

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH GIA LAI

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN *QT.ISO.01*

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Thủy	Đặng Quang Khanh	Nguyễn Ngọc Hùng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó giám đốc	Giám đốc

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



[illegible]

1. MỤC ĐÍCH

Quy định việc kiểm soát thông tin được văn bản hóa bằng cách thiết lập tiêu chuẩn kiểm soát việc biên soạn, xem xét, phê duyệt, phân phối, bảo quản và hủy bỏ các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Sở Thông tin và Truyền thông nhằm đảm bảo:

- + 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 tiến hành biên soạn, xem xét, duyệt, ban hành phân phối các tài liệu, hồ sơ:
 - + 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.
 - + Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và việc phân phối chúng được kiểm soát. Ngăn ngừa việc sử dụng các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại với mục đích nào đó.

Quy trình này được lập để hướng dẫn và xác định trách nhiệm trong quản lý hồ sơ, phương pháp phân loại, nhận biết, lưu trữ, hủy bỏ và tiếp cận hồ sơ chất lượng đảm bảo tiêu chí dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ nhận biết.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- 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...
- Quá trình kiểm soát thông tin dạng văn bản được cơ quan thực hiện kiểm soát với hình thức kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ tại các đơn vị có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

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:** là thông tin mà một tổ chức yêu cầu phải được kiểm soát và duy trì và là phương tiện mà trên đó có chứa đựng thông tin.
- **Văn bản:** Thông tin được tạo ra để cơ quan vận hành.
- **Duy trì thông tin dạng văn bản:** Kiểm soát tài liệu
- **Lưu trữ thông tin dạng văn bản:** Kiểm soát hồ sơ

- **Hồ sơ:** Bằng chứng về các kết quả đạt được
- **Chính sách chất lượng:** Chính sách liên quan đến chất lượng.
- **Mục tiêu chất lượng:** Mục tiêu liên quan đến chất lượng.
- **Quá trình:** là tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
- **Tài liệu:** được hiểu là sổ tay chất lượng, các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu và các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài như các văn bản pháp quy, tài liệu kỹ thuật, các tài liệu do các tổ chức, nhà xuất bản ban hành... được sử dụng để thực hiện các hoạt động trong hệ thống chất lượng
- **Hồ sơ:** bao gồm những văn bản hành chính, chuyên ngành..., những văn bản, biểu mẫu đã ghi chép phát sinh khi thực hiện những quy định của hệ thống quản lý chất lượng. Hồ sơ là bằng chứng cho việc thực hiện những quy định đã đề ra.
- **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

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 BM.QT.ISO.01.01.**

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:

Số TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban ISO Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở/Phó Giám đốc Sở

2	Sổ tay chất lượng	Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở/Phó Giám đốc Sở
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Cán bộ/ Chuyên viên	Trưởng phòng	Giám đốc Sở/Phó Giám đốc Sở
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Cán bộ/ Chuyên viên	Trưởng phòng	Giám đốc Sở/Phó Giám đốc Sở

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.

Trang bìa: tất cả các tài liệu đều có trang bìa gồm các thông tin sau:

- + Tên cơ quan thực hiện: Sở Thông tin và Truyền thông
- + Thông tin nhận biết tài liệu bao gồm: Tên tài liệu, mã số tài liệu, phiên bản, ngày ban hành.
- + Thông tin về trách nhiệm biên soạn, soát xét và phê duyệt.

Header (Tiêu đề) được trình bày như sau:

	TÊN ĐƠN VỊ	Mã hiệu:
	QUY TRÌNH	Lần ban hành:
		Ngày ban hành:

Trang nội dung

A. Đối với Quy trình/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: 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.
6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu liên quan đến tài liệu.
7. HỒ SƠ LƯU: Quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

Quy định về Font chữ

Phần trình bày	Mục	Font chữ	Cỡ chữ
	Tên Cơ quan thực hiện	Times New Romance	14pt
	Tên tài liệu	Times New Romance	14pt
	Thông tin nhận biết	Times New Romance	13pt/14pt
Header	Tên tài liệu	Times New Romance	13pt/14pt
	Thông tin nhận biết	Times New Romance	13pt/14pt
Trang Lý lịch sửa đổi	Tiêu đề	Times New Romance	13pt/14pt
Trang nội dung	Đề mục	Times New Romance	13pt/14pt
	Nội dung	Times New Romance	13pt/14pt

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
Mô hình HTQLCL	MH
Quy trình	QT.XX.nn
Quy định	QĐ.XX.nn
Hướng dẫn	HD.XX.nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

- **QT** là ký hiệu viết tắt của Quy trình.
- **QĐ** là ký hiệu viết tắt của Quy định.
- **HD** là ký hiệu viết tắt của Hướng dẫn.
- **BM** là ký hiệu viết tắt của Biểu mẫu.
- **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 Phòng, Ban, Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Bộ phận	Ký hiệu
Văn phòng	VP
Phòng Thanh tra	TTr
Phòng Kế hoạch - Tài chính	KH-TC
Phòng Bưu chính - Viễn thông	BC-VT
Phòng Công nghệ thông tin	CNTT
Phòng Thông tin - Báo chí - Xuất bản	TT-BC-XB
Trung tâm Công nghệ Thông tin và Truyền thông	TTCNTT&TT

Ví dụ: QT.VP.01; BM.QT.VP.01.01

*** 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 :

- 10/6/2020: ban hành ngày 10 tháng 6 năm 2020.

