

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

SỞ NỘI VỤ


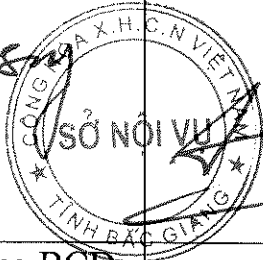
**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN
(TÀI LIỆU, HỒ SƠ)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3334/QĐ-SNV ngày 29 tháng 6 năm 2021
của Giám đốc Sở Nội vụ Bắc Giang)*

Mã số: QT.SNV.01

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29 / 6 / 2021

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Đoàn Thị Hoàng Yến	Đỗ Ánh Sáng	Vũ Mạnh Hùng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư kí BCD ISO	Phó Trưởng BCD ISO	Giám đốc

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29/10/2021

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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29./6./2021

1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở Nội vụ đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này :

+ 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 các tài liệu, hồ sơ này:

+ 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.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do Sở Nội vụ ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc...

- Các Phòng, đơn vị thuộc Sở thực hiện hướng dẫn này.

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/TỪ VIẾT TẮT:

4.1. Định nghĩa

- *Thông tin dạng văn bản*: thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức và phương tiện mà nó 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 HTQLCL, được thiết lập và công bố để trên cơ sở đó mà tổ chức thực hiện công việc của Sở Nội vụ (như chính sách và mục tiêu chất lượng; cơ cấu tổ chức và trách nhiệm, quyền hạn; các Quy trình hay Thủ tục; hệ thống văn bản pháp qui; các Tiêu chuẩn;...)

- *Hồ sơ*: là một loại tài liệu đặc biệt, 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 HTQLCL, được tập hợp, ghi chép lại dưới nhiều hình thức trong và sau khi công việc đã được thực hiện (như các

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29/6/2021

biểu mẫu thống kê, các báo cáo, các biên bản hội họp, biên bản hay kết luận về kiểm tra – đánh giá, các quyết định xử lý, các chứng từ về vật tư hay tài chính...).

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.

4.2. Từ viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- CBCCVC: Cán bộ công chức, viên chức.

5. NỘI DUNG:

5.1. Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu HTQLCL:

5.1.1.1. 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.

5.1.1.2. Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng *Danh mục tài liệu HTQLCL* theo phụ lục số PL.03 tại Mô hình HTQLCL.

5.1.2 Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1. Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ, trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt đối với HTQLCL như sau:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký BCD ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở
3	Quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn	Thư ký BCD ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	CBCCVC chuyên môn/ Chuyên viên	Trưởng phòng/Phó GD Sở phụ trách	Giám đốc Sở



SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29./6./2021

5.1.2.2. Bộ cục tài liệu

Bộ cục các tài liệu của HTQLCL được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

Đối với Quy trình/ Quy định/ 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 (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với 03 mẫu quy trình: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).

6. BIỂU MẪU: liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU: quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

* **Lưu ý:** Căn cứ vào tình hình thực tế, các phòng, đơn vị tham mưu xây dựng các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

* Quy định về Mã số tài liệu:

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

Trong đó:

- **XX** là ký hiệu của Sở Nội vụ, các phòng, đơn vị thuộc Sở soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

STT	Cơ quan, phòng, đơn vị	Ký hiệu
1	Sở Nội vụ	SNV
2	Văn phòng	VP

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 21/11/2021

3	Phòng Tổ chức – Biên chế	TCBC
4	Phòng Công chức viên chức	CCVC
5	Phòng Xây dựng chính quyền	XDCQ
6	Phòng Văn thư – Lưu trữ	VTLT
7	Phòng Thi đua – Khen thưởng	TĐKT
8	Phòng Tôn Giáo	TG
9	Thanh tra Sở	TTS

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, đơn vị soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.

- **mm** là ký hiệu/ số thứ tự của biểu mẫu trong một Quy trình.

* 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.

5.1.3 *Viết mới và sửa đổi tài liệu:*

- Các phòng, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành. (BM.SNV.01.05)

- 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.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang *Sửa đổi 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 HTQLCL sau khi được phê duyệt nội dung, phòng, đơn vị soạn thảo có trách nhiệm chuyển về bộ phận Thư ký BCD ISO để kiểm soát và phân phối. Trong đó bản giấy được lưu tại Thư ký BCD ISO và phòng, đơn vị soạn thảo; các phòng, đơn vị còn lại được cấp phát có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, phòng, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định của pháp luật hiện hành về quản lý hồ sơ.

- Thư ký ISO trong quá trình phân phối tài liệu đồng thời có trách nhiệm thu hồi tài liệu cũ để tránh sử dụng nhầm lẫn.

- Tài liệu thu hồi sẽ được hủy bỏ, bản gốc tài liệu cũ có thể giữ lại để tham khảo (nếu cần), nhưng trang bìa phải đóng dấu “Hết hiệu lực” và “Tham khảo” để tránh sử dụng tài liệu lỗi thời.

