

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

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
MÃ HIỆU: STCL

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Hoàng Thị Hiền Anh	Nguyễn Thị Thanh Hải	Trần Duy Hiếu
Chức vụ	Chuyên viên	Phó trưởng ban KSNB	Giám đốc
Ký			 

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: STCL Ngày ban hành: 4 / 1 / 2021 Lần ban hành: 01
---	--------------------------	--

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Tổ chức - Hành chính	<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Tài chính - Kế toán	<input checked="" type="checkbox"/>	Phó Giám đốc
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Kế hoạch - Nghiệp vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	Thư ký ISO
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Kiểm soát nội bộ	<input type="checkbox"/>	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
Sửa lần 1, ngày / / 2020		

MỤC LỤC

PHẦN I.....	4
MỞ ĐẦU	4
1.1. Thuật ngữ và từ viết tắt.....	4
1.2. Giới thiệu về Sổ tay chất lượng	5
PHẦN II	7
GIỚI THIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA QUỸ.....	7
2.1. Giới thiệu chung	7
2.2. Sơ đồ tổ chức Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.....	7
2.3. Chính sách chất lượng	8
2.4. Mục tiêu chất lượng	11
2.5. Sơ đồ mô tả sự tương tác giữa các quá trình chính trong Hệ thống quản lý chất lượng	12
2.6. Hệ thống quản lý chất lượng.....	13
PHẦN III	18
BỐI CẢNH HOẠT ĐỘNG VÀ VAI TRÒ CỦA LÃNH ĐẠO	18
3.1. Phân tích bối cảnh và yêu cầu của các bên liên quan.....	18
3.2. Truyền đạt về hệ thống quản lý chất lượng	20
3.3. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng.....	20
3.4. Trách nhiệm và quyền hạn.....	20
3.5. Trao đổi thông tin nội bộ	20
3.6. Xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO	21
PHẦN IV	23
HOẠCH ĐỊNH, NGUỒN LỰC VÀ CÁC QUÁ TRÌNH HỖ TRỢ	23
4.1. Nguồn nhân lực	23
4.2. Cơ sở vật chất	23
4.3. Môi trường làm việc	23
4.4. Theo dõi và đo lường.....	23
4.5. Quản lý tri thức.....	23
PHẦN V	25
QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ	25
PHẦN VI.....	26
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG VÀ CẢI TIẾN.....	26
6.1. Đo lường sự thoả mãn của khách hàng	26
6.2. Đánh giá nội bộ.....	26
6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.....	27
6.4. Kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục sự không phù hợp.....	27
6.5. Kiểm soát tài liệu và hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng.....	28
6.6. Cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng	29
PHỤ LỤC	30
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU HỆ THỐNG, QUY TRÌNH HỆ THỐNG, QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM	30

PHẦN I MỞ ĐẦU

1.1. Thuật ngữ và từ viết tắt

STT	Chữ viết tắt/ thuật ngữ	Giải thích
I	Một số thuật ngữ liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng sử dụng trong sổ tay chất lượng này.	
1	Sổ tay chất lượng	Là tài liệu mô tả các đặc tính của hệ thống quản lý chất lượng của Quý.
2	Quản lý chất lượng	Là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát chất lượng việc thực thi chức trách, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Quý.
3	Hệ thống quản lý chất lượng	Là các hoạt động theo đó Quý nhận biết các mục tiêu nhiệm vụ của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết đã đạt được kết quả mong muốn.
4	Chính sách chất lượng	Là ý đồ và định hướng chung của Quý có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.
5	Mục tiêu chất lượng	Điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.
6	Khách hàng	Là cá nhân hoặc tổ chức nhận sản phẩm hoặc dịch vụ (theo ISO), thụ hưởng các lợi ích của chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích.
7	Sản phẩm	là kết quả giải quyết công việc, được thể hiện chủ yếu dưới dạng văn bản theo thể thức và cơ sở pháp lý xác định.
8	Quá trình	Tập hợp các hoạt động có liên quan tương tác lẫn nhau để sử dụng đầu vào cho ra kết quả dự kiến.
9	Tài liệu	Thông tin và phương tiện chứa đựng thông tin
10	Hồ sơ	Tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về hoạt động được thực hiện.
11	Quy trình/thủ tục	Cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.
12	Sự phù hợp	Là việc đáp ứng một yêu cầu.
13	Sự không phù hợp	Là sự không đáp ứng một yêu cầu
14	Rủi ro	Là tác động của sự không chắc chắn.
15	Hành động khắc phục	Là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
II	Chữ viết tắt sử dụng trong sổ tay	
1.	Quý	Quý Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam

2.	ĐDLĐ	Đại diện Lãnh đạo về chất lượng
3.	STCL	Sổ tay chất lượng
4.	QT	Quy trình
5.	HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
6	C_SCL	Chính sách chất lượng
7	MTCL	Mục tiêu chất lượng
8	SP/DV	Sản phẩm dịch vụ
9	Ban	Các Ban thuộc Quỹ
10	BTTTT	Bộ Thông tin Truyền thông

Khi sử dụng cuốn sổ tay này, cần tham khảo và sử dụng thêm các tài liệu sau:

- TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO/TR 10013:2003 Hướng dẫn về tài liệu hệ thống văn bản quản lý chất lượng.
- TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và môi trường.
- Quy chế làm việc của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam.
- Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

1.2. Giới thiệu về Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng bao gồm các chủ trương, chính sách về chất lượng mà Lãnh đạo Quỹ và toàn thể cán bộ, công chức viên chức của Quỹ cam kết thực hiện thông qua các hoạt động của mình nhằm thỏa mãn các yêu cầu và sự mong đợi của Chính phủ, Bộ TTTT, cộng đồng doanh nghiệp và nhân dân.

Sổ tay chất lượng là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về Hệ thống quản lý chất lượng của các đơn vị thuộc Quỹ. Sổ tay này được sử dụng để kiểm soát các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao công tác quản lý chất lượng, đáp ứng các yêu cầu chức năng, nhiệm vụ của Quỹ

Hệ thống quản lý chất lượng của Quỹ được xây dựng trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Những yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được đưa vào xem xét dưới dạng chính sách chung được trình bày trong Sổ tay chất

lượng. Nội dung yêu cầu và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng được mô tả, hướng dẫn đầy đủ hơn trong các tài liệu, quy trình.

