**MỤC LỤC**

SỬA ĐỔI VĂN BẢN

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Soạn thảo** | **Xem xét** | **Phê duyệt** |
| Họ và tên | Đặng Hữu Bình | Trần Hữu Khanh | Hồ Huy Thành |
| Chữ ký |  |  |  |
| Chức vụ | Chánh Văn phòng | Phó Giám đốc | Giám đốc |

**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** |
|  |  | Ban hành lần thứ hai | 02 | 16/11/2020 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. MỤC ĐÍCH:Quy trình này quy định phương pháp thống nhất về kiểm soát các thông tin thuộc hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của đơn vị.2. PHẠM VI ÁP DỤNG:Quy trình này áp dụng cho việc xây dựng, xét duyệt, ban hành, phân phối, cập nhật, lưu giữ, sửa đổi và sử dụng các thông tin thuộc HTQLCL ISO 9001:2015 của đơn vị.**3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:**- Điều khoản 4.4, 7.5.3 của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.- Sổ tay chất lượng.**4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT:****4.1. Định nghĩa****Thông tin nội bộ:** Thông tin do đơn vị xây dựng, ban hành, soát xét và sửa đổi như sổ tay chất lượng, các quy trình, quy định, quy chế hoạt động, quy chế chi tiêu nội bộ, ... (tài liệu nội bộ);**Thông tin bên ngoài:** Thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài được sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng; các văn bản pháp quy có liên quan,... (tài liệu bên ngoài);**Thông tin nội bộ được kiểm soát:** các thông tin do đơn vị xây dựng, phê duyệt ban hành, cập nhật khi có thay đổi được đóng dấu kiểm soát của đơn vị trên trang bìa và có đủ 3 chữ ký của người viết, người xem xét, người phê duyệt;**Thông tin chất lượng:** các thông tin cung cấp những bằng chứng khách quan của các hoạt động đã được thực hiện hoặc các kết quả đạt được của HTQLCL ISO 9001:2015 (hồ sơ chất lượng); **Lưu trữ thông tin dạng văn bản**: Là văn bản cung cấp những bằng chứng khách quan của các hoạt động đã được thực hiện hay các kết quả đạt được tại các phòng của đơn vị.Các thông tin này được thể hiện dưới dạng bản cứng. Bản mềm lưu trong máy tính chỉ để tham khảo hoặc phục vụ cho việc sửa đổi.**4.2. Từ viết tắt**- HTCL ISO 9001: Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.- MHQLCL: Mô hình HTQLCL - CSCL: Chính sách chất lượng- MTCL: Mục tiêu chất lượng- HD: Hướng dẫn- BM: Biểu mẫu.**5. NỘI DUNG:****5.1. Ký hiệu thông tin**Quy định ký hiệu các loại thông tin của HTCL ISO 9001:2015 như sau:

| **STT** | **Loại tài liệu** | **Ký hiệu** | **Diễn giải** |
| --- | --- | --- | --- |
| 01 | Mô hình HTQLCL | MHQLCL |  |
| 02 | Quy trình | QT.xx.yy | xx : tên viết tắt của lĩnh vực TTHC.yy: số thứ tự của quy trình từ 01,… |
|  | Quy định | QĐ.xx.nn | xx : tên viết tắt của từng phòng.nn: số thứ tự của quy trình từ 01,… |
|  | Hướng dẫn | HD.xx | xx : số thứ tự của hướng dẫn từ 01,… |
| 03 | Biểu mẫu  | BM.xx.yy.zz | xx : tên viết tắt của hướng dẫn.yy: số thứ tự của hướng dẫn từ 01,…zz: số thứ tự của biểu mẫu từ 01, ... |

**5.2. Thông tin do Đơn vị biên soạn, ban hành:** ***5.2.1. Nội dung quy trình biên soạn mới hoặc sửa đổi thông tin***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Các bước thực hiện** | **Mô tả/Tài liệu liên quan** |
|  Tất cả  | Nhu cầu biên soạn mới/Sửa đổi thông tin.Khôngchấp thuận | Cá nhân hay phòng có nhu cầu biên soạn hoặc sửa đổi thông tin thuộc HTQLCL cập nhật vào biểu mẫu BM.HD.01.01 |
| Lãnh đạo đơn vị | Xem xét | BM.HD.01.01 |
| Lãnh đạo đơn vị | Phân công viết/Sửa đổi | BM.HD.01.01 |
| Người được phân công | Viết/Sửa đổi | BM.HD.01.01 |
| Lãnh đạo đơn vị | Kiểm tra | BM.HD.01.01 |
| Lãnh đạo đơn vị | Phê duyệt | BM.HD.01.01 |
| Thư ký ISO | Cập nhật, đóng dấu/Phân phối thông tin | BM.HD.01.02;BM.HD.01.03 |

