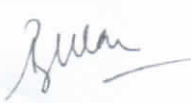


BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ TÀI LIỆU

QT.HT.01

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Phạm Hồ Quang	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

Quy trình này quy định việc soạn thảo, phê duyệt, ban hành, quản lý và cập nhật các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tài liệu sau:

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Các quy trình và biểu mẫu.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TR10013:2003;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Một số định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này gồm:

- Tài liệu của HTQLCL được kiểm soát là các tài liệu có hình thức theo quy định của quy trình này, có đầy đủ chữ ký của người viết, người kiểm tra, người phê duyệt và dấu kiểm soát trên trang bìa.

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- Quỹ: Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam
- Đơn vị: Các Ban trực thuộc Quỹ.

5. NỘI DUNG:

5.1. Quy định về hình thức:

a) Hình thức của Sổ tay chất lượng, quy trình phải trình bày theo Quy định về trình bày nội dung tài liệu của quy trình này.

b) Hình thức của các biểu mẫu được thiết kế theo yêu cầu thực tế. Biểu mẫu phải có mã số ở góc dưới bên trái để kiểm soát.

c) Các tài liệu khác (nếu có) được trình bày theo yêu cầu cụ thể của từng tài liệu.

5.2. Hệ thống ký mã hiệu tài liệu:

Các tài liệu của HTQLCL được quy định mã số để thuận tiện cho việc sử dụng và kiểm soát. Mã số của các tài liệu cụ thể được quy định như sau:

- Sổ tay chất lượng: STCL
- Quy trình có mã hiệu: QT.xx.yy

Trong đó:

- + QT - Quy trình;

- + xx - Loại quy trình: HT- Quy trình hệ thống, hoặc Ban (Quy trình tác nghiệp của các Ban) ;
- + yy - Số thứ tự của quy trình tại các Ban , từ 01-->99.
- Các biểu mẫu có ký mã hiệu: BM.xx.yy.zz

Trong đó:

- + BM - Biểu mẫu;
- + xx - Loại quy trình;
- + yy - Số thứ tự quy trình, từ 01-->99;
- + zz - Số thứ tự biểu mẫu, 01-->99.

5.3. Quy định về trình bày nội dung tài liệu

a) Sổ tay chất lượng:

Sổ tay chất lượng của Quỹ bao gồm ít nhất những nội dung sau:

- Bảng theo dõi tình trạng sửa đổi.
- Mục lục.
- Thuật ngữ và từ viết tắt.
- Giới thiệu về Sổ tay chất lượng.
- Giới thiệu chung về Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.
- Sơ đồ tổ chức Quỹ.
- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng.
- Sơ đồ mô tả sự tương tác giữa các quá trình chính.
- Hệ thống quản lý chất lượng Quỹ.
- Các Phần của hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại Quỹ (Bối cảnh hoạt động và vai trò của lãnh đạo, Hoạch định và các quá trình hỗ trợ, Quản lý quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ, Đánh giá kết quả hoạt động và cải tiến).
- Phụ lục danh mục các tài liệu, quy trình.

b) Quy trình và hướng dẫn được trình bày thống nhất gồm các nội dung theo trình tự sau:

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Tài liệu viện dẫn, căn cứ pháp lý
4. Định nghĩa và viết tắt
5. Bối cảnh của đơn vị
6. Nội dung quy trình

7. Hồ sơ của quy trình
8. Đánh giá rủi ro chính khi thực hiện quy trình
9. Đánh giá kết quả thực hiện quy trình (Tích hợp KPI)
10. Phụ lục

Nếu các mục *Căn cứ pháp lý; Định nghĩa và viết tắt; Hồ sơ; Đánh giá rủi ro chính, Phụ lục* không có nội dung thì ghi là không.

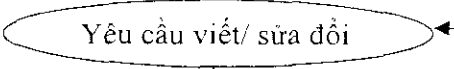
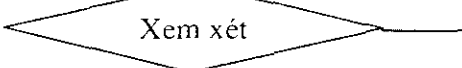
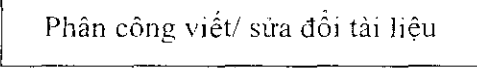
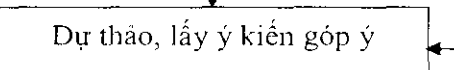
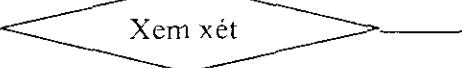
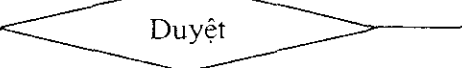
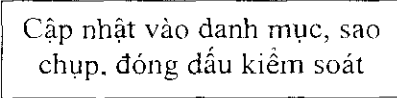
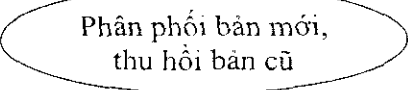
1. Trách nhiệm kiểm tra và phê duyệt tài liệu:

- a) Tất cả các tài liệu nội bộ đều phải do Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt, ban hành.
- b) Tài liệu Mục tiêu chất lượng của mỗi đơn vị do Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt, ban hành.
- c) Trách nhiệm kiểm tra tài liệu trước khi phê duyệt, ban hành:
 - Sổ tay chất lượng do Trưởng ban chỉ đạo ISO kiểm tra hoặc Thư ký ISO kiểm tra khi được ủy quyền.
 - Quy trình do Trưởng ban/Phó trưởng ban (được phân công) kiểm tra.
 - Các tài liệu khác do Lãnh đạo Quỹ phân công cụ thể.

2. Kiểm soát việc ban hành, sửa đổi tài liệu của HTQLCL:

2.1 Sơ đồ quá trình ban hành/sửa đổi các tài liệu của HTQLCL (trang sau):

Sơ đồ xem trang bên.

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Biểu mẫu/Mô tả
Cán bộ, chuyên viên các đơn vị		5.2.1. BM.HT.01.01
Lãnh đạo đơn vị Trưởng ban chỉ đạo ISO		5.2.2
Lãnh đạo đơn vị		5.2.3
Cán bộ, chuyên viên các đơn vị		5.2.4
Lãnh đạo đơn vị/ Thư ký ISO		5.2.5
Trưởng ban chỉ đạo ISO		5.2.6
Thư ký ISO Văn thư Quỹ		5.2.7 BM.HT.01.02
Thư ký ISO		5.2.8

2.2 Mô tả

5.2.1. Yêu cầu viết, sửa đổi tài liệu

Khi có yêu cầu viết, sửa đổi tài liệu cán bộ, chuyên viên các đơn vị phải lập Phiếu yêu cầu viết/ sửa đổi, ban hành tài liệu của HTQLCL (biểu mẫu BM.HT.01.01).

5.2.2. Xem xét yêu cầu viết/ sửa đổi tài liệu

Lãnh đạo đơn vị xem xét yêu cầu viết/ sửa đổi tài liệu của các đơn vị, nếu thấy cần thiết gửi Thư ký ISO trình Trưởng ban chỉ đạo ISO xem xét quyết định. Trường hợp được chấp thuận thì Thư ký ISO chuyển lại cho đơn vị để phân công cán bộ, chuyên viên thực hiện. Trường hợp không được chấp thuận thì Thư ký ISO thông báo cho đơn vị biết.

5.2.3. Phân công viết/ sửa đổi tài liệu

Lãnh đạo đơn vị có yêu cầu viết/ sửa đổi tài liệu khi nhận được chấp thuận của Trưởng ban chỉ đạo ISO tiến hành phân công cán bộ, chuyên viên thực hiện viết/ sửa đổi tài liệu.

5.2.4. Dự thảo, lấy ý kiến góp ý

Cán bộ, chuyên viên viết/ sửa đổi tài liệu biên soạn dự thảo tài liệu và gửi các đơn vị có liên quan lấy ý kiến góp ý, sau đó hoàn chỉnh dự thảo tài liệu.

5.2.5. Xem xét dự thảo

Lãnh đạo đơn vị xem xét Dự thảo tài liệu, nếu chấp thuận thì chuyển cho cán bộ, chuyên viên viết/ sửa đổi tài liệu để hoàn chỉnh tài liệu và gửi Thư ký ISO để trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt. Nếu không được chấp thuận thì cán bộ, chuyên viên hoàn thiện dự thảo và lấy ý kiến các đơn vị có liên quan.

5.2.6. Phê duyệt tài liệu

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO xem xét, nếu đồng ý thì ký phê duyệt ban hành.
- Nếu không nhất trí thì cho ý kiến chỉ đạo chỉnh sửa hoàn thiện

5.2.7. Sao chụp, đóng dấu kiểm soát và cập nhật vào Danh mục tài liệu

Khi tài liệu được Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt ban hành, Văn thư Quỹ có trách nhiệm sao chụp, đóng dấu kiểm soát và Thư ký ISO cập nhật vào Danh mục và sổ phân phối hệ thống tài liệu ISO hiện hành (biểu mẫu BM.HT.01.02); có chữ ký của người nhận.

