

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2020

**GIỚI THIỆU TỔNG QUAN
 HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
 THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

Nhằm thông tin, tuyên truyền việc xây dựng, chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng từ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) sang Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong lực lượng Công an tỉnh (ISO 9001:2015), trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Khoa học và công nghệ và V03 - Bộ Công an, Công an tỉnh Quảng Ngãi giới thiệu tổng quan về kết quả xây dựng, chuyển đổi áp dụng ISO 9001:2015 như sau:

I. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ ISO

1. ISO: Cum từ viết tắt của International Organization for Standardization (Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hoá; Thành lập: Tháng 02/1947, hiện nay có trên 150 quốc gia thành viên. Việt Nam gia nhập vào ISO năm 1977, là thành viên thứ 77 của tổ chức này).

ISO 9001: Tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng, đưa ra Chuẩn mực (bao gồm các yêu cầu, ngôn ngữ chung của quốc tế) cho hệ thống quản lý Chất lượng với tư duy khoa học, đảm bảo linh hoạt, không cứng nhắc và phù hợp với thực tế hoạt động của từng tổ chức.

2. Lợi ích áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

a) Nội bộ cơ quan hành chính:

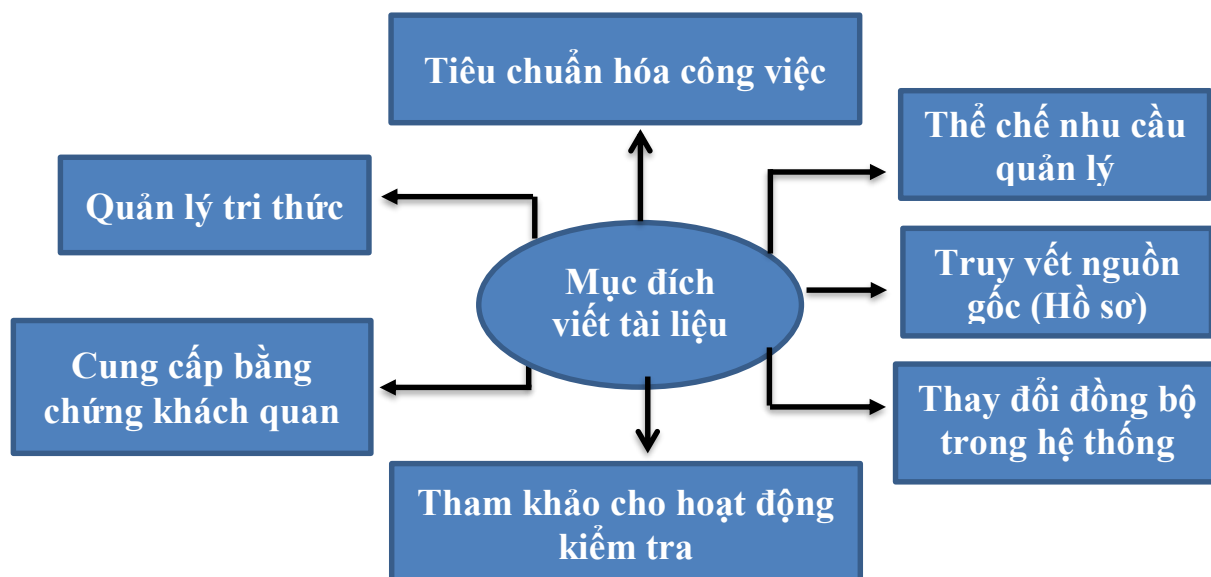
- Sắp xếp bài bản trình tự thụ lý và giải quyết công việc đảm bảo tính thống nhất cao (rõ người, rõ việc, thời gian, mối liên hệ, phương pháp tác nghiệp...) thoả mãn các yêu cầu của tổ chức/công dân.

- Làm việc theo hệ thống, hạn chế sai sót nhờ cán bộ, chiến sĩ làm việc theo quy trình và tự kiểm soát được công việc của chính mình.

- Lập văn bản các hoạt động một cách rõ ràng, từ đó làm cơ sở để đào tạo nhân lực và cải tiến công việc có hệ thống.

- Hình thành phương thức làm việc khoa học, loại bỏ được thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian và giảm chi phí, đồng thời nâng cao năng lực, trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ của cán bộ, chiến sĩ, quan hệ tiếp xúc, giải quyết công việc với dân được cải thiện.

- Cung cấp cách nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa tái diễn.



b) Đối với bên ngoài:

- Tạo niềm tin cho tổ chức/công dân; thoả mãn nhu cầu tổ chức/công dân nhờ sự cải tiến liên tục.

- Khẳng định năng lực quản lý, chất lượng dịch vụ hành chính trước cơ quan hữu quan, đảm bảo: ‘MINH BẠCH - CHÍNH XÁC - ĐÚNG PHÁP LUẬT’.

