

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

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

Số 12 /2015/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 12 tháng 3 năm 2015

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ

### QUYẾT ĐỊNH

ĐẾN

Số: 290

Ngày 13/3

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

Thông tin

Chi tiết

Đăng tải

Đã đăng

Chức vụ

Đơn vị

Địa chỉ

Điện thoại

E-mail

Website

Liên hệ

## QUY ĐỊNH

Về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 12.../2015/QĐ-UBND ngày 12... tháng 3... năm 2015 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

## CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi

Quy định việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) và hoạt động kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (sau đây gọi tắt là hoạt động kiểm tra) tại các cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là cơ quan) trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:
  - a) Ủy ban nhân dân tỉnh;
  - b) Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
  - c) Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố Huế và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố Huế (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện);
  - d) Các Chi cục trực thuộc các Sở, ban, ngành;
  - đ) UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã).
2. Các cơ quan, đơn vị khuyến khích xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: các đơn vị sự nghiệp công lập.
3. Sở Khoa học và Công nghệ (sau đây được gọi là cơ quan kiểm tra).
4. Các cơ quan và các tổ chức, cá nhân liên quan.

## CHƯƠNG II QUY ĐỊNH CÁC BƯỚC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, CÔNG BỐ, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

### Điều 3. Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng

1. Phê duyệt kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;
2. Thành lập Ban chỉ đạo ISO;

3. Tổ chức đào tạo kiến thức gồm: 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; đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ;

4. Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng các cơ quan phải xây dựng, ban hành hệ thống tài liệu và các quy trình xử lý công việc; tối thiểu phải xây dựng các tài liệu, quy trình sau:

a) Tài liệu chung

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Mô tả công việc của các vị trí.

b) Các quy trình bắt buộc khi xây dựng Hệ thống

- 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 sự không phù hợp;
- Quy trình Phòng ngừa sự không phù hợp.

c) Các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đã được UBND tỉnh phê duyệt.

d) Các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng

- Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo;
- Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến;
- Quy trình xét thi đua khen thưởng;
- Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa.
- Các quy trình cần thiết khác nếu cơ quan thấy cần thiết xây dựng.

#### **Điều 4. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

1. Áp dụng thực tế hệ thống tài liệu và các quy trình xử lý công việc

a) Ban hành Quyết định phê duyệt Hệ thống tài liệu và các quy trình xử lý công việc;

b) Phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu và các quy trình xử lý công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Áp dụng thực tế tại cơ quan hệ thống tài liệu và các quy trình xử lý công việc ít nhất 2 tháng mới tổ chức đánh giá nội bộ.

2. Thực hiện đánh giá nội bộ và hành động khắc phục

- a) Lập kế hoạch đánh giá nội bộ;
- b) Thành lập Nhóm đánh giá nội bộ;
- c) Tổ chức đánh giá nội bộ;
- d) Thực hiện hành động khắc phục (nếu có).

3. Họp xem xét của Lãnh đạo: thực hiện họp xem xét của lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ít nhất một lần sau mỗi đợt thực hiện đánh giá nội bộ

đề bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan.

4. Thủ trưởng cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng: Kết luận của Thủ trưởng cơ quan tại buổi xem xét của Lãnh đạo.

#### **Điều 5. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008**

1. Đối với các cơ quan đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các Thủ tục hành chính (viết tắt là TTHC).

a) Cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ban hành Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (theo mẫu tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này).

b) Thông báo bằng văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ kèm theo Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;

c) Niêm yết tại trụ sở cơ quan hoặc đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

2. Đối với các cơ quan đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (kể cả đã được chứng nhận) nhưng phạm vi áp dụng chưa bao gồm toàn bộ tất cả các TTHC

a) Thực hiện công bố như tại Khoản 1 Điều 5.

b) Sau khi công bố, tổ chức xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, mở rộng phạm vi áp dụng đối với tất cả các TTHC và thực hiện công bố lại sau khi hoàn thành mở rộng.

#### **Điều 6. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng**

1. Định kỳ tháng 12 hằng năm, cơ quan phải xây dựng các nội dung sau cho năm tiếp theo:

a) Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của cơ quan và của các phòng, ban trực thuộc.

b) Kế hoạch đánh giá nội bộ.