Khi sử dụng cuốn sổ tay này, cần tham khảo và sử dụng thêm các tài liệu sau:

- TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO/TR 10013:2003 Hướng dẫn về tài liệu hệ thống văn bản quản lý chất lượng.
- TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và môi trường.
- Quy chế làm việc của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.
- Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Quỹ.

PHẦN II**GIỚI THIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA QUỸ****2.1. Giới thiệu chung**

Tên đầy đủ: Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam

Địa chỉ: Tầng 4, 115 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Thành Phố Hà Nội

Điện thoại: 024.32115350

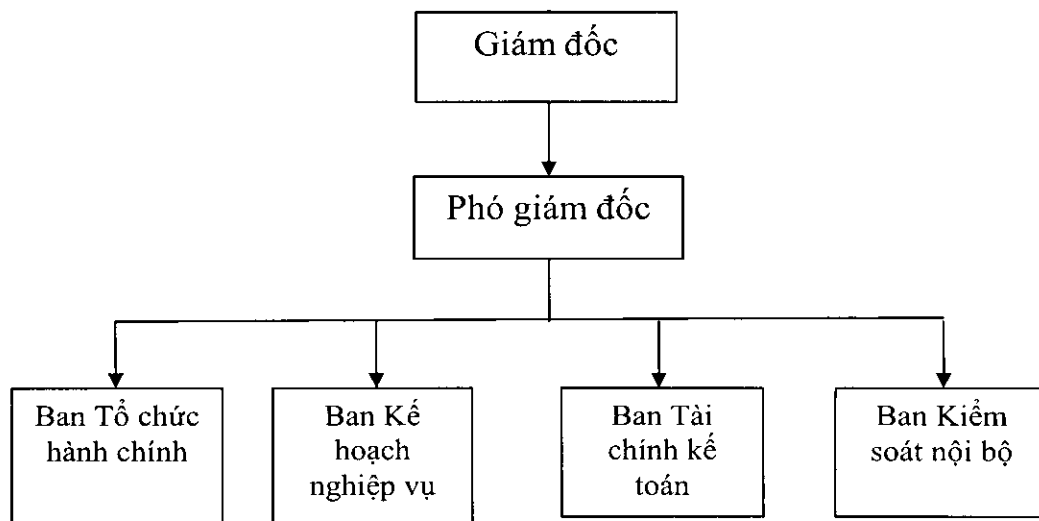
Email: vanthuvtf@gov.mic.vn

Website: <https://vtf.gov.vn>

Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam là tổ chức tài chính nhà nước, trực thuộc Bộ Thông tin và truyền thông, được thành lập để thực hiện chính sách hỗ trợ của Nhà nước về cung cấp dịch vụ viễn thông công ích trên phạm vi cả nước.

Quỹ thực hiện các chức năng, nhiệm vụ quy định tại Quyết định 11/2014/QĐ-TTg ngày 27/1/2014 của Thủ tướng Chính phủ về tổ chức và hoạt động của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Quỹ được quy định tại Quyết định số 1528/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2014 của Bộ Thông tin và truyền thông Ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam, theo đó, Quỹ có 04 Ban chuyên môn nghiệp vụ: Ban Tổ chức hành chính, Ban Kế hoạch nghiệp vụ, Ban Tài chính kế toán, Ban Kiểm soát nội bộ.

2.2. Sơ đồ tổ chức Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam

2.3. Chính sách chất lượng

Giám đốc Quỹ ký ban hành *Quyết định về Chính sách chất lượng* và cam kết đảm bảo Chính sách chất lượng:

- a) Phù hợp với tôn chỉ mục đích (chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn) của Quỹ;
- b) Bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- c) Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng;
- d) Được truyền đạt và thấu hiểu trong Quỹ;

Được lãnh đạo Quỹ xem xét để luôn thích hợp.

Chính sách chất lượng do Lãnh đạo Quỹ phê duyệt. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với chính sách phát triển chung của Quỹ và xu hướng phát triển chung của đất nước và thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Chính sách chất lượng được truyền đạt đến mọi cán bộ, viên chức và lao động hợp đồng trong toàn Quỹ nhằm đảm bảo sự thấu hiểu và duy trì thực hiện chính sách chất lượng tại mọi cấp độ bộ phận thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Quỹ.

Chính sách chất lượng phải được duy trì bằng thông tin dạng văn bản.

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

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Lãnh đạo Quỹ, cùng toàn thể cán bộ công chức, viên của Quỹ cam kết xây dựng, áp dụng liên tục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm:

- Tập trung, nâng cao hiệu quả mọi nguồn lực để hỗ trợ thực hiện chính sách nhà nước về viễn thông công ích theo đúng các quy định của Nhà nước và pháp luật đem lại sự phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao dân trí, đời sống đồng bào nông thôn, vùng sâu vùng xa, biên giới, hải đảo.

- Góp phần xây dựng chính phủ liên chính, kiến tạo, hành động, hết lòng phục vụ người dân và doanh nghiệp vì Tổ quốc Việt Nam hùng cường.

- Chú trọng việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đảm bảo thực hiện xuất sắc chức năng, nhiệm vụ được giao, xây dựng cơ quan ngày một chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả và thân thiện.

- Thúc đẩy xây dựng các cơ chế, chính sách tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, tạo môi trường thuận lợi cho:

+ Các doanh nghiệp hoạt động viên thông phát triển tối đa tiềm năng, kinh doanh thành công, thịnh vượng trên thị trường trong nước và quốc tế, và thực hiện các dịch vụ viên thông công ích hiệu quả.

+ Thúc đẩy phát triển kinh tế số, xã hội số ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, góp phần thực hiện thành công Chương trình chuyển đổi số quốc gia.

Hà Nội ngày tháng năm 2020

GIÁM ĐỐC

Đã ký

Trần Duy Hiếu

Ghi chú:

1. Chính sách chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
2. Tất cả cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Quý đều thấu hiểu và luôn hành động theo đúng tinh thần và nội dung của Chính sách chất lượng này.
3. Chính sách chất lượng này được niêm yết công khai để các bên liên quan được biết.
4. Mục tiêu chất lượng được thiết lập cụ thể theo từng giai đoạn để từng bước thực hiện Chính sách chất lượng.