5.2.8. Phân phối bản mới, thu hồi bản cũ lỗi thời

Sau khi tài liệu được đóng dấu kiểm soát và cập nhật vào Danh mục và sổ phân phối hệ thống tài liệu ISO hiện hành, Thư ký ISO tiến hành phân phối bản mới ban hành cho các đơn vị có liên quan và thu hồi bản lỗi thời. Tài liệu thu hồi sẽ được hủy bỏ, bản gốc tài liệu cũ được giữ lại để tham khảo nhưng trang bìa phải gạch chéo để tránh nhầm lẫn.

6. Phân phối tài liệu

- Tài liệu sau khi được phê duyệt, Thư ký ISO cập nhật vào Sổ phân phối hệ thống tài liệu ISO hiện hành theo biểu mẫu BM.HT.01.02 và sao chụp số lượng theo yêu cầu sử dụng để phân phối cho các đơn vị liên quan;

- Các tài liệu sao phải đóng dấu ở trang bìa;

- Khi phân phối phải ghi vào Sổ phân phối hệ thống tài liệu ISO hiện hành theo biểu mẫu BM.HT.01.02 và có chữ ký của người nhận. Các tài liệu muốn phân phối ra bên ngoài phải được phép của Trưởng ban Tổ chức - Hành chính.

7. Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài được xử lý theo quy định tại Quy trình xử lý văn bản đến và văn bản đi (QT.TCHC.01).

8. HỒ SƠ.

STT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1	Phiếu yêu cầu viết, sửa đổi, ban hành tài liệu của HTQLCL.	BM.HT.01.01	Thư ký ISO	03 năm
2	Danh mục và Sổ phân phối tài liệu của HTQLCL.	BM.HT.01.02	Thư ký ISO	

9. CÁC RỦI RO CHÍNH

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 thường xuyên, kịp thời đề nghị ban hành, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng		X			X		Thư ký ISO và Tổ giúp việc ISO thường xuyên nhắc nhở các đơn vị, người được phân công kịp thời đề nghị ban hành, sửa đổi tài liệu
2	Thực hiện phê duyệt ban hành, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý chất lượng bị chậm do Trưởng ban chỉ đạo ISO bận		X			X		Thư ký ISO kịp thời cập nhật báo cáo Lãnh đạo Bộ - Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt
3	Không thực hiện		X			X		Thư ký ISO kịp

	cập nhật tài liệu, nhằm lẫn trong việc cập nhật tài liệu hệ thống quản lý chất lượng						thời cập nhật tài liệu, thực hiện chính xác phiên bản tài liệu được cập nhật
4	Do cá nhân, đơn vị không tuân thủ thực hiện theo đúng quy trình quy định	X			X		Cá nhân đơn vị khắc phục thực hiện theo đúng trình tự quy trình. Thư ký ISO kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện, nhắc nhở các cá nhân, đơn vị
5	Khi có sự thay những quy định, chính sách của nhà nước		X			X	Các cá nhân đơn vị thực hiện cập nhật kịp thời đề nghị ban hành, sửa đổi tài liệu

10. PHỤ LỤC.

- BM.HT.01.01: Phiếu yêu cầu viết, sửa đổi, ban hành tài liệu của HTQLCL.
- BM.HT.01.02: Danh mục và Sổ phân phối tài liệu của HTQLCL.

PHIẾU YÊU CẦU VIẾT, SỬA ĐỔI, BAN HÀNH TÀI LIỆU CỦA HTQLCL	Số:
<p>Phần 1: Đề nghị viết, sửa đổi/ban hành tài liệu</p> <p>- Tên tài liệu: _____ Mã tài liệu: _____</p> <p>- Sửa đổi/ban hành mới:</p> <p>- Tóm tắt đề nghị:</p> <p>- Dự thảo tài liệu kèm/nội dung sửa đổi kèm theo Có: <input type="checkbox"/> Không: <input type="checkbox"/></p> <p>- Những bộ phận liên quan đến việc sửa đổi/ban hành:</p> <p>- Người yêu cầu: _____ Ký: _____ Ngày: / /</p>	
<p>Phần 2: Phê duyệt đề nghị</p> <p>Ý kiến của Lãnh đạo đơn vị :</p> <p>Ký: _____ Ngày: / /</p> <p>Phê duyệt của Trưởng ban chỉ đạo ISO:</p> <p>Ký: _____ Ngày: / /</p>	
<p>Phần 3: (Do Trưởng ban chỉ đạo ISO hoặc Thư ký ISO điền)</p> <p>Mã hiệu tài liệu mới:</p>	
<p>Phần 4: Phê duyệt hoàn thành</p> <p>Phê duyệt của Trưởng ban chỉ đạo ISO:</p> <p>Ký: _____ Ngày: / /</p>	

BM.HT.01.01