2. 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 trong thời gian chậm nhất là một tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;

3. Thực hiện đánh giá nội bộ:

a) Phê duyệt Chương trình đánh giá nội bộ;

b) Tổ chức đánh giá nội bộ tối thiểu một năm một lần;

c) Khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có).

4. Họp xem xét của Lãnh đạo

a) Hợp xem xét của Lãnh đạo có thể là định kỳ hoặc kết hợp với hợp giao ban hoặc họp chuyên môn từng tháng, hoặc quý, năm và ít nhất hai lần/năm.

b) Để bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan; nội dung của mỗi cuộc họp xem xét có thể bao gồm một số hoặc toàn bộ các vấn đề sau:

- Tình hình thực hiện chính sách chất lượng, kết quả đạt được của mục tiêu chất lượng và các nguyên nhân.

- Xem xét kết quả đánh giá nội bộ gần nhất.

- Tình hình tiếp nhận và giải quyết thông tin phản hồi của tổ chức, công dân.

- Hiệu quả quá trình cung cấp dịch vụ công và sự đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân.

- Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa.

- Các hành động tuân thủ theo Kết luận xem xét của lãnh đạo lần trước.

- Xem xét các vấn đề thay đổi trong cơ quan có thể dẫn đến việc thay đổi văn bản hệ thống chất lượng.

- Những sự thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng.

- Những khuyến nghị về cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động quản lý của cơ quan.

- Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

5. Thực hiện công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

6. Trường hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 được soát xét, thay đổi và được Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì áp dụng theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

7. Kiện toàn Ban ISO nếu có sự luân chuyển, thay đổi cán bộ để kịp thời chỉ đạo việc triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại đơn vị.

### **CHƯƠNG III**

## **KIỂM TRA HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, ÁP DỤNG, DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

### **Điều 7. Nguyên tắc thực hiện hoạt động kiểm tra**

1. Tuân thủ theo quy định tại 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 Quyết định 19); Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc 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 26) và các quy định của pháp luật có liên quan, đảm bảo chính xác, khách quan, trung thực, công khai, minh bạch.

2. Hoạt động kiểm tra được thực hiện tối thiểu một năm một lần tại các cơ quan theo kế hoạch do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, bảo đảm các yêu cầu sau:

- Tối thiểu các cơ quan thuộc đối tượng phải xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải được kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo;

- Tối thiểu 1/3 số cơ quan bắt buộc phải xây dựng được kiểm tra tại trụ sở cơ quan.

### **Điều 8. Kế hoạch kiểm tra**

#### **1. Xây dựng, phê duyệt kế hoạch kiểm tra**

Định kỳ tháng 12 hằng năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Thừa Thiên Huế xây dựng kế hoạch kiểm tra của năm kế tiếp tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh tham mưu cho Sở Khoa học và Công nghệ để trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt.

#### **2. Nội dung chính của kế hoạch kiểm tra**

- a) Tên cơ quan chịu sự kiểm tra;
- b) Đơn vị kiểm tra, đơn vị phối hợp (nếu có);
- c) Thời gian dự kiến kiểm tra;
- d) Hình thức kiểm tra;
- đ) Kinh phí kiểm tra.

### **Điều 9. Quyết định kiểm tra**

Căn cứ kế hoạch kiểm tra đã được phê duyệt, Sở Khoa học và Công nghệ có văn bản đề nghị các cơ quan trên địa bàn tỉnh báo cáo tình hình thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo các nội dung quy định tại Điều 10 của Quy định này và kèm theo hồ sơ theo Điều a, Khoản 1, Điều 11 của Quy định này.

Trường hợp kiểm tra tại trụ sở cơ quan, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tham mưu, trình Sở Khoa học và Công nghệ ban hành quyết định kiểm tra.

### **Điều 10. Nội dung kiểm tra**

1. Kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008:

a) Phạm vi áp dụng bao gồm toàn bộ hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;

b) Hoạt động 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;

c) Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan;

d) Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng;

đ) Hoạt động xem xét của Lãnh đạo và hoạt động đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp;

e) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có);

g) Hoạt động cải tiến trong Hệ thống quản lý chất lượng.