2.4. Mục tiêu chất lượng

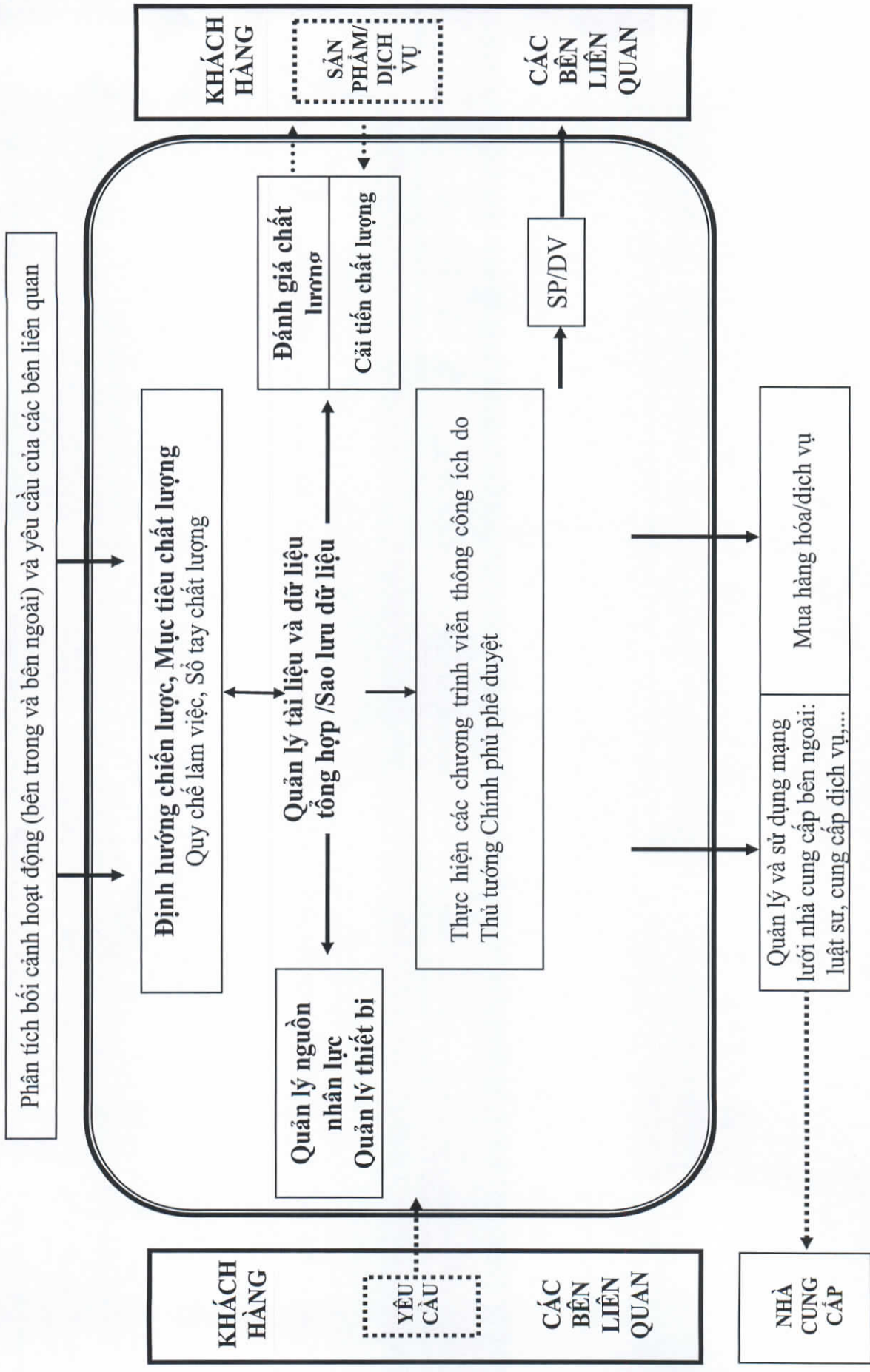
Để thực hiện tốt cam kết, như “Chính sách chất lượng” đã công bố, trên cơ sở tổng kết việc thực hiện mục tiêu chất lượng của năm, hàng năm Ban Chỉ đạo ISO của Quỹ (gồm Trưởng Ban Chỉ đạo ISO là Lãnh đạo Quỹ và các thành viên là Lãnh đạo các đơn vị thuộc Quỹ) sẽ họp để xem xét, xác định và phê duyệt mục tiêu chất lượng của Quỹ. Từng đơn vị trực thuộc (các Ban) sẽ thiết lập mục tiêu chất lượng riêng cho đơn vị mình.

Văn bản mục tiêu chất lượng phải được ban hành cùng với kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

+ Duy trì mục tiêu chất lượng bằng thông tin dạng văn bản.

+ Tích hợp các chỉ tiêu KPIs vào văn bản Mục tiêu chất lượng của Quỹ và của từng đơn vị thuộc Quỹ.

2.5. Sơ đồ mô tả sự tương tác giữa các quá trình chính trong Hệ thống quản lý chất lượng



2.6. Hệ thống quản lý chất lượng

2.6.1 Phạm vi áp dụng

a) Hệ thống quản lý chất lượng của Quỹ được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015. Hệ thống này được áp dụng cho tất cả các hoạt động thuộc Quỹ. Cụ thể là đơn vị thực thi chính sách trong lĩnh vực viễn thông công ích.

b) Nơi áp dụng: Tại trụ sở Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam, Tầng 4 số 115 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Hà Nội.

c) Các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng gồm 4 đơn vị sau:

- Ban Tổ chức hành chính
- Ban Kế hoạch nghiệp vụ
- Ban Tài chính kế toán
- Ban Kiểm soát nội bộ

Bảng đối chiếu các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và hệ thống quản lý chất lượng của Quỹ dưới hình thức cuốn Sổ tay chất lượng dẫn chiếu tới các quy trình hệ thống, quy trình nghiệp vụ để cụ thể thực hiện các yêu cầu này.

d) Sản phẩm chính trong thực thi nhiệm vụ viễn thông công ích của Quỹ: Các đề án về chương trình viễn thông công ích giai đoạn 05 năm, các văn bản thực thi chương trình viễn thông công ích được Thủ tướng phê duyệt.

