩn	Mọi cán bộ, công chức ..tên đơn vị...	Ghi nhận nội dung sự không phù hợp tiềm ẩn.	BM 06.01
5.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì theo dõi HĐPN theo các bước tiếp theo. Nếu không chính xác, giải thích với người đề xuất và kết thúc.	BM 06.01
5.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐPN	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐPN lên người có thẩm quyền.	BM 06.01
5.4	Phê duyệt HĐPN	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét kết quả điều tra và HĐPN được đề xuất	BM 06.01
5.5	Thực hiện HĐPN	Người được chỉ định	Thực hiện HĐPN theo đề xuất.	BM 06.01

5.6	Xem xét kết quả	QMR hoặc Lãnh đạo cơ quan	Đánh giá kết quả thực hiện HĐPN xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự KPH tiềm ẩn hay không. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở yêu cầu HĐPN mới và quay trở lại 5.3.	BM 06.01
5.7	Lưu hồ sơ	Đơn vị khác phục	Lưu lại hồ sơ	BM 06.01

6. HỒ SƠ

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động phòng ngừa
<p>Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.</p>	

7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 06.01	Yêu cầu hành động phòng ngừa

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

Số:.....

Sự không phù hợp:		<input type="checkbox"/> Tiềm ẩn
Sự không phù hợp liên quan tới:		
<input type="checkbox"/> Dịch vụ không phù hợp	<input type="checkbox"/> Khiếu nại của khách hàng	<input type="checkbox"/> Hệ thống chất lượng
<input type="checkbox"/> Theo dõi thủ tục, dịch vụ	<input type="checkbox"/> Kết quả đánh giá	<input type="checkbox"/> Khác
Đơn vị:		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HĐPN:		
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:
Người phê duyệt:		Ngày:
Xác nhận HĐPN		
<input type="checkbox"/> Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Chưa đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/> Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:		Ngày

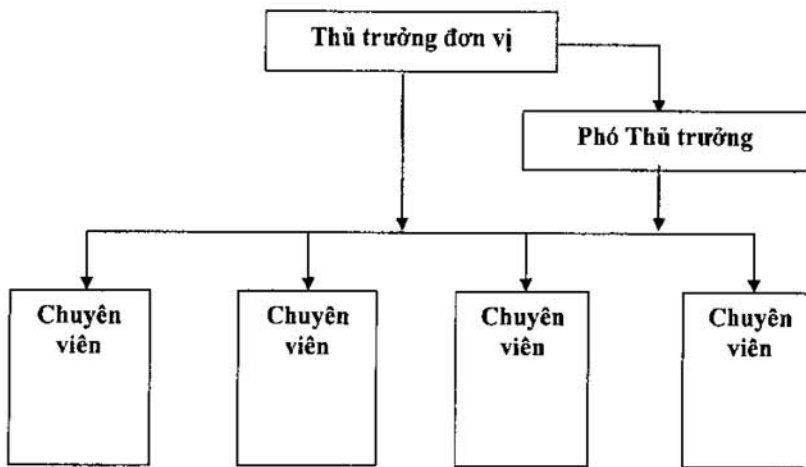



YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC

Mã hiệu:	TNQH
Lần ban hành	...
Ngày ban hành:	.../.../...

Căn cứ tình hình thực tế tại từng đơn vị, cơ quan hành chính nhà nước nghiên cứu, quy định cụ thể về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc theo từng đơn vị, gồm 02 phần: phần I mô tả sơ đồ tổ chức của đơn vị và phần 2 quy định cụ thể về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc.

I. Sơ đồ tổ chức tại các đơn vị:



	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

II. Yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của các chức danh công việc

- * Chức danh: ...
- * Báo cáo đến: ...
- * Tổng quan về công việc:

1. Trách nhiệm :

-
-
-

2. Quyền hạn:

-
-
-


3. Yêu cầu:

- Trình độ:
- Kỹ năng:
- Kinh nghiệm:
- Tính cách:

....., ngày tháng năm

Người lập

Thủ trưởng đơn vị

	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

Một số ví dụ:

Cơ quan có thể tham khảo thêm về một số ví dụ quy định về yêu cầu năng lực, trách nhiệm, quyền hạn của một số chức danh công việc sau:

A. Đối với cán bộ thực hiện công tác văn thư, lưu trữ

- * **Chức danh:** Văn thư, lưu trữ
- * **Báo cáo đến:** Chánh Văn phòng
- * **Tổng quan về công việc:**

1. Trách nhiệm:

- Tiếp nhận công văn đến, đóng dấu công văn đến, vào sổ công văn đến và phân mềm lưu máy tính, trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt và chuyển công văn đến các đơn vị chuyên môn trong ngày.
- Tiếp nhận công văn đi, vào sổ công văn đi và phát hành trong ngày.
- Theo dõi quá trình xử lý các văn bản đến có yêu cầu thời gian phúc đáp.
- Bảo quản hồ sơ tài liệu và lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định.
- Quản lý, bảo quản các con dấu.
-

2. Quyền hạn:

- Có quyền từ chối phát hành công văn đi nếu không đảm bảo đúng thủ tục quy định.
- Không cung cấp tài liệu lưu trữ nếu không có ý kiến của Chánh Văn phòng.
-

3. Yêu cầu:

- Trình độ: Tốt nghiệp trường Trung cấp Văn thư lưu trữ.
- Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm...
- Kinh nghiệm: Giải quyết công việc nhanh, xác định thời gian giao trả hồ sơ của từng đơn vị...
- Tính cách: Thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và chu đáo...

....., ngày tháng năm

Người lập

Chánh Văn phòng



**YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH
NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC
CHỨC DANH CÔNG VIỆC**

Mã hiệu: TNQH

Lần ban hành ...

Ngày ban hành: .../.../...

B. Đối với cán bộ thực hiện công tác kế toán

* Chức danh: Kế toán

* Báo cáo đến: Chánh Văn phòng, Thủ trưởng cơ quan

* Tổng quan về công việc:

1. Trách nhiệm:

- Thực hiện chế độ, chính sách tài chính, kế toán tại cơ quan theo quy định.
- Báo cáo cho các cơ quan liên quan về tình hình thực hiện sử dụng ngân sách, phí, lệ phí theo định kỳ.
- Quyết toán thu chi ngân sách năm và xây dựng kế hoạch thu chi ngân sách năm kế tiếp (gồm kinh phí dự toán ngân sách, phí lệ phí và vốn đầu tư các dự án quy hoạch).
- Thực hiện chế độ lưu trữ tài liệu kế toán (trên máy vi tính và trên sổ sách chứng từ).
- Theo dõi thực hiện Quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý và sử dụng tài sản công.
- Kiểm tra theo dõi việc thu phí, lệ phí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

-

2. Quyền hạn:

- Có quyền từ chối thanh toán nếu không đảm bảo đúng thủ tục quy định.
- Không thanh toán những trường hợp không nằm trong phạm vi cho phép của chế độ tài chính quy định trừ trường hợp cấp có thẩm quyền cho phép bằng văn bản.

-


3. Yêu cầu:

- Trình độ: Có trình độ chuyên môn.
- Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm, tạo mối quan hệ với các đơn vị liên quan và Kho bạc Nhà nước tỉnh/thành phố. Tin học hóa phần mềm trên máy tính...
- Kinh nghiệm: Giải quyết công việc nhanh, chính xác, kịp thời...
- Tính cách: Thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và tận tâm...

....., ngày tháng năm

Người lập

Chánh Văn phòng

	YÊU CẦU NĂNG LỰC, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC CHỨC DANH CÔNG VIỆC	Mã hiệu: TNQH
		Lần ban hành ...
		Ngày ban hành: .../.../...

