
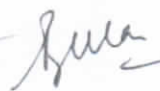




BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

QUY TRÌNH
HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

QT.HT.07

	Biên soạn	Kiểm Tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Hữu Hà Anh	Nguyễn Thị Thanh Hải	Trần Duy Hiếu
Chức vụ	Chuyên viên chính	Phó trưởng ban Kiểm soát nội bộ	Giám đốc
Ký			 



1. Mục đích

Mô tả cách thức chung nhất để đạt được những yêu cầu chất lượng đã đề ra, thông qua:

- Thiết lập các mục tiêu chất lượng.
- Lập kế hoạch để thực hiện những mục tiêu đã đề ra.
- Đánh giá kết quả mục tiêu đã thực hiện.

2. Phạm vi

Áp dụng cho các quá trình hoạch định để thực hiện:

- Các mục tiêu chất lượng của Quý trong từng năm, từng thời kỳ
- Việc triển khai xây dựng và thực hiện quản lý chất lượng nhằm đạt mục tiêu chất lượng đã đề ra.

3. Tài liệu viện dẫn

- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình xem xét của lãnh đạo: QT.HT.06

4. Thuật ngữ và từ viết tắt

- **Hoạch định chất lượng:** Một phần của quản lý chất lượng, việc hoạch định chất lượng với nội dung chính là tập trung vào việc lập mục tiêu chất lượng cần đạt được cũng như xây dựng các quy định, các quá trình tác nghiệp, các nguồn lực liên quan cần thiết để thực hiện các mục tiêu chất lượng đã đề ra.

- **Kế hoạch chất lượng:** Kế hoạch cần triển khai thực hiện để đạt được mục tiêu chất lượng đề ra trong từng giai đoạn, từng thời kỳ cụ thể. Trong kế hoạch chất lượng cần nói rõ cách thức, phương pháp triển khai nguồn lực dự kiến để triển khai (kinh phí, nhân lực...), thời gian triển khai và kết quả cụ thể cần đạt được của từng công đoạn để từ đó đạt được mục tiêu đề ra.

5. Nội dung

5.1 Hoạch định mục tiêu chất lượng

5.1.1. Căn cứ chức năng nhiệm vụ và năng lực của đơn vị mình phụ trách, trường các đơn vị xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu

chất lượng của đơn vị mình theo mẫu BM.HT.07.01 và BM.HT.07.02 và gửi về Ban chỉ đạo ISO Quỹ trước ngày 15/01 hàng năm.

Mục tiêu chất lượng cần được lượng hóa cụ thể, bản đăng ký kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng phải ghi rõ từng nội dung công việc cần thực hiện, giao cho ai/nhóm nào thực hiện, cụ thể kết quả đạt được...

Trường các đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn cho các cán bộ trong đơn vị thực hiện các công việc liên quan đến Mục tiêu chất lượng đã được cụ thể hóa trong kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

Các đơn vị xây dựng báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm theo mẫu BM.HT.07.03 và gửi về Ban chỉ đạo ISO trước ngày 25/12 hàng năm.

5.1.2. Đại diện lãnh đạo chất lượng (QMR) có trách nhiệm xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Quỹ cho từng giai đoạn, từng thời kỳ và xây dựng báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm theo mẫu BM.HT.07.04, BM.HT.07.05 và BM.HT.07.06 trình Giám đốc Quỹ/Trưởng Ban chỉ đạo ISO Quỹ phê duyệt thông qua trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

5.1.3. Trường các đơn vị triển khai thực hiện và định kỳ cập nhật kết quả thực hiện, trong quá trình thực hiện nếu kế hoạch không phù hợp thì trình Ban chỉ đạo xem xét và sửa đổi. Tùy thuộc vào mức độ không phù hợp của các hành động khi thực hiện kế hoạch, Trường các đơn vị tiến hành xem xét, đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa.

5.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

5.2.1. Khi có các thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống như mở rộng lĩnh vực, bộ phận áp dụng hệ thống quản lý chất lượng này, đại diện lãnh chất lượng có trách nhiệm xác định các ảnh hưởng của sự thay đổi đến hệ thống quản lý chất lượng, lập kế hoạch thực hiện các thay đổi đó theo biểu mẫu BM.HT.07.04.