2.6.2 Yêu cầu chung

HTQLCL của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam được xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Để thực hiện HTQLCL này, Quỹ tiến hành thực hiện:

a) Các quá trình cần thiết trong hệ thống được xác định thông qua **Phạm vi áp dụng** hệ thống quản lý chất lượng nêu trong Chương 1 của STCL này và được cụ thể hoá bằng các Quy trình được xây dựng và áp dụng trong toàn bộ tổ chức;

b) Trình tự và mối tương tác giữa các quá trình trong hoạt động của Quỹ

được thể hiện thông qua Sơ đồ mối tương tác giữa các quá trình (trang 12/31); đồng thời trong nội dung của các quy trình chung cũng như các quy trình tác nghiệp, mối tương tác giữa các quá trình thể hiện thông qua dòng chảy của quy trình, các bước chuyển giao công việc, các điểm tương giao trong quy trình.

c) Hệ thống Luật, văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước có liên quan đến việc thực hiện chức năng nhiệm vụ của Quỹ là các chuẩn mực và các phương pháp cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát hiệu quả của các quá trình;

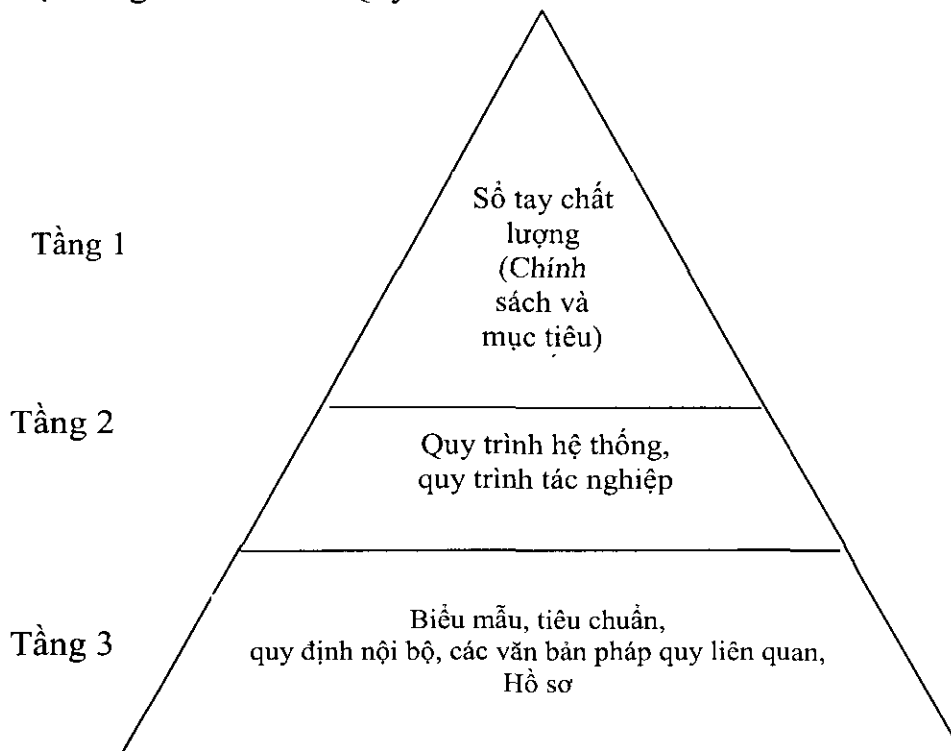
d) Việc cung cấp các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ hoạt động tác nghiệp và theo dõi các quá trình được đảm bảo song song với quá trình thực hiện nhiệm vụ, kế hoạch hàng năm của Quỹ, các nguồn lực của Quỹ được đảm bảo bởi nguồn ngân sách nhà nước cấp.

e) Việc theo dõi, đo lường các quá trình được nêu cụ thể tại chương VIII của sổ tay này, kết hợp cùng các hoạt động đánh giá, tổng kết hoạt động của Quỹ vào các dịp cuối năm.

f) Tất cả các quá trình trong hoạt động của Quỹ được xây dựng và cụ thể hoá thành các quy trình trên cơ sở các quy định của luật pháp và các đòi hỏi cần đáp ứng của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2.1.1. Cấu trúc hệ thống văn bản của hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống văn bản của Quỹ có cấu trúc như sau:



a) Tầng 1: Sổ tay chất lượng bao gồm Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng quy định việc tổ chức hệ thống quản lý chất lượng và chính sách chung đối với các hoạt động chất lượng của Quỹ.

b) Tầng 2: Các quy trình hệ thống, quy trình nghiệp vụ là tài liệu quy định phương thức thực hiện và cách thức kiểm soát các hoạt động chất lượng của Quỹ.

c) Tầng 3: Các biểu mẫu, hồ sơ, tài liệu bên ngoài liên quan tới hệ thống quản lý chất lượng.

Chính sách chất lượng là tài liệu công bố chính thức định hướng và cam kết về chất lượng của Trường Ban chỉ đạo ISO. Chính sách chất lượng được Trường Ban chỉ đạo ISO phê duyệt, truyền đạt và đảm bảo thấu hiểu trong toàn Quỹ. Chính sách chất lượng được kết nối chặt chẽ với chiến lược phát triển chung của Quỹ và được xem xét định kỳ để đảm bảo phù hợp.

Mục tiêu chất lượng được Quỹ thiết lập ở cấp Quỹ và cấp đơn vị (các Ban chức năng). Mục tiêu chất lượng được xây dựng hàng năm, nhất quán với chính sách chất lượng, lượng hóa và có kế hoạch triển khai thực hiện, xác định cụ thể các rủi ro để phòng tránh. Các đơn vị thuộc Quỹ có trách nhiệm thực hiện mục tiêu chất lượng và tổ chức đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

Quỹ duy trì Sổ tay chất lượng nhằm mô tả khái quát về Quỹ và phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, công bố chính sách chung đối với các hoạt động quản lý chất lượng của Quỹ. Sổ tay chất lượng có thể được gửi tới các bên liên quan khi cần thiết.

Để quản lý một cách nhất quán các quá trình công việc, phân công rõ trách nhiệm, quyền hạn, sự phối hợp và các yêu cầu đầu ra cụ thể, Quỹ xây dựng hệ thống văn bản gồm: quy chế, quy trình, quy định, biểu mẫu, hồ sơ... Hệ thống văn bản này đều được chuẩn hóa về định dạng, cấu trúc, thẩm quyền phê duyệt và được phân phối đảm bảo sẵn có và được phổ biến áp dụng tại các đơn vị thực hiện.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan và điều chỉnh hoạt động của Quỹ là một phần của hệ thống quản lý chất lượng. Các văn bản này được theo dõi và cập nhật thường xuyên. Các quá trình công việc đều có các hồ sơ được xác định cụ thể cần lưu trữ để làm bằng chứng về việc đã thực hiện và kết

quả đạt được. Hệ thống hồ sơ công việc được xác định cụ thể cho từng quá trình và lưu trữ theo quy định.

