

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

## 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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ			



UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức soạn thảo, phê duyệt, phân phối và quản lý các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Phòng GD&ĐT 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.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy định kiểm soát tài liệu chỉ áp dụng để kiểm soát các tài liệu thuộc hệ thống chất lượng bao gồm:

+ Sổ tay chất lượng;

+ Các quy trình; quy định;

+ Hướng dẫn công việc;

+ Biểu mẫu;

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Sổ tay chất lượng;

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

## 4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

**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.

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

**Tài liệu HTQLCL ISO 9001:2008 được kiểm soát:** Là các tài liệu có đóng dấu tròn đỏ của phòng và dấu giáp lai ở trang bìa đầu, được theo dõi trong danh mục phân phối tài liệu, mỗi khi sửa đổi được cập nhật tới người sử dụng.

- **Tài liệu lỗi thời:** Là các tài liệu không còn hiện hành (giá trị sử dụng), những tài liệu cũ, tài liệu quá hạn lưu trữ, sử dụng dấu hiệu gạch chéo hoặc niêm yết dấu hiệu kiểm soát "**Tài liệu hết hiệu lực**" trên các file, tập lưu.

- **Tài liệu HTQLCL ISO 9001:2008 không kiểm soát:** là tài liệu không có dấu tròn đỏ của phòng ở trang bìa đầu và dấu giáp lai các trang tài liệu, người sử dụng tài liệu này không được cập nhật bản mới mỗi khi tài liệu này thay đổi.

**Ghi chú:** Tài liệu kiểm soát hoặc không kiểm soát chỉ áp dụng cho tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

## **5. NỘI DUNG**

### **A./ Quy định về soạn thảo và ban hành các tài liệu HTQLCL ISO 9001:2008**

#### **5.1. Lưu đồ soạn thảo, ban hành, sửa đổi tài liệu**

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu đính kèm
Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng, các bộ phận	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhu cầu sử dụng tài liệu</div>	Phiếu đề nghị BM-01-01
Cán bộ/công chức được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân công soạn thảo/sửa đổi tài liệu</div>	
Cán bộ/công chức được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hoàn chỉnh tài liệu</div>	
Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng, các bộ phận	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét và Phê duyệt</div>	
Cán bộ/công chức được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhân bản, đóng dấu kiểm soát, ghi sổ</div>	Danh mục tài liệu HTQLCL BM-01-02
Cán bộ/công chức được phân công và các bộ phận liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân phối và thu hồi tài liệu lỗi thời</div>	
Cán bộ/công chức được phân công và các bộ phận liên quan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	

Các bộ phận khi có nhu cầu viết mới, hiệu chỉnh, bổ sung tài liệu hệ thống quản lý chất lượng tiến hành thiết lập BM-01-01 (phiếu đề nghị) chuyển thư ký Ban ISO báo cáo Trưởng ban xem xét và chỉ đạo thực hiện.

## 5.2. Hình thức tài liệu HTQLCL

- Hình thức, cấu trúc quy trình và các hướng dẫn được quy định (trình bày) giống tài liệu này trong đó chỉ riêng hình thức cuốn Sổ tay chất lượng khác với các quy trình, hướng dẫn.

- Hình thức biểu mẫu được thiết kế theo mục đích sử dụng cho các hoạt động khác nhau, nhưng cần phải có mã số để kiểm soát.

- Mã số biểu mẫu: Ghi ở góc bên trái phía dưới trang giấy.

## 5.3. Hệ thống ký mã hiệu trong HTQLCL

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT 01
	<b>Kiểm soát tài liệu</b>	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

5.3.1. Sổ tay chất lượng: Ký hiệu STCL.

5.3.2. Quy trình: Ký hiệu QT-XX-YY, trong đó:

- QT là chữ viết tắt của quy trình.
- XX là tên của Phòng GD&ĐT.
- YY là số thứ tự của quy trình từ 01-99 tại Phòng GD&ĐT.