5.2.2. Kế hoạch chất lượng thực hiện các thay đổi đó được thông qua trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo (QT-VTF-06) Quỹ và triển khai thực hiện tương tự như thực hiện các mục tiêu chất lượng.

6. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần suất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Không xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Quỹ và đơn vị đúng hạn định		X			X		Lãnh đạo Quỹ và đơn vị chú ý thời hạn, chỉ đạo cán bộ, công chức trong đơn vị nộp báo cáo cho Thư ký ISO đúng thời hạn yêu cầu.
2	Không xây dựng báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng của Quỹ và đơn vị		X			X		Lãnh đạo Quỹ nhắc nhở công việc cho các trường đơn vị trong các cuộc họp công việc cuối năm
3	Không điều chỉnh mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu khi có thay đổi, mở rộng lĩnh vực hoạt động ảnh hưởng đến hệ thống		X		X			Đại diện chất lượng (QMR) và Thư ký ISO thường xuyên kiểm tra, xác nhận và cập nhật báo cáo Trường ban chỉ đạo ISO khi có thay đổi, mở rộng hoạt động của Quỹ.

6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
	Mục tiêu chất lượng đơn vị	BM.HT.07.01	Đơn vị, Thư ký ISO	02 năm
	Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng đơn vị	BM.HT.07.02		
	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng đơn vị	BM.HT.07.03		
	Mục tiêu chất lượng Quỹ	BM.HT.07.04	Thư ký ISO	
1	Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng Quỹ	BM.HT.07.05		
2	Báo cáo đánh giá thực hiện mục	BM.HT.07.06		

	tiêu chất lượng Quỹ			
--	---------------------	--	--	--

7. Phụ lục

- BM.HT.07.01: Mục tiêu chất lượng đơn vị
- BM.HT.07.02: Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng đơn vị
- BM.HT.07.03: Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng đơn vị
- BM.HT.07.04: Mục tiêu chất lượng Quỹ
- BM.HT.07.05: Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng Quỹ
- BM.HT.07.06: Báo cáo đánh giá thực hiện mục

BM.HT.07.01

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM
BAN

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 20...

Cán bộ, viên chức Ban..... phấn đấu năm 202.. đạt các mục tiêu sau:

- 1- Mục tiêu 1
- 2- Mục tiêu 2.
- 3- Mục tiêu 3
- 4- Mục tiêu 4
- 5- Mục tiêu 5
- 6- Mục tiêu 6

Hà Nội, ngày tháng năm 202 ..

TRƯỞNG BAN

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM
BAN

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 20..

TT	Mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Biện pháp đo lường
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

TRƯỞNG BAN

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG
ỊCH VIỆT NAM
BAN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020

Trên cơ sở Mục tiêu chất lượng năm 2020 của Ban..., cán bộ, viên chức Ban... đã quán triệt thực hiện và kết quả hoàn thành được đánh giá cụ thể như sau:

Mục tiêu số 1:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 2:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 3:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 4:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 5:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

TRƯỞNG BAN

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 20...**

Cán bộ, viên chức Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam phấn đấu năm 202.. đạt các mục tiêu sau:

1. Mục tiêu 1
2. Mục tiêu 2.
3. Mục tiêu 3
4. Mục tiêu 4
5. Mục tiêu 5
6. Mục tiêu 6

Hà Nội, ngày tháng năm 202 ..

GIÁM ĐỐC

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 202..

TT	Mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Biện pháp đo lường
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

GIÁM ĐỐC

QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG
ÍCH VIỆT NAM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020

Trên cơ sở Mục tiêu chất lượng năm 2020 của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam, cán bộ, viên chức Quỹ đã quán triệt thực hiện và kết quả hoàn thành được đánh giá cụ thể như sau:

Mục tiêu số 1:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 2:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 4:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 5:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Mục tiêu số 6:

- Hoàn thành/ không hoàn thành.
- Cụ thể:

Hà Nội, ngày tháng năm 2020..

GIÁM ĐỐC