2.1.2. Kiểm soát tài liệu

Quỹ thiết lập và duy trì thủ tục kiểm soát các tài liệu trong Hệ thống chất lượng, thông qua việc:

- Quy định cụ thể người viết, người kiểm tra, người phê duyệt cho từng loại tài liệu thuộc Hệ thống chất lượng.

- Quy định việc lưu giữ, truy cập, quản lý, phân phối tài liệu và thu hồi các tài liệu lỗi thời.

- Đảm bảo rằng luôn sẵn có tài liệu cần thiết tại nơi sử dụng. Tất cả các tài liệu phân phối cho các đơn vị liên quan đều phải được đăng ký vào sổ cấp phát tài liệu, có chữ ký của người nhận.

- Tất cả các tài liệu trong Hệ thống chất lượng phải được quy định thống nhất về hình thức, quy định ký mã hiệu tài liệu, cách nhận biết tài liệu, quy định ký hiệu khi tài liệu hoặc mẫu biểu thay đổi.

- Tài liệu lỗi thời đều được huỷ bỏ ngay tại nơi phát hành hoặc nơi sử dụng. Mọi tài liệu lưu đều được thực hiện theo quy định .

- Các tài liệu thuộc Hệ thống chất lượng chỉ được phân phối, lưu hành trong nội bộ; nếu phát hành ra ngoài Quỹ phải có sự đồng ý của người có thẩm quyền.

- Mọi thay đổi về tài liệu đều được kiểm soát, những nội dung thay đổi phải được người có thẩm quyền phê duyệt lại. Mọi tài liệu lỗi thời đều được thu hồi để tránh sử dụng nhầm lẫn.

- Các tài liệu bên ngoài đến Quỹ do bộ phận văn thư của Quỹ cập nhật và phân phối theo sự chỉ đạo của Chánh Văn phòng đến các đơn vị liên quan xử lý và được kiểm soát thông qua hoạt động quản lý văn bản và phải được người có thẩm quyền xem xét sự phù hợp trước khi đưa vào sử dụng.

2.1.3. Kiểm soát hồ sơ chất lượng

- Hồ sơ chất lượng là bằng chứng ghi nhận kết quả thực hiện các hoạt động chất lượng của Quỹ.

- Các hồ sơ chất lượng được phân loại, đánh số rõ ràng để dễ truy cập và tiện cho việc lưu trữ, bảo quản và sử dụng.

- Các đơn vị có trách nhiệm tự lưu trữ, bảo quản và xử lý các hồ sơ chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị mình trong thời gian đang lưu tại đơn vị. Chuyển các hồ sơ cần lưu trữ theo quy định về Bộ phận Văn thư Quỹ khi hết thời hạn lưu trữ tại đơn vị.

- Trách nhiệm và thời hạn lưu giữ hồ sơ chất lượng được quy định rõ trong các quy trình liên quan tùy thuộc vào mức độ quan trọng của các hồ sơ đó.

PHẦN III**BỐI CẢNH HOẠT ĐỘNG VÀ VAI TRÒ CỦA LÃNH ĐẠO****3.1. Phân tích bối cảnh và yêu cầu của các bên liên quan****3.1.1 Bối cảnh bên ngoài:**

- Quỹ là một đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông. Giá trị của khối cơ quan Bộ TTTT thể hiện ở 10 chữ vàng: Trung thực- Dũng cảm- Tận tụy- Sáng tạo- Nghĩa tình

- Văn hóa của khối cơ quan Bộ : Làm Gương, Kỷ cương, Trọng tâm, Bút phá. Bộ trưởng và lãnh đạo Bộ chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên gửi các thông điệp về tầm nhìn xây dựng Việt Nam hùng cường và sứ mệnh là ngành dẫn đầu trong công việc thực hiện hóa tầm nhìn đó.

- Các đơn vị trong khối cơ quan Bộ đều đang nỗ lực không ngừng trước áp lực của xã hội đòi hỏi Bộ TTTT phải ngày càng thực hiện tốt hơn chức năng nhiệm vụ của mình với năng suất, chất lượng, hiệu quả không ngừng được nâng cao.

- Xu thế phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nhu cầu chuyển đổi số sâu rộng trên cả nước, ở các mặt của xã hội và vai trò dẫn dắt của ngành TT&TT trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và chương trình chuyển đổi số Quốc gia đến 2030.

- Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các bộ, ngành đang có rà soát, đánh giá về hoạt động của các Quỹ ngoài ngân sách và đang có yêu cầu đòi hỏi các Quỹ này nói chung và Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích nói riêng có những hoạt động thiết thực, hiệu quả, đúng mục tiêu tôn chỉ.

3.1.2 Bối cảnh bên trong:

- Văn hóa của Quỹ: Trách nhiệm- tận tình- cùng phát triển được phát triển và duy trì bằng không khí việc làm dân chủ, bình đẳng, thân thiện, cởi mở, tin tưởng lẫn nhau. Cán bộ, công chức, viên chức cùng lãnh đạo của Quỹ luôn có khát vọng được làm việc, cống hiến cho sự nghiệp chung của Quỹ, luôn có tinh thần học hỏi, tâm huyết trong công tác cạnh tranh lành mạnh, hợp tác và trân trọng kết quả làm việc của nhau.

- Nguồn nhân lực của Quỹ có trình độ cao, có nhiều tiềm năng sáng tạo đổi mới, sẵn sàng cống hiến, phụng sự Tổ quốc và nhân dân

- Quỹ mới có thay đổi về lãnh đạo cao nhất. Giám đốc Quỹ và các Phó giám đốc luôn chỉ đạo sát sao các hoạt động của Quỹ.

- Tầm nhìn: xác định tầm nhìn về viễn thông công ích cho giai đoạn 2021-2025 “ Mở rộng các dịch vụ hỗ trợ, tập trung vào các nội dung băng thông rộng, hạ tầng số, Chính phủ điện tử, từ đó tạo cơ hội mở rộng hoạt động, đồng thời tăng thương hiệu Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích ViệtNam.

- Sứ mệnh: Rút ngắn khoảng cách số- Hỗ trợ thúc đẩy phát triển dịch vụ.
- Phương châm hoạt động: Làm gương - Kỷ cương - Trọng tâm - Bút phá.
- Nhận thức: Nâng cao trách nhiệm công việc và nhận thức về vai trò của viễn thông công ích.

