

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành hướng dẫn thực hiện hoạt động tư vấn xây dựng  
Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008  
đối với cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước

### TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

Căn cứ Quyết định số 27/2014/QĐ-TTg ngày 04 tháng 4 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Đánh giá hợp chuẩn và hợp quy,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Hướng dẫn thực hiện hoạt động tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 403/QĐ-TĐC ngày 26/3/2010 của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng về việc ban hành “Hướng dẫn thực hiện hoạt động tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước”.

**Điều 3.** Vụ Đánh giá hợp chuẩn và hợp quy, các tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập thực hiện hoạt động xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ KHCN (để báo cáo);
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, BHXHVN (để phối hợp);
- UBND các tỉnh, t.phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Lưu VT, HCHQ.

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



**Trần Văn Vinh**

**HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN XÂY DỰNG HỆ THỐNG  
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008  
ĐỐI VỚI CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2249/QĐ-TĐC ngày 04 tháng 12 năm 2014  
của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Văn bản này quy định về các nội dung thực hiện trong quá trình tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (dưới đây viết tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) đối với cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

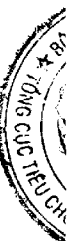
1. Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập đã được cấp Giấy xác nhận đủ điều kiện tư vấn xây dựng HTQLCL đối với cơ quan, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN).

2. Cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (sau đây viết tắt là cơ quan) có nhu cầu được tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng.

**Chương II  
CÁC NỘI DUNG CẦN THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH TƯ VẤN**

**Điều 3. Nội dung cơ bản của quá trình tư vấn**

Quá trình tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan bao gồm: chuẩn bị hoạt động tư vấn (gồm các hoạt động: tiếp xúc ban đầu; xem xét khả năng tiến hành tư vấn; chuẩn bị tài liệu, văn bản cho hoạt động tư vấn); đánh giá thực trạng và lập kế hoạch tư vấn; đào tạo kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng, cách thức xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc và chuyên gia đánh giá nội bộ cho cơ quan; hướng dẫn xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục, tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo; hướng dẫn công bố, duy trì, cải tiến, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng.



## **Điều 4. Chuẩn bị hoạt động tư vấn**

### **1. Tiếp xúc ban đầu:**

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập cung cấp cho cơ quan các thông tin cần thiết bao gồm thông tin về quá trình và thủ tục tư vấn.

### **2. Xem xét khả năng tiến hành tư vấn:**

a) Trước khi tiến hành tư vấn, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành xem xét các thông tin liên quan để bảo đảm:

- Thông tin về cơ quan và Hệ thống quản lý chất lượng đăng ký tư vấn là đầy đủ để có thể tiến hành các hoạt động tư vấn;

- Mọi khác biệt trong cách hiểu giữa tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập và cơ quan đều được giải quyết;

- Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập đáp ứng quy định để được thực hiện hoạt động tư vấn;

- Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng, các địa điểm hoạt động của cơ quan, thời gian cần thiết để hoàn tất quá trình tư vấn và mọi yếu tố khác có ảnh hưởng đến hoạt động tư vấn phải được xem xét cụ thể.

b) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập xác định thời gian cần thiết để hoạch định và hoàn thành công việc tư vấn. Thời gian và cơ sở để xác định mức thời gian này phải được lưu hồ sơ. Ngoài ra, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập phải xem xét tới các khía cạnh sau:

- Quy mô và mức độ phức tạp trong hoạt động của cơ quan;

- Quy định luật pháp liên quan;

- Số địa điểm và cân nhắc đến hoạt động theo nhiều địa điểm;

- Mức độ sẵn có của Hệ thống quản lý chất lượng trước đây tại cơ quan.

