

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ NGOẠI VỤ

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

Mã hiệu: QT.SNgV.01

Lần ban hành: 01

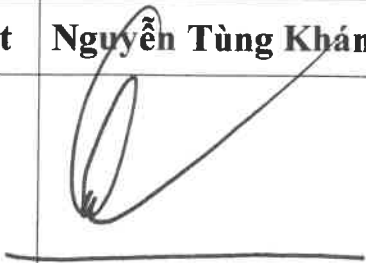
Ngày ban hành: 18/11/2020

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Tiến Mạnh	Hoàng Minh Việt	Nguyễn Tùng Khánh
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Giám đốc, Phó ban chỉ đạo ISO	Giám đốc, Trưởng ban chỉ đạo ISO

UBND TỈNH GIÁ LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành 18/11/2020

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà Sở Ngoại vụ thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

- + Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.
- + Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.
- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:
 - + Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.
 - + Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.
 - + Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.
 - + Được kiểm soát khi có các thay đổi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do Sở Ngoại vụ ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc...

- Các Phòng chuyên môn của Sở Ngoại vụ thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** Thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).

- **Tài liệu:** là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.

- **Hồ sơ:** là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

Chú thích:

- + Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.
- + Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Chính sách chất lượng;
- + Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
- + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
- + Các phụ lục, biểu mẫu.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu HTQLCL** theo phụ lục số PL.03 tại Mô hình HTQLCL.

5.1.2 Tạo lập tài liệu

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Chuyên viên	Trưởng phòng	Trưởng ban chỉ đạo ISO
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Chuyên viên	Trưởng phòng	Trưởng ban chỉ đạo ISO

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau:

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

5. NỘI DUNG: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với 03 mẫu quy trình: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).

6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

Lưu ý: Căn cứ vào tình hình thực tế, phòng chuyên môn xây dựng các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu (nếu có).

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu

* Mã số tài liệu được quy định như sau:

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Hướng dẫn	HD.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

- **nn** là số thứ tự tài liệu, quy trình được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.
- **mm** là số thứ tự của biểu mẫu trong một Quy trình.
- **XX** là ký hiệu của Phòng, Ban, Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Bộ phận	Ký hiệu
Ban Chỉ đạo ISO	ISO
Văn phòng	VP
Phòng Hợp tác Quốc tế	HTQT
Phòng Quản lý biên giới	QLBG
Phòng Lãnh sự - Người Việt Nam ở nước ngoài	LS

* Ngày ban hành tài liệu:

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zzzz.

Trong đó:

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- xy: là tháng ban hành tài liệu (các tháng nhỏ hơn 4 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- zzzz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ:

- 09/01/2020: ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2020.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu

- Các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo Sở xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ (*Xem phiếu yêu cầu sửa đổi/bổ sung TL - BM.ISO.01.03*).

5.1.4 Phân phối tài liệu

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ Internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ Internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Folder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- + Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- + Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- + Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.

UBND TỈNH GIA LAI SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.SNgV.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 18/11/2020

- + Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.
- + Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- + Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- + Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- + Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- + Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.
- + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.ISO.01.01, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.

- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.

- Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính phải theo quy định của pháp luật.

- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cặp hồ sơ mới.

- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ISO.01.01	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.ISO.01.02	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban ISO	3 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

Lưu ý: Theo bối cảnh thực tế, các phòng chuyên môn có thể thực hiện chương trình thực hành 5S (S1: Sàng lọc, phân loại; S2: Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp; S3: Thực hiện vệ sinh sạch sẽ; S4: Hoạt động săn sóc; S5: Hoạt động săn sàng) trong việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ.

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
I. Theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1	Chính sách chất lượng	CSCL	
2	Mục tiêu chất lượng cơ quan và các bộ phận trực thuộc	MTCL	
3	Bảng Mô tả công việc	MTCV	
4	Sổ tay HTQLCL	STCL	
5	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.SNgV.01	
6	Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội	QT. SNgV.02	
7	Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ	QT. SNgV.03	
8	Quy trình kiểm soát sự KPH và HĐKP	QT. SNgV.04	
9	Quy trình quản lý tri thức	QT. SNgV.05	
II. Quy trình quản lý nội bộ			
1	Quy trình đào tạo	QT.VP.01	
2	Quy trình giải quyết đơn, thư khiếu nại tố cáo	QT.VP.02	
III. Quy trình giải quyết TTHC			
1	Thủ tục cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế thuộc thẩm quyền cho phép của Thủ tướng Chính phủ	QT.HTQT.01	
2	Thủ tục cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế không thuộc thẩm quyền cho phép của Thủ tướng Chính phủ	QT.HTQT.02	
3	Thủ tục cho chủ trương đăng cai tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế thuộc thẩm quyền cho phép của Thủ tướng Chính phủ	QT.HTQT.03	
4	Thủ tục cho chủ trương đăng cai tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế không thuộc thẩm quyền cho phép của Thủ tướng Chính phủ	QT.HTQT.04	

DANH MỤC HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1	Hồ sơ Đánh giá nội bộ và Xem xét của Lãnh đạo	HS.SNgV.03	3 năm	Thư ký ISO
2	Báo cáo MTCL	HS.BCMTCL	3 năm	-nt-
3	Quản lý rủi ro và cơ hội	HS.SNgV.02	3 năm	-nt-
4	Quản lý tri thức	HS.SNgV.05	Lâu dài	-nt-
5	Kiểm soát sự không phù hợp	HS.SNgV.04	3 năm	-nt-
6	Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức	HS.VP.01	Theo quy định hiện hành	Văn phòng Sở
7	Hồ sơ xử lý khiếu nại, tố cáo	HS.VP.02	Theo quy định hiện hành	Thư ký ISO
8	Kết quả khảo sát ý kiến tổ chức/cá nhân	HS.VP.03	Theo quy định hiện hành	Thư ký ISO
9	Hồ sơ thực hiện các thủ tục hành chính (tại các Phòng chuyên môn)	HS-Theo mã hiệu đã được quy định QT	Theo quy định hiện hành	Các phòng chuyên môn

PHIẾU YÊU CẦU SỬA ĐỔI/BỔ SUNG TÀI LIỆU**Đơn vị: Phòng.....**

Ngày	Mã số TL	Nội dung sửa đổi/bổ sung	Người đề nghị	Xác nhận của LĐ phòng	Phê duyệt LĐ cơ quan

SỞ NGOẠI VỤ TỈNH GIA LAI
PHÒNG:.....

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

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

- Đơn vị, bộ phận:
- Người lập:
- Ngày cập nhật:

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú
I. Lĩnh vực					
1					Lưu trên máy tính phải ghi rõ đường dẫn
2					
3					
...					
II. Lĩnh vực					
1					Lưu trên máy tính phải ghi rõ đường dẫn
2					
3					
...					

Ghi chú: Tài liệu bên ngoài là các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài, do các cơ quan bên ngoài Sở ban hành, phục vụ công tác chuyên môn của các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở như văn bản Luật, Pháp lệnh, Nghị quyết, Nghị định, Quyết định, Chỉ thị, Thông tư....

SỞ NGOẠI VỤ TỈNH GIA LAI
PHÒNG:.....

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

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN TRONG

- Đơn vị, bộ phận:
 - Người lập:
 - Ngày cập nhật:

STT	Tên tài liệu	Mã số/ Ký hiệu	Nơi ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú
1					Lưu trên máy tính phải ghi rõ đường dẫn
2					
3					
...					

Ghi chú: Tài liệu bên trong là các tài liệu nội bộ do Sở Ngoại vụ, Ban ISO, phòng, ban chuyên môn thuộc Sở ban hành.