C. Đối với Chánh Văn phòng

* **Chức danh:** Chánh Văn phòng

* **Báo cáo đến:** Lãnh đạo cơ quan

* **Tổng quan về công việc:**

1. Trách nhiệm:

- Tổ chức, điều hành công việc chung của Văn phòng.
- Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế cán bộ công chức của Văn phòng.
- Giải quyết các chế độ chính sách cho cán bộ, công chức.
- Quản lý tài chính, tài sản cơ quan.
- Theo dõi tổng hợp, báo cáo định kỳ tháng, 03 tháng, 06 tháng, năm và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ với UBND tỉnh/thành phố, cơ quan cấp trên và các cơ quan có thẩm quyền khác.
- Xây dựng kế hoạch, chương trình công tác tháng, quý, năm.
- Theo dõi, quản lý, thực hiện công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật, bảo vệ nội bộ.
- Quản lý chỉ đạo, điều hành Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

-

2. Quyền hạn:

- Được quyền đánh giá, nhận xét cán bộ công chức; đề xuất đào tạo, bồi dưỡng, dự thi nâng ngạch, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng và quản lý cán bộ công chức của Văn phòng.
- Được quyền ký thừa lệnh Thủ trưởng cơ quan theo quy định phân cấp.

-

3. Yêu cầu:

- Trình độ: Có trình độ chuyên môn.
- Kỹ năng: Hiểu biết công việc đang làm, có kỹ năng đánh giá, phân tích và tổng hợp báo cáo; có kỹ năng soạn thảo tốt các văn bản và kỹ năng giao tiếp tốt.
- Kinh nghiệm: Có kinh nghiệm trong công tác quản lý Nhà nước, trong công tác tổ chức và trong công tác quản lý hành chính Nhà nước.
- Tính cách: Quyết đoán, thái độ giao tiếp lịch sự, văn minh hòa nhã, vui vẻ, nhiệt tình và linh hoạt.

....., ngày tháng năm

Người lập

Thủ trưởng cơ quan

PHẦN 2

HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH PHẠM VI ÁP DỤNG HTQLCL

Hướng dẫn xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo kết quả của Đề án 30

Nội dung chính của Phần 2 là hướng dẫn CQHCNN xác định phạm vi áp dụng HTQLCL theo kết quả của Đề án 30 (Danh mục các thủ tục hành chính - TTHC). CQHCNN có trách nhiệm căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được phân công, phân cấp tại các văn bản quy phạm pháp luật do các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và địa phương ban hành và căn cứ danh mục TTHC được công bố theo kết quả của Đề án 30, xác định cụ thể các thủ tục hành chính thực hiện tại đơn vị mình phải xây dựng, áp dụng HTQLCL (phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008).

TTHC phải xây dựng, áp dụng HTQLCL tại cơ quan hành chính nhà nước địa phương bao gồm TTHC do các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương quy định và TTHC do các cơ quan có thẩm quyền ở địa phương quy định.

Khi có sự thay đổi về TTHC như bổ sung, sửa đổi, điều chỉnh, hủy bỏ, ... cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của TTHC vào HTQLCL của đơn vị mình để triển khai áp dụng.

Khi xác định phạm vi áp dụng theo đề án 30, cơ quan hành chính lựa chọn những thủ tục hành chính liên quan trực tiếp, thường xuyên, liên tục giải quyết liên quan đến khách hàng thì tiến hành triển khai áp dụng TCVN ISO 9001:2008.

Phạm vi áp dụng HTQLCL được xác định căn cứ vào Thủ tục hành chính theo đề án 30 thuộc lĩnh vực Hải quan đã được cấp có thẩm quyền ban hành và chức năng, nhiệm vụ của ngành Hải Quan.

Ví dụ: Phạm vi áp dụng cho các lĩnh vực sau:

a) Các thủ tục hành chính theo đề án 30 – áp dụng cho Tổng cục Hải quan

- Thủ tục Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở Tổng cục Hải quan;
- Thủ tục Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở đơn vị được kiểm tra;

-

-

b) Các thủ tục hành chính theo đề án 30 – áp dụng cho Cục Hải quan;

- Thủ tục hoàn thuế đối với các trường hợp được xét hoàn thuế theo Thông tư số 194/2010/TT-BTC ngày 06/12/2010 của Bộ Tài chính hướng dẫn về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu;

- Thủ tục Xét miễn thuế đối với trường hợp các trường hợp miễn thuế hàng quà biếu, quà tặng, hàng mẫu nằm trong định mức miễn thuế; thuốc chữa bệnh là

quà biếu, quà tặng có trị giá vượt mức miễn thuế nhưng do người Việt Nam định cư ở nước ngoài gửi về cho nhân thân tại Việt Nam là giai đình có công với cách mạng, thương binh, liệt sỹ, người già yếu không nơi nương tựa; hàng nhập khẩu để bán tại cửa hàng miễn thuế;

- Thủ tục Xét giảm thuế đối với hàng hoá xuất nhập khẩu bị hư hỏng, mất mát trong quá trình giám sát của cơ quan hải quan;

- Thủ tục kiểm tra, tham vấn, xác định trị giá tính thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu tại Cục Hải quan;

- Thủ tục Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở Cục Hải quan tỉnh, thành phố;

- Thủ tục Kiểm tra sau thông quan tại trụ sở doanh nghiệp;

- Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Cục Hải quan;

- Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính trong lĩnh vực hải quan tại Cục Hải quan.

-

-

c) Các thủ tục hành chính theo đề án 30 – áp dụng cho Chi Cục Hải quan

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu thương mại;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu thương mại;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu, nhập khẩu của doanh nghiệp chế xuất;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu chuyển cửa khẩu;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá của người xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện xuất cảnh, nhập cảnh qua biên giới;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu không nhằm mục đích thương mại;

- Thủ tục hải quan đối với hàng hoá nhập khẩu không nhằm mục đích thương mại;

- Thủ tục hải quan đối với tàu biển xuất cảnh;

- Thủ tục hải quan đối với tàu biển nhập cảnh;

-

PHẦN 3

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VÀ MẪU QUY TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Phần này bao gồm các tài liệu chính sau:

- Tài liệu hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc;
- Hướng dẫn trình bày quy trình xử lý công việc;
- Ví dụ 01 quy trình xử lý công việc trình bày theo dạng chi tiết.

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

**TRÌNH BÀY QUY TRÌNH
XỬ LÝ CÔNG VIỆC**

Hà Nội, năm 2011

MỤC LỤC

1. Yêu cầu đối với Hệ thống tài liệu
2. Cách viết một Quy trình xử lý công việc
 - 2.1. *Khái niệm*
 - 2.2. *Hình thức của quy trình*
 - 2.3. *Nội dung quy trình*
 - 2.4. *Xây dựng biểu mẫu thuộc quy trình*
3. Những điều lưu ý khi viết quy trình
4. Các mẫu sử dụng
 - Mẫu quy trình theo dạng diễn giải chi tiết

1. Yêu cầu đối với hệ thống tài liệu

Theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, các cơ quan xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng phải thiết lập thành văn bản một số loại tài liệu. Các tài liệu này phải được công bố rộng rãi trong cơ quan (và khi cần có thể cung cấp để tham khảo đối với các Tổ chức và cá nhân bên ngoài có liên quan).

1.1. Lợi ích của việc lập văn bản

- Cơ sở để đảm bảo chất lượng công việc do cơ quan tạo ra nhằm thỏa mãn khách hàng và yêu cầu chế định;
- Khẳng định cam kết của Lãnh đạo đối với chất lượng trong cơ quan;
- Chức năng, nhiệm vụ; cơ cấu tổ chức; trách nhiệm và quyền hạn của mọi bộ phận và cá nhân trong cơ quan được xác lập rõ ràng;
- Thông tin cho mọi người trong cơ quan biết hệ thống quản lý chất lượng đã được thiết lập và sẽ thực hiện; cung cấp các hướng dẫn cần thiết cho tiến hành công việc thuận lợi;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các tiêu chí của cơ quan và tăng cơ hội cho việc cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan;
- Cơ sở để được thừa nhận và đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, nâng cao uy tín của cơ quan.

1.2. Cấu trúc Hệ thống tài liệu

Các tài liệu được lập thành văn bản của hệ thống quản lý chất lượng trong cơ quan hành chính, về nguyên tắc, gồm 04 mức (hay tầng) sau đây:

Mức 1: Sổ tay chất lượng (bao gồm Chính sách và Mục tiêu chất lượng).