II. TỔNG QUAN VỀ NHỮNG THAY ĐỔI CƠ BẢN CỦA TCVN 9001:2015 SO VỚI TCVN 9001:2008

Ngày 31/12/2015, Bộ Khoa học và Công nghệ đã ban hành Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia, trong đó có Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Phần này giới thiệu các điểm đổi mới giữa phiên bản TCVN ISO 9001:2008 so phiên bản tiêu chuẩn mới TCVN ISO 9001:2015 như sau:

1. Cấu trúc của tiêu chuẩn, thuật ngữ và khái niệm mới

Nhằm mục đích hài hòa các tiêu chuẩn quản lý hệ thống, hướng tới một “hệ thống quản lý chung”, nhóm Điều phối kỹ thuật chung của tổ chức ISO (Joint Technical Coordination Group - JTCG) đã đề xuất một Cấu trúc cấp cao (High Level Structure) cho tất cả các tiêu chuẩn hệ thống quản lý của ISO trong đó tiêu đề, trình tự của các điều khoản lớn đều giống nhau, cấu trúc mới này cho phép các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp tích hợp nhiều hệ thống quản lý một cách dễ dàng hơn, giảm thiểu được các tài liệu, các yêu cầu chung giữa các tiêu chuẩn quản lý khác nhau. Tổ chức ISO đã đưa đề xuất của JTCG vào ISO Directives Part 1:2012 “Annex SL” (tạm dịch là “Phụ lục SL” của Chỉ thị Phần 1:2012 của ISO) và xác định cấu trúc và định dạng chung cho tất cả các tiêu chuẩn quản lý mới của ISO cũng như các phiên bản mới của những tiêu chuẩn hiện tại. Theo đó, ít nhất 30% phần nội dung của các tiêu chuẩn sẽ giống hệt nhau và một cơ sở từ vựng chung sẽ được thiết lập và sử dụng chung.

Chính vì vậy trong lần sửa đổi này có sự khác biệt lớn nhất giữa tiêu chuẩn cũ và mới là cấu trúc. **Phiên bản TCVN ISO 9001:2008 có năm phần**

chính (từ điều khoản 4 đến điều khoản 8) và dựa trên 8 nguyên tắc quản lý chất lượng; **Phiên bản TCVN ISO 9001:2015** có **bảy** phần chính (từ điều khoản 4 đến điều khoản 10) vì phiên bản mới sử dụng định dạng Phụ lục SL và dựa trên 7 nguyên tắc quản lý chất lượng, bỏ nguyên tắc quản lý hệ thống so với phiên bản cũ vì chính bản thân việc xây dựng tiêu chuẩn ISO 9001 là việc xây dựng một hệ thống quản lý là hiện thân của nguyên tắc này.

Trong tiêu chuẩn mới đưa vào một trong những điểm mới đó là tư duy dựa trên rủi ro, do đó không còn đề cập đến yêu cầu “Hành động phòng ngừa” như ở tiêu chuẩn cũ. Với cách tiếp cận này sẽ giúp cho một cơ quan, tổ chức dễ dàng áp dụng nhiều tiêu chuẩn, vì các tiêu chuẩn này chia sẻ các yêu cầu cơ bản giống nhau, tuy nhiên, cách này có thể gây ra một số gián đoạn trong ngắn hạn do các tổ chức cần thời gian để làm quen với cấu trúc mới.

Tiêu chuẩn mới đưa một số khái niệm mới, yêu cầu mới được sử dụng trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Bảng dưới đây cung cấp một cái nhìn tổng quan về một số thay đổi quan trọng trong thuật ngữ liên quan giữa TCVN ISO 9001:2015 và TCVN ISO 9001:2008.

TCVN ISO 9001:2008	TCVN ISO 9001:2015
Sản phẩm	Sản phẩm và dịch vụ
Tài liệu, Sổ tay chất lượng, thủ tục dạng văn bản, hồ sơ,...	Thông tin dạng văn bản
Môi trường làm việc	Môi trường cho việc thực hiện các quá trình
Thiết bị theo dõi và đo lường	Nguồn lực theo dõi và đo lường
Sản phẩm được mua	Sản phẩm và dịch vụ được cung cấp
Nhà cung ứng	Nhà cung cấp từ bên ngoài
Không có	Bối cảnh của tổ chức
Không có	Tư duy dựa trên rủi ro
Không có	Tri thức của tổ chức
Cử Đại diện lãnh đạo làm QMR	Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm
Bắt buộc có Sổ tay chất lượng và 6 thủ tục bắt buộc	Không có yêu cầu

2. Bối cảnh của cơ quan, tổ chức

Không giống như tiêu chuẩn cũ, tiêu chuẩn mới mong muốn cơ quan, tổ chức hiểu bối cảnh của cơ quan, tổ chức mình trước khi tổ chức thiết lập Hệ

thống quản lý chất lượng (HTQLCL). Khi TCVN ISO 9001:2015 yêu cầu cơ quan, tổ chức hiểu bối cảnh của cơ quan, tổ chức mình, tiêu chuẩn muốn cơ quan, tổ chức xem xét các vấn đề bên ngoài và bên trong có liên quan đến mục đích, định hướng chiến lược và suy nghĩ về ảnh hưởng của các vấn đề này có thể có đối với HTQLCL và kết quả cơ quan, tổ chức dự định đạt được. Điều này có nghĩa là cơ quan, tổ chức cần phải hiểu môi trường bên ngoài, văn hóa, giá trị, kết quả thực hiện và các bên liên quan của cơ quan, tổ chức trước khi triển khai HTQLCL.

