

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT-01
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Phương Anh	Nguyễn Phương Thanh	Lê Trọng Thành
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Chánh Văn phòng	Giám đốc

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức soạn thảo, phê duyệt, phân phối và quản lý các thông tin được lập thành văn bản (dạng tài liệu và hồ sơ) thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Sở nhằm đảm bảo:

- + Phê duyệt tài liệu đảm bảo đúng quy định pháp luật trước khi ban hành;
- + Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu;
- + Đảm bảo nhận biết các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu;
- + Đảm bảo các văn bản của tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng;
- + Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng, dễ nhận biết;
- + 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.
- + Sắp xếp, quản lý khoa học, thống nhất hồ sơ lưu.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Ban chỉ đạo ISO, Văn phòng Sở, Thanh tra Sở và các phòng chuyên thực hiện áp dụng quy trình này.

- Tập trung để kiểm soát các tài liệu và hồ sơ thuộc hệ thống chất lượng bao gồm:

- + Chính sách, mục tiêu chất lượng
- + Các quy trình; quy định
- + Hướng dẫn công việc
- + Biểu mẫu
- + Kết quả công việc đã thực hiện

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (điều 7.5)

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

Thông tin dạng văn bản: thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức và phương tiện 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, bao gồm Chính sách, mục tiêu chất lượng, các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu và các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài như các văn bản pháp luật, 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: 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, bao gồm những văn bản hành chính, chuyên ngành, những văn bản, biểu mẫu đã ghi chép phát

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

sinh trong thực hiện những quy định của hệ thống quản lý chất lượng hoặc 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 hoặc 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 thông tin lập thành văn bản (dạng tài liệu)

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
A.	Tạo lập và cải tiến tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng			
1	<p>Xác định tài liệu hệ thống cần tạo lập:</p> <p>Căn cứ mô hình khung HTQLCL, văn bản pháp luật hiện hành, thủ tục hành chính có liên quan và thực tế công việc, ban chỉ đạo ISO xác định và thiết lập danh mục tài liệu HTQLCL, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Chính sách chất lượng + Mục tiêu chất lượng + Bản mô tả hệ thống và phạm vi áp dụng + 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. 	Ban chỉ đạo ISO	Thường xuyên	Danh mục tài liệu HTQLCL (BM-01-01)
2	<p>Phân công trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt</p> <p>Tài liệu hệ thống sau khi được xác định, tiến hành tổ chức phân công soạn thảo, trong đó:</p>	Trưởng ban chỉ đạo	Sau khi xác định tài liệu	

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt										
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO										
2	Mục tiêu chất lượng	Cán bộ được phân công	Lãnh đạo phòng	Trưởng ban chỉ đạo ISO										
3	Văn bản mô tả hệ thống và phạm vi áp dụng	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO										
4	Quy trình/hướng dẫn	Cán bộ được phân công	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Trưởng ban chỉ đạo ISO										
3	Triển khai tạo lập và hoàn thiện tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Cán bộ được phân công Lãnh đạo Sở	Theo thời gian được phân công	Thông tin lập văn bản (các thủ tục, quy trình, quy định, hướng dẫn)										
<p>3.1 Bố cục các tài liệu (Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau):</p> <ol style="list-style-type: none"> MỤC ĐÍCH: nêu mục đích ra đời của tài liệu. PHẠM VI ÁP DỤNG: nêu đối tượng tác động hoặc bị tác động của tài liệu. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: nêu các tài liệu viện dẫn có liên quan để xây dựng tài liệu này. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: giải thích các từ, các từ viết tắt NỘI DUNG: mô tả chi tiết cách thức thực hiện hoặc quy định cần phải tuân thủ BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu liên quan đến tài liệu HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ. <p>3.2 Mã số tài liệu được quy định:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Loại tài liệu</th> <th>Ký hiệu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quy trình</td> <td>QT.XX.nn</td> </tr> <tr> <td>Quy định</td> <td>QĐ.XX.nn</td> </tr> <tr> <td>Hướng dẫn</td> <td>HD.XX.nn</td> </tr> <tr> <td>Biểu mẫu</td> <td>BM.XX.nn.mm</td> </tr> </tbody> </table> <p>Trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> XX là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi các phòng soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau nn là ký hiệu của các phòng soạn thảo tài liệu (hoặc lĩnh vực đối với quy trình TTHC) theo bảng dưới đây: 					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
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													