Mức 2: Các Quy trình, thủ tục (gồm các Quy trình ứng với các yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và các Quy trình tác nghiệp).

Mức 3: Các hướng dẫn công việc (để thực hiện các Quy trình, thủ tục).

Mức 4: Các tài liệu hỗ trợ (gồm những Biểu mẫu, các tài liệu tham khảo, hồ sơ... để thực hiện các Quy trình, thủ tục, hướng dẫn công việc).

Việc phân mức (hay tầng) của các tài liệu này nhằm giúp nhận biết các tài liệu chủ yếu cần có của hệ thống quản lý chất lượng. Tuy nhiên, tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 không bắt buộc mọi cơ quan phải thiết lập đủ 04 mức tài liệu như vậy và cũng không hướng dẫn thống nhất việc biên soạn các tài liệu đó như thế nào. Mỗi cơ quan tự chọn phương án lập các văn bản các tài liệu cần thiết cho mình tương thích với trình độ quản lý và trình độ, kỹ năng của cán bộ, công chức trong cơ quan.

1.3. Lưu ý

a) Hệ thống văn bản được thiết lập không phủ nhận mà dựa trên cơ sở những văn bản đã có với sự bổ sung những gì chưa có (mà cần phải có), sửa đổi những gì không đúng hoặc không còn thích hợp (được khẳng định là cần sửa đổi), loại bỏ những gì không cần thiết hoặc không còn hiệu lực về mặt pháp lý.

b) Chỉ lập thành văn bản ứng với từng mức (hay từng tầng) trên cơ sở xác định rõ công việc của cơ quan là gì và các quá trình chính để tổ chức thực hiện các việc đó. Những công việc tuy cần phải làm nhưng không quan trọng và những quá trình, thủ tục đơn giản đã thành thực trong thực hiện hàng ngày của cán bộ - công chức thì không cần lập thành văn bản.

1.4. Phân biệt giữa tài liệu và hồ sơ:

- Tài liệu là các văn bản được thiết lập và công bố đề trên cơ sở đó mà tổ chức thực hiện công việc của mình (như chính sách và mục tiêu chất lượng; cơ cấu tổ chức và trách nhiệm, quyền hạn; các Quy trình hay Thủ tục; hệ thống văn bản pháp quy; các Tiêu chuẩn; Định mức kinh tế - kỹ thuật).

- Hồ sơ là một loại tài liệu đặc biệt, là những thông tin được tập hợp, ghi chép lại dưới nhiều hình thức trong và sau khi công việc đã được thực hiện; nó minh chứng cho trạng thái thực của việc đã thực hiện đó (như các biểu mẫu thống kê, các báo cáo, các biên bản hội họp, biên bản hay kết luận về kiểm tra – đánh giá, các quyết định xử lý, các chứng từ về vật tư hay tài chính...).

2. Cách xây dựng Quy trình xử lý công việc

2.1 Khái niệm

Quy trình (hay Thủ tục) là tài liệu hướng dẫn cách tiến hành một công việc nhất định theo trình tự các bước cần thiết (Ai làm và làm theo cái gì ứng với mỗi bước) theo một quá trình nhất định nhằm đảm bảo cho quá trình đó được kiểm soát.

Trong thực tế, Quy trình nhằm thực hiện một Quá trình nhất định nào đó như: Nghiên cứu xây dựng một Văn bản pháp quy; Xét miễn thuế nhập khẩu đối với hàng hóa NK (áp dụng tại Tổng cục); Xem xét, giải quyết một Đơn khiếu tố của Công dân; Tiến hành một cuộc kiểm tra hay thanh tra; Tuyển dụng cán bộ, công chức; Quản lý văn bản đi-đến; Lưu trữ hồ sơ...

Trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, Quy trình thường được thiết lập tương ứng với ba phần:

- Ứng với công việc chính thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn của cơ quan;
- Ứng với các công việc hỗ trợ để thực hiện các công việc chính;
- Ứng với yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn (với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 là các hoạt động: Kiểm soát tài liệu; Kiểm soát hồ sơ; Đánh giá nội bộ; Kiểm soát sản phẩm không phù hợp; Hành động khắc phục; Hành động phòng ngừa).

2.2 Hình thức của Quy trình

Tùy theo mức độ phức tạp của quy trình hay quá trình và ý đồ của người soạn thảo, phần nội dung chính có thể trình bày dưới nhiều dạng khác nhau. Trong khuôn khổ của các cơ quan hành chính nhà nước. Việc hình thức các quy trình được có thể cân nhắc xây dựng theo các cách khác nhau, tài liệu hướng dẫn xây dựng quy trình giới thiệu cách xây dựng **Sử dụng bảng biểu diễn giải**.

Hình thức Quy trình được xây dựng theo cách thức này là sự thể hiện các thông tin theo dạng diễn giải kết hợp với bảng biểu được xây dựng theo trình tự xử

lý thủ tục hành chính, trong đó nêu rõ trình tự các bước, trách nhiệm của cán bộ, công chức, thời gian xử lý, và các biểu mẫu, hồ sơ cần lưu tại mỗi bước công việc.

Theo Quyết định 118/2009/QĐ-TTg, cơ quan cần áp dụng HTQLCL đối với các thủ tục hành chính được công bố theo kết quả của Đề án 30. Do đó, trong quá trình xây dựng thủ tục xử lý công việc, các thông tin liên quan đến quá trình xử lý thủ tục hành chính cần được tận dụng tối đa, triệt để. Hình thức Quy trình theo cách thức bảng biểu diễn giải có ưu điểm bên cạnh việc thể hiện rõ được các nội dung cần thiết quy định, chỉ rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và các biểu mẫu liên quan, hồ sơ cần lưu còn tận dụng được tối ưu các thông tin công bố theo kết quả của Đề án 30. Các quy trình xử lý công việc được xây dựng mẫu cho các cơ quan hành chính nhà nước được xây dựng theo cách này. Mẫu Quy trình xử lý công việc theo cách thức này được thể hiện tại Phụ lục 2.

2.3 Nội dung của Quy trình

Để dễ theo dõi, nội dung của các Quy trình gồm những mục sau:

a) Mục đích

Nói rõ Quy trình được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì. Thí dụ: Mục đích của Quy trình kiểm soát tài liệu có thể viết “Mục đích của Quy trình này là hướng dẫn và phân công trách nhiệm để kiểm soát có hệ thống việc ban hành, phân phát, soát xét và hủy bỏ các tài liệu của Hệ thống Quản lý chất lượng”. Hay mục đích của Quy trình xét miễn thuế nhập khẩu đối với hàng hóa NK (áp dụng tại Tổng cục) có thể viết “Mục đích của Quy trình này là qui định các bước phải thực hiện đối với việc xét miễn thuế nhập khẩu hàng hóa nhập khẩu áp dụng tại Tổng cục hải quan”...

b, Phạm vi áp dụng

Cho biết Quy trình sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện (như với Quy trình kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ thì phạm vi áp dụng là toàn bộ Tổ chức).

c, Tài liệu viện dẫn

Liệt kê những tài liệu có nguồn gốc nội bộ hay bên ngoài được sử dụng để thực hiện Quy trình. Với Dịch vụ hành chính thì quan trọng nhất là phải sưu tập và liệt kê các Văn bản Pháp quy (Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Quyết định, Chỉ thị) và các tài liệu hướng dẫn về nghiệp vụ - kỹ thuật của các cơ quan có thẩm quyền (Tiêu chuẩn, Định mức, Biểu mẫu thống kê...). Tài liệu viện dẫn thường rất nhiều và luôn thay đổi, vì vậy cần chọn lựa những tài liệu trực tiếp chi phối việc thực hiện Quy trình hàng ngày và các tài liệu đó phải được cập nhật khi có sự bổ sung, sửa đổi, thay thế của cơ quan có thẩm quyền. Khi cần thiết, có thể viện dẫn các văn bản pháp quy liên quan trong mục nội dung.

d, Thuật ngữ và Định nghĩa

Giải thích các khái niệm hay định nghĩa các từ ngữ được sử dụng thống nhất trong Quy trình để tránh hiểu sai hay hiểu không thống nhất hoặc các từ viết tắt trong quy trình.

e) Nội dung quy trình

Mô tả nội dung, trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào.