Khi cơ quan, tổ chức hiểu được tất cả những điều trên, cơ quan, tổ chức dự kiến sẽ sử dụng hiểu biết đó để xác định phạm vi của HTQLCL và những thách thức phải đối phó. Trong khi những hiểu biết chắc chắn sẽ giúp các cơ quan, tổ chức phát triển được HTQLCL để giải quyết nhu cầu và yêu cầu riêng, thì việc thực hiện tất cả những điều này có thể là một thách thức đáng kể đối với một vài cơ quan, tổ chức.

3. Thông tin dạng văn bản

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cũng đã loại bỏ cách phân biệt tồn tại rất lâu giữa tài liệu và hồ sơ. Bây giờ chúng được gọi chung là “thông tin dạng văn bản”.

Theo định nghĩa của ISO, thuật ngữ “thông tin dạng văn bản” đề cập đến thông tin phải được kiểm soát và duy trì. Vì vậy, bất cứ khi nào TCVN ISO 9001:2015 sử dụng cụm từ “thông tin dạng văn bản”, ngụ ý là tổ chức kiểm soát và duy trì thông tin và các phương tiện hỗ trợ. Vì vậy, bất cứ khi nào tiêu chuẩn mới đề cập đến thông tin dạng văn bản và tiêu chuẩn yêu cầu tổ chức duy trì thông tin này, có nghĩa là tiêu chuẩn đang nói về những gì thường được gọi là thủ tục dạng văn bản và bất cứ khi nào tiêu chuẩn yêu cầu cơ quan, tổ chức lưu giữ thông tin này, có nghĩa là tiêu chuẩn nói về những gì thường được gọi là hồ sơ. Vì vậy, đôi khi thông tin phải được duy trì và được lưu giữ.

Do đó, trong khi các định nghĩa của thuật ngữ “Thông tin dạng văn bản” loại bỏ sự phân biệt giữa các tài liệu (hoặc thủ tục bằng văn bản) và các hồ sơ, thì thông qua việc sử dụng các từ (duy trì) và (lưu giữ) và điều này có nghĩa (theo Phụ lục A) các phần chính của tiêu chuẩn thực sự phục hồi sự phân biệt này. Nói cách khác, trong khi các tài liệu và hồ sơ đã bị loại bỏ khỏi cửa trước, chúng đã thực sự được phép trở lại qua cửa sau.

Thông tin dạng văn bản được yêu cầu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được thống kê theo bảng dưới đây:

TT	Yêu cầu
I	Duy trì thông tin dạng văn bản
1.	4.3 Phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức PHẢI được đảm bảo sẵn có và <u>duy trì ở dạng thông tin bằng văn bản</u>
2.	4.4.2 a) Ở mức độ cần thiết, tổ chức PHẢI <u>duy trì thông tin được lập văn bản</u> để hỗ trợ việc thực hiện các quá trình của mình

3.	5.2.2 a) Chính sách chất lượng PHẢI sẵn có và được <u>duy trì dưới dạng thông tin bằng văn bản</u>
4.	6.2.1 Tổ chức PHẢI <u>duy trì thông tin dạng văn bản</u> về các mục tiêu chất lượng
5.	7.5.1 Hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức PHẢI bao gồm: a) Các <u>thông tin được lập văn bản</u> theo yêu cầu của tiêu chuẩn này; b) Các <u>thông tin được lập văn bản</u> được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
6.	8.1 e) Xác định và lưu giữ các <u>thông tin được lập văn bản</u> ở mức độ cần thiết: 1. Để có sự tin tưởng rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định; 2. Để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ.
II	Lưu trữ thông tin dạng văn bản
1.	4.4.2 b) Theo mức độ cần thiết, tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin được lập văn bản để khẳng định rằng các quá trình đang được tiến hành theo như hoạch định.
2.	7.1.5.1 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin dạng văn bản thích hợp như là bằng chứng cho sự phù hợp với mục đích sử dụng của các nguồn lực cho theo dõi và đo lường.
3.	7.1.5.2 a) Khi không có các chuẩn này thì căn cứ được sử dụng để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận PHẢI được lưu giữ ở dạng thông tin bằng văn bản.
4.	7.2 d) Lưu giữ các thông tin bằng văn bản thích hợp như là bằng chứng của năng lực.
5.	7.5.1 Hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức PHẢI bao gồm: a) Các thông tin bằng văn bản được yêu cầu bởi tiêu chuẩn quốc tế này; b) Thông tin bằng văn bản được xác định bởi tổ chức là cần thiết cho tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
6.	8.1 e) Xác định và giữ các thông tin bằng văn bản ở mức độ thích hợp: a) Để có sự tin tưởng rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định; b) Để chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ.
7.	8.2.3.2 Tổ chức PHẢI lưu giữ thông tin bằng văn bản, ở mức có thể áp dụng được.
8.	8.3.2 j) Các thông tin bằng văn bản cần thiết để chứng tỏ các yêu cầu về thiết kế và phát triển đã được đáp ứng.
9.	8.3.3 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin bằng văn bản về các đầu vào của thiết kế và phát triển.