5.3.3. Hướng dẫn hoặc quy định: Ký hiệu HD-XX, hoặc QĐ-XX trong đó:

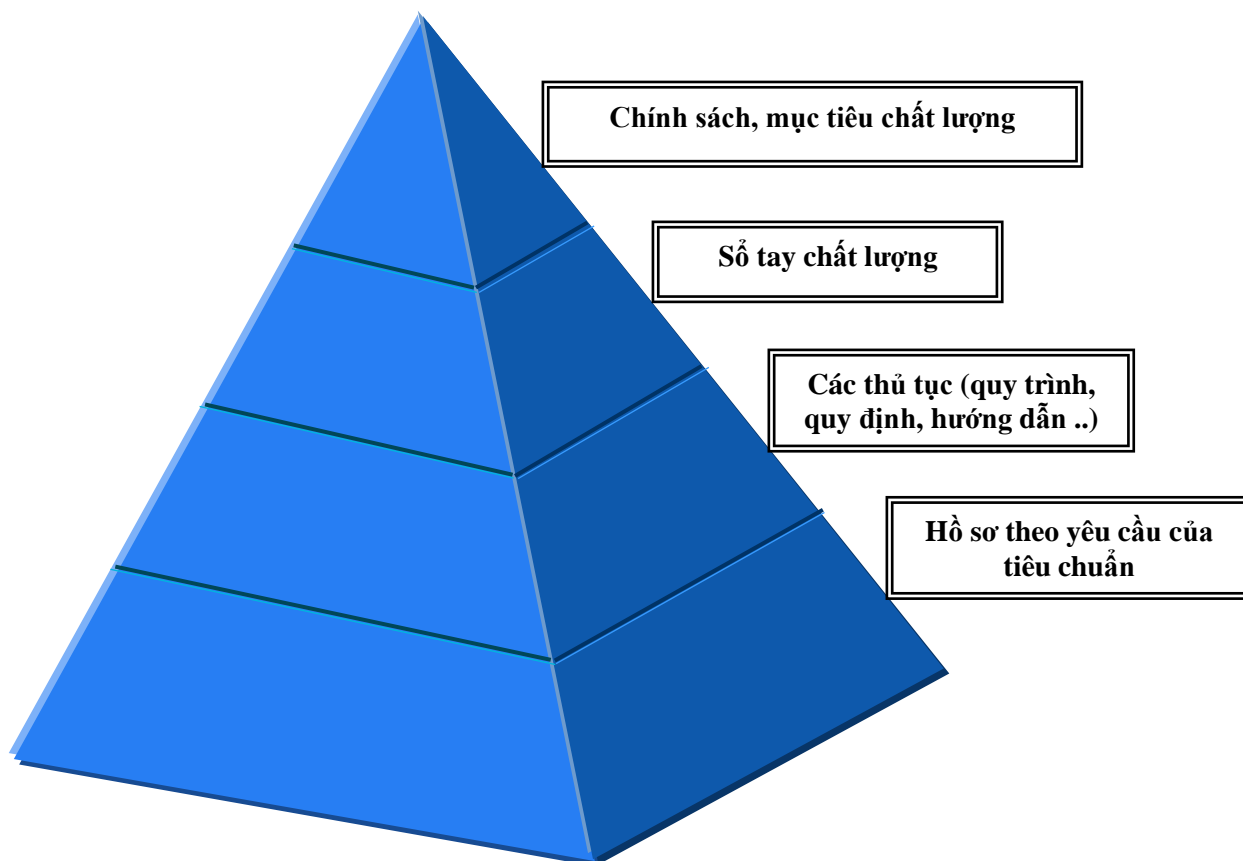
- HD/QĐ là chữ viết tắt của hướng dẫn/quy định.
- XX là số thứ tự của quy trình từ 01-99 tại Phòng GD&ĐT.

5.3.4. Biểu mẫu: Ký hiệu BM - XX - YY, trong đó:

- BM là chữ viết tắt của biểu mẫu
- XX là thứ tự của quy trình từ 01-99 tại Phòng GD&ĐT.
- YY là số thứ tự của biểu mẫu từ 01-99 trong Quy trình.