Điều quan trọng để xác định được đúng phần này là phải nắm vững yêu cầu và đặc điểm của công việc (các tính chất đặc trưng, độ phức tạp, các yếu tố tạo thành, các mối quan hệ tương tác lẫn nhau...); các quá trình (chung và riêng); năng lực cán bộ, công chức và các nguồn lực có thể huy động.

Đây là phần cốt lõi của Quy trình. Mỗi tổ chức và mỗi đơn vị, cá nhân trong tổ chức cần phân tích, chọn lựa phương án thích hợp cho mình, miễn sao rõ ràng, dễ hiểu, dễ làm, đảm bảo kiểm soát được quá trình và công việc tạo ra. Theo kinh nghiệm ở nhiều nơi, nên kết hợp sử dụng Lưu đồ với mô tả bằng lời thì thuận tiện cho người thực hiện hơn.

f) Hồ sơ

Liệt kê những hồ sơ cần phải lưu trữ làm bằng chứng cho việc thực hiện Quy trình, cần quy định rõ trách nhiệm lưu trữ, thời gian lưu trữ, nơi lưu ...

g) Biểu mẫu

Chủ yếu gồm các hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng thống nhất khi thực hiện Quy trình (được mã hóa và kèm theo nguyên bản).

3. Xây dựng biểu mẫu

Biểu mẫu ở đây được hiểu là các mẫu đơn, mẫu phiếu (ví dụ : mẫu giấy đề nghị cấp giấy chứng nhận, mẫu theo dõi quá trình xử lý công việc, biểu mẫu thông kê... Biểu mẫu là những ấn phẩm in sẵn, khi dùng đến chỉ việc điền vào những khoảng trống.

a) Mục đích

- Thống nhất cách ghi chép.
- Cung cấp đúng và đủ những thông tin cần thiết.
- Tiết kiệm thời gian.

b) Hình thức

Tùy mục đích sử dụng mà biểu mẫu có rất nhiều dạng khác nhau. Dưới đây là 1 số dạng thường gặp :

- Biểu, bảng: thường dùng để điền số.
- Mẫu/Form: qui định những thông tin cần cung cấp (sau đó là khoảng trống để ghi chép).
- Kết hợp 2 dạng trên.

- Và các dạng khác.

Kích thước và màu sắc: tùy mục đích và màu sắc, có thể sử dụng các loại kích thước, màu sắc khác nhau cho phù hợp.

c) Cách sử dụng

- Có thể ghi chép bằng tay.
- Hoặc sử dụng các phương tiện tự động, bán tự động để ghi chép.

4. Lưu ý khi viết quy trình

Trong quá trình xây dựng Quy trình xử lý công việc, người dự thảo cần lưu ý một số điểm sau:

- Mỗi Quy trình đều nên có đủ 07 mục nêu trên. Mục nào không có nội dung phải trình bày thì bỏ trống hoặc ghi chữ “Không”.

- Viết Quy trình là phần quan trọng và mất nhiều công sức nhất. Cần chọn cử cán bộ có trình độ, nắm chắc vấn đề đảm nhiệm.

- Thường một Quy trình từ khi thông qua, công bố áp dụng lần đầu (ở cuối giai đoạn xây dựng các Văn bản) tới khi tạm coi là hoàn chỉnh (ở giai đoạn đánh giá, chứng nhận) phải bổ sung, sửa đổi nhiều lần. Cần thực hiện việc viết Quy trình theo hướng dẫn của bên Tư vấn như: Nhận biết yêu cầu (tức xác định Quy trình đó là cần phải có); Lãnh đạo Cơ quan phê duyệt (xác nhận sự cần thiết và cho tiến hành); Thu thập thông tin (về Quy trình hiện hành và các thông tin liên quan khác); Viết dự thảo (những gì phải làm đã được cân nhắc; sắp xếp hợp lý; diễn tả đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu...); Thu thập ý kiến đóng góp trong nội bộ Cơ quan và những nơi có liên quan bên ngoài (gồm cả kết quả khảo sát, thử nghiệm, nếu có); Xét duyệt và cho phép áp dụng của Lãnh đạo Cơ quan; Theo dõi, phân tích tình hình áp dụng để tiếp tục bổ sung, hoàn chỉnh.

- Trong mỗi cơ quan, đơn vị cần phân công cụ thể trách nhiệm xây dựng dự thảo Quy trình; trách nhiệm kiểm tra, xem xét dự thảo quy trình và trách nhiệm phê duyệt Quy trình. Người dự thảo Quy trình nên là người trực tiếp thực hiện quy trình hoặc Lãnh đạo cấp Phòng, người xem xét nên là Đại diện lãnh đạo/ thành viên trong ban lãnh đạo cơ quan, đơn vị, người phê duyệt cần phải là người Lãnh đạo cao nhất để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL.

- Việc xây dựng Quy trình trong HTQLCL là trách nhiệm chính của cơ quan, đơn vị thực hiện dự án. Không nên ủy quyền hoặc thuê tư vấn viết hộ Quy trình. Điều này dễ dẫn đến việc cán bộ, công chức không hiểu được nội dung Quy trình, không tuân thủ theo quy trình và không có khả năng tự cải tiến quy trình./.

**Quy
trình
mẫu**

**BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN**



**QUY TRÌNH
XÁC NHẬN TRƯỚC HÀNG HÓA NHẬP KHẨU**

Mã số QT- TCHQ - 01
Lần ban hành 01
Ngày ban hành .../.../2011
Trang 1/6

(Ghi chú: Các đơn vị có thể tham khảo quy trình mẫu này để xây dựng các quy trình về nghiệp vụ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị)

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ và tên			

1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục đối với thủ tục kiểm tra trước hàng hóa nhập khẩu cho các tổ chức cá nhân có nhu cầu nhập khẩu hàng hóa. Nhằm đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục nhanh gọn, chính xác, đúng các yêu cầu của pháp luật về nhập khẩu hàng hóa.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này áp dụng đối với các hàng hóa được nhập khẩu vào Việt Nam theo quy định của pháp luật hiện hành.

Cục giám sát quản lý về hải quan kết hợp với các đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện quy trình này.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ

+ Luật Hải quan sửa đổi năm 2005.

+ Nghị định 154/2005/NĐ-CP ngày 15/12/2005 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan

+ Thông tư số 79/2009/TT-BTC ngày 20/4/2009 của Bộ Tài chính Hướng dẫn về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu.

+ Quyết định 1171/QĐ-TCHQ ngày 15/6/2009 của Tổng cục Hải quan về việc ban hành quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu thương mại.

+ Quyết định 1127/QĐ-TCHQ ngày 03/6/2009 của Tổng cục Hải quan về việc ban hành các biểu mẫu nghiệp vụ giám sát quản lý về hải quan.