10.	8.3.4 f) Thông tin được văn bản hóa của những hoạt động trên PHẢI được lưu giữ.
11.	8.3.6 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin được văn bản hóa về: a) Các thay đổi về thiết kế và phát triển; b) Các kết quả của các đợt xem xét; c) Phê chuẩn các thay đổi; d) Hành động tiến hành để phòng ngừa các tác động bất lợi.
12.	8.4.1 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin được văn bản hóa của hoạt động này và các hành động cần thiết phát sinh từ các đánh giá.
13.	8.5.2 Tổ chức PHẢI kiểm soát việc nhận biết duy nhất của đầu ra khi truy vết nguồn gốc là một yêu cầu, và PHẢI lưu giữ các thông tin bằng văn bản cần thiết giúp truy vết nguồn gốc.
14.	8.5.3 Tổ chức PHẢI thông báo cho khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài và lưu giữ các thông tin được văn bản hóa về những gì đã xảy ra.
15.	8.5.6 Tổ chức PHẢI lưu giữ thông tin bằng văn bản mô tả các kết quả của việc xem xét các thay đổi, người phê chuẩn thay đổi, và bất kỳ hành động cần thiết nào phát sinh từ việc xem xét.
16.	8.6 Tổ chức PHẢI lưu giữ thông tin bằng văn bản về sự chuyển giao sản phẩm và dịch vụ.
17.	8.7.2 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin bằng văn bản: a) Mô tả sự không phù hợp; b) Mô tả các hành động đã thực hiện; c) Mô tả các nhân nhượng đạt được; d) Nhận biết thẩm quyền quyết định các hành động đối với sự không phù hợp.
18.	9.1.1 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin bằng văn bản thích hợp như là bằng chứng của kết quả.
19.	9.2.2 f) Lưu giữ các thông tin bằng văn bản như là bằng chứng của việc thực hiện chương trình đánh giá và các kết quả đánh giá.
20.	9.3.3 Tổ chức PHẢI duy trì các thông tin bằng văn bản như là bằng chứng của các kết quả hoạt động xem xét của lãnh đạo.
21.	10.2.2 Tổ chức PHẢI lưu giữ các thông tin bằng văn bản như là bằng chứng cho: a) Bản chất của sự không phù hợp và các hành động tiếp theo; b) Kết quả của hành động khắc phục.

4. Tư duy dựa trên rủi ro

Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, tư duy dựa trên rủi ro luôn được ngầm định trong tiêu chuẩn. Theo quan điểm này, ISO 9001 đã luôn luôn dự đoán và ngăn ngừa những sai lỗi thông qua suy nghĩ dựa trên rủi ro. Đó là lý do

tại sao cơ quan, tổ chức đào tạo nhân viên, tại sao cơ quan, tổ chức lập kế hoạch làm việc, tại sao cơ quan, tổ chức phân công vai trò và trách nhiệm, tại sao cơ quan, tổ chức xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của các kết quả, tại sao cơ quan, tổ chức đánh giá và xem xét các hoạt động và lý do tại sao cơ quan, tổ chức theo dõi, đo lường và kiểm soát các quá trình. Cơ quan, tổ chức làm những việc này bởi vì muốn ngăn ngừa những sai lỗi. Cơ quan, tổ chức làm bởi vì cố gắng để quản lý rủi ro. Vì vậy, nếu cơ quan, tổ chức nghĩ về tư duy dựa trên rủi ro theo cách này, tư duy này luôn luôn là một phần đã có của ISO 9001. Trước đây cách tư duy này là tiềm ẩn; bây giờ là rõ ràng. Vì vậy, cách tư duy “suy nghĩ dựa trên rủi ro” là gì và làm thế nào để áp dụng?

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 mong muốn các cơ quan, tổ chức làm gì? Tiêu chuẩn mới mong muốn cơ quan, tổ chức xác định và giải quyết các rủi ro mà có thể ảnh hưởng đến khả năng cung cấp các sản phẩm, dịch vụ phù hợp và đáp ứng khách hàng. Tiêu chuẩn mới mong muốn tổ chức xác định và giải quyết các cơ hội có thể nâng cao khả năng cung cấp sản phẩm và dịch vụ phù hợp và đáp ứng khách hàng.