2. Kiểm tra việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định 19, Thông tư 26 và Quy định này.

a) Việc bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

b) Việc Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng;

c) Việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì để theo dõi, tổng hợp; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có);

d) Việc 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;

đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

e) Việc lựa chọn tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập (nếu có).

### **Điều 11. Tiến hành kiểm tra**

1. Kiểm tra qua hồ sơ, báo cáo:

a) Hồ sơ bao gồm:

- Báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (theo Phụ lục II);

- Quyết định ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng;

- Chương trình và Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ;

- Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng nội bộ và các hành động khắc phục, phòng ngừa;

- Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo.

b) Đơn vị kiểm tra xem xét và có văn bản hoặc trình cơ quan có thẩm quyền có văn bản đề nghị cơ quan thực hiện hoặc khắc phục các nội dung chưa đáp ứng yêu cầu và sẽ tiến hành kiểm tra các nội dung này trong các cuộc kiểm tra tiếp theo.

b) Các cơ quan không có báo cáo đúng tiến độ theo Điều 15 của Quy định này hoặc Báo cáo không đúng tại thực tế của cơ quan thì có văn bản đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra đột xuất tại trụ sở cơ quan.

c) Kết quả kiểm tra hồ sơ là căn cứ để đơn vị kiểm tra đề xuất việc kiểm tra tại trụ sở cơ quan trong kế hoạch kiểm tra của các năm tiếp theo.

## 2. Kiểm tra tại trụ sở cơ quan

a) Công bố quyết định kiểm tra và tiến hành kiểm tra:

- Đoàn kiểm tra công bố quyết định kiểm tra với cơ quan chịu sự kiểm tra. Việc công bố quyết định kiểm tra được lập thành biên bản;

- Trưởng đoàn kiểm tra tổ chức, chỉ đạo các thành viên trong đoàn thực hiện kiểm tra theo chương trình kiểm tra đã được lập thành văn bản;

- Các thành viên đoàn kiểm tra phải thực hiện kiểm tra theo các nội dung được phân công của Trưởng đoàn kiểm tra và chịu trách nhiệm về phần công việc được giao;

- Cơ quan chịu sự kiểm tra có trách nhiệm giải trình về vấn đề có liên quan đến nội dung kiểm tra; cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác thông tin, tài liệu theo yêu cầu của đoàn kiểm tra và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của thông tin, tài liệu đã cung cấp.

b) Lập Biên bản kiểm tra

- Căn cứ để lập Biên bản kiểm tra là tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng được thể hiện qua các hồ sơ thực tế của cơ quan chịu sự kiểm tra, qua phỏng vấn lãnh đạo, cán bộ, nhân viên của cơ quan và qua quan sát các hoạt động thực tế;

- Biên bản kiểm tra phải được thống nhất trong đoàn kiểm tra trước khi công bố công khai với cơ quan chịu sự kiểm tra;

- Biên bản kiểm tra phải được Trưởng đoàn kiểm tra và cơ quan chịu sự kiểm tra ký xác nhận;

- Biên bản kiểm tra phải được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, cơ quan chịu sự kiểm tra giữ 01 (một) bản và Đoàn kiểm tra giữ 01 (một) bản.

c) Thực hiện hành động khắc phục

Cơ quan chịu sự kiểm tra thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục đối với các vấn đề tồn tại (nếu có) được nêu trong Biên bản kiểm tra và báo cáo tình hình thực hiện về đơn vị kiểm tra trong thời gian không quá 02 (hai) tháng kể từ ngày ký Biên bản kiểm tra.

d) Xử lý kết quả kiểm tra

- Sau khi kết thúc cuộc kiểm tra, đoàn kiểm tra báo cáo đơn vị kiểm tra về kết quả kiểm tra kèm theo Biên bản kiểm tra, báo cáo thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục và kiến nghị biện pháp xử lý cụ thể (nếu có);

- Đơn vị kiểm tra xem xét và sẽ tiến hành kiểm tra tính hiệu lực của hành động khắc phục trong các cuộc kiểm tra tiếp theo nếu các vấn đề tồn tại đã được cơ quan thực hiện hành động khắc phục đạt yêu cầu. Trường hợp các vấn đề tồn



tại đã được cơ quan thực hiện hoặc đề xuất hành động khắc phục nhưng chưa đạt yêu cầu, đơn vị kiểm tra có văn bản hoặc trình cơ quan có thẩm quyền có văn bản thông báo chưa chấp nhận hành động khắc phục.

