





SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015 HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../11/2019

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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Văn Tâm	Trần Thị Hợp	Đinh Xuân Hà
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng Ban ISO	Giám đốc Sở

134070	134070	134070	134070



- 1. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 2. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 3. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 4. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 5. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 6. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 7. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 8. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 9. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
- 10. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

134070	134070	134070

SỔ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015	Mã hiệu: HD.01
	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Lần ban hành: 01
	(Tài liệu, hồ sơ)	Ngày ban hành: .../11/2019

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 cơ quan, tổ chức 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 cơ quan 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, đơn vị của cơ quan 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.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

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.

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015	Mã hiệu: HD.01
	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Lần ban hành: 01
	(Tài liệu, hồ sơ)	Ngày ban hành: .../11/2019

- + 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.04 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, Mục tiêu chất lượng	Thư ký Ban ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở (hoặc) Trưởng Ban ISO
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Công chức chuyên môn	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính chung	Công chức chuyên môn	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc các phòng	Công chức chuyên môn	Trưởng các phòng, TV. BAN ISO	Trưởng Ban chỉ đạo ISO

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

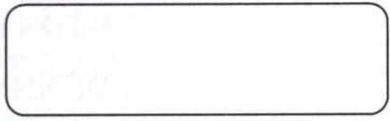
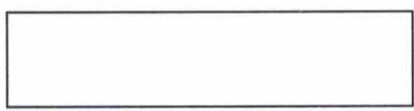
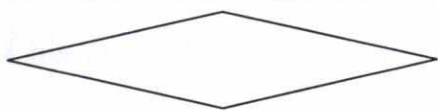
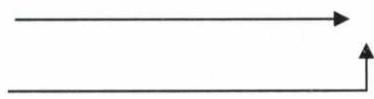
Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

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.
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH: 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).

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015	Mã hiệu: HD.01
	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Lần ban hành: 01
	(Tài liệu, hồ sơ)	Ngày ban hành: .../11/2019

Quy định về các ký hiệu vẽ lưu đồ như sau:

1		Bắt đầu/ Kết thúc công việc/lưu hồ sơ
2		Các thao tác thực hiện công việc
3		Xem xét, phê duyệt hoặc thông qua/ Đưa ra một quyết định.
4		Hướng đi của quá trình thực hiện công việc

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, cơ quan quyết định 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

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 được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.

mm là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.

XX là ký hiệu của lĩnh vực chuyên môn soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Phòng, đơn vị (có Thủ tục HC) thuộc Sở kế hoạch và Đầu tư	Ký hiệu
Văn phòng Sở (chung cho cả Sở, các phòng không có thủ tục HC)	VP.01; VP.02
Phòng Đăng ký kinh doanh	ĐKKD 03-1...
Phòng Đấu thầu Thẩm định dự án và Giám sát đầu tư	ĐTĐGSĐT 04 -1...

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015	Mã hiệu: HD.01
	HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Lần ban hành: 01
	(Tài liệu, hồ sơ)	Ngày ban hành: .../11/2019

Trung tâm xúc tiến đầu tư	ĐTTN 05-1...
Phòng Kinh tế đối ngoại	KTĐN 06-1...
Phòng Doanh nghiệp Kinh tế tập thể và Tư nhân	DNNNT 07-1...
Thanh Tra Sở	TTr 08-01...

***Ngày ban hành tài liệu:**

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

Trong đó:

- 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.

- zz: Năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ :

- 09/01/2019: Ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2019.

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 cơ quan 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.

