

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

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			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCĐ ISO	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

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 Thanh tra tỉnh 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

Hướng dẫn kiểm soát thông tin lập thành văn bản chỉ áp dụng 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)

Bản mô tả 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 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:

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT-01
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

+ 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	Xác định tài liệu hệ thống cần tạo lập: 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: + 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	Phân công trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt Tài liệu hệ thống sau khi được xác định, tiến hành tổ chức phân công soạn thảo, trong đó:	Trưởng ban chỉ đạo	Sau khi xác định tài liệu																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TT</th><th>Loại tài liệu</th><th>Biên soạn</th><th>Soát xét</th><th>Phê duyệt</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Chính sách chất lượng</td><td>Thư ký Ban chỉ đạo ISO</td><td>Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO</td><td>Trưởng ban chỉ đạo ISO</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Mục tiêu chất lượng</td><td>Cán bộ được phân công</td><td>Lãnh đạo phòng</td><td>Trưởng ban chỉ đạo ISO</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Văn bản mô tả hệ thống và phạm vi áp dụng</td><td>Thư ký Ban chỉ đạo ISO</td><td>Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO</td><td>Trưởng ban chỉ đạo ISO</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Quy trình/hướng dẫn</td><td>Cán bộ được phân công</td><td>Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO</td><td>Trưởng ban chỉ đạo ISO</td></tr> </tbody> </table>					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
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																									

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT-01
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

4	Triển khai tạo lập và hoàn thiện tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Cán bộ được phân công Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Theo thời gian được phân công	Thông tin lập văn bản (các thủ tục, quy trình, quy định, hướng dẫn)																		
4.1 Bổ cục các tài liệu (Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau): - 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. 4.2 Mã số tài liệu được quy định: <table><tr><th>Loại tài liệu</th><th>Ký hiệu</th></tr><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></table> Trong đó: nn 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. mm là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình. XX là ký hiệu của các phòng soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây: <table><tr><th>Bộ phận</th><th>Ký hiệu</th></tr><tr><td>Văn phòng</td><td>VP</td></tr><tr><td>Phòng nghiệp vụ</td><td>PNV</td></tr><tr><td>...</td><td>...</td></tr></table> 4.3 Phiên bản tài liệu: 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. Ví dụ : 01/00: lần ban hành là 01, ban hành lần đầu là 00. 01/01: lần ban hành 01, lần sửa đổi 01. Khi số lần sửa đổi đến 05 thì sẽ biên soạn lại và ban hành lần tiếp theo.					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	Bộ phận	Ký hiệu	Văn phòng	VP	Phòng nghiệp vụ	PNV	...	...
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																					
Bộ phận	Ký hiệu																					
Văn phòng	VP																					
Phòng nghiệp vụ	PNV																					
...	...																					
5	Phân phối tài liệu: - 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,	Thư ký ban chỉ đạo Các phòng chuyên môn	Tài liệu sau hoàn thiện	Sổ theo dõi phân phối tài liệu HTQLCL (BM-01-02)																		

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	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			
6	Viết mới và sửa đổi tài liệu 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. 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. 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. 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.	Thư ký ban chỉ đạo Các phòng chuyên môn	Khi có nhu cầu viết mới hoặc sửa đổi tài liệu HTQLCL	Phiếu đề nghị viết/sửa đổi tài liệu HTQLCL (BM-01-03)
B.	Quản lý các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài			
7	Các phòng xác định tài liệu bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra tỉnh bao gồm: các văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo: - 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	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành (BM-01-04)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	internet về thì 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. Ghi chú: - Các phòng phải tổng hợp danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài hiện hành theo BM-01-04 (nhằm phổ biến và sử dụng triệt để có hiệu quả các nguồn tài liệu tham khảo). - Lưu danh mục dạng văn bản giấy hoặc dạng dữ liệu.			
C.	Soạn thảo văn bản và quản lý văn bản đi, đến			
8	Công tác tổ chức soạn thảo và phát hành văn bản tuân thủ thể thức trình bày theo quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP. 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 ...).	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	Phân loại hồ sơ: Các phòng có trách nhiệm phân loại toàn bộ hồ sơ: + 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	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Danh mục hồ sơ (BM-01-05)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	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. Hồ sơ HTQLCL được các phòng nhận biết và kiểm soát bằng danh mục hồ sơ theo BM-01-05.			
2	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. Ghi chú: Trường hợp lưu trữ hồ sơ dạng file số dữ liệu phải thực hiện theo đúng quy định và tuân thủ ứng dụng CNTT.	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
3	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 Chánh Thanh tra (hoặc người được uỷ quyền) đồng ý. Người quản lý hồ sơ cung cấp đúng và đủ cho người đến nghiên	Tất cả các phòng chuyên môn	Thường xuyên	

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu:	QT-01
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	cứu hồ sơ đã được duyệt; kiểm tra tình trạng hồ sơ khi trả phải đảm bảo đúng như khi cho mượn.			
4	Hủy bỏ hồ sơ - Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy bỏ 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.	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
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 hệ thống quản lý chất lượng	Tất cả các phòng chuyên môn	Sau 01 năm khi có thay đổi

KẾ HOẠCH
Phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội
Năm



I. Mục đích:

II. Nội dung, tần suất và thời gian dự kiến:

TT	Bối cảnh hoạt động cần quan tâm	Đơn vị (phòng, bộ phận)	Thời gian (tháng)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	BÊN NGOÀI													
2.	BÊN TRONG NỘI BỘ													
3.	BÊN