#### 5.4. Nội dung tài liệu HTQLCL

*Cấu trúc và nội dung tài liệu Hệ thống QLCL ISO 9001-2008 (Xem trang bên) :*



UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT 01
	<b>Kiểm soát tài liệu</b>	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

\* **Chính sách chất lượng:** Là định hướng, đường lối, cương lĩnh hoạt động chung của tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

*Hình thức chính sách:* Ngắn gọn, súc tích và là bản thông điệp, công báo, phương châm ... liên quan đến đường lối, định hướng của Phòng GD&ĐT.

Chính sách chất lượng phải được phổ biến và hiểu rõ trong tổ chức với một số phương pháp như sau :

- + Niêm yết công khai chính sách chất lượng tại các vị trí dễ nhìn, dễ thấy
- + In và phổ biến tại các thẻ đeo cán bộ/công chức
- + Yêu cầu các bản tham luận bằng văn bản từ phía các đơn vị có liên quan
- + Phổ biến qua các cuộc họp giao ban
- + ...

\*./ **Mục tiêu chất lượng:** Là điều định tìm kiếm hay nhắm tới có liên quan đến chất lượng

Mục tiêu được thiết lập thành 03 phần :

**Phần 1** : Nội dung mục tiêu

**Phần 2** : Biện pháp thực hiện

**Phần 3** : Biện pháp theo dõi

Trong đó, nội dung mục tiêu phải đảm bảo yêu cầu :

- + Cụ thể, đo lường được, đánh giá được
- + Đảm bảo về mặt thời gian
- + Phù hợp với chính sách chất lượng
- + Thực tế và có thể thực hiện được

Mục tiêu chất lượng bắt buộc phải được thiết lập tại Phòng GD&ĐT. Các bộ phận công bố mục tiêu bằng phương pháp phổ biến hoặc niêm yết tại các vị trí dễ thấy, triển khai đúng theo biện pháp đã cam kết. Định kỳ, Ban chỉ đạo ISO yêu cầu tổ

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

chức các hoạt động báo cáo theo BM-01-03 (Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng) và giám sát các kết quả đã đạt được từ các bộ phận.

**\*/ Sổ tay chất lượng của Phòng GD&ĐT bao gồm ít nhất những nội dung như sau:**

- Bảng theo dõi những thay đổi;
- Định nghĩa các từ viết tắt;
- Giới thiệu về Phòng GD&ĐT;
- Sơ đồ tổ chức của Phòng GD&ĐT;
- Chính sách chất lượng;
- Giới thiệu về hệ thống chất lượng của Phòng GD&ĐT;
- Các chương của hệ thống chất lượng áp dụng Phòng GD&ĐT.

**\*/ Các quy trình/quy định: Nội dung của quy trình/quy định bao gồm các mục sau:**

1. *Mục đích*: Nêu mục đích của tài liệu.
2. *Phạm vi áp dụng*: Nêu phạm vi mà tài liệu được áp dụng.
3. *Tài liệu viện dẫn*: Liệt kê những tài liệu được sử dụng khi thực hiện.
4. *Định nghĩa*: Nêu định nghĩa hoặc các chữ viết tắt trong tài liệu, nếu có.
5. *Nội dung*: Nêu nội dung chi tiết của quy trình/quy định.
6. *Hồ sơ*: Nêu các loại hồ sơ liên quan đến quy trình/quy định và cách thức lưu trữ các hồ sơ đó.
7. *Phụ lục và biểu mẫu đính kèm*: Nêu lên các loại biểu mẫu và tài liệu diễn giải cần thiết kèm theo (nếu có).

**\*/ Hướng dẫn**: Nội dung của hướng dẫn có thể bao gồm các mục như trong quy trình. Nếu hướng dẫn đơn giản thì có thể viết ngay nội dung chi tiết. Một hướng dẫn có thể là một phần phụ lục của quy trình.