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cũng mong muốn cơ quan, tổ chức xác định rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của HTQLCL hoặc làm gián đoạn hoạt động của họ và cũng mong muốn cơ quan, tổ chức xác định các hành động để hướng đến những rủi ro và cơ hội này. Tiếp theo, tiêu chuẩn cũng mong muốn cơ quan, tổ chức phác thảo cách thức đưa các hành động này thành một phần của các quá trình trong HTQLCL và cách thức tổ chức áp dụng, kiểm soát, đánh giá và xem xét tính hiệu quả của các hành động và các quá trình này. Trong khi “suy nghĩ dựa trên rủi ro” hiện nay là một phần thiết yếu của tiêu chuẩn mới, tiêu chuẩn không thực sự mong đợi cơ quan, tổ chức thực hiện quá trình quản lý rủi ro một cách hình thức cũng không mong đợi cơ quan, tổ chức chỉ lập tài liệu phương pháp tiếp cận dựa trên rủi ro.

5. Không còn quy định về Đại diện lãnh đạo (QMR)

Thuật ngữ “Đại diện lãnh đạo” đã không còn quy định trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. Nhiệm vụ và trách nhiệm quản lý mà trước đây giao cho một người nào đó gọi là (Đại diện lãnh đạo) thì nay vai trò Lãnh đạo cao nhất phải thể hiện sự tham gia nhiều hơn vào hệ thống quản lý mà không giao phó cho một người như trước đây và trong hệ thống thì có thể phân công trách nhiệm từng nội dung công việc cụ thể cho một người hoặc nhiều người.

6. Yêu cầu và loại trừ

Mục 1.2 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 nói rằng Tổ chức có thể ngoại lệ hoặc không áp dụng các yêu cầu hình thành sản phẩm (phần 7) nếu tổ chức không thể áp dụng và nếu làm như vậy không ảnh hưởng đến khả năng hay trách nhiệm đáp ứng các yêu cầu pháp luật và khách hàng.

Tiêu chuẩn mới có một cách tiếp cận tương tự, nhưng thay vào đó thì việc áp dụng và ngoại lệ có thể áp dụng cho tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn. Mục 4.3 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 cho biết (Khi một yêu cầu của tiêu

chuẩn trong phạm vi được xác định có thể được áp dụng, thì yêu cầu đó sẽ được áp dụng đối với tổ chức). Vì vậy, một khi cơ quan, tổ chức đã xác định phạm vi HTQLCL của mình, TCVN ISO 9001:2015 nói rằng mỗi yêu cầu phải được áp dụng trong phạm vi ranh giới được xác định theo tuyên bố phạm vi của tổ chức.

Tuy nhiên, khi tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nói rằng mỗi yêu cầu phải được áp dụng, mục 4.3 và Phụ lục A5 cũng nói rằng bất kỳ yêu cầu có thể được loại trừ nếu nó không thể được áp dụng. Nếu cơ quan, tổ chức có thể cân nhắc và giải thích lý do tại sao các yêu cầu đó không thể áp dụng và nếu việc loại trừ nó không làm suy yếu khả năng hay trách nhiệm của cơ quan, tổ chức để đảm bảo rằng sản phẩm và dịch vụ phù hợp.

Vì vậy, thông điệp rất rõ ràng là: nếu một yêu cầu có thể được áp dụng, cơ quan, tổ chức không thể ngoại lệ nó, cơ quan, tổ chức phải áp dụng nó. Nếu cơ quan, tổ chức thực sự không thể áp dụng thì có thể giải thích tại sao không.

7. Các đối tượng, kết quả đầu ra, các sản phẩm, và dịch vụ

Định nghĩa của thuật ngữ (đối tượng) là mới. Sự ra đời của thuật ngữ (đối tượng) có nghĩa là những gì có thể nhận biết, cảm nhận được và việc sử dụng nó trong các định nghĩa khác nhau (chất lượng, thiết kế và phát triển, đổi mới, xem xét, truy xuất nguồn gốc) dường như cho thấy rằng tiêu chuẩn ISO 9001 mới có thể được áp dụng cho bất kỳ đối tượng nào. Về mặt lý thuyết, ít nhất, điều này mở rộng đáng kể phạm vi của tiêu chuẩn.

Bên cạnh đó, cách tiếp cận quá trình bây giờ thậm chí còn tập trung hơn trong tiêu chuẩn mới. Tiếp tục những điều phức tạp, các định nghĩa cũ về (sản phẩm) được chia thành ba định nghĩa riêng biệt đầu ra, sản phẩm và dịch vụ. (Đầu ra) là khái niệm chung trong khi cả hai thuật ngữ (sản phẩm) và (dịch vụ) bây giờ được xem là (đầu ra).

