

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ**BỘ KHOA HỌC VÀ
CÔNG NGHỆ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 27/2011/TT-BKHCN

Hà Nội, ngày 04 tháng 10 năm 2011

THÔNG TƯ**Hướng dẫn một số nội dung triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý
chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008
đối với cơ quan hành chính nhà nước**

Căn cứ Nghị định số 28/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 3 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/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;

Xét đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng,

Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn một số nội dung triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 đối với cơ quan hành chính nhà nước như sau:

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Thông tư này hướng dẫn một số nội dung triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (sau đây viết tắt là hệ thống quản lý chất lượng) đối với việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Thông tư này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Thủ tục hành chính được cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng bao gồm: toàn bộ thủ tục hành chính

được công bố theo kết quả của Đề án đơn giản hóa thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007 - 2010 ban hành kèm theo Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 10 tháng 01 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ (sau đây viết tắt là Đề án 30) và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 2. Trách nhiệm xác định thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

1. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ xác định, phân loại thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 1 Thông tư này được thực hiện tại từng cơ quan, đơn vị trực thuộc theo Mẫu tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) xác định, phân loại thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 1 Thông tư này được thực hiện tại từng cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn (trừ các cơ quan đại diện ở địa phương và cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ) theo Mẫu tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

3. Khi thủ tục hành chính được ban hành mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải cập nhật trên trang thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chậm nhất là sau mười lăm ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định công bố thủ tục hành chính.

4. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung đăng tải trên trang thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều này.

Điều 3. Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

Căn cứ các thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng quy định tại khoản 3 Điều 1 và Điều 2 Thông tư này, việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thực hiện như sau:

1. Đối với khối cơ quan của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

Xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Văn phòng, các Vụ và tương đương) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

2. Đối với cơ quan cấp Tổng cục, Cục và tương đương thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

a) Xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Văn phòng, các Vụ, Phòng, Ban và tương đương, trừ các Cục trực thuộc Tổng cục) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

b) Cục trực thuộc Tổng cục xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Văn phòng, các Phòng và tương đương) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

3. Căn cứ tình hình thực tế, các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có thể xem xét, quyết định việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng chung cho các đối tượng quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

4. Đối với các cơ quan đại diện ở địa phương và ở nước ngoài của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

Xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

5. Đối với các cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương trực thuộc các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng do các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ xây dựng và công bố.

Điều 4. Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại Ủy ban nhân dân các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh

Căn cứ các thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng quy định tại khoản 3 Điều 1 và Điều 2 Thông tư này và mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố, việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thực hiện như sau:

1. Đối với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh:

Xây dựng và áp dụng chung một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Phòng, Ban và tương đương) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh):

a) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Phòng, Ban và tương đương, trừ các Chi cục trực thuộc) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

b) Chi cục trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng và áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các Lãnh đạo, đơn vị (Phòng, Ban và tương đương) và cá nhân tham gia trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính từ khi tiếp nhận hồ sơ đến khi trả kết quả thực hiện.

3. Đối với Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện) và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện:

Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định hình thức xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn, đảm bảo tiết kiệm, tránh lãng phí ngân sách nhà nước và phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương theo một trong các hình thức dưới đây:

a) Xây dựng và áp dụng chung một hệ thống quản lý chất lượng cho Ủy ban nhân dân cấp huyện và toàn bộ các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

b) Xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng độc lập cho tối đa không quá ba (03) cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện là đơn vị có trụ sở riêng, con dấu, tài khoản riêng và thực hiện nhiều thủ tục hành chính được phân cấp. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện còn lại xây dựng và áp dụng chung một hệ thống quản lý chất lượng với Ủy ban nhân dân cấp huyện.

4. Khuyến khích Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng. Trường hợp Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thì phải xây dựng và áp dụng đối với toàn bộ thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 1 và Điều 2 Thông tư này.

Điều 5. Nội dung công việc thuê tư vấn và nội dung công việc cơ quan hành chính nhà nước tự thực hiện trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng

Cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hoặc thuê tư vấn theo nội dung quy định tại điểm 3.1 Phụ lục XI ban hành kèm theo Thông tư số 01/2010/TT-BKHHCN ngày 25

tháng 02 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về hoạt động tư vấn, đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đối với cơ quan hành chính nhà nước và chi phí theo Thông tư số 159/2010/TT-BTC ngày 15 tháng 10 năm 2010 của Bộ trưởng 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 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, cụ thể như sau:

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước xem xét, quyết định việc thuê tổ chức tư vấn, chuyên gia tư vấn độc lập để thực hiện một phần hoặc toàn bộ các công việc sau:

a) Đánh giá thực trạng tình hình quản lý chất lượng của cơ quan;

b) Lập kế hoạch xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, gồm thời gian, số ngày công và lượng công việc;

c) 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 tác nghiệp, quy trình giải quyết công việc; đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ và đánh giá nội bộ;

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

đ) Hướng dẫn thực tế xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình tác nghiệp, quy trình giải quyết công việc; hướng dẫn xây dựng mở rộng hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu của Đề án 30 và Nghị định số 63/2010/NĐ-CP;

e) Hướng dẫn cơ quan tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống quản lý chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;

g) 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;

h) Hướng dẫn hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng trước và sau khi đánh giá chứng nhận.