**5.5. Trách nhiệm ban hành các loại tài liệu**: Được thực hiện theo qui định phân cấp của Phòng GD&ĐT.

Loại tài liệu	Chịu trách nhiệm viết	Xem xét	Phê duyệt
Sổ tay chất lượng	Thư ký Ban chỉ đạo	Trưởng Ban ISO	Trưởng



UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

			Phòng GD&ĐT
Các quy trình/quy định	Trưởng các bộ phận	Trưởng Ban ISO hoặc người được ủy quyền	Trưởng phòng GD&ĐT
Hướng dẫn công việc	Trưởng các bộ phận	Trưởng Ban ISO	Trưởng phòng Phòng GD&ĐT

## 5.6. Phân phối tài liệu HTQLCL

- 5.6.1 Tài liệu sau khi được phê duyệt, cán bộ được phân công cập nhật vào Danh mục tài liệu HTQLCL theo biểu mẫu BM-01-02 (*liệt kê toàn bộ tài liệu HTQLCL hiện có được cấp phát và sử dụng*). Đồng thời, sao chụp với số lượng theo quy định sử dụng để phân phối cho các đơn vị liên quan. Mỗi một bộ phận có Danh mục tài liệu riêng (BM-01-02) và tất cả các tài liệu được phân phối đến các đơn vị đều phải được đóng dấu tròn đỏ và dấu giáp lai.
- 5.6.2 Khi phân phối tài liệu, người có trách nhiệm gửi các đơn vị phải ghi vào sổ cấp phát/thu hồi tài liệu và có chữ ký của người nhận.
- 5.6.3 Các tài liệu muốn phân phối ra bên ngoài phải được phép của Phụ trách bộ phận.

## 5.7. Sửa đổi và cập nhật tài liệu

- 5.7.1 Trong quá trình sử dụng nếu thấy tài liệu cần phải sửa đổi thì những nội dung sửa đổi phải được xem xét phê duyệt bởi các cấp trước đó như khi ban hành tài liệu mới. Trình tự sửa đổi tài liệu được thực hiện theo sơ đồ mục 5.1.
- 5.7.2 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.
- 5.7.3 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

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu:	QT 01
	<b>Kiểm soát tài liệu</b>	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

nhằm lẫn. Loại tài liệu cần cập nhật là: Sổ tay chất lượng, các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu...

5.7.4 Tài liệu thu hồi sẽ được huỷ bỏ, bản gốc tài liệu cũ được giữ lại để tham khảo (nếu cần), được phòng tổ chức phân loại, sắp xếp gọn gàng tại các vị trí lưu và đánh dấu hiệu nhận biết "**Tài liệu hết hiệu lực**" để tránh sử dụng nhầm tài liệu lỗi thời.

#### **B./ Quy định quản lý các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài:**

Các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài như: Các tài liệu và các văn bản quy định được sử dụng tại Phòng GD&ĐT không do nội bộ phòng ban hành mà nhận được từ cơ quan hữu quan, các nhà xuất bản, các đơn vị bên ngoài (lưu ý không bao gồm công văn đến) như các văn bản pháp quy, tiêu chuẩn kỹ thuật các ngành .. được các đơn vị sắp xếp khoa học, cập nhật vào danh mục truy cập tài liệu bên ngoài BM-01-04 (*nhằm phổ biến và sử dụng triệt để có hiệu quả các nguồn tài liệu/tư liệu tham khảo, hỗ trợ*).

#### **C./ Soạn thảo văn bản và tổ chức quản lý công văn đi đến:**

Công tác tổ chức soạn thảo và phát hành văn bản tuân thủ thể thức trình bày theo quy định (Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ nội vụ về việc hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính).

Văn thư Phòng GD&ĐT, các bộ phận 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 và hệ thống hồ sơ lưu công văn).

### **6. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM**

Phiếu yêu cầu viết/sửa đổi tài liệu	BM - 01 - 01
Danh mục tài liệu HTQLCL	BM - 01 - 02
Báo cáo tình hình thực hiện MTCL	BM - 01 - 03
Danh mục tài liệu bên ngoài	BM - 01 - 04

### **7. LƯU HỒ SƠ**

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
-----	----------------	----------------	---------------

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Kiểm soát tài liệu</b>	Mã hiệu:	QT 01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

1	Danh mục tài liệu HTQLCL	Tất cả các bộ phận	Khi có sự thay đổi
2	Sổ cấp phát/thu hồi tài liệu	Thư ký Ban chỉ đạo	3 năm
3	Danh mục tài liệu bên ngoài	Tất cả các bộ phận	Khi có sự thay đổi