8. Làm rõ và sửa đổi khác

Trong khi các thay đổi nói trên có thể là những thay đổi quan trọng nhất, tiêu chuẩn mới cũng đã làm rõ một số khái niệm và sửa đổi một số khác. Một số thay đổi được liệt kê dưới đây:

Tiêu chuẩn cũ nói rằng một (dịch vụ) là một dạng (sản phẩm). Bây giờ, cụm từ (các sản phẩm và dịch vụ) được sử dụng trong suốt tiêu chuẩn mới và thuật ngữ (dịch vụ) đã có được định nghĩa riêng của nó. Điều này giúp làm rõ rằng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 không chỉ áp dụng các nhà sản xuất mà còn cho tất cả các loại hình của các nhà cung cấp dịch vụ.

Những gì thường được gọi là (tài sản của khách hàng) đã được sửa đổi và mở rộng rất nhiều bao gồm các sản phẩm, dịch vụ và các quá trình thuộc tất cả các loại hình của các nhà cung cấp bên ngoài (bao gồm cả khách hàng).

Tiêu chuẩn mới mong muốn tổ chức kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ cung cấp bên ngoài nếu chúng bao gồm trong các sản phẩm hoặc dịch vụ của tổ chức hoặc chúng được cung cấp trực tiếp cho khách hàng.

Các định nghĩa cũ (cải tiến liên tục) đã thay đổi. TCVN ISO 9001:2008 yêu cầu tổ chức thực hiện những cải tiến liên tục có nghĩa tiêu chuẩn đã yêu cầu tổ chức cải tiến khả năng để thực hiện yêu cầu. Bây giờ, theo TCVN ISO 9001:2015 điều đó có nghĩa là nâng cao hiệu quả (nhận được kết quả tốt hơn). Đây là một thay đổi quan trọng.

Theo tiêu chuẩn mới, các tổ chức phải xác định, tiếp thu và chia sẻ các (kiến thức) mà nhân viên cần để hỗ trợ cho hoạt động của các quá trình và đạt được sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ.

Các khái niệm cũ về (tạo sản phẩm) đã không còn được đề cập. Hầu hết các yêu cầu trong phần hình thành sản phẩm cũ đã được sửa đổi và chuyển sang tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thành “**Hoạt động**”

(Hành động phòng ngừa) cũng đã không còn được đề cập. Nó được thay thế bằng cụm từ (suy nghĩ dựa trên rủi ro). Rõ ràng, cả hai cách tiếp cận cũ và mới đều cố để đạt được điều tương tự. Cả hai đều cố gắng ngăn ngừa các vấn đề trong tương lai. Một khi tổ chức đưa vào “suy nghĩ dựa trên rủi ro”, tổ chức không còn cần một điều khoản riêng về hành động phòng ngừa nữa, vì điều khoản này sẽ thừa.

Trong khi tiêu chuẩn cũ yêu cầu tổ chức sử dụng (Thiết bị) theo dõi và đo lường, thì tiêu chuẩn mới đề cập đến (Nguồn lực) theo dõi và đo lường. Đây là một cách tiếp cận linh hoạt hơn để theo dõi và đo lường vì tiêu chuẩn thừa nhận một thực tế rằng các hoạt động này thường có thể được thực hiện mà có thể không sử dụng các thiết bị.

9. Bảng so sánh sau đây cung cấp một cái nhìn tổng quan về một số thay đổi cấu trúc quan trọng trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 và tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Các điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015		Các điều khoản của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008	
0	Lời giới thiệu	0	Lời giới thiệu
1	Phạm vi áp dụng	1 1.1 1.2	Phạm vi áp dụng Khái quát Áp dụng
2	Tài liệu viện dẫn	2	Tài liệu viện dẫn
3	Thuật ngữ và định nghĩa	3	Thuật ngữ và định nghĩa
4	Bối cảnh của tổ chức	4	Không có
4.1	Hiểu tổ chức về bối cảnh của tổ chức	4.1	Không có
4.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	4.2	Không có

4.3	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng	1.2	Không có
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	4	Hệ thống quản lý chất lượng
5	Sự lãnh đạo	5	Trách nhiệm của lãnh đạo
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	5.1	Cam kết của lãnh đạo
5.2	Chính sách	5.3	Chính sách chất lượng
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	5.5.1	Trách nhiệm và quyền hạn
6	Hoạch định	5.4	Hoạch định
6.1	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội		Không có
6.2	Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	5.4.1	Mục tiêu chất lượng
6.3	Hoạch định thay đổi		Không có
7	Hỗ trợ		Không có
7.1	Nguồn lực	6	Quản lý nguồn lực
7.1.1	Khái quát		Không có
7.1.2	Con người	6.2	Nguồn nhân lực
7.1.3	Cơ sở hạ tầng	6.3	Cơ sở hạ tầng
7.1.4	Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	6.4	Môi trường làm việc
7.1.5	Nguồn lực theo dõi và đo lường	7.6	Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường
7.1.6	Tri thức của tổ chức		Không có
7.2	Năng lực	6.2.2	Năng lực nhận thức và đào tạo
7.3	Nhận thức	6.2.2	Năng lực nhận thức và đào tạo
7.4	Trao đổi thông tin	5.5.3	Trao đổi thông tin nội bộ
7.5	Thông tin dạng văn bản		Không có
7.5.1	Khái quát		Không có
7.5.2	Tạo lập và cập nhật		Không có
7.5.3	Kiểm soát thông tin dạng văn bản	4.2.3	Kiểm soát tài liệu
8	Thực hiện	7	Tạo sản phẩm
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện		Không có