Nghị định số 19/2006/NĐ-CP ngày 20/02/2006 do chính phủ ban hành về quy định xuất xứ hàng hóa xuất khẩu, xuất xứ hàng hóa nhập khẩu.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- TCHQ: Tổng cục hải quan
- HH: Hàng hóa;
- XNK: Xuất nhập khẩu;

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH *(xem trang sau)*

Quy trình xác nhận trước hàng hóa nhập khẩu		
Nội dung quy trình	Trình tự các bước	Trách nhiệm thực hiện
	<p>Bước 1: Nộp hồ sơ</p> <p>Tổ chức, cá nhân có nhu cầu xác định trước xuất xứ hàng hóa</p>	Người có nhu cầu xác định
	<p>Bước 2: Kiểm tra, Tiếp nhận hồ sơ:</p> <p>Cán bộ phụ trách thực hiện việc kiểm tra về tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ.</p> <p>+ Nếu hồ sơ hợp lệ thì vào sổ theo dõi, viết giấy hẹn thời gian trả kết quả.</p> <p>+ Nếu hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cho tổ chức, công dân hoàn thiện bổ sung.</p>	Cán bộ được phân công Cục giám sát quản lý về hải quan
	<p>Bước 3: Thẩm định hồ sơ</p> <p>Cán bộ phụ trách tiến hành thẩm định về nội dung và tính lệ của hồ sơ bao gồm:</p> <p>+ Nội dung đơn đề nghị xác nhận xuất xứ hàng hóa,</p> <p>+ Các thông tin liên quan đến nguyên vật liệu sản xuất ra hàng hóa,</p> <p>+ Hợp đồng và hóa đơn mua bán hàng hóa,</p> <p>+ Và các chứng từ khác liên quan tới sản phẩm theo quy định tại mục a.4 điểm a khoản 4 điều 8 thông tư số 79/2009/TT-BTC.</p>	Cán bộ chuyên môn được phân công.
	<p>Bước 4: Viết phiếu xác nhận, trình ký</p>	Cán bộ thực hiện thẩm định

Quy trình xác nhận trước hàng hóa nhập khẩu		
	Bước 5 : Ký phiếu xác nhận xuất xứ hàng hóa	Lãnh đạo Cục giám sát quản lý về hải quan
	Bước 6: Trả kết quả	Chuyên viên được phân công.
	Bước 7: Lưu hồ sơ Theo mục 6 Quy trình	Chuyên viên được phân công.
Cách thức thực hiện	Trực tiếp tại Tổng cục hải quan (Cục giám sát quản lý về hải quan)	
Thành phần hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> + Đơn đề nghị xác nhận trước xuất xứ hàng hoá (mẫu đơn do Tổng cục Hải quan quy định), trong đó mô tả rõ tên hàng, mã số H.S, nước và cơ sở sản xuất hay gia công, lắp ráp, nước xuất khẩu, giá FOB, dự kiến thời gian và hành trình của hàng hoá khi vận chuyển vào Việt Nam; + Bản kê các nguyên vật liệu dùng để sản xuất ra hàng hoá gồm các thông tin như: tên hàng, mã số H.S, xuất xứ nguyên vật liệu cấu thành sản phẩm, giá CIF của nguyên vật liệu; + Hoá đơn mua bán các nguyên vật liệu dùng để sản xuất ra hàng hoá; + Các chứng từ khác: Bản mô tả sơ bộ quy trình sản xuất ra hàng hoá, giấy chứng nhận giám định, giấy chứng nhận gia công lắp ráp, giấy chứng nhận phân tích thành phần, catalogue, mẫu hàng, ảnh chụp được yêu cầu xuất trình trong những trường hợp các giấy tờ trên chưa có đủ thông tin để xác nhận trước xuất xứ. 	
Số lượng hồ sơ (bộ)	01 bộ	

Quy trình xác nhận trước hàng hóa nhập khẩu	
Thời hạn giải quyết	150 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ và hợp lệ.
Kết quả thực hiện	Phiếu xác nhận
Lệ phí	20 000đ

6. HỒ SƠ LƯU:

TT	Tài liệu cần lưu giữ	Trách nhiệm lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Một bộ hồ sơ đầy đủ do tổ chức cá nhân nộp.	Cán bộ thực hiện	Cục giám sát quản lý về hải quan	Lâu dài
2.	Phiếu xác nhận.			
3.	Các giấy tờ có liên quan khác phát sinh trong quá trình thị lý, giải quyết.			

7. PHỤ LỤC

- Mẫu: 01-ĐXX/2009: Đơn đề nghị xác nhận trước xuất xứ hàng hoá nhập khẩu

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

...., ngày tháng... năm....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ XÁC NHẬN TRƯỚC XUẤT XỨ
HÀNG HÓA NHẬP KHẨU**

Kính gửi: Tổng cục Hải quan (Cục Giám sát quản lý về hải quan)

1) Công ty (tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ e-mail):.....

2) Tên hàng, mã số H.S, trị giá FOB:

3) Cơ sở sản xuất, gia công, lắp ráp (tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ e-mail):

4) Nước xuất khẩu:

5) Hành trình dự định của lô hàng từ nước sản xuất, nước xuất khẩu đến Việt Nam:

6) Các giấy tờ kèm theo:

- Bản kê các nguyên vật liệu dùng để sản xuất ra hàng hoá gồm các thông tin như: tên hàng, mã số H.S, xuất xứ, giá CIF.

- Hoá đơn mua bán các nguyên vật liệu dùng để sản xuất ra hàng hoá.

- Các chứng từ khác (bản mô tả sơ lược quy trình sản xuất ra hàng hoá, giấy chứng nhận giám định, giấy chứng nhận gia công lắp ráp, giấy chứng nhận phân tích thành phần, catalogue, mẫu hàng, ảnh chụp, ...)

Xin cam đoan về tính xác thực của nội dung đơn và các chứng từ kèm theo.

Ngày tháng năm

Công chức hải quan tiếp nhận ký và ghi rõ họ
tên

(trường hợp nhận đơn trực tiếp tại Tổng cục
Hải quan)

Đại diện công ty

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Quy
trình
mẫu

TỔNG CỤC HẢI QUAN
CỤC HẢI QUAN



**QUY TRÌNH
ĐĂNG KÝ DANH MỤC HÀNG HOÁ MIỄN THUẾ
XUẤT KHẨU, NHẬP KHẨU ĐƯỢC MIỄN THUẾ**

Mã số QT-CHQ- 22
Lần ban hành 01
Ngày ban hành /...../2011
Trang 1/7

(Ghi chú: Các đơn vị có thể tham khảo quy trình mẫu này để xây dựng các quy trình về nghiệp vụ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị)

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ và tên			

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự các bước tiến hành việc đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế của Cục hải quan ..., nhằm thực hiện đúng chính sách và pháp luật của nhà nước về khuyến khích, xuất khẩu, nhập khẩu những mặt hàng trong danh mục cho phép và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các doanh nghiệp đồng thời góp phần tăng cường sự quản lý của nhà nước trong hoạt động xuất nhập khẩu.

2. PHẠM VI

- Phạm vi áp dụng: là các hàng hoá thuộc danh mục được miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế theo quy định của nhà nước;

- Đối tượng áp dụng: là các tổ chức được phép thực hiện hoạt động xuất khẩu và/hoặc nhập khẩu có nhu cầu thực hiện hoạt động xuất khẩu và/hoặc nhập khẩu thuộc thẩm quyền quản lý của Cục hải quan ...;

- Cục hải quan ... chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình này.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật quản lý thuế số 78/2006/QH11 ngày 29/11/2006 của Quốc Hội;

- Luật thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu số 45/2005/QH11 ngày 14/6/2005 của Quốc Hội;

- Nghị định số 149/2005/NĐ-CP ngày 08/12/2005 của Chính phủ;

- Thông tư số 79/2009/TT-BTC ngày 20/4/2009 của Bộ Tài chính hướng dẫn về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu;

- Quyết định số 33/2009/QĐ-TTg ngày 02/3/2009 của Thủ tướng Chính phủ ban hành cơ chế chính sách tài chính đối với khu kinh tế cửa khẩu.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế
Lần ban hành: 01

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế		
	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
Nội dung quy trình	<p>Bước 1: Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận bộ hồ sơ đăng ký danh mục của Doanh nghiệp. - Công chức hải quan tiếp nhận hồ sơ kiểm tra sơ bộ tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ, chứng từ. + Nếu hồ sơ không đầy đủ theo quy định thì lập phiếu đề xuất yêu cầu DN bổ sung hồ sơ. + Nếu đầy đủ tiếp nhận đóng dấu công văn đến ghi rõ ngày tiếp nhận hồ sơ; lập phiếu tiếp nhận hồ sơ và gửi khách hàng (trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp); vào sổ theo dõi của phòng + Chuyển hồ sơ cho lãnh đạo phòng 	Công chức hải quan được phân công tiếp nhận hồ sơ
	<p>Bước 2: Phân công giải quyết</p> <p>Lãnh đạo phòng kiểm tra sơ bộ hồ sơ, căn cứ phân công nhiệm vụ và tình hình công việc thực tế trong phòng để phân công công chức hải quan trực tiếp giải quyết hồ sơ.</p>	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ
	<p>Bước 3: Kiểm tra và xử lý hồ sơ đăng ký Danh mục miễn thuế</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công giải quyết hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ Danh mục miễn thuế đối chiếu với các văn bản quy định, hướng dẫn hiện hành: <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp hồ sơ không đầy đủ theo quy định thì lập Phiếu đề xuất và dự thảo công văn yêu cầu bổ sung hồ sơ thông báo cho Doanh nghiệp. + Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì thực hiện kiểm tra đối chiếu các chứng từ tài liệu trong bộ hồ sơ với các quy định hiện hành. 	Công chức hải quan được phân công