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 được 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 Forder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ	ISO 9001: 2015 HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (Tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: HD.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../11/2019

- 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.
 - + 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.HD.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

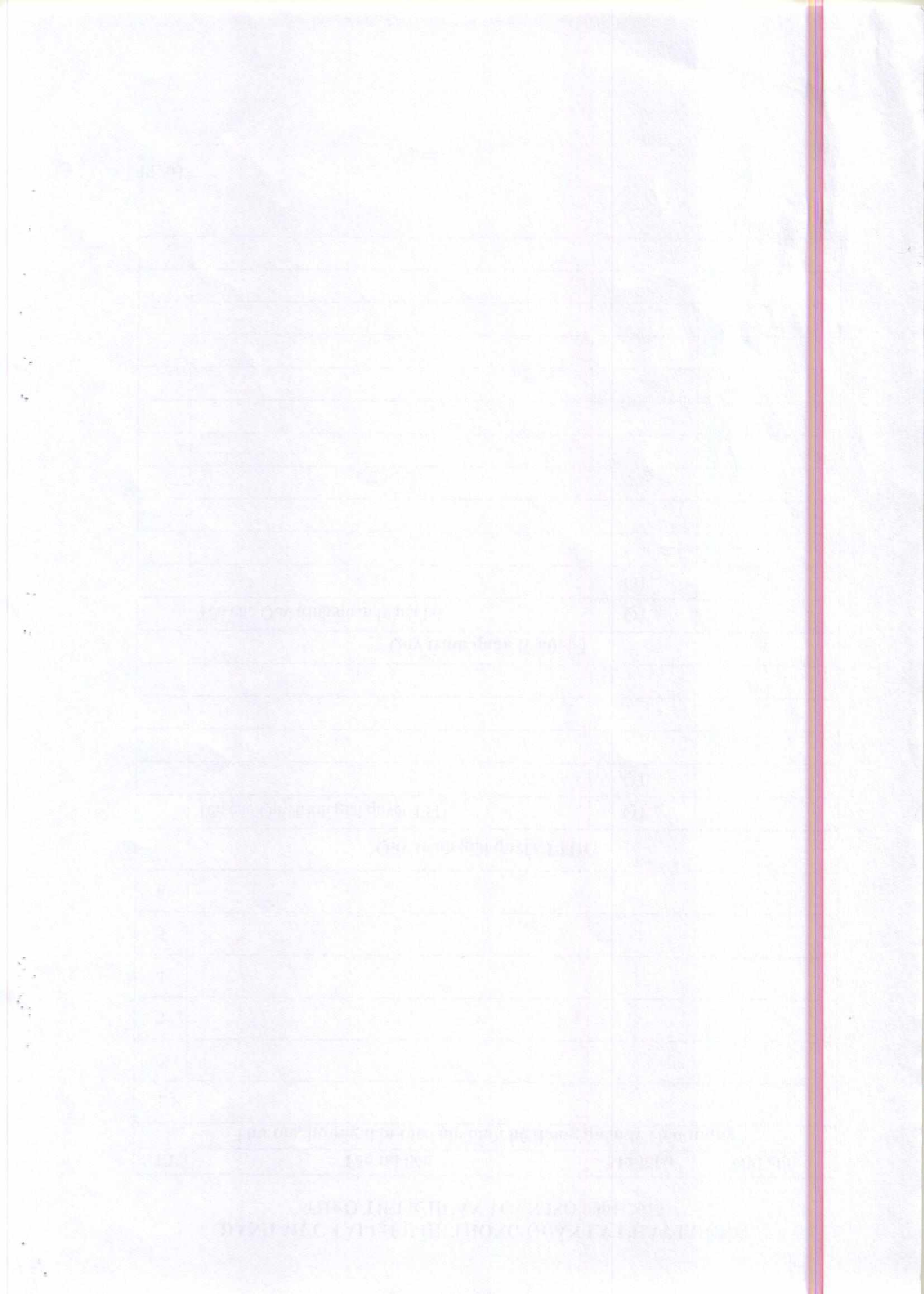
STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL.03	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.HD.01.01	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ 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

**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
Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Quy trình giải quyết TTHC			
	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
		QT...	
Quy trình quản lý nội bộ			
	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
		QT...	



DANH MỤC HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu

BM.HD.01.01

1000000000

1000000000

1000000000

1000000000

1000000000

1000000000

1000000000