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu:

- Các bộ phận thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải lập **Phiếu yêu cầu viết mới/sửa đổi tài liệu mẫu BM.QT.ISO.01.02** trình lãnh đạo xem xét để phân công người soạn thảo, sau đó 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.

- Đối với các tài liệu sửa đổi thì nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Lịch sử sửa đổi, nội dung chi tiết sẽ được thể hiện trong Phiếu yêu cầu viết mới/ sửa đổi tài liệu và được đính kèm ở cuối 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 hệ thống chất lượng do Thư ký ban ISO chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf).

- Nếu phân phối bằng giấy thì sẽ được photo từ bản gốc và có đóng dấu treo (dấu đỏ của cơ quan) tại trang bìa tài liệu. Nếu không có dấu treo thì không có giá trị sử dụng và chỉ dùng làm tham khảo.

- Tài liệu được phân phối sẽ được ghi nhận tại biểu mẫu **BM.QT.ISO.01.03 Danh sách phân phối tài liệu.**

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.

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan bao gồm: Luật, các văn bản dưới Luật, các tiêu chuẩn (Việt Nam, ngành, nước ngoài), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo hình thức lập danh mục và quản lý trực tiếp tại các bộ phận chuyên môn giải quyết công việc theo chức năng nhiệm vụ được giao. **BM.QT.ISO.01.04: Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài.**

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.
 - + 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.QT.ISO.01.05**, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.

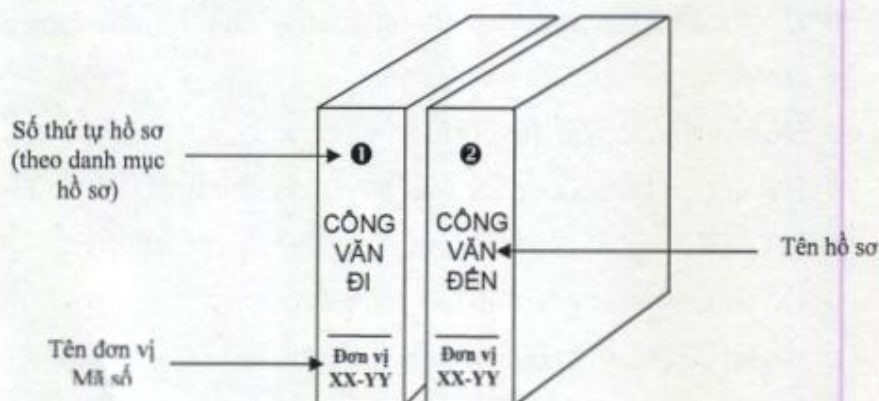
* Sắp xếp và phân loại hồ sơ.

- 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, file, 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.
 - + Lưu bằng tủ hoặc giá đựng hồ sơ.
 - + Các phương tiện lưu trữ hồ sơ đều phải có thông tin nhận biết, bao gồm: số thứ tự, tên, thời gian hiệu lực, mã số (nếu có).
 - + Cách thức đánh mã số và đóng cặp như sau:
- Cách đánh mã số hồ sơ: XX-YY, trong đó

XX là tên loại hồ sơ

YY là số lượng cặp (hộp, túi...) đựng hồ sơ

Loại cặp thường được sử dụng:



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

Số TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.ISO.01.01	Danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ
2	BM.QT.ISO.01.02	Phiếu yêu cầu viết/ sửa tài liệu
3	BM.QT.ISO.01.03	Danh sách phân phối tài liệu
4	BM.QT.ISO.01.04	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài
5	BM.QT.ISO.01.05	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Số TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu nội bộ	Ban ISO	3 năm
2	Phiếu yêu cầu viết/ sửa tài liệu	Ban ISO	3 năm
3	Danh sách phân phối tài liệu	Ban ISO	3 năm
4	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài	Ban ISO	3 năm
5	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