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29/6/2021

- Khi phân phối, thu hồi tài liệu, Thư ký ISO phải theo dõi *Sổ cấp phát, thu hồi tài liệu* (BM. SNV.01.01)

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của Sở bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Các tài liệu bên ngoài có thể được lưu dưới dạng bản giấy hoặc bản điện tử, nhưng phải đảm bảo được cập nhật thường xuyên, kịp thời.

- Các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, thường xuyên cập nhật vào Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài (BM. SNV.01.02) liên quan đến hoạt động của phòng, đơn vị mình và sắp xếp theo thứ tự hợp lý, khoa học.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

5.2.1. Hồ sơ HTQLCL chung của cơ quan bao gồm:

- Hồ sơ Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng.
- 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 các hoạt động khắc phục, cải tiến

5.2.2. Hồ sơ HTQLCL của các phòng, đơn vị

Hồ sơ Mục tiêu chất lượng (MTCL) của các phòng, đơn vị do trưởng các phòng, đơn vị thiết lập và kiểm soát:

- Hồ sơ MTCL và kết quả thực hiện MTCL của phòng, đơn vị.
- Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng của Phòng, đơn vị.
- Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính của phòng, đơn vị

5.2.3. Phương pháp quản lý 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, phai, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý. Cụ thể:

+ Hồ sơ được lưu và quản lý bằng phương pháp lập file, túi hồ sơ, hộp, cặp hồ sơ,...

+ Mỗi hệ thống hồ sơ lưu (túi, cặp, file hồ sơ) đều phải có *Danh mục hồ sơ* (BM. SNV.01.03) và *Danh mục các thành phần của hồ sơ* (BM. SNV.01.04), trong đó phản ánh đầy đủ các thông tin về hồ sơ được lưu trữ và quản lý.

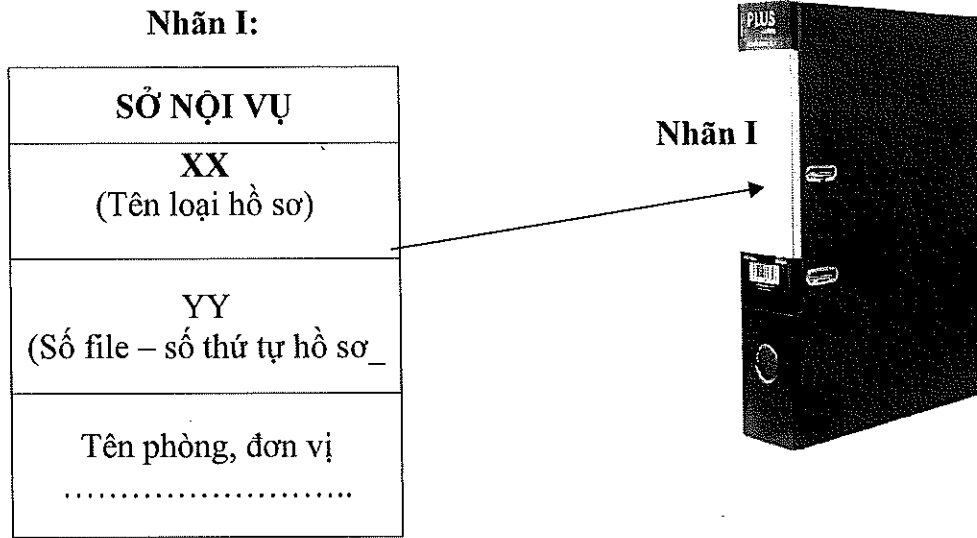
+ Các phương tiện lưu trữ hồ sơ đều phải có tên, thời gian, hiệu lực, mã hiệu hồ sơ.

+ Cách thức đánh mã số và đóng file hồ sơ như sau: XX-YY.

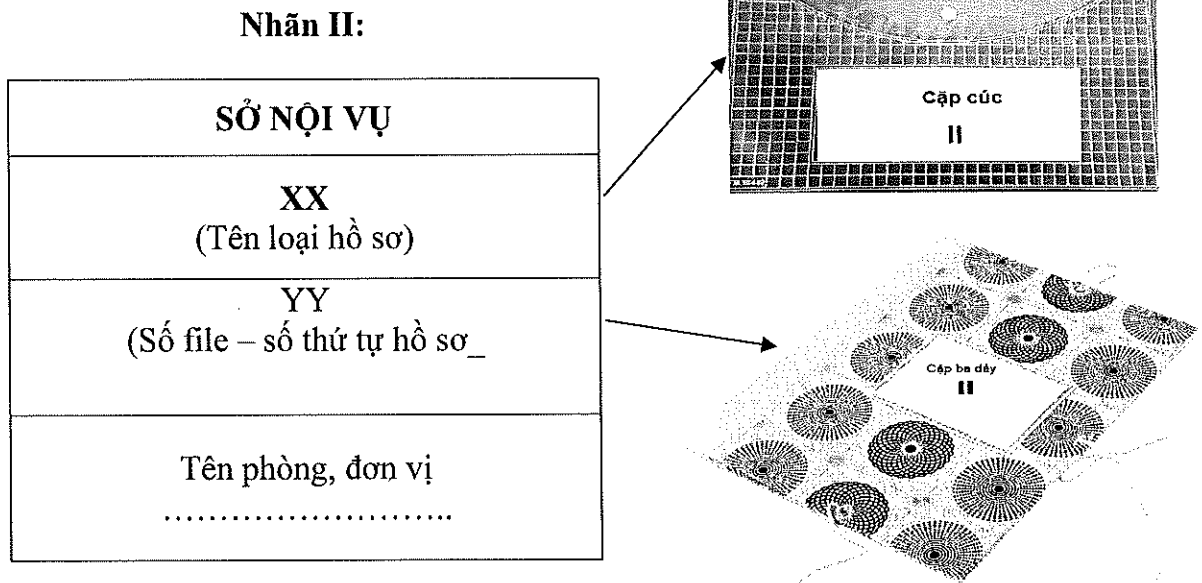
(Trong đó: XX là tên loại hồ sơ; YY là số thứ tự loại hồ sơ, đánh từ số 01 trở đi).