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế

Lần ban hành: 01

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế	
	<p>- Xử lý kết quả kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp không thuộc đối tượng được miễn thuế theo quy định thì lập phiếu đề xuất và dự thảo công văn trả lại hồ sơ cho doanh nghiệp trình lãnh đạo ký. + Trường hợp một số hàng hoá thuộc danh mục miễn thuế do doanh nghiệp xây dựng không thuộc đối tượng miễn thuế thì lập phiếu đề xuất và dự thảo công văn thông báo cho doanh nghiệp sửa lại danh mục miễn thuế trình lãnh đạo ký. + Trường hợp danh mục miễn thuế đúng quy định thì lập phiếu đề xuất, phiếu theo dõi trừ lùi trình lãnh đạo ký.
	<p>Bước 4: Xem xét của Lãnh đạo Phòng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ đúng quy định thì ký duyệt trên Phiếu đề xuất, trình Lãnh đạo Cục ký xác nhận Danh mục miễn thuế và Phiếu theo dõi trừ lùi. - Nếu hồ sơ chưa đúng thì trả lại bước 3.
	<p>Bước 5: Xem xét của Lãnh đạo Cục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem xét ký xác nhận Danh mục miễn thuế và Phiếu trừ lùi, hoặc ký văn bản thông báo cho doanh nghiệp đối với trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ hoặc không đúng đối tượng.
	<p>Bước 6: Đăng ký danh mục miễn thuế</p> <p>Đăng ký vào sổ theo dõi Danh mục miễn thuế. Đóng dấu và ký tên lên danh mục theo quy định tại Quyết định số 2424/QĐ-TCHQ.</p>
	<p>Bước 7: Trả và lưu hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trả 01 bản Danh mục miễn thuế và phiếu theo dõi trừ lùi cho doanh nghiệp - Lưu hồ sơ theo quy định
Cách thức	Trực tiếp tại Phòng Nghiệp vụ Cục Hải quan ...

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế

Lần ban hành: 01

Danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế

thực hiện	
Thành phần hồ sơ	<p>- Thành phần hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Công văn đề nghị đăng ký Danh mục hàng hóa miễn thuế nhập khẩu, nêu rõ số hàng hóa, lý do đề nghị miễn thuế theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 79/2009/TT-BTC ngày 20/04/2009 của Bộ Tài chính (Mẫu 14 Phụ lục VI áp dụng cho tài sản cố định và mẫu 15 Phụ lục VI áp dụng cho các trường hợp khác): nộp 01 bản chính. + Danh mục hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế: nộp 02 bản chính kèm theo 02 phiếu theo dõi trừ lùi (Theo mẫu 16 Phụ lục VI ban hành kèm theo thông tư số 79/2009/TT-BTC). + Bản Thuyết minh và/hoặc sơ đồ lắp đặt, sử dụng hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu miễn thuế ghi trong Danh mục gửi đăng ký đối với hàng hóa là nguyên liệu, vật tư, linh kiện, chi tiết, bộ phận rời, phụ tùng gá lắp, thay thế, khuôn mẫu, phụ kiện đi kèm để lắp ráp đồng bộ hoặc sử dụng đồng bộ với thiết bị, máy móc ... thuộc đối tượng miễn thuế nêu tại điểm c, d khoản 7, điểm c khoản 9 và điểm a khoản 12 Điều 100 Thông tư 79/2009/TT-BTC trong trường hợp nêu tại khoản 10 Điều 100 Thông tư 79/2009/TT-BTC: nộp 02 bản chính. + Giấy phép đầu tư hoặc Giấy chứng nhận ưu đãi đầu tư (bao gồm cả trường hợp mở rộng dự án và các dự án đầu tư trong nước có quy mô dưới mười lăm tỷ đồng Việt Nam và không thuộc lĩnh vực đầu tư có điều kiện; dự án BOT, BTO, BT): xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao. + Giấy phép, văn bản mở rộng dự án ưu đãi đầu tư, thay thế, đổi mới công nghệ do cơ quan có thẩm quyền cấp đối với trường hợp mở rộng dự án đầu tư, thay thế, đổi mới công nghệ của trường hợp nêu tại khoản 10 Điều 100 Thông tư 79/2009/TT-BTC. + Luận chứng kinh tế kỹ thuật, các tài liệu thiết kế kỹ thuật chi tiết... của dự án và dự án mở rộng (trường hợp cơ quan hải quan yêu cầu): xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao. + Hợp đồng đóng tàu đối với nguyên liệu, vật tư, bán thành phẩm nhập khẩu phục vụ cho việc đóng tàu: xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao. + Dự án sản xuất phần mềm đối với hàng hóa nhập khẩu để sản xuất phần mềm: xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao. + Đề tài, đề án nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ đối với hàng hóa nhập khẩu để nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế

Lần ban hành: 01

Đăng ký danh mục hàng hoá miễn thuế xuất khẩu, nhập khẩu được miễn thuế	
	<p>nghệ được cấp có thẩm quyền phê duyệt: xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao.</p> <p>+ Xác nhận của cơ quan có thẩm quyền cấp Danh mục hàng hóa miễn thuế cho các dự án cấp trước ngày 1/1/2006 đối với dự án cấp trước ngày 1/1/2006 nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền cấp Danh mục hàng hóa miễn thuế: xuất trình bản chính, nộp 01 bản sao</p> <p>+ Bảng kê doanh mục tài liệu hồ sơ đăng ký Danh mục miễn thuế: nộp 01 bản chính</p>
Số lượng hồ sơ (bộ)	01 bộ
Thời hạn giải quyết	03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
Kết quả thực hiện TTHC	Xác nhận trên Danh mục, Lập phiếu theo dõi trừ lùi.
Lệ phí	Không

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tài liệu cần lưu giữ	Trách nhiệm lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ do doanh nghiệp nộp; - Bản sao Danh mục được xác nhận; - Bản sao phiếu theo dõi trừ lùi. 	Công chức trực tiếp giải quyết	Phòng Nghiệp vụ	Lâu dài

7. PHỤ LỤC

+ M1: Mẫu Công văn đăng ký danh mục miễn thuế nhập khẩu tạo tài sản cố định;

+ M2: Mẫu Phiếu theo dõi trừ lùi hàng hoá nhập khẩu thuộc dự án đầu tư miễn thuế nhập khẩu.

Mẫu Công văn đăng ký danh mục miễn thuế nhập khẩu tạo TSCD

Tên tổ chức/cá nhân..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số/..... , ngày tháng năm 20...
V/v Đăng ký danh mục hàng hoá
nhập khẩu miễn thuế nhập khẩu
tạo tài sản cố định.

Kính gửi: Cơ quan hải quan (2)

Tên tổ chức/cá nhân: (1)

Mã số thuế:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....; số Fax:.....

Lĩnh vực hoạt động:.....

Thuộc đối tượng miễn thuế tại điểm...khoản...Điều Nghị định số
149/2005/NĐ-CP ngày 8/12/2005 và điểm...Mục.... phần.....Thông tư
số.....ngày.....tháng.... năm 2008 của Bộ Tài chính: (Ghi cụ thể đối tượng được
miễn thuế)

Nay, (1)..... đăng ký danh mục nhập khẩu hàng hóa
được miễn thuế nhập khẩu tạo tài sản cố định của:

Dự án đầu tư

- Hạng mục công trình

- Hạng mục công trình

-

(Nếu nhập khẩu hàng hóa cho toàn bộ dự án thì không cần ghi chi tiết hạng mục
công trình)

Theo giấy phép đầu tư hoặc giấy chứng nhận đầu tư số.....,
ngày....., hoặcđược cấp bởi cơ
quan.....