2. Cơ quan hành chính nhà nước tự thực hiện các công việc sau:

a) Phê duyệt kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;

b) Thành lập Ban Chỉ đạo ISO;

c) Xây dựng, ban hành và kiểm soát hệ thống tài liệu, quy trình tác nghiệp, quy trình giải quyết công việc;

d) Tổ chức phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống quản lý chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;

đ) 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;

e) 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 của tổ chức chứng nhận; hoàn thiện hồ sơ đề nghị Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng cấp Giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 (sau đây viết tắt là Giấy chứng nhận);

g) Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng trong quá trình áp dụng.

Điều 6. Nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Thực hiện việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với toàn bộ thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 1 và Điều 2 Thông tư này.

2. Trường hợp có các thủ tục hành chính tương đồng về nội dung và các bước triển khai, cơ quan hành chính nhà nước nghiên cứu, xây dựng quy trình xử lý công việc chung cho các thủ tục hành chính này (theo đầu mục công việc).

3. Khi có sự sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cập nhật các nội dung thay đổi của thủ tục hành chính vào hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình để triển khai áp dụng.

4. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước xác định các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan cần xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng để hỗ trợ, phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính, quá trình quản lý nội bộ của cơ quan.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Điều khoản thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 45 ngày, kể từ ngày ký ban hành.

2. Kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2012, cơ quan hành chính nhà nước chỉ được cấp (cấp mới, cấp lại, điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng) Giấy chứng nhận khi đã xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với toàn bộ thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều 1 và Điều 2 Thông tư này.

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

3. Tổng cục trưởng Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng chịu trách nhiệm tổ chức hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời bằng văn bản về Bộ Khoa học và Công nghệ để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Trần Việt Thanh

Phụ lục I**MẪU DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI CÁC BỘ, CƠ QUAN NGANG
BỘ, CƠ QUAN THUỘC CHÍNH PHỦ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN
ngày 04 tháng 10 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)*

...TÊN BỘ/CƠ QUAN NGANG BỘ/
CƠ QUAN THUỘC CHÍNH PHỦ...

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

..., ngày... tháng... năm....

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI BỘ/CƠ QUAN NGANG
BỘ/CƠ QUAN THUỘC CHÍNH PHỦ...**

(Cập nhật đến ngày.....)

STT	Tên cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Tên thủ tục hành chính
I	Khối cơ quan của Bộ/cơ quan ngang Bộ/cơ quan thuộc Chính phủ	1. 2. ...
II	Cơ quan cấp Tổng cục, Cục và tương đương thuộc Bộ/cơ quan ngang Bộ/cơ quan thuộc Chính phủ	
II.1	...	1. 2. ...
...	...	1. 2. ...
III	Cục trực thuộc Tổng cục	
III.1	...	1. 2. ...
...	...	1. 2. ...

STT	Tên cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Tên thủ tục hành chính
IV	Cơ quan đại diện ở địa phương và ở nước ngoài Bộ/cơ quan ngang Bộ/cơ quan thuộc Chính phủ (nếu có)	
IV.1	...	1. 2. ...
...	...	1. 2. ...
V	Cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương (đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có hệ thống cơ quan ngành dọc trực thuộc đóng tại địa phương)	
V.1	...	1. 2. ...
...	...	1. 2. ...

Phụ lục II**MẪU DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ
TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 27/2011/TT-BKHCN ngày 04 tháng 10 năm 2011
của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)*

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH/THÀNH PHỐ.....

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

..., ngày... tháng... năm...

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC XÂY DỰNG, ÁP DỤNG
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TỈNH/THÀNH PHỐ.....**
(Cập nhật đến ngày...)

STT	Tên cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Tên thủ tục hành chính
I	Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	1.... 2....
II	Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh)	
II.1	...	1.... 2....
...	...	1.... 2....
III	Chi cục trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh	
III.1	...	1.... 2....
...	...	1.... 2....

STT	Tên cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Tên thủ tục hành chính
IV	Ủy ban nhân dân cấp huyện và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện	
IV.1	...	1.... 2....
...	...	1.... 2....
V	Ủy ban nhân dân cấp xã (nếu có xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng)	
V.1	...	1.... 2....
...	...	1.... 2....