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

	Bộ phận	Ký hiệu		
	Văn phòng Sở	VP		
	Thanh tra Sở	TTr		
	Phòng Kế hoạch Tài chính	KHTC		
	Phòng Quản lý kết cấu hạ tầng giao thông	KCHT		
	Phòng Quản lý vận tải, phương tiện, người lái	QLVT		
	Phòng Quản lý chất lượng công trình giao thông	CLCT		
	Phòng Pháp chế - An toàn	PCAT		
	<p>- mm là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.</p> <p>3.3 Phiên bản tài liệu:</p> <p>Phiên bản tài liệu được quy ước: xx/yy. Trong đó xx là ký hiệu lần ban hành, yy là ký hiệu lần sửa đổi.</p> <p>Ví dụ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01/00: lần ban hành là 01, ban hành lần đầu là 00. - 01/01: lần ban hành 01, lần sửa đổi 01. <p>Khi số lần sửa đổi đến 05 thì sẽ biên soạn lại và ban hành lần tiếp theo.</p>			
4	<p>Phân phối tài liệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu kiểm soát thuộc hệ thống chất lượng do 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,...). - Thư ký ban chỉ đạo thiết lập sổ theo dõi phân phối tài liệu (bằng văn bản giấy hoặc bằng bản mềm) để theo dõi. - Các phòng chuyên môn tổ chức phổ biến thấu hiểu đến cán bộ, công chức 	<p>Thư ký ban chỉ đạo Các phòng chuyên môn</p>	<p>Tài liệu sau hoàn thiện</p>	<p>Sổ theo dõi phân phối tài liệu HTQLCL (BM-01-02)</p>
5	<p>Viết mới và sửa đổi tài liệu</p> <p>Trong quá trình sử dụng nếu thấy tài liệu cần viết mới hoặc sửa đổi thì thiết lập phiếu đề nghị, những nội dung sửa đổi phải được xem xét phê duyệt bởi các cấp trước đó như khi viết tài liệu ban đầu. Trình tự sửa đổi tài liệu được thực hiện theo 5 bước trên.</p>	<p>Thư ký ban chỉ đạo Các phòng chuyên môn</p>	<p>Khi có nhu cầu viết mới hoặc sửa đổi tài liệu HTQLCL</p>	<p>Phiếu đề nghị viết/sửa đổi tài liệu HTQLCL (BM-01-03)</p>

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

	<p>Nội dung thay đổi được ghi trong Bảng theo dõi thay đổi tài liệu, cập nhật ở trang thứ nhất của mỗi tài liệu. Phần nội dung thay đổi phải được in chữ nghiêng để dễ nhận biết.</p> <p>Người quản lý tài liệu có trách nhiệm cập nhật tài liệu đã sửa đổi cho những người sử dụng, đồng thời phải thu hồi tài liệu cũ để tránh sử dụng nhầm lẫn. Loại tài liệu cần cập nhật là: các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu.</p> <p>Tài liệu thu hồi sẽ được huỷ bỏ, bản gốc tài liệu cũ được giữ lại để tham khảo (nếu cần), các phòng gạch chéo hoặc đưa về file lưu, đánh nhãn “Tài liệu lỗi thời” để tránh sử dụng nhầm tài liệu lỗi thời.</p>			
B.	Quản lý các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài			
6	<p>Các phòng xác định tài liệu bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Sở bao gồm: các văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với các tài liệu tiếp nhận theo đường văn thư: kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành. - Đối với các tài liệu download từ internet, các phòng 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 máy, các phòng khởi tạo các Folder và sắp xếp khoa học. <p>Ghi chú:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các phòng phải tổng hợp danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành theo BM-01-04 (<i>nhằm phổ biến và sử dụng triệt để có hiệu quả các nguồn tài liệu tham khảo</i>). - Lưu danh mục dạng văn bản giấy hoặc dạng dữ liệu. 	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành (BM-01-04)