Thời gian dự kiến nhập khẩu từ..... đến

Các giấy tờ kèm theo công văn này gồm:

- 02 danh mục hàng hóa đăng ký nhập khẩu; 02 phiếu theo dõi, trừ lùi (Mẫu số 13,
16).

- Giấy phép đầu tư, giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy chứng nhận ưu đãi đầu tư
(Nộp bản sao, xuất trình bản chính đối chiếu khi được yêu cầu);

- Bảng kê vốn thực hiện dự án đầu tư;

- Các giấy tờ khác:

+

+

Mẫu Công văn đăng ký danh mục miễn thuế nhập khẩu tạo TSCĐ

(1)..... cam kết sử dụng hàng hóa nhập khẩu để tạo tài sản cố định cho dự án, không sử dụng khác với mục đích đã được miễn thuế. ... (1).... sẽ thực hiện đúng quy định hiện hành về xuất nhập khẩu hàng hóa và chịu trách nhiệm trước pháp luật về cam kết này.

(1)..... kính đề nghị (2)..... xác nhận danh mục hàng hoá miễn thuế nhập khẩu cho (1)..... theo quy định hiện hành./.

Nơi nhận

- Như Kính gửi
- Lưu

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp/Thủ trưởng của tổ chức(hoặc người được ủy quyền)/Cá nhân
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) : ghi tên tổ chức/ cá nhân đăng ký danh mục;
- (2) : ghi tên cơ quan hải quan nơi đăng ký danh mục.

Mẫu Phiếu theo dõi trừ lùi hàng hoá nhập khẩu thuộc dự án đầu tư miễn thuế NK

Số tờ.....

Tờ số.....

**PHIẾU THEO DÕI, TRỪ LÙI HÀNG HOÁ NHẬP KHẨU
THUỘC DỰ ÁN ƯU ĐÃI ĐẦU TƯ MIỄN THUẾ NHẬP KHẨU**

- 1- Kèm theo Danh mục hàng hoá nhập khẩu tạo tài sản cố định dự án đầu tư được miễn thuế nhập khẩu số.....; ngày.....tháng.....năm
- 2- Tên tổ chức/cá nhân:.....; Mã số tổ chức/cá nhân
- 3- Địa chỉ trụ sở tổ chức/cá nhân:.....
- 4- Tên dự án đầu tư.....

Số TT	Số, ký hiệu, ngày tờ khai hải quan	Tên hàng, quy cách phẩm chất	Đơn vị tính	Hàng hoá nhập khẩu theo tờ khai hải quan		Hàng hoá còn lại chưa nhập khẩu		Công chức hải quan thống kê, trừ lùi ký tên, đóng dấu công chức
				Lượng	Trị giá	Lượng	Trị giá	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Cơ quan hải quan cấp Phiếu theo dõi, trừ lùi
(Ký tên; đóng dấu)

Ghi chú:

- Số tờ, tờ số và các tiêu chí tại các mục 1,2,3,4 do Hải quan nơi cấp phiếu theo dõi, trừ lùi ghi. Khi cấp phiếu theo dõi, trừ lùi, nếu 01 phiếu gồm nhiều tờ thì đơn vị Hải quan phải đóng dấu treo lên tất cả các tờ.

Mẫu Phiếu theo dõi trừ lùi hàng hoá nhập khẩu thuộc dự án đầu tư miễn thuế NK

- Số liệu tại các cột từ 1 đến 9 của Phiếu do Hải quan nơi làm thủ tục nhập khẩu hàng hoá ghi.
- Khi doanh nghiệp đã nhập khẩu hết hàng hoá theo Danh mục đã đăng ký thì Chi cục Hải quan cuối cùng thu lại Danh mục và Phiếu theo dõi trừ lùi của doanh nghiệp để nộp lại cho cơ quan hải quan nơi đăng ký ban đầu.

Quy trình mẫu

CỤC HẢI QUAN.....
CHI CỤC HẢI QUAN.....



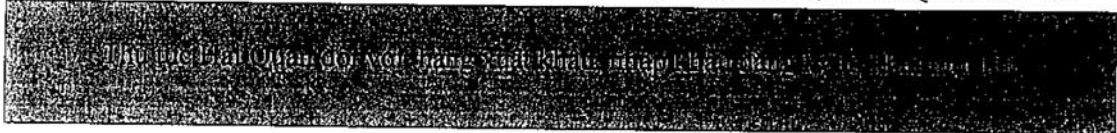
**QUY TRÌNH
THỦ TỤC HẢI QUAN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT KHẨU,
NHẬP KHẨU ĐĂNG KÝ TỜ KHAI MỘT LẦN**

Mã số QT-CCHQ- 31
Lần ban hành 01
Ngày ban hành .../...../2011
Trang 1/4

(Ghi chú: Các đơn vị có thể tham khảo quy trình mẫu này để xây dựng các quy trình về nghiệp vụ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị)

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ			
Chữ ký			
Họ và tên			

Quy trình này quy định trình tự các bước thực hiện thủ tục Hải Quan đối với



hàng xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần

2. PHẠM VI:

Quy trình này áp dụng cho hoạt động làm thủ tục Hải Quan đối với hàng xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần;

Phòng/ bộ phận.... có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị có liên quan giúp lãnh đạo Chi cục thực hiện quy trình này.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

- Luật Hải quan được thông qua ngày 29/6/2001;
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật hải quan số 42/QH11 ngày 14/6/2005;
- Nghị định 154/2005/NĐ-CP ngày 15 tháng 12 năm 2005 quy định chi tiết một số điều của luật hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra giám sát hải quan;
- Thông tư 79/2009/TT-BTC ngày 20/4/2009 hướng dẫn về thủ tục hải quan, kiểm tra giám sát hải quan, thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu;

Quyết định số 1171/QĐ-TCHQ ngày 15 tháng 6 năm 2009 về việc ban hành quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu thương mại.

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT:

-

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

(xem trang sau)

	Trình tự các bước	Trách nhiệm thực hiện
Nội dung quy trình	<p>Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra sơ bộ, nếu không đủ điều kiện đăng ký tờ khai thì thông báo bằng phiếu yêu cầu nghiệp vụ cho người khai hải quan biết. Nếu được phép đăng ký tờ khai thì: - Đăng ký tờ khai, - Nhập thông tin vào máy, kiểm tra cường chế (đối với bộ hồ sơ thuộc luồng xanh, có thuế). - In lệnh hình thức phân luồng Doanh nghiệp; đề xuất mức độ kiểm tra, Trình lãnh đạo Chi cục; - Quyết định hình thức, mức độ kiểm tra; Điều chỉnh các quyết định, Xử lý vi phạm, vướng mắc, nghi vấn nếu có. + Hồ sơ luồng xanh ký xác nhận đã làm thủ tục hải quan; chuyển thu lệ phí (nếu có), đóng dấu đã làm thủ tục hải quan, vào sổ theo dõi, trả hồ sơ cho chủ hàng, chuyển hồ sơ sang phúc tập. + Hồ sơ luồng vàng, đỏ chuyển sang các bước tiếp theo. * Trường hợp khai báo từ xa thì thực hiện duyệt và phản hồi thông tin doanh nghiệp. 	<p>Công chức tiếp nhận</p> <p>Lãnh đạo Chi cục.</p> <p>Công chức tiếp nhận đăng ký; Công chức thuế, lệ phí</p>
	<p>Bước 2: Kiểm tra chi tiết hồ sơ, giá, thuế:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra chi tiết hồ sơ; Kiểm tra giá tính thuế, mã số, chế độ chính sách thuế. Tham vấn giá (Nếu có). Nếu kiểm tra thấy phù hợp thì: + Nhập thông tin chấp nhận vào máy tính và in “chứng từ ghi số thuế phải thu; + Ghi kết quả kiểm tra chi tiết hồ sơ vào lệnh hình thức mức độ kiểm tra và ghi kết quả kiểm tra việc khai thuế vào tờ khai hải quan. - Đối với hồ sơ luồng vàng có kết quả kiểm tra chi tiết hồ sơ phù hợp với khai báo thì: + Ký xác nhận đã làm thủ tục hải quan trên tờ khai và đóng dấu số hiệu công chức; + Chuyển bộ hồ sơ cho bộ phận thu lệ phí hải quan, đóng dấu “đã làm thủ tục hải quan”, vào sổ theo dõi và trả hồ sơ cho chủ hàng, chuyển hồ sơ sang phúc tập. - Đối với hồ sơ luồng đỏ có kết quả kiểm tra chi tiết phù hợp với khai báo hoặc có vấn đề cần lưu ý thì ghi vào lệnh hình thức, mức độ kiểm tra hải quan và chuyển cho công chức bước 3 thực hiện. - Nếu kiểm tra chi tiết hồ sơ (vàng và đỏ) phát hiện có sự sai lệch, chưa phù hợp, cần điều chỉnh, có nghi vấn, có vi phạm thì đề xuất biện pháp xử lý và chuyển hồ sơ cho lãnh đạo Chi cục 	<p>Công chức tính thuế</p> <p>Công chức thu lệ phí</p> <p>Công chức tính thuế</p>