- Kết quả kiểm tra là căn cứ để đơn vị kiểm tra đề xuất việc kiểm tra tại trụ sở cơ quan trong kế hoạch kiểm tra của các năm tiếp theo.

### **Điều 12. Tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra**

1. Tháng 11 hằng năm, căn cứ báo cáo tình hình thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan, hồ sơ thực hiện hành động khắc phục của các cơ quan, kiến nghị của đoàn kiểm tra và các tài liệu, bằng chứng liên quan gửi về Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Chi cục có trách nhiệm tổng hợp, trình Sở Khoa học và Công nghệ để báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kết quả kiểm tra và kiến nghị các biện pháp xử lý (nếu có).

2. Trong trường hợp cần thiết, Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng trình Sở Khoa học và Công nghệ để báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kết quả kiểm tra và kiến nghị các biện pháp xử lý ngay sau khi kết thúc cuộc kiểm tra.

### **Điều 13. Lưu giữ hồ sơ**

Hồ sơ kiểm tra được lưu giữ tại đơn vị kiểm tra theo quy định của pháp luật, bao gồm các tài liệu sau:

1. Kế hoạch kiểm tra (được phê duyệt).
2. Văn bản đề nghị các cơ quan báo cáo tình hình thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.
3. Báo cáo tình hình thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan và các tài liệu, bằng chứng kèm theo.
4. Văn bản của đơn vị kiểm tra đề nghị cơ quan thực hiện hoặc khắc phục các nội dung chưa đáp ứng yêu cầu.
5. Quyết định kiểm tra.
6. Biên bản kiểm tra.
7. Hồ sơ thực hiện hành động khắc phục của cơ quan chịu sự kiểm tra (báo cáo tình hình thực hiện hành động khắc phục, bằng chứng khắc phục hoặc kế hoạch thực hiện hành động khắc phục và các tài liệu liên quan khác).
8. Văn bản của đoàn kiểm tra báo cáo đơn vị kiểm tra về kết quả kiểm tra.
9. Văn bản của đơn vị kiểm tra báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về kết quả kiểm tra.
10. Các hồ sơ, tài liệu liên quan khác (nếu có).

## **CHƯƠNG IV NHIỆM VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC**

### **Điều 14. Nhiệm vụ của Ban chỉ đạo 19 tỉnh (Trước đây là BCD 144)**

Chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc kiểm tra tiến độ xây dựng và triển khai việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các Sở, ban, ngành, các Chi cục trực thuộc các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã.

## **Điều 15. Nhiệm vụ của các sở, ban, ngành**

### **1. Sở Khoa học và Công nghệ**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và tiếp nhận hồ sơ xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;
- Hằng năm, trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì cải tiến và kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng;
- Chủ trì hoặc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng;
- Tiếp nhận hồ sơ công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.
- Tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao nhận thức, đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh;

### **2. Sở Tài chính**

Trên cơ sở nhiệm vụ được giao, Sở Tài chính hướng dẫn các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí phục vụ hoạt động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì cải tiến và hoạt động kiểm tra theo Kế hoạch hoặc đột xuất hằng năm.

### **3. Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng**

- Hằng năm, Chi cục tham mưu xây dựng Kế hoạch kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan trên địa bàn tỉnh.
- Tham mưu tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao nhận thức, đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

### **4. Thủ trưởng các cơ quan xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

- a) Chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan;  
Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;
- b) Cơ quan xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của cơ quan;
- c) Tổ chức đào tạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;
- d) Thực hiện xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 khi có sự điều chỉnh, thu hẹp hoặc mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;
- đ) Nghiên cứu, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.
- e) Định kỳ tháng 11 hằng năm, các cơ quan báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng để Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

## **Điều 16. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành và các Chi cục trực thuộc; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và thủ trưởng các cơ quan, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời bằng văn bản về Ủy ban nhân dân tỉnh để nghiên cứu, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KẾ CHỨC TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