- Cơ cấu tổ chức của Quỹ: Ban Tổ chức hành chính

Ban Tài chính kế toán

Ban Kế hoạch nghiệp vụ

Ban Kiểm soát nội bộ

3.1.3 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

- Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ, Bộ TT&TT mong đợi Quỹ:
+ Thực hiện nghiêm minh các Luật, Pháp luật, Nghị định của Chính phủ.
+ Thực hiện, hoàn thành tốt có hiệu quả chương trình viễn thông công ích các giai đoạn.

- Các UBND, thành phố trực thuộc Trung ương, các sở TT&TT mong đợi Quỹ:

+ Hạ tầng, dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông ở địa phương được phát triển.

+ Phổ cập dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông cho vùng sâu, vùng xa, biên giới và hải đảo.

- Các doanh nghiệp viễn thông mong đợi :

+ Được đặt hàng để làm nhiệm vụ viễn thông công ích.

+ Có các chương trình viễn thông công ích phù hợp, nhận được sự hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời.

- Người dân và khách hàng mong đợi:
 - + Sự tiện ích khi sử dụng dịch vụ.
 - + Giá cả dịch vụ hợp lý.
 - + Chất lượng dịch vụ tốt.
- Các đơn vị trực thuộc Bộ TT&TT mong đợi:
 - + Nhận được sự phối hợp công việc hiệu quả.

3.2 Truyền đạt về hệ thống quản lý chất lượng

Lãnh đạo Quỹ thường xuyên truyền đạt cho các đơn vị thuộc Quỹ về tầm quan trọng của Hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng các yêu cầu của Đảng, Chính phủ và nhân dân cũng như các yêu cầu của các bên liên quan trong các cuộc họp giao ban, họp xem xét định kỳ của Trường Ban chỉ đạo ISO.

3.3. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng

Trường Ban chỉ đạo ISO tiến hành hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xây dựng văn bản, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn. Các Ban của Quỹ đảm bảo rằng tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi.

3.4. Trách nhiệm và quyền hạn

Cán bộ, công chức, người lao động trong Quỹ phải nhận thức rõ vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của mình tại mỗi vị trí. Văn bản quy định các chức danh do người có thẩm quyền phê duyệt và truyền đạt tới toàn thể cán bộ, công chức, người lao động của Quỹ.

Các cán bộ chủ chốt gồm: Lãnh đạo Quỹ, các Trưởng, phó ban, Thư ký ISO phải thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được quy định trong Sổ tay chất lượng.

3.5. Trao đổi thông tin nội bộ

Thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong Quy nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng. Các hình thức truyền đạt thông tin dưới nhiều dạng: họp, văn bản, thông báo, mạng nội bộ, trực tiếp, điện thoại, ...

3.6. Xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO

Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất hay khi cần thiết, Trưởng Ban chỉ đạo ISO họp xem xét hiệu lực và hiệu quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng. Nội dung xem xét gồm các vấn đề sau:

- Tình trạng của các hành động từ lần xem xét của lãnh đạo trước đó;
- Các thay đổi bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng;
- Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các xu thế về:
 - + Mức độ đạt được các mục tiêu chất lượng;
 - + Kết quả của cuộc đánh giá;
 - + Phản hồi của cơ quan cấp trên, cơ quan hữu quan, cộng đồng doanh nghiệp, công dân và sự thỏa mãn của khách hàng;
 - + Việc thực hiện của quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
 - + Kết quả thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa;
 - + Các kết quả theo dõi và đo lường;
 - + Các kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài.
- Sự đầy đủ của các nguồn lực;
- Tính hiệu lực của hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Các cơ hội cải tiến.

Trên cơ sở xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO để đưa ra chương trình hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống, cải tiến sản phẩm và dịch vụ liên quan đến yêu cầu của các bên.

Tất cả các cuộc họp xem xét của lãnh đạo do Trưởng Ban chỉ đạo ISO chủ trì và kết quả xem xét được lưu giữ bằng văn bản trong hồ sơ quản lý chất lượng.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO và Lãnh đạo các đơn vị thuộc Quỹ đảm bảo việc thông tin, phổ biến tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của các tổ

chức, cá nhân liên quan cũng như những yêu cầu về luật pháp cho toàn thể các cán bộ, công chức, người lao động trong Quý.

Thông qua thiết lập chính sách chất lượng thể hiện cam kết của lãnh đạo cũng như toàn thể các cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Quý về chất lượng trong các công việc của mình. Chính sách này được phổ biến, quán triệt và duy trì trong toàn Quý. Trong chính sách chất lượng cũng như đường lối phát triển của Quý, mọi người đều ý thức được việc đáp ứng những yêu cầu của các tổ chức, cá nhân liên quan và chuyển những yêu cầu này thành những quy định và tiêu chí cụ thể.

Hàng năm, Quý thiết lập mục tiêu chất lượng theo định hướng phát triển. Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng được xem xét, xác định và ban hành để áp dụng tại các đơn vị thuộc Quý.

Nhằm đáp ứng được các mục tiêu đã đặt ra và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng, Trưởng Ban chỉ đạo ISO và Lãnh đạo các đơn vị thuộc Quý đảm bảo lập ra các kế hoạch cụ thể, xác định rõ các công việc, các nguồn lực cần thiết và phân công trách nhiệm cụ thể. Đảm bảo sự đồng bộ của toàn bộ hệ thống ngay cả khi có bất kỳ sự thay đổi nào. Việc hoạch định chất lượng được thể hiện qua các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng và các kế hoạch cụ thể để đạt được mục tiêu chất lượng.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình họp xem xét của lãnh đạo - QT.HT.02

PHẦN IV**HOẠCH ĐỊNH, NGUỒN LỰC VÀ CÁC QUÁ TRÌNH HỖ TRỢ**

Quý cam kết cung cấp đầy đủ và kịp thời các nguồn lực để thực hiện, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống.

4.1. Nguồn nhân lực

Xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để duy trì và cải tiến thường xuyên các quy trình trong hệ thống quản lý chất lượng và hướng tới thoả mãn yêu cầu của đối tác.

Phân công các cán bộ có đủ năng lực, trình độ để thực hiện các công việc có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Nguồn nhân lực được đào tạo và không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ để hoàn thành tốt yêu cầu công việc.

4.2. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất và điều kiện trang thiết bị làm việc được cung cấp kịp thời phục vụ tốt cho công việc.