 ***Ghi chú:*** *Biểu mẫu BM.HD.01.01 chỉ áp dụng trong trường hợp các phòng có nhu cầu viết mới hoặc sửa đổi thông tin và không áp dụng trong trường hợp lãnh đạo đơn vị yêu cầu sửa đổi* ***5.2.2. Diễn giải***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Lưu đồ** | **Diễn giải** |
| 1 |  | Bắt đầu/ Kết thúc công việc/lưu hồ sơ |
| 2 |  | Các thao tác thực hiện công việc |
| 3 |  | Sự phê duyệt, xem xét hoặc thông qua/ Đưa ra một quyết định. |
| 4 |  | Hướng đi của quá trình thực hiện công việc |

***5.2.3. Kiểm tra và phê duyệt thông tin***- Quy định cụ thể về soạn thảo, kiểm tra và phê duyệt đối với từng loại tài liệu như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Thông tin** | **Soạn thảo** | **Kiểm tra** | **Phê duyệt** |
| 1 | Sổ tay chất lượng | Thư ký Ban chỉ đạo  | Phó Giám đốc  | Giám đốc |
| 2 | Quy trình chuyên môn | Trưởng phòng chuyên môn | Phó Giám đốc hoặc người được uỷ quyền | Giám đốc |
| 3 | Hướng dẫn công việc, quy trình, quy định, nội quy,... | Trưởng phòng chuyên môn | Phó Giám đốc | Giám đốc |
| 4 | Các biểu mẫu | Xây dựng và kiểm tra, phê duyệt kèm theo các quy trình, hướng dẫn liên quan |