### **3. Chuẩn bị tài liệu, văn bản cho hoạt động tư vấn:**

a) Dựa vào yêu cầu tư vấn, tổ chức tư vấn xác định yêu cầu năng lực của các chuyên gia trực tiếp thực hiện việc tư vấn. Tổ chức tư vấn phải bảo đảm:

- Việc lựa chọn chuyên gia tư vấn được thực hiện căn cứ vào kết quả xác định năng lực đã được quy định trong các chính sách, thủ tục của tổ chức tư vấn và đảm bảo các chuyên gia tư vấn đã được cấp thẻ theo quy định tại Thông tư số 26/2014/TT-BKHCHN;

- Các tài liệu đào tạo, cách thức đào tạo của chuyên gia tư vấn đã được tổ chức tư vấn xem xét, phê duyệt;

- Tổ chức tư vấn cung cấp cho cơ quan tên và các thông tin về quá trình công tác, kinh nghiệm hoạt động tư vấn Hệ thống quản lý chất lượng của từng chuyên gia tư vấn sẽ thực hiện việc tư vấn để cơ quan xem xét, chấp thuận.

b) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập phải bảo đảm mọi nhiệm vụ chuyên gia tư vấn cần thực hiện được xác định rõ và thông tin chính thức tới cơ quan. Các nhiệm vụ này bao gồm:

- Đánh giá thực trạng quản lý chất lượng, thực trạng Hệ thống quản lý chất lượng hiện tại của cơ quan;

- Giúp cơ quan căn cứ vào các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân đã được công bố theo quy định của pháp luật và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có) để xác định lĩnh vực, phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được áp dụng;

- Hoạch định quá trình xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng cho cơ quan;

- Hướng dẫn thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng (gọi tắt là Ban Chỉ đạo ISO);

- Tiến hành các khóa đào tạo cần thiết cho cán bộ, công chức của cơ quan bao gồm đào tạo kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, đào tạo cách thức xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ;

- Hướng dẫn thực tế xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc; hướng dẫn xây dựng mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu quy định;

- Hướng dẫn cơ quan tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

- Hướng dẫn thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đối với các điểm không phù hợp trong quá trình đánh giá nội bộ; hoạt động xem xét của Lãnh đạo;

- Hướng dẫn công bố, duy trì, cải tiến, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng.

## **Điều 5. Đánh giá thực trạng và lập kế hoạch tư vấn**

1. Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành đánh giá thực trạng quản lý chất lượng và thực trạng Hệ thống quản lý chất lượng đang được thực hiện tại cơ quan. Kết quả đánh giá thực trạng phải được lập thành văn bản và báo cáo tới cơ quan để làm cơ sở xác định các hoạt động tư vấn tiếp theo.

2. Căn cứ vào đánh giá thực trạng và phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập xây dựng kế hoạch tổng thể cho quá trình tư vấn xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng. Kế hoạch này làm rõ các giai đoạn thực hiện; sản phẩm, kết quả cần đạt được; dự kiến số ngày công tư vấn; trách nhiệm của chuyên gia tư vấn và trách nhiệm phối hợp của cơ quan. Kế hoạch tư vấn phải được tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập và cơ quan thỏa thuận, ký kết.



### 3. Lập kế hoạch và thông báo lịch tư vấn:

a) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập lập kế hoạch tư vấn cho từng giai đoạn làm việc với cơ quan, thỏa thuận với cơ quan;

b) Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập cần trao đổi, thỏa thuận với cơ quan để thống nhất về lịch trình tư vấn, nội dung công việc và thông báo chính thức bằng văn bản cho cơ quan.

### **Điều 6. Đào tạo về xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng**

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tiến hành các khóa đào tạo cần thiết về xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng cho các cơ quan. Nội dung đào tạo ít nhất bao gồm:

1. Đào tạo kiến thức về Hệ thống quản lý chất lượng cho Ban chỉ đạo ISO và toàn thể cán bộ, công chức trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Thời gian tối thiểu 1,5 ngày (1,5 ngày công).

2. Đào tạo cách thức xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho Ban chỉ đạo ISO, các cán bộ tham gia xây dựng và các cán bộ có liên quan khác. Thời gian tối thiểu 1,5 ngày (1,5 ngày công).

3. Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng. Thời gian tối thiểu 02 ngày (02 ngày công).

4. Tùy theo tình hình thực tế sắp xếp thời gian và nhân sự tham gia đào tạo tại mỗi cơ quan, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập có thể trao đổi, thống nhất phương pháp đào tạo với cơ quan như đào tạo trên lớp, đào tạo tại vị trí công việc, đào tạo thực hành tại hiện trường, bảo đảm tuân thủ đầy đủ các nội dung và thời gian quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều này. Trường hợp đào tạo tại vị trí công việc hoặc đào tạo thực hành tại hiện trường, phải có xác nhận của người đào tạo và người được đào tạo trong mỗi lần đào tạo.