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

C.	Soạn thảo văn bản và quản lý văn bản đi, đến			
7	<p>Công tác tổ chức soạn thảo và phát hành văn bản tuân thủ thể thức trình bày theo quy định (Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 5/3/2020 của Chính phủ về việc quản lý công tác văn thư).</p> <p>Văn thư, các phòng chuyên môn tổ chức quản lý văn bản đi đến theo đúng quy định nghiệp vụ văn thư lưu trữ (có đầy đủ sổ theo dõi công văn đi, sổ theo dõi công văn đến hoặc qua các phần mềm xử lý văn bản, lưu trữ đầy đủ các thông tin ...).</p>	Các phòng chuyên môn, Văn thư	Thường xuyên	

5.2 Kiểm soát thông tin lập thành văn bản (dạng hồ sơ)

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<p>Phân loại hồ sơ:</p> <p>Các phòng có trách nhiệm phân loại toàn bộ hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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 chuyên môn cho các lĩnh vực. <p>Hồ sơ HTQLCL được các phòng nhận biết và kiểm soát bằng danh mục hồ sơ theo BM-01-05.</p>	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục hồ sơ (BM-01-05)

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

2	<p>Sắp xếp hồ sơ: Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp luật hiện hành, trong đó: + Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ thấy, dễ lấy, dễ tìm. + Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, file, túi, bìa sơ mi, phân định rõ loại hồ sơ, bộ phận quản lý.</p> <p>Ghi chú: <i>Trường hợp lưu trữ hồ sơ dạng file số dữ liệu phải thực hiện theo đúng quy định và tuân thủ ứng dụng CNTT.</i></p>	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
3	<p>Sử dụng hồ sơ - Các phòng 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. - Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu tra cứu hồ sơ, khi đề xuất phải có sự phê duyệt của Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) đồng ý. Người quản lý hồ sơ cung cấp đúng và đủ cho người đến nghiên cứu hồ sơ đã được duyệt; kiểm tra tình trạng hồ sơ khi trả phải đảm bảo đúng như khi cho mượn.</p>	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
4	<p>Hủy bỏ hồ sơ - Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ phải theo các quy định hiện hành. - Thời gian lưu hồ sơ theo quy định văn bản pháp luật hiện hành cho từng loại/lĩnh vực.</p>	Thư ký ban chỉ đạo ISO Tất cả các phòng chuyên môn	Theo các quy định hiện hành	

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM- 01-01	Danh mục tài liệu hệ thống quản lý chất lượng
2	BM- 01-02	Sổ phân phối tài liệu hệ thống quản lý chất lượng

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI NINH BÌNH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-01
	Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 25/8/2020

3	BM- 01-03	Phiếu yêu cầu viết, sửa đổi tài liệu
4	BM- 01-04	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài hiện hành
5	BM- 01-05	Danh mục hồ sơ hệ thống quản lý chất lượng

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Danh mục tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Tất cả các phòng chuyên môn	Sau 01 năm khi có thay đổi
2	Sổ phân phối tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm, sau đó lập sổ mới
3	Phiếu yêu cầu viết, sửa đổi tài liệu	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm
4	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài hiện hành	Tất cả các phòng chuyên môn	Sau 01 năm khi có thay đổi
5	Danh mục hồ sơ	Tất cả các phòng chuyên môn	Sau 01 năm khi có thay đổi