8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ		Không có
8.2.1	Trao đổi thông tin với khách hàng	7.2.1	Xác định các yêu cầu của khách hàng liên quan đến sản phẩm
8.2.2	Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	7.2.1	Xác định các yêu cầu của khách hàng liên quan đến sản phẩm
8.2.3	Xem xét yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	7.2.2	Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm
8.2.4	Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	7.2.3	Trao đổi thông tin với khách hàng
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ	7.3	Thiết kế và phát triển
8.4	Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	7.4	Mua hàng
8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ	7.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
8.5.1	Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	7.5.1	Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ
8.5.2	Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	7.5.2	Nhận biết và xác định nguồn gốc
8.5.3	Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài	7.5.4	Tài sản của khách hàng
8.5.4	Bảo toàn	7.5.5	Bảo toàn sản phẩm
8.5.5	Hoạt động sau giao hàng		Không có
8.5.6	Kiểm soát thay đổi		Không có
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ		Không có
8.7	Kiểm soát đầu ra không phù hợp	8.3	Kiểm soát sản phẩm không phù hợp
9	Đánh giá kết quả thực hiện		
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	8	Đo lường, phân tích và cải tiến
9.1.1	Khái quát	8.1	Khái quát
9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng	8.2.1	Sự thỏa mãn của khách hàng
9.1.3	Phân tích và đánh giá	8.4	Phân tích dữ liệu
9.2	Đánh giá nội bộ	8.2.2	Đánh giá nội bộ
9.3	Xem xét của lãnh đạo	5.6	Xem xét của lãnh đạo
10	Cải tiến	8.5	Cải tiến

10.1	Khái quát		
10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	8.5.2	Hành động khắc phục
10.3	Cải tiến liên tục	8.5.1	Cải tiến liên tục

III. CƠ SỞ CỦA VIỆC XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG ISO 9001:2015

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

2. Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN, ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia, trong đó có Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để thay thế Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

3. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

5. Quyết định số 2483/QĐ-BCA-V19, ngày 10/4/2019 của Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Kế hoạch thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trong CAND.

6. Quyết định số 5885/QĐ-BCA-V03, ngày 02/8/2019 của Bộ Công an ban hành Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trong CAND.

IV. KẾT QUẢ XÂY DỰNG, ÁP DỤNG ISO 9001:2008 VÀ ISO 9001:2015 CỦA CÔNG AN TỈNH QUẢNG NGÃI

1. Kết quả xây dựng, áp dụng ISO 9001:2008

a) Kết quả triển khai:

- Ban hành Kế hoạch số 4121/KH-CAT-PV11(PC), ngày 12/12/2014 về triển khai thực hiện Quyết định số 6583/QĐ-BCA-V19 ngày 27/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Kế hoạch thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trong CAND.

- Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH ban hành Kế hoạch số 652/KH-PC64 ngày 05/6/2015 triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống [ISO 9001:2008](#) trong công tác quản lý hành chính về trật tự xã hội.

- Phòng Cảnh sát giao thông ban hành Kế hoạch số 19/PC67 ngày 14/01/2015 triển khai áp dụng Hệ thống [ISO 9001:2008](#) trong công tác bảo đảm trật tự an toàn giao thông.

- Giám đốc Công an tỉnh thành lập Ban Điều hành, Tổ Giúp việc Ban Điều hành xây dựng, áp dụng Hệ thống [ISO 9001:2008](#) trong Công an tỉnh (Quyết định số 1913/QĐ-CAT-PV11 ngày 12/12/2014 và Quyết định số 990/QĐ-CAT-PV11(PC) ngày 01/8/2017). Tổ nghiên cứu xây dựng và áp dụng Hệ thống [ISO 9001:2008](#) trong Công an tỉnh (Công văn số 247/PV11(PC) ngày 22/4/2015).

b) Kết quả xây dựng, áp dụng ISO 9001:2008

- Ngày 23/11/2016, Công an tỉnh Quảng Ngãi có Tờ trình số 3478/TTr-CAT-PV11(PC) báo cáo Cục V19 thẩm định Hệ thống ISO 9001:2008 áp dụng trong lĩnh vực quản lý hành chính về trật tự xã hội.

Ngày 19/5/2017, Cục V19 có Công văn số 1209/V19-P7 hướng dẫn bổ sung việc xây dựng, áp dụng Hệ thống ISO 9001:2008 của Công an tỉnh.