### **Điều 7. Hướng dẫn xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập thực hiện các nội dung công việc cơ bản sau:

1. Hướng dẫn cơ quan thành lập Ban chỉ đạo ISO (Trưởng Ban chỉ đạo là Lãnh đạo cơ quan); xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng, quy trình, thủ tục, hồ sơ và các tài liệu theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng và theo đúng phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng đã được xác định trong kế hoạch.

2. Hướng dẫn cơ quan cách định hướng để xác định về các mục tiêu cần kiểm soát, quá trình cần kiểm soát bao gồm các bước công việc, thời gian triển khai công việc, địa điểm thực hiện, trách nhiệm liên quan và cách thức triển khai.

3. Hướng dẫn cơ quan ban hành và kiểm soát hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc theo các quy định của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

4. Hướng dẫn cơ quan tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm:

a) Phổ biến, hướng dẫn để các cán bộ, công chức hiểu và thực hiện các quy định của Hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng;

b) Bảo đảm các tài liệu cần thiết của Hệ thống quản lý chất lượng có sẵn tại nơi thực hiện công việc;

c) Chuẩn bị các nguồn lực cần thiết để triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng như cập file, tủ hồ sơ tài liệu, văn phòng phẩm phục vụ việc sắp xếp, cải tiến việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu...;

d) Hướng dẫn sắp xếp hồ sơ, tài liệu, phương tiện làm việc theo các quy định của Hệ thống quản lý chất lượng, trong đó cần chú ý việc sắp xếp tại các nơi trực tiếp tiếp xúc với tổ chức, công dân.

5. Hướng dẫn cơ quan tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng và xem xét của Lãnh đạo với các nội dung sau:

a) Lựa chọn các chuyên gia đánh giá nội bộ đã qua đào tạo, có đủ năng lực thực hiện đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng;

b) Lập chương trình đánh giá nội bộ trong năm hoặc một giai đoạn thích hợp và kế hoạch chi tiết cho một cuộc đánh giá nội bộ;

c) Tiến hành đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng;

d) Thực hiện hành động khắc phục và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đối với các điểm không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá nội bộ;

đ) Tổ chức cuộc họp xem xét của Lãnh đạo để xem xét tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng đang được áp dụng tại cơ quan.

**Điều 8. Hướng dẫn công bố, duy trì, cải tiến, cập nhật Hệ thống quản lý chất lượng**

1. Xác định mức độ phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng:

Sau khi cơ quan xây dựng xong Hệ thống quản lý chất lượng và đưa vào áp dụng, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập có trách nhiệm hướng dẫn cơ quan đánh giá xác định mức độ phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng so với yêu cầu của tiêu chuẩn theo đúng lĩnh vực, phạm vi áp dụng đã được xác định trong kế hoạch.

2. Khi được yêu cầu, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập hướng dẫn cơ quan công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo Mẫu quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo



Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

3. Tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập hướng dẫn cơ quan cách thức để duy trì, cải tiến, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng.

4. Khi được yêu cầu, tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập tổ chức đào tạo, hướng dẫn thêm cho cơ quan trong quá trình áp dụng, duy trì, cải tiến, cập nhật thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng.

### **Chương III**

#### **NHIỆM VỤ CỦA CƠ QUAN XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ CỦA TỔ CHỨC TƯ VẤN, CHUYÊN GIA TƯ VẤN ĐỘC LẬP**

##### **Điều 9. Nhiệm vụ của cơ quan xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

1. Cơ quan chuẩn bị tất cả các điều kiện cần thiết cho hoạt động tư vấn, bao gồm việc cung cấp thông tin và bố trí cán bộ phối hợp với chuyên gia tư vấn trong suốt quá trình tiến hành tư vấn.

2. Thực hiện theo các nhiệm vụ được quy định tại Điều 41 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN.

##### **Điều 10. Nhiệm vụ của tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập**

1. Thực hiện hoạt động tư vấn đối với cơ quan khi có yêu cầu theo quy định tại Quyết định này và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của mình theo quy định của pháp luật.

2. Tuân thủ quy định về quyền và nghĩa vụ đối với tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập được quy định tại Khoản 1 Điều 22 Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN./.

---