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.1.2021

* Loại file thường được sử dụng như sau:



* Đối với hồ sơ đựng trong cặp cúc hoặc cặp ba dây, nhãn được dán ở từng cặp cúc và mặt trước cặp ba dây:



- 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.

5.2.4. Yêu cầu trong quá trình sử dụng, quản lý hồ sơ:

- 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.

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29./6./2021

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	PL.03	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM. SNV.01.01	Sổ phát/thu hồi tài liệu
3	BM. SNV.01.02	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài
4	BM. SNV.01.03	Danh mục hồ sơ
5	BM. SNV.01.04	Danh mục các thành phần của hồ sơ
5	BM. SNV.01.05	Phiếu yêu cầu viết/sửa đổi tài liệu

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục tài liệu HTQLCL	BCĐ ISO	01 năm
2	Sổ phát/thu hồi tài liệu	BCĐ ISO	01 năm
3	Danh mục kiểm soát tài liệu bên ngoài	Các phòng, đơn vị	01 năm
4	Danh mục hồ sơ	Các phòng, đơn vị	Lưu đến lần thay đổi sau
5	Danh mục các thành phần của hồ sơ	Các phòng, đơn vị	Lưu theo hồ sơ
6	Phiếu yêu cầu viết/sửa đổi tài liệu		

Hồ sơ được lưu tại phòng, đơn vị xử lý chính, trực tiếp; sau thời gian lưu, hồ sơ được chuyển về bộ phận lưu trữ Sở và lưu trữ theo quy định hiện hành,

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.10.2021

PL.03(MHHTQLCL)

**DANH MỤC TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Ghi chú
Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Quy trình giải quyết TTHC			
	Tên các Quy trình giải quyết TTHC	QT...	
		QT...	
Quy trình quản lý nội bộ			
	Tên các Quy trình quản lý nội bộ	QT...	
		QT...	

NAM

SỞ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.../6./2021

SỔ PHÁT, THU HỒI TÀI LIỆU

BM. SNV.01.01

STT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành/ sửa đổi	Ngày ban hành	Cấp phát (đánh dấu X)	Thu hồi (đánh dấu X)	Ngày cấp phát/ thu hồi	Người nhận cấp phát/ thu hồi (Ký, ghi rõ họ tên)

BM. SNV.01.02

DANH MỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

Phòng/đơn vị:.....

TT	Tên tài liệu	Số/ký hiệu	Ngày ban hành	Cơ quan ban hành	Ngày có hiệu lực	Ghi chú

Ngàythángnăm 2021

Người lập

SỐ NỘI VỤ	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN (TÀI LIỆU, HỒ SƠ)	Mã hiệu: QT.SNV.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.16.2021

BM. SNV.01.05

PHIẾU YÊU CẦU VIẾT / SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Kính gửi:

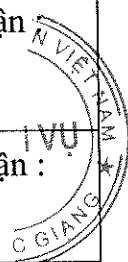
Tên tài liệu / các tài liệu cần biên soạn /sửa đổi:

Lý do cần biên soạn / sửa đổi

Các nội dung cần biên soạn / sửa đổi.

Ngày... tháng.... năm.20 .. Người /Bộ phận đề nghị biên soạn sửa đổi

Ban chỉ đạo ISO (Xem xét và đề nghị bộ phận / người biên soạn): Thời gian nộp bản thảo: Ngày tháng năm 20 ...	Ký xác nhận :
Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt :..... Ngày tháng năm 20 ...	Ký xác nhận :
Cán bộ biên soạn ký giao bản thảo :..... Ngày tháng năm 20 ...	Ký xác nhận
Phụ trách đơn vị ký xác nhận nội dung chuyên môn:..... Ngày tháng năm 20 ...	Ký xác nhận :



Phần xem xét và xử lý của Ban chỉ đạo ISO

.....
.....
.....

Nội dung chưa đạt, trả lại cho đơn vị biên soạn <input type="checkbox"/>	Ngày gửi	Ngày nhận lại
Đã sửa lại và cho đánh máy gửi lấy ý kiến <input type="checkbox"/>	Ngày gửi	Ngày nhận lại
Đã sửa lại và cho đánh máy chuyển trưởng ban chỉ đạo phê duyệt <input type="checkbox"/>	Ngày gửi	Ngày nhận lại

.....
.....
.....