- Ngày 14/8/2017, Giám đốc Công an tỉnh có Tờ trình số 2396/TTr-CAT-PV11(PC) báo cáo Cục V19 thẩm định Hệ thống ISO 9001:2008 áp dụng trong các lĩnh vực: (1) xuất nhập cảnh (13 thủ tục); (2) quản lý hành chính về trật tự xã hội (16 thủ tục); đăng ký, quản lý phương tiện giao thông cơ giới đường bộ (09 thủ tục); chính sách cán bộ (03 thủ tục).

Ngày 18/9/2017, Cục V19 có Công văn số 2576/V19-P7 hướng dẫn áp dụng thử nghiệm, đánh giá nội bộ và xác nhận hiệu lực Hệ thống ISO 9001:2008 của Công an tỉnh. Triển khai thực hiện, Công an tỉnh đã triển khai áp dụng thử nghiệm, thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp, đồng thời cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành liên quan đến hoạt động giải quyết TTHC trong Hệ thống. Giám đốc Công an tỉnh đã xác nhận hiệu lực của Hệ thống và có Tờ trình đề nghị V19-BCA thẩm định theo quy định.

Ngày 18/5/2018, V19 - Bộ Công an có Công văn số 1273/V19-P7 trả lời việc thẩm định dự thảo ISO Công an tỉnh Quảng Ngãi, theo đó đánh giá về cơ bản, tài liệu ISO Công an tỉnh xây dựng đã đảm bảo yêu cầu về nội dung và hình thức theo quy định tại Quyết định số 2129/QĐ-BCA-V11, ngày 24/5/2012 và Quyết định số 6583/QĐ-BCA-V19, ngày 10/11/2014 của Bộ Công an và các quyết định của Bộ trưởng Bộ Công an công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trong các lĩnh vực quản lý nhà nước về an ninh, trật tự.

- Ngày 01/8/2018, Giám đốc Công an tỉnh ban hành Quyết định số 905/QĐ-CAT-PV11(PC) công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Công an tỉnh Quảng Ngãi phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với các lĩnh vực: xuất nhập cảnh (13 thủ tục hành chính), quản lý hành chính về trật tự xã hội (16 thủ tục hành chính), đăng ký, quản lý phương tiện giao thông cơ giới đường bộ (09 thủ tục hành chính) và chính sách (03 thủ tục hành chính) và báo cáo Bộ Công an theo dõi, chỉ đạo tại Công văn số 2591/CAT-PV11(PC), ngày 01/8/2018.

2. Kết quả xây dựng, áp dụng ISO 9001:2015

a) Kết quả triển khai:

- Ban hành Kế hoạch 1861/KH-CAT-PV01(PC), ngày 16/5/2019 về xây dựng, chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc Công an tỉnh theo Quyết định số 2483/QĐ-BCA-V03, ngày 10/4/2019 của Bộ Công an.

- Thành lập Ban Điều hành và Tổ giúp việc Ban Điều hành xây dựng, chuyển đổi ISO 9001:2015⁽¹⁾ để hiệu chỉnh hệ thống tài liệu, thực hiện xây dựng, chuyển đổi các quy trình theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang áp dụng phiên bản TCVN ISO 9001:2015.

- Năm 2020, Công an tỉnh Quảng Ngãi đã thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang áp dụng phiên bản TCVN ISO 9001:2015, áp dụng đối với 62 thủ tục hành chính (lĩnh vực xuất nhập cảnh: 16 thủ tục; lĩnh vực quản lý hành chính về trật tự xã hội: 22 thủ tục; lĩnh vực đăng ký, quản lý phương tiện giao thông đường bộ: 09 thủ tục; lĩnh vực chính sách: 03 thủ tục; lĩnh vực phòng cháy và chữa cháy: 06 thủ tục; lĩnh vực đăng ký cư trú: 06 thủ tục).

Được sự thống nhất của Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp – Bộ Công an tại Công văn số 2440/V03-P7, ngày 25/7/2020, Giám đốc Công an tỉnh ban hành Quyết định số 1737/QĐ-CAT-PV01(PC), ngày 07/8/2020 công bố Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Công an tỉnh Quảng Ngãi phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Năm 2021, Công an tỉnh Quảng Ngãi đã xây dựng mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, áp dụng đối với 129 thủ tục hành chính (cấp tỉnh: 88; cấp huyện: cấp huyện: 27; cấp xã: 14) áp dụng đối với tất cả các lĩnh vực công tác công an tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Được sự thống nhất của Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp – Bộ Công an tại Công văn số 2190/V03-P7, ngày 27/7/2021, Giám đốc Công an tỉnh ban hành Quyết định số 1382/QĐ-CAT-PV01(PC), ngày 12/8/2021 công bố Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Công an tỉnh Quảng Ngãi phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015./.

**TRƯỞNG BAN ĐIỀU HÀNH
XÂY DỰNG, ÁP DỤNG HỆ THỐNG ISO**

**PHÓ GIÁM ĐỐC CÔNG AN TỈNH
Đại tá Nguyễn Văn Nam**

¹. Quyết định số 2525/QĐ-CAT-PV01(PC), ngày 02/12/2019