***5.2.4. Hình thức trình bày các thông tin nội bộ*** Trang bìa và các trang tiếp theo của các thông tin nội bộ: MHQLCL, QT và HD được ttrình bày như cách trình bày trang bìa và các trang nội dung của Quy trình này.***5.3. Dấu hiệu kiểm soát***- Các thông tin gốc thuộc HTCL ISO 9001, sau khi được phê duyệt được lưu trữ tại Thư ký ISO. Khi phân phối các thông tin photo phải được đóng dấu kiểm soát của Đơn vị phía trên bên phải trên trang bìa (Dấu tròn).***5.3.1. Phân phối và thu hồi thông tin lỗi thời****-*Thư ký ISO cập nhật danh mục thông tin HTQLCL theo BM.HD.01.02vàtheo dõi phân phối thông tin theo BM.HD.01.03. Các phòng có trách nhiệm lập danh mục thông tin HTQLCL được phân phối cho phòng mình theo BM.HD.01.02- Khi thư ký ISO phân phối thông tin mới để thay thế thông tin lỗi, đồng thời phải có trách nhiệm thu hồi thông tin lỗi thời. - Sau khi phân phối thông tin mới, đối với từng loại thông tin, Thư ký ISO có trách nhiệm lưu lại 01 (một) bản thông tin lỗi thời của lần ban hành gần nhất và gạch chéo suốt trên trang bìa để làm thông tin tham khảo đối chiếu. Các bản thông tin lỗi thời còn lại phải được huỷ để tránh sử dụng nhầm.***5.3.2. Sửa đổi thông tin***Đối với MHQLCL, QT và HD khi thay đổi nội dung thì phải tuân thủ quá trình sửa đổi nêu ở sơ đồ 5.3.1. - Việc ký hiệu để nhận biết tình trạng sửa đổi thông tin như sau: Khi ban hành lần đầu các thông tin thì lần ban hành là 01, khi sửa đổi thì nội dung sửa đổi sẽ được ghi tóm tắt trong trang theo dõi sửa đổi của thông tin đó và ban hành lại thông tin, số lần ban hành tăng 01 đơn vị và cập nhật ngày ban hành thông tin. - Chỉ được cập nhật các nội dung sửa đổi đã được người có thẩm quyền phê duyệt vào bảng theo dõi sửa đổi. - Đối với các biểu mẫu thì chỉ cần thông báo thay đổi biểu mẫu và ngày áp dụng biểu mẫu mới.**5.4. Kiểm soát thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài.*****5.4.1. Quản lý các công văn***Đối với tất cả các công văn đến từ bên ngoài, văn thư thực hiện việc tiếp nhận, cập nhật vào sổ theo dõi công văn đến, trình lãnh đạo đơn vị xem xét, phân phối tới các nơi liên quan. Các đơn vị lập danh mục thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài được sử dụng tại đơn vị mình để kiểm soát theo biểu mẫu BM.HD.01.04.***5.4.2. Kiểm soát các thông tin tiêu chuẩn kỹ thuật, văn bản QPPL, văn bản hướng dẫn của các cơ quan nhà nước ban hành.***Kiểm soát thông tin bên ngoài ảnh hưởng đến công việc tại từng phòng: - Cán bộ có trách nhiệm xác định các loại thông tin bên ngoài cần thiết sử dụng cho hoạt động tại phòng;- Phổ biến và áp dụng triệt để tại phòng;- Phân công cán bộ cập nhật khi thay đổi, lập danh mục theo biểu mẫu BM.HD.01.04, huỷ khi thông tin lỗi thời.- Lưu trữ, nhận biết và sắp xếp theo 5S để thuận thiện tra cứu và sử dụng.**5.5.** **Lập, quản lý thông tin theo nội dung công việc:** Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị có trách nhiệm lập, quản lý các thông tin có liên quan của phòng mình để đảm bảo các yêu cầu: dễ tìm, dễ lấy, dễ sử dụng và dễ trả lại. **5.6. Lưu trữ thông tin dạng văn bản**Dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) là một dạng đặc biệt của thông tin dạng văn bản (tài liệu), cung cấp bằng chứng rằng các công việc đã được thực hiện theo đúng các yêu cầu quy định (VD: hồ sơ kết quả hiệu chuẩn, các biểu mẫu đã được điền sau khi công việc đã được thực hiện. vv...). Cơ quan cung cấp các trang bị cần thiết để duy trì chất lượng hồ sơ tủ, kệ kê,…dựa trên yêu cầu từ trưởng các phòngCơ quan quy định các trưởng phòng chịu trách nhiệm lập danh mục hồ sơ BM.HD.01.05 trong đó phân công trách nhiệm người lập, lưu giữ, bảo quản và truy cập khi cần thiết. Trưởng phòng là người chịu trách nhiệm cao nhất về việc lưu giữ và kiểm soát dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) tại phòng mình theo mẫu tem file.Dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) được kiểm soát, lưu giữ theo thời gian quy định tại các quy trình liên quan và nhận biết được đến trách nhiệm cụ thể; Các dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) không ghi nhận thời gian lưu trữ tại các quy trình thì thời gian lưu là 5 năm.Khi hủy bỏ dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) thì các phòng, đơn vị lập danh mục hồ sơ xin hủy theo BM.HD.01.06 và Biên bản hủy bỏ và có xác nhận của trưởng phòng liên quan đến dữ liệu dạng văn bản (hồ sơ) của phòng đó BM.HD.01.07.6. BIỂU MẪU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên biểu mẫu** | **Ký hiệu** |
|  | Yêu cầu biên soạn mới/sửa đổi thông tin HTQLCL | BM. HD.01.01 |
|  | Danh mục thông tin HTQLCL | BM.HD.01.02 |
|  | Theo dõi phân phối thông tin HTQLCL | BM.HD.01.03 |
|  | Danh mục các thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài | BM.HD.01.04 |
|  | Danh mục hồ sơ | BM.HD.01.05 |
|  | Danh mục hồ sơ xin hủy | BM.HD.01.06 |
|  | Biên bản hủy hồ sơ | BM.HD.01.07 |

7. THÔNG TIN CẦN LƯU

| **Tên hồ sơ** | Nơi lưu | **Thời gian lưu** |
| --- | --- | --- |
| Yêu cầu biên soạn mới/sửa đổi thông tin HTQLCL | Thư ký ISO | Đến khi thay ban hành TT mới |
| Danh sách phân phối thông tin HTQLCL | Thư ký ISO | Đến khi thay ban hành TT mới |
| Danh mục thông tin HTQLCL | Thư ký ISO/Các phòng chuyên môn | Đến khi thay ban hành TT mới |
| Danh mục thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài | Các đơn vị | Đến khi lập danh mục TT mới |
| Danh mục hồ sơ | Các phòng chuyên môn | Theo quy định |
| Danh mục hồ sơ xin hủy | Các phòng chuyên môn |
| Biên bản hủy hồ sơ | Các phòng chuyên môn |

 |