	<p>xem xét quyết định một trong các biện pháp sau: + Quyết định thông quan; + Kiểm tra lại hoặc thay đổi mức kiểm tra thực tế hàng hoá; + Trưng cầu giám định hàng hoá; + Lập biên bản chứng nhận hoặc biên bản vi phạm hành chính về hải quan. - Thực hiện các thủ tục xét miễn thuế, giảm thuế (nếu có).</p>	<p>Lãnh đạo Chi cục Công chức tính thuế</p>
	<p>Bước 3: Kiểm tra thực tế hàng hoá: - Tiếp nhận văn bản đề nghị của Doanh nghiệp về việc điều chỉnh khai báo, khai bổ sung trước khi kiểm tra thực tế hàng hoá, đề xuất trình lãnh đạo Chi cục xem xét, quyết định (nếu có). - Tiến hành kiểm tra thực tế hàng hoá; + Kiểm tra tình trạng bao bì, niêm phong hàng hoá; + Kiểm tra thực tế hàng hoá theo hướng dẫn ghi tại lệnh hình thức, mức độ kiểm tra; - Ghi kết quả kiểm tra thực tế vào tờ khai hải quan, ký tên và đóng dấu số hiệu công chức trên lệnh hình thức. - Nhập kết quả kiểm tra vào hệ thống máy tính. - Xử lý kết quả kiểm tra: + Nếu kết quả kiểm tra phù hợp với khai báo thì ký xác nhận, đóng dấu số hiệu công chức vào ô “xác nhận đã làm thủ tục hải quan” trên tờ khai, chuyển bộ hồ sơ cho bộ phận thu lệ phí hải quan đóng dấu “đã làm thủ tục hải quan”, vào sổ theo dõi và trả tờ khai cho chủ hàng. - Nếu kết quả kiểm tra thực tế hàng hoá có sự sai lệch so với khai báo thì đề xuất biện pháp xử lý và chuyển hồ sơ cho lãnh đạo Chi cục xem xét quyết định các biện pháp sau: + Kiểm tra tính lại thuế và ra quyết định điều chỉnh số thuế phải thu; + Lập biên bản chứng nhận, biên bản vi phạm hành chính về hải quan; + Quyết định thông quan.</p>	<p>Công chức kiểm tra thực tế hàng hoá.</p> <p>Công chức thu lệ phí</p> <p>Lãnh đạo Chi cục</p>
	<p>Bước 4: Thu lệ phí hải quan, đóng dấu “đã làm thủ tục hải quan và trả tờ khai cho người khai hải quan - Kiểm tra chứng từ nộp thuế (nếu có) về số thuế phải nộp đối với hàng phải nộp thuế ngay;</p>	<p>Công chức thu</p>

Quy trình thủ tục Hải Quan đối với
hàng xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần

Lần ban hành : 01

	<ul style="list-style-type: none"> - Thu lệ phí hải quan; - Đóng dấu “đã làm thủ tục hải quan lên tờ khai hải quan; - Vào sổ theo dõi và trả tờ khai hải quan cho chủ hàng; - Bàn giao hồ sơ cho bộ phận phúc tập. 	lệ phí
	<p>Bước 5: Phúc tập hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhận hồ sơ phúc tập; - Phúc tập hồ sơ. - Chuyển hồ sơ sang bộ phận lưu trữ hồ sơ. 	Công chức phúc tập hồ sơ HQ
	<p>Bước 6 Lưu trữ hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân loại hồ sơ; - Sắp xếp, đánh số thứ tự đưa hồ sơ vào lưu trữ. (xem thêm phần 6 của quy trình này) 	Công chức lưu trữ
Cách thức thực hiện	Trực tiếp tại trụ sở Chi cục Hải Quan	
Thành phần hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ khai hải quan hàng hoá xuất khẩu hoặc nhập khẩu: nộp 02 bản chính; - Hợp đồng mua bán hàng hoá hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương hợp đồng: nộp 01 bản sao; - Giấy phép xuất khẩu hoặc nhập khẩu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền (đối với hàng hoá phải có giấy phép xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định của pháp luật): nộp 01 bản sao và xuất trình bản chính để đối chiếu và cấp phiếu theo dõi, trừ lùi hoặc nộp 01 bản chính (nếu hàng hoá khai trên tờ khai một lần là toàn bộ hàng hoá được phép xuất khẩu hoặc nhập khẩu ghi trên giấy phép); 	
Số lượng hồ sơ	01 bộ	
Thời hạn giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn tiếp nhận, đăng ký, kiểm tra hồ sơ hải quan: ngay sau khi người khai hải quan nộp, xuất trình hồ sơ hải quan đúng quy định của pháp luật (Khoản 1, Điều 19 Luật Hải quan) - Thời hạn hoàn thành thành kiểm tra thực tế hàng hóa, phương tiện vận tải (tính từ thời điểm người khai hải quan đã thực hiện đầy đủ các yêu cầu về làm thủ tục hải quan theo quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 16 Luật Hải quan): <ul style="list-style-type: none"> o Chậm nhất là 08 giờ làm việc đối với lô hàng xuất khẩu, nhập khẩu áp dụng hình thức kiểm tra thực tế một phần hàng hóa theo xác suất; o Chậm nhất là 02 ngày làm việc đối với lô hàng xuất khẩu, nhập khẩu áp dụng hình thức kiểm tra thực tế toàn bộ hàng hóa. <p>Trong trường hợp áp dụng hình thức kiểm tra thực tế toàn bộ hàng hóa mà lô hàng xuất khẩu, nhập khẩu có số lượng lớn, việc kiểm tra phức tạp thì thời hạn</p>	

Quy trình thủ tục Hải Quan đối với
hàng xuất khẩu, nhập khẩu đăng ký tờ khai một lần

Lần ban hành : 01

	kiểm tra có thể được gia hạn nhưng không quá 08 giờ làm việc
Lệ phí	20.000 đồng/tờ khai theo thông tư số 43/2009/TT-BTC
Kết quả thực hiện	Đóng dấu “đã làm thủ tục hải quan” và trả tờ khai cho người khai hải quan

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tài liệu cần lưu giữ	Trách nhiệm lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Bộ hồ sơ đã hoàn thành thủ tục hải quan: - Các mẫu sổ đăng ký tờ khai. - Các mẫu tờ khai - Biên lai - Sổ theo dõi thời gian làm thủ tục hải quan - Phiếu yêu cầu nghiệp vụ - Mẫu 02/ PTN- BGHS/2009 - Các loại chứng từ khác liên quan đến hồ sơ HQ	Công chức phúc tập	Trụ sở Chi cục	Lâu dài

7. PHỤ LỤC

- Phiếu bàn giao hồ sơ;
- Sổ theo dõi trả tờ khai.