4.3. Môi trường làm việc

Xây dựng và phát triển môi trường làm việc tốt nhất phục vụ cho việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng. Quý đảm bảo xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt sự phù hợp với các yêu cầu của pháp luật và các bên liên quan như phòng chống cháy nổ, an toàn cho công tác lưu trữ, cảnh quan nơi làm việc.

4.4. Theo dõi và đo lường

Các nguồn lực theo dõi và đo lường phù hợp với đặc thù hoạt động của Quý.

4.5. Quản lý tri thức

Trưởng Ban chỉ đạo ISO luôn xác định, cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết, ví dụ: thiết bị, máy tính, dụng cụ, phương tiện làm việc, ...

Đảm bảo môi trường làm việc thích hợp, thuận tiện, khuyến khích mọi người làm việc với năng suất và hiệu quả cao.

Tri thức, đổi mới, sáng tạo là hạt nhân, là yếu tố quyết định cho sự phát triển và thành công của mọi tổ chức. Tri thức này phải được quản lý, bảo vệ, duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết. Theo thời gian, tri thức có thể bị lạc hậu, lỗi thời. Do vậy, cần được thu thập và cập nhật bổ sung một cách thường xuyên.

Tri thức cần thiết cho hoạt động của Quỹ và việc thực hiện các quá trình nhằm đạt được sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ mà mình cung cấp, bao gồm:

+ Các nguồn bên trong: tài sản sở hữu trí tuệ, tri thức có được từ kinh nghiệm, bài học kinh nghiệm từ những dự án thành công hay thất bại, kết quả của việc cải tiến các quy trình, các sản phẩm và dịch vụ.

+ Các nguồn bên ngoài: các tiêu chuẩn, tri thức được thu nhận từ các hội thảo, hội nghị, chuyển công tác nước ngoài, từ khách hàng hoặc từ nhà cung cấp bên ngoài.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình thi đua khen thưởng - QT.TCHC.05

Quy trình đào tạo – QT.TCHC.06

Quy trình xét nâng lương trước thời hạn - QT.TCHC.09

PHẦN V**QUẢN LÝ QUÁ TRÌNH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ**

Việc áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quỹ được triển khai cho các hoạt động thực thi chính sách nhà nước trong các lĩnh vực viễn thông công ích.

Mọi quá trình của các đơn vị đều phải được kiểm soát từ việc lập kế hoạch đến các bước thực hiện theo đúng như quy trình đề ra, đồng thời phải thực hiện công tác kiểm tra theo dõi tại các giai đoạn thích hợp và kiểm soát các kết quả đạt được. Các tài liệu hướng dẫn công việc cũng như các thông tin về các yêu cầu phải được đáp ứng và được cung cấp đầy đủ cho các đơn vị liên quan. Để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Quỹ, các đơn vị trong Quỹ đã xây dựng các quy trình thực hiện công việc.

Để đảm bảo các quá trình này được kiểm soát chặt chẽ, chất lượng công việc ổn định hướng tới việc đáp ứng yêu cầu của người dân và phục vụ lãnh đạo, mọi yếu tố liên quan đến con người, nghiệp vụ công tác, cơ sở vật chất, thông tin về chính sách quy định của pháp luật, chủ trương của lãnh đạo, hồ sơ kết quả công việc đều được kiểm tra quản lý chặt chẽ, thể hiện trong các Quy trình nghiệp vụ.

(Danh mục các tài liệu, quy trình hệ thống và quy trình nghiệp vụ xem tại Phụ lục kèm theo).

PHẦN VI**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG VÀ CẢI TIẾN****6.1. Đo lường sự thoả mãn của khách hàng**

Quý hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan. Quý thu thập và xem xét các thông tin phản hồi, ý kiến của cơ quan cấp trên, các bên liên quan và coi đó như thước đo mức độ thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

Từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong Quý đều có trách nhiệm tiếp thu và phản hồi tới các cấp có thẩm quyền về ý kiến của các bên liên quan.

Phương pháp thu thập và xử lý thông tin được xác định rõ trong Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.HT.05.

6.2. Đánh giá nội bộ

- Quý đã thiết lập một quy trình dạng văn bản quy định việc tổ chức đánh giá nội bộ tại Quý để xác nhận sự tuân thủ của các hoạt động chất lượng với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và với các quy trình, quy định của Bộ, thông qua đó xác định tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Hàng năm, Trưởng Ban chỉ đạo ISO của Quý có trách nhiệm lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, xem xét đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và đơn vị được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ trước đó trình Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt.

Việc lựa chọn, phân công đánh giá viên nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ luôn đảm bảo tính khách quan và độc lập của việc đánh giá nội bộ.

Các đánh giá viên nội bộ không được đánh giá công việc của mình hoặc đơn vị nơi mình công tác.

- Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ đều được báo cáo cho Trưởng Ban chỉ đạo ISO và lưu hồ sơ theo đúng quy định tại Quy trình quản lý tài liệu - QT.HT.01 và Quy trình quản lý hồ sơ - QT.HT.02.

- Lãnh đạo các đơn vị trong Quý đảm bảo không chậm trễ trong việc áp dụng các biện pháp hoặc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân không phù hợp hoặc ngăn ngừa sự tái diễn được phát hiện trong quá trình đánh giá hoặc thực hiện các hoạt động tác nghiệp khác.

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO hoặc Lãnh đạo các đơn vị thuộc Khối cơ quan Bộ có trách nhiệm trực tiếp hoặc phân công người kiểm tra, theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục và báo cáo kết quả thực hiện.

- Kết quả của cuộc đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục và xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình đánh giá nội bộ - QT.HT.03.

6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

- Quỹ thực hiện các biện pháp thích hợp và đảm bảo rằng các sản phẩm, dịch vụ không phù hợp với các yêu cầu, quy định của Quỹ hoặc các bên liên quan đều được nhận biết và phân biệt nhằm tránh sử dụng, chuyển lên cấp trên hoặc chuyển cho các đơn vị liên quan.

- Tất cả hồ sơ về bản chất của sự không phù hợp và bất kỳ hành động tiếp theo nào được tiến hành đều được lưu trữ.

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO và Lãnh đạo các đơn vị thuộc Quỹ chịu trách nhiệm xem xét mức độ quan trọng của những sản phẩm và dịch vụ không phù hợp được phát hiện ra để thực hiện các hành động khắc phục cần thiết. Hồ sơ về việc xử lý, khắc phục các sản phẩm không phù hợp được lưu giữ.

Tài liệu tham chiếu:

- Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.HT.05

- Quy trình nghiệp vụ của các đơn vị.

6.4. Kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục sự không phù hợp

- Trong quá trình hoạt động của Quỹ, nếu phát hiện sự không phù hợp thì sẽ tiến hành xử lý theo từng mức độ khác nhau.

+ Thực hiện xử lý sự không phù hợp theo ý kiến chỉ đạo của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

+ Tìm nguyên nhân và thực hiện các hành động khắc phục theo ý kiến chỉ đạo của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

- Quỹ đã thiết lập một thủ tục dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn để quy định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và giải quyết khiếu nại của các bên liên quan nhằm loại bỏ những

nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn hoặc ngăn chặn sự xuất hiện của sự không phù hợp tiềm ẩn.

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO, Lãnh đạo các đơn vị thuộc Quỹ chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình và trình Lãnh đạo Quỹ các biện pháp giải quyết thích hợp.

- Tất cả cán bộ, công chức, người lao động đều có trách nhiệm cùng tham gia vào việc phát hiện và khắc phục các điểm không phù hợp, các điểm bất hợp lý trong công việc và trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- Mọi điểm không phù hợp sau khi được phát hiện, các đơn vị có liên quan phải điều tra, xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.

- Việc thực hiện các hành động khắc phục đều được tiến hành kiểm tra, xác nhận và các bằng chứng, kết quả thực hiện đều được lưu hồ sơ và quản lý theo quy định.

- Trưởng Ban chỉ đạo ISO luôn khuyến khích các hoạt động phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn của sản phẩm, dịch vụ hoặc quá trình ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

- Kết quả các hành động khắc phục được tổng kết, báo cáo trong các cuộc xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO và là cơ sở cho các hoạt động cải tiến của Quỹ.

Tài liệu tham chiếu:

Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.HT.05

6.5. Kiểm soát tài liệu và hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng

Mọi tài liệu bao gồm cả tài liệu nội bộ do Quỹ ban hành và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài, liên quan tới các yêu cầu của tiêu chuẩn thuộc hệ thống quản lý chất lượng, đều được kiểm soát, quản lý, phân phối và bắt buộc áp dụng khi tiến hành thực hiện công việc.

Các tài liệu này luôn được cập nhật, điều chỉnh, bổ sung sửa đổi cho phù hợp theo đúng trình tự và thủ tục quy định để đảm bảo cho hệ thống quản lý chất lượng hoạt động có hiệu quả.

Các tài liệu liên quan:

Quy trình quản lý tài liệu - QT.HT.01

Quy trình quản lý hồ sơ - QT.HT.02

Quy trình xử lý văn đi và văn bản đến - QT.TCHC.01

Hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát và quản lý đúng quy định để thuận tiện cho việc sử dụng, kiểm tra, đánh giá.

Hồ sơ chất lượng được lưu trữ để chứng tỏ chất lượng đạt được theo yêu cầu và sự hoạt động có hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

Các đơn vị có trách nhiệm lập, lưu trữ, nhận biết, bảo quản và xử lý huỷ bỏ hồ sơ chất lượng liên quan đến hoạt động của đơn vị mình theo đúng quy định.

Các tài liệu liên quan:

- Quy trình quản lý tài liệu - QT.HT.01
- Quy trình quản lý hồ sơ - QT.HT.02

6.6. Cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

Cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Quỹ phải thường xuyên nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, thỏa mãn yêu cầu của các bên liên quan, bổ sung kịp thời những thiếu sót, đồng thời loại bỏ những sự không phù hợp, xây dựng hệ thống quản lý chất lượng hợp lý, khoa học, có hiệu quả.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO khuyến khích tất cả cán bộ, công chức người lao động làm việc tại Quỹ phát huy sáng kiến cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Tất cả các ý tưởng cải tiến đều được xem xét, nếu không áp dụng được vì lý do nào đó thì đều phải thông báo cho người đề xuất.

Báo cáo về tình hình thực hiện các khuyến nghị cải tiến sẽ được Thư ký ISO trình bày trong các cuộc họp xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

Các tài liệu liên quan:

Quy trình họp xem xét của lãnh đạo - QT.HT.06

Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.HT.05

PHỤ LỤC

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU HỆ THỐNG, QUY TRÌNH HỆ THỐNG, QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CỦA QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu
A	CÁC TÀI LIỆU HỆ THỐNG, QUY TRÌNH HỆ THỐNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	
1	Chính sách chất lượng	CSCL
2	Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Quỹ	MTCL
3	Sổ tay chất lượng	STCL
4	Sơ đồ tổ chức và chức năng nhiệm vụ Quỹ	SĐTC
5	Quy trình quản lý tài liệu	QT.HT.01
6	Quy trình quản lý hồ sơ	QT.HT.02
7	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.HT.03
8	Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa	QT.HT.04
9	Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	QT.HT.05
10	Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo	QT.HT.06
11	Quy trình hoạch định chất lượng	QT.HT.07
B	MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ	
1	Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Quỹ của Ban Tổ chức hành chính	MTCL-TCHC
2	Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Quỹ của Ban Tài chính kế toán	MTCL-TCKT
3	Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Quỹ của Ban Kế hoạch nghiệp vụ	MTCL-KHNV
4	Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Quỹ của Ban Kiểm soát nội bộ	MTCL-KSNB
C	CÁC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG VIỆC CỦA QUỸ	

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu
1	Quy trình Xây dựng kế hoạch thu đóng góp tài chính vào Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam	QT-KHNV-01
2	Quy trình tạm ứng, thanh toán các khoản chi tiêu thường xuyên và không thường xuyên tại Quỹ	QT-TCKT-01
3	Quy trình theo dõi và quản lý công nợ	QT-TCKT-02
4	Quy trình quản lý văn bản đến và văn bản đi	QT-TCHC-01
5	Quy trình xây dựng, theo dõi chương trình kế hoạch công tác (tháng, quý, năm) của Quỹ	QT-TCHC-02
6	Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo	QT-TCHC-03
7	Quy trình sửa chữa tài sản, thiết bị văn phòng	QT-TCHC-04
8	Quy trình thi đua khen thưởng	QT-TCHC-05
9	Quy trình đào tạo	QT-TCHC-06
10	Quy trình quản lý hồ sơ cán bộ	QT-TCHC-07
11	Quy trình nâng bậc lương thường xuyên	QT-TCHC-08