*[Handwritten signature]*

**Phan Ngọc Thọ**

**PHỤ LỤC I**  
**QUYẾT ĐỊNH CÔNG BỐ HỆ THỐNG QLCL THEO TCVN ISO 9001:2008**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 12 /2015 /QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015*  
*của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN

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

Số: /QĐ-

..... ngày..... tháng..... năm.....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**  
**phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

**...NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN...**

Căn cứ ...quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan...;

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 xác nhận của...*Người đứng đầu cơ quan...* về việc Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng có hiệu lực;

Theo đề nghị của ...*tên đơn vị dự thảo, trình Quyết định...*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại ...*tên cơ quan...* phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

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

**Điều 3.** ...*tên đơn vị dự thảo, trình Quyết định...*, ... *các đơn vị có liên quan...* chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- ...*Tên Cơ quan chủ quản...* (để báo cáo);
- ...*Tên đơn vị chủ trì...* (để biết);
- Lưu ...

**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN**

*(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)*

**CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA ...TÊN CƠ QUAN...**  
**ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-... ngày... tháng... năm ... của ... người đứng đầu  
cơ quan...).

... Liệt kê các lĩnh vực hoạt động được xây dựng, áp dụng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN  
ISO 9001:2008 ...

1. ....
2. ....
3. ....

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

**BẢN CÔNG BỐ**  
**...TÊN CƠ QUAN...**

**xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại ...tên cơ quan... phù hợp Tiêu**  
**chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với...**  
(Theo Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-... ngày ... tháng ... năm ... của  
Người đứng đầu cơ quan)

**Bản xây dựng, áp dụng này có hiệu lực kể từ ngày ban hành**

..... ngày..... tháng..... năm.....  
**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN**  
(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)

**PHỤ LỤC II**  
**BÁO CÁO TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI XÂY DỰNG, ÁP DỤNG VÀ CẢI TIẾN HỆ**  
**THỐNG QLCL THEO TCVN ISO 9001:2008**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **12** /2015/QĐ-UBND ngày **12** tháng 3 năm 2015  
của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN                      CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN    Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số ...../BC-    Thừa Thiên Huế, ngày    tháng    năm

**BÁO CÁO**

Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm .....

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Thừa Thiên Huế

**I. Tình hình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

**II. Kết quả thực hiện**

1. Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại cơ quan
  - a) Các quy trình nội bộ đã xây dựng quy trình ISO
  - b) Các TTHC đã xây dựng và dụng quy trình ISO (Số lượng TTHC mới xây dựng quy trình ISO)
2. Hoạt động đào tạo, tập huấn
3. Hoạt động tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ
4. Hành động khắc phục, phòng ngừa.
5. Họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (nội dung báo cáo theo Khoản 4, Điều 6, Chương II của Quy định này)
6. Hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng  
(Phụ lục kèm theo báo cáo: .....

**III. Nhận xét đánh giá chung**

1. Ưu điểm
2. Tồn tại, hạn chế
3. Hành động khắc phục

**IV. Kiến nghị, đề xuất**

**Nơi nhận:**

- Như trên
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Lưu: VT:

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

## Phụ lục

(Kèm theo Báo cáo số ...../BC- Tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 năm .....

| TT  | Hạng mục  | Nội dung |
|-----|---|----------|
| I   | Thời gian ban hành mục tiêu chất lượng                    |          |
| II  | Thời gian ban hành Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng |          |
| III | Hệ thống tài liệu đang áp dụng tại đơn vị                 |          |
| 1   | Số lượng và tên quy trình nội bộ đã xây dựng và áp dụng   |          |
| 2   | Số lượng, tên TTHC đã xây dựng quy trình ISO              |          |
| 3   | Số lượng, tên TTHC chưa xây dựng quy trình ISO            |          |
| 4   | Số lượng, tên quy trình giải quyết các TTHC               |          |
| IV  | Số đợt tập huấn, đào tạo cho cán bộ, công chức trong năm  |          |
| V   | Thời gian và số lần đánh giá chất lượng nội bộ trong năm  |          |
| VI  | Thời gian và số lần họp xem xét lãnh đạo                  |          |