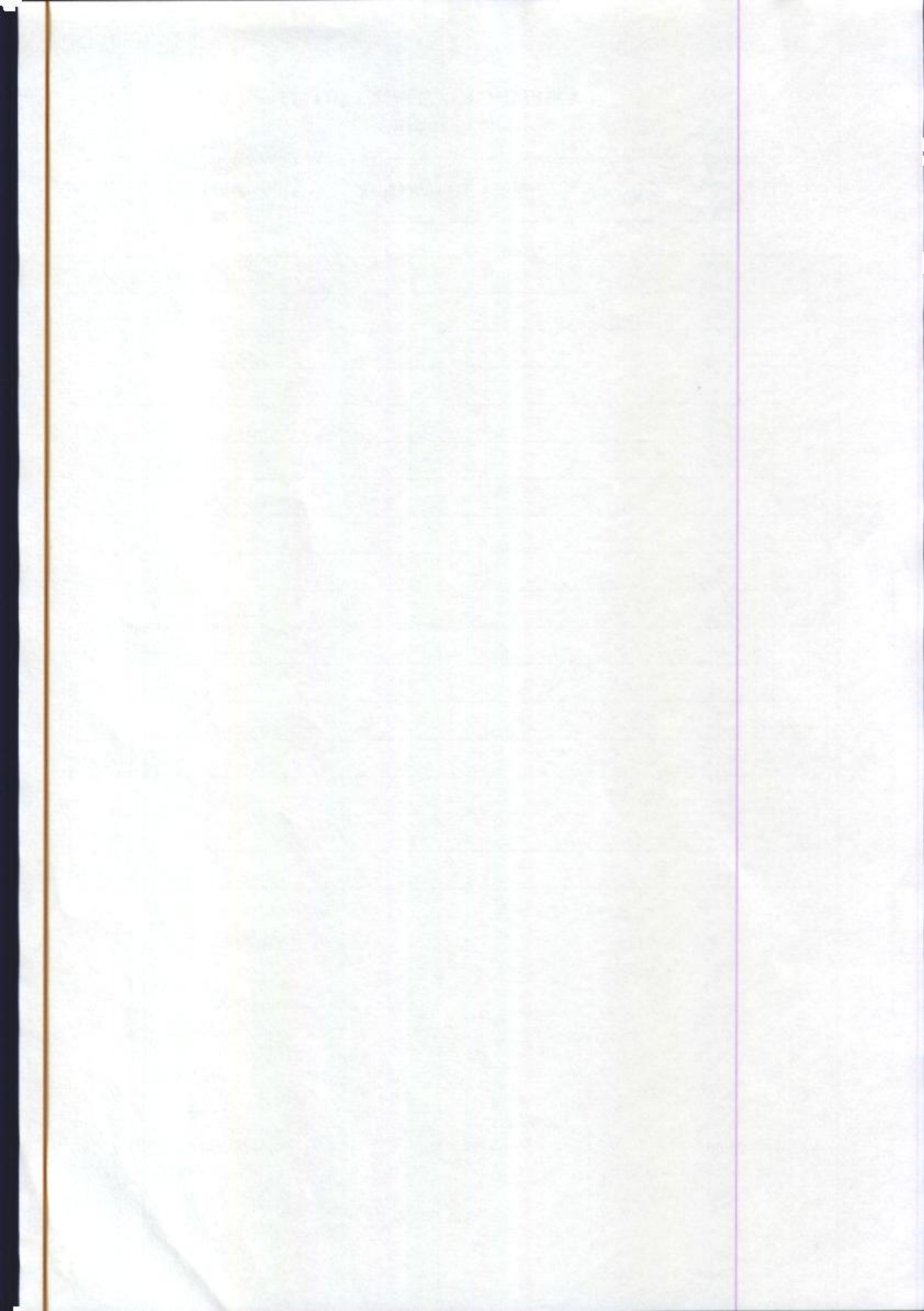
DANH MỤC KIỂM SOÁT HỒ SƠ
Bộ phận:.....

TT	Tên hồ sơ	Mã số/Ký hiệu	Nơi lưu giữ	Thời gian lưu giữ

Ngày tháng năm 20...

Người lập

Phê duyệt



DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI
Bộ phận:

TT	Tên tài liệu	Mã số/Ký hiệu	Ghi chú

Ngày tháng năm 2020

NGƯỜI LẬP

PHÊ DUYỆT

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

TT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ	NƠI NHẬN	SỐ LƯỢNG	TỔNG SỐ	KÝ XÁC NHẬN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Người lập

Ngày tháng năm 20 ...

Phê duyệt

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU NỘI BỘ

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
QUY TRÌNH HỆ THỐNG			
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			

NGƯỜI LẬP

Ngày tháng năm 20...

PHÊ DUYỆT

PHIẾU YÊU CẦU VIẾT/SỬA TÀI LIỆU

Số:.....

1. Đơn vị đề nghị:

2. Tên tài liệu:.....

3. Mã số:

3. Lý do viết / sửa tài liệu:

.....

4. Nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày tháng năm 20...

Người viết / sửa tài liệu

Phê duyệt

Ngày hoàn thành:

