

Phụ lục

**DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ GIAO THÔNG VẬN
TẢI ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2225/QĐ-BGTVT ngày 30 tháng 11 năm 2020
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

STT	Lĩnh vực hoạt động	Mã hiệu quy trình tương ứng
I- LĨNH VỰC KHOA HỌC CÔNG NGHỆ		
1.	Quản lý tiêu chuẩn - quy chuẩn kỹ thuật ngành giao thông vận tải	QT.KHCN.01
2.	Quản lý đề tài khoa học và công nghệ, dự án sản xuất thử nghiệm cấp Bộ	QT.KHCN.02
3.	Cho phép nhập khẩu hàng hóa để nghiên cứu khoa học	QT.KHCN.03
II- LĨNH VỰC PHÁP CHẾ		
4.	Xây dựng Nghị định của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ	QT.PC.01
5.	Xây dựng Thông tư trong ngành giao thông vận tải	QT.PC.03
6.	Hỏi đáp pháp luật	QT.PC.05
III- LĨNH VỰC THANH TRA		
7.	Giải quyết khiếu nại	QT.TT.01
8.	Giải quyết tố cáo	QT.TT.02
9.	Thanh tra theo đoàn	QT.TT.03
IV- LĨNH VỰC HỢP TÁC QUỐC TẾ		
10.	Xin phép cử cán bộ đi công tác nước ngoài	QT.HTQT.01
11.	Xác nhận chuyên gia ODA	QT.HTQT.02
12.	Xin thị thực cho khách nước ngoài	QT.HTQT.03
13.	Xin phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế	QT.HTQT.04
V- LĨNH VỰC KẾ HOẠCH ĐẦU TƯ		

14.	Thẩm định phê duyệt dự án đầu tư	QT.KHĐT.01
15.	Thủ tục cấp Giấy phép nhập khẩu pháo hiệu hàng hải	QT.KHĐT.02
VI- LĨNH VỰC TỔ CHỨC CÁN BỘ		
16.	Xét tặng Danh hiệu Chiến sỹ thi đua Ngành Giao thông vận tải	QT.TCCB.01
17.	Xét tặng danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc	QT.TCCB.02
18.	Xét tặng Danh hiệu Cờ thi đua của Bộ Giao thông vận tải	QT.TCCB.03
19.	Xét tặng Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải	QT.TCCB.04
20.	Xét tặng Kỷ niệm chương “Vì sự nghiệp phát triển Giao thông vận tải Việt Nam”	QT.TCCB.05
VII- LĨNH VỰC AN TOÀN GIAO THÔNG		
21.	Cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện tổ chức hoạt động đào tạo, huấn luyện thuyền viên hàng hải	QT.ATGT.01
22.	Cấp lại Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện tổ chức hoạt động đào tạo, huấn luyện thuyền viên hàng hải	QT. ATGT.02
VIII- LĨNH VỰC VĂN PHÒNG		
23.	Quản lý công văn đi, đến, con dấu cơ quan Bộ	QT.VP.01
24.	Quản lý tài sản, trang thiết bị	QT.VP.02
25.	Tổng hợp, xây dựng báo cáo	QT.VP.03
26.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính do Tổng cục, các Cục là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.04
27.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính do các Vụ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.05
28.	Cập nhật, công khai thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	QT.VP.06
29.	Tham gia ý kiến về thủ tục hành chính tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật trong quá trình thẩm định và rà	QT.VP.07

	soát lần cuối trước khi trình Bộ trưởng ký ban hành	
30.	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải	QT.VP.08
31.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành	QT.VP.09
32.	Xây dựng Quyết định công bố Danh mục báo cáo định kỳ do các Cục thuộc Bộ, Thanh tra Bộ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.10
33.	Xây dựng Quyết định công bố Danh mục báo cáo định kỳ do Tổng cục và các Cục thuộc Bộ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.11
34.	Phối hợp thực hiện quản lý, thanh quyết toán ngân sách nhà nước của cơ quan Bộ Giao thông vận tải	QT.VP.12
IX- LĨNH VỰC QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP		
35.	Đánh giá xếp loại doanh nghiệp cho Tập đoàn, Tổng công ty, công ty thuộc Bộ GTVT	QT.QLDN.01
36.	Giám sát theo chuyên đề tại Tập đoàn, Tổng công ty, công ty thuộc Bộ GTVT	QT.QLDN.02
X- LĨNH VỰC TÀI CHÍNH		
37.	Thẩm tra và phê duyệt (hoặc thỏa thuận) quyết toán dự án hoàn thành đối với các dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt quyết toán của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải	QT.TC.01
38.	Lập, tổng hợp dự toán thu, chi ngân sách nhà nước	QT.TC.02
39.	Phân bổ, giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước	QT.TC.03
XI- LĨNH VỰC VẬN TẢI		
40.	Cấp Giấy phép vận tải biển nội địa cho tàu biển nước ngoài	QT.VT.01
41.	Thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển hàng không	QT.VT.02
42.	Thủ tục cấp lại Giấy phép kinh doanh vận chuyển hàng không	QT.VT.04

43.	Cấp Giấy phép kinh doanh vận tải đa phương thức quốc tế	QT.VT.08
44.	Cấp lại Giấy phép kinh doanh vận tải đa phương thức quốc tế	QT.VT.09
45.	Thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh hàng không chung	QT.VT.10
46.	Thủ tục cấp lại Giấy phép kinh doanh hàng không chung	QT.VT.11
47.	Ban hành Quyết định giá/Điều chỉnh giá dịch vụ vận chuyển hàng không nội địa và giá dịch vụ chuyên ngành hàng không	QT.VT.12
48.	Thủ tục đến cảng biển đối với tàu thuyền nước ngoài có động cơ chạy bằng năng lượng hạt nhân hoặc tàu vận chuyển chất phóng xạ	QT.VT.13
49.	Cấp Giấy phép vận tải nội địa cho tàu nước ngoài	QT.VT.14
50.	Chấp thuận cho phương tiện cơ giới nước ngoài vào tham gia giao thông tại Việt Nam	QT.VT.15
XII- LĨNH VỰC MÔI TRƯỜNG		
51.	Quyết định đưa cơ sở phá dỡ tàu biển vào hoạt động	QT.MT.01
52.	Quyết định lại đưa cơ sở phá dỡ tàu biển vào hoạt động	QT.MT.02
53.	Thẩm định báo cáo đánh giá tác động môi trường các dự án giao thông vận tải	QT.MT.03
54.	Cấp Giấy phép nhập khẩu tàu biển đã qua sử dụng để phá dỡ	QT.MT.04
XIII- LĨNH VỰC KẾT CẤU HẠ TẦNG GIAO THÔNG		
55.	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ đối với đường bộ cao tốc đang khai thác	QT.KCHT.01
56.	Gia hạn chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ đối với đường bộ cao tốc đang khai thác	QT.KCHT.02
57.	Chấp thuận chủ trương kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối các tuyến đường sắt đô thị, đường sắt chuyên	QT.KCHT.04

	dùng với đường sắt quốc gia)	
58.	Cấp Giấy phép kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối các tuyến đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.05
59.	Gia hạn Giấy phép kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.06
60.	Bãi bỏ kết nối các tuyến đường sắt (Đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.07
61.	Chấp thuận chủ trương xây dựng đường ngang (Đối với đường sắt có tốc độ thiết kế nhỏ hơn 100km/h giao nhau với đường bộ; đường sắt giao nhau với đường bộ từ cấp IV trở xuống)	QT.KCHT.08
62.	Công bố lại cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.09
63.	Chấp thuận xây dựng cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.10
64.	Công bố cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.11
65.	Công bố lại cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài do xây dựng mở rộng để nâng cao năng lực thông qua cảng	QT.KCHT.12
66.	Công bố mở luồng, tuyến đường thủy nội địa chuyên dùng nối với đường thủy nội địa quốc gia; đường thủy nội địa chuyên dùng đi qua hai tỉnh, thành phố trở lên hoặc đường thủy nội địa chuyên dùng nối đường thủy nội địa quốc gia với đường thủy nội địa địa phương	QT.KCHT.13
67.	Công bố đóng luồng, tuyến đường thủy nội địa chuyên dùng nối với đường thủy nội địa quốc gia; đường thủy nội địa chuyên dùng nằm trên địa giới hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên hoặc đường thủy nội địa chuyên dùng nối đường thủy nội địa quốc gia với đường thủy nội địa địa phương	QT.KCHT.14
68.	Công bố mở cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.16
69.	Công bố đóng cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.17
70.	Đổi tên cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.18

71.	Đổi tên cảng cạn	QT.KCHT.19
72.	Tạm dừng hoạt động, đóng cảng cạn	QT.KCHT.20
73.	Công bố mở cảng cạn và công bố mở cảng cạn đối với điểm thông quan hàng hóa đã có chủ trương chuyển thành cảng cạn	QT.KCHT.21
74.	Chuyển đổi điểm thông quan hàng hóa xuất, nhập khẩu thành cảng cạn	QT.KCHT.22
75.	Chấp thuận hoạt động khảo sát, thăm dò, xây dựng công trình, thiết lập vành đai an toàn của công trình hoặc các hoạt động khác trên tuyến hàng hải trong lãnh hải Việt Nam	QT.KCHT.23
76.	Phê duyệt phương án tổ chức giao thông trên đường cao tốc	QT.KCHT.24
77.	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ của quốc lộ, đường bộ cao tốc đang khai thác thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải (<i>Trường hợp chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông của đường bộ cao tốc, trừ công trình điện lực có cấp điện áp từ 35 kV trở xuống</i>)	QT.KCHT.25
78.	Gia hạn Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ của quốc lộ, đường bộ cao tốc đang khai thác thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải (<i>Trường hợp chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông của đường bộ cao tốc, trừ công trình điện lực có cấp điện áp từ 35 kV trở xuống</i>)	QT.KCHT.26
79.	Đóng tạm thời cảng hàng không, sân bay trong trường hợp thiên tai, dịch bệnh, ô nhiễm môi trường, sự cố, tai nạn hàng không và các tình huống bất thường khác uy hiếp đến an toàn hàng không, an ninh hàng không	QT.KCHT.27
80.	Mở cảng hàng không, sân bay	QT.KCHT.28
81.	Cho ý kiến trong giai đoạn lập dự án đầu tư xây dựng công trình bảo đảm an ninh, quốc phòng trên đường thủy nội địa quốc gia	QT.KCHT.29

82.	Công bố hạn chế giao thông đường thủy nội địa trong trường hợp bảo đảm an ninh quốc phòng trên đường thủy nội địa quốc gia	QT.KCHT.30
83.	Đóng tạm thời cảng hàng không, sân bay để cải tạo, mở rộng, sửa chữa kết cấu hạ tầng	QT.KCHT.31
XIV- LĨNH VỰC QUẢN LÝ XÂY DỰNG		
84.	Công bố đưa công trình đường cao tốc vào khai thác	QT.CQLXD.01

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

MỌI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI TUÂN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT, CÔNG KHAI, MINH BẠCH.

CÁN BỘ, CÔNG CHỨC BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI THỰC HIỆN CÔNG VỤ CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, NHANH CHÓNG.

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

NGUYỄN NGỌC ĐÔNG

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

TT	Mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Biện pháp đo lường
1	100% cán bộ, công chức Cơ quan Bộ hiểu, nắm vững Chính sách chất lượng; thực hiện đúng các quy trình có liên quan được ban hành trong Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải	Tổ chức các buổi tập huấn, phổ biến về HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Bộ GTVT đã được ban hành	Các đơn vị thuộc Cơ quan Bộ	Cả năm 2021	Kiểm tra mức độ hoàn thành theo các mốc trong kế hoạch
4	100% cán bộ, công chức Cơ quan Bộ được đào tạo, bồi dưỡng nội dung quản lý nhà nước phù hợp với quy định về tiêu chuẩn cán bộ, công chức	Rà soát, lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho CBCC chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định	Vụ TCCB chủ trì, các đơn vị thuộc Cơ quan Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBCC
5	Ban hành, triển khai kế hoạch cải cách thủ tục hành chính nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Cơ quan Bộ	Căn cứ yêu cầu cải cách TTHC nội bộ và tình hình thực tế xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Theo thời hạn của kế hoạch được duyệt	Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch
6	100% thủ tục hành chính được xây dựng quy trình giải quyết theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Theo yêu cầu của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị quyết số 17/NQ-CP	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Các Quyết định công bố thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPMC

7	Đảm bảo 100% thủ tục hành chính giải quyết đúng thời hạn	Theo quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính	Các Vụ tham mưu giải quyết thủ tục hành chính	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả thực hiện và Hệ thống Một cửa điện tử
8	100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được giải quyết đúng hạn	Theo quy định của pháp luật	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả thực hiện và Hệ thống Phản ánh – Kiến nghị

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

NGUYỄN NGỌC ĐÔNG

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số : STCL

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành :/...../2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/ Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/ Lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

1.1. Mục đích:

Sổ tay chất lượng là một trong các loại tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải. Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn đến theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của Bộ Giao thông vận tải.

Sổ tay viện dẫn chính sách chất lượng do Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải ban hành, khẳng định việc Bộ Giao thông vận tải xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng Quản lý Nhà nước về Công tác quản lý hành chính nhà nước cũng như các thủ tục hành chính thuộc chức năng của Bộ Giao thông vận tải.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải, nêu chức năng, trách nhiệm trong công tác quản lý chất lượng của từng đơn vị chức năng. Sổ tay công bố những quan điểm cụ thể của Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước, viện dẫn đến những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu.

Sổ tay là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý nói chung, quản lý chất lượng nói riêng tại Bộ Giao thông vận tải. Sổ tay cũng là một trong các tài liệu để các Tổ chức liên quan, các cơ quan cấp trên có thêm những thông tin đầy đủ hơn về các hoạt động chức năng của Bộ Giao thông vận tải.

1.2. Phạm vi áp dụng:

- Hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong cuốn Sổ tay chất lượng này áp dụng cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động quản lý hành chính nhà nước của Bộ Giao thông vận tải.

- Các điểm loại trừ: Do đặc thù hoạt động của cơ quan, hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng của Bộ Giao thông vận tải được áp dụng cho các hoạt động quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực, ngoại lệ không áp dụng thuộc phần 8.3 Thiết kế phát triển của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 và xem đó như một ngoại lệ/điểm loại trừ.

1.3. Nguyên tắc kiểm soát STCL:

1.3.1. Phân phối STCL:

- Sổ tay chất lượng do Văn phòng Bộ phân phối và kiểm soát theo Quy trình kiểm soát thông tin văn bản – QT.BGTVT.01.

1.3.2. Soạn thảo – Sửa đổi và ban hành lại:

- Khi có yêu cầu và được Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt; việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại STCL sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổ chức, Nhân sự, thực tế hoạt động của đơn vị...

- Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được thực hiện theo trình tự đã quy định trong QT.BGTVT.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.BGTVT.01.

2. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC:

2.1 Tổng quan:

Tên cơ quan: Bộ Giao thông vận tải

Địa chỉ: 08 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

2.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

Theo Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10/2/2017 của Chính phủ.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT:

Định nghĩa: Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

STCL: Sổ tay chất lượng.

CSCL: Chính sách chất lượng.

MTCL: Mục tiêu chất lượng.

4. BỐI CẢNH TỔ CHỨC:

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh:

Bộ Giao thông vận tải xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của Bộ trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

4.1.1. Bên ngoài:

Môi trường bên ngoài của Bộ Giao thông vận tải được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, văn hóa, xã hội và kinh tế...

4.1.2. Nội bộ:

Môi trường nội bộ được Bộ Giao thông vận tải được xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của tổ chức.

4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm:

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Cơ quan/ Tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố. - Thời gian đáp ứng nhanh. - Thái độ phục vụ tốt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp. - Cải tiến hệ thống quy trình nội bộ, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa với hoạt động tác nghiệp của phòng ban chuyên môn.
Cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng quy định hiện hành của các cơ quan liên quan. - Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp	<p>Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài:</p> <p>Ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ còn thực hiện việc xem xét đến các nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó có thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp cho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp

	đơn vị.	
--	---------	--

4.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý:

- Bộ Giao thông vận tải thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- Sổ tay chất lượng này nhằm mục đích trình bày HTQLCL của đơn vị cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

- Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải được xác định tại phần 1.2 của Sổ tay này.

4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình:

Bộ Giao thông vận tải thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Lãnh đạo và cam kết:

5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo:

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải cam kết xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống bằng cách:

- + Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;
- + Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của Bộ Giao thông vận tải;
- + Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;
- + Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng;
- + Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được các kết quả hướng đến của mình;
- + Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Thúc đẩy cải tiến;

+ Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

5.1.2. Hướng vào khách hàng:

- Bộ Giao thông vận tải cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan. Điều này được chứng minh bởi sự nỗ lực của tất cả các công chức trong Cơ quan, đã cùng nhau đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- Bộ Giao thông vận tải xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

- Bộ Giao thông vận tải mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp Bộ trong việc nâng cao hiệu lực quản lý hành chính nhà nước.

5.2 Chính sách chất lượng:

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải thiết lập Chính sách chất lượng và công bố đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của Bộ Giao thông vận tải và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các Mục tiêu chất lượng, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng. Văn phòng Bộ có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo

Chính sách chất lượng - Phụ lục 01

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn:

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.

- Bộ Giao thông vận tải chỉ định các thành viên có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG:

6.1 Hành động đối với rủi ro và cơ hội:

6.1.1. Xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi:

- Bộ Giao thông vận tải xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

6.1.2. Lập kế hoạch:

- Bộ Giao thông vận tải đưa ra các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội, tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình của HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

- Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội sẽ tương xứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo:

Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT.BGTVT.02.

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu:

6.2.1. Mục tiêu chất lượng:

- Bộ Giao thông vận tải phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các cấp, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng.

- MTCL bao gồm các quy định chung nhằm đáp ứng các yêu cầu của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được công bố tại Bộ Giao thông vận tải.

- MTCL được xây dựng nhằm thoả mãn, phù hợp với Chính sách chất lượng, được cụ thể hoá trên các mặt công tác chính về hoạt động quản lý hành chính nhà nước, tham mưu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước.

Tham khảo:

Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 02

6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo hoạch định hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Đảm bảo rằng tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng nếu có.

Tham khảo:

Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 03

6.3 Hoạch định sự thay đổi:

Bộ Giao thông vận tải xác định nhu cầu cho các thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng, việc thay đổi được tiến hành theo kế hoạch và theo Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình.

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đảm bảo hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản

lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như mục tiêu chất lượng.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng.

7. HỖ TRỢ:

7.1 Nguồn lực:

7.1.1. Tổng quan:

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo sự có sẵn của các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu về nguồn lực và yêu cầu cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như việc đáp ứng các nhu cầu trong giải quyết công việc. Việc xác định được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo. Trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực được đề cập tới trong các cuộc họp của đơn vị.

7.1.2 Nhân lực:

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo bất kỳ công chức nào thực hiện các công việc hay đại diện cho Bộ mà công việc của họ có thể tác động đáng kể đến HTQLCL đều phải có năng lực dựa trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

- Trưởng các đơn vị có trách nhiệm trong việc: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; Tổ chức đào tạo phù hợp và đánh giá hiệu quả;

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các công chức nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng:

- Bộ Giao thông vận tải xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: văn phòng, nhà cửa, không gian làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của Cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, Chính sách chất lượng của tổ chức; toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc, ... đều phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù

hợp nhằm đạt được các mục tiêu chất lượng đã hoạch định và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo việc xây dựng và duy trì một môi trường làm việc, bao gồm cả môi trường tâm lý (như các phong trào thi đua, văn hóa, thể dục thể thao, các chế độ động viên, khen thưởng,...), thích hợp, tích cực và thuận lợi để các nhân viên trong tổ chức có thể đạt hiệu quả tối đa trong công việc của mình đồng thời đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.5. Tri thức của tổ chức:

- Bộ Giao thông vận tải xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của các yêu cầu trong công việc. Tri thức này được duy trì và sẵn có tùy mức độ cần thiết.

- Bộ Giao thông vận tải hiểu tri thức của tổ chức qua tiếp cận kiến thức từ các văn bản hướng dẫn và được cập nhật, bổ sung trong quá trình làm việc.

7.2. Năng lực:

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

7.3. Nhận thức:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo công chức, người lao động nhận thức được CSCCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; tầm quan trọng của các đóng góp từng công chức, người lao động đối với tính hiệu lực của HTQLCL; cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

7.4. Trao đổi thông tin:

- Bộ Giao thông vận tải xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Bộ Giao thông vận tải khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân, bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho Bộ phận Văn thư lưu trữ.

7.5. Thông tin dạng văn bản:

7.5.1. Khái quát:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BGTVT.01.

7.5.2. Tạo lập và cập nhật:

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp; định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp; xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo lưu trữ những hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu quy định và sự hoạt động có hiệu quả của HTQLCL.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BGTVT.01

8. VẬN HÀNH:

8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp:

Bộ Giao thông vận tải lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để vận hành, hoạch định việc thực hiện đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

8.2. Xác định các yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước:

8.2.1. Trao đổi thông tin với các tổ chức hành chính:

Các yêu cầu, thông tin của các tổ chức gửi đến Bộ Giao thông vận tải thông qua Bộ phận Văn thư theo đường công văn được báo cáo đến Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải để xử lý, giải quyết kịp thời.

8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

Đáp ứng yêu cầu bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó Bộ Giao thông vận tải luôn xác định rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

- Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, bộ phận một của chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo:

- Các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của tổ chức.

8.2.4. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản, và các cán bộ liên quan được nhận biết điều ấy.

8.3 Thiết kế và phát triển dịch vụ

Bộ Giao thông vận tải tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp luật; Bộ Giao thông vận tải không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc ngoài nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001:2015 được xem như là điểm loại trừ - không áp dụng - trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp:

8.4.1. Khái quát

Bộ Giao thông vận tải có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp (như dịch vụ tư vấn, đào tạo ...) để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm hoặc các dịch vụ của nhà cung cấp bên ngoài đều phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát:

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê duyệt.

8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài:

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

- Thuê thầu phụ bên ngoài (thuê nhân công, đơn vị tư vấn phụ,...): Các yêu cầu thuê thầu phụ phải đưa ra sự mô tả rõ ràng như số lượng, tiến độ thời hạn thanh toán, đóng gói, vận chuyển, bảo hành, ...

8.5. Thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước

8.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý hành chính nhà nước:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
- Có sẵn những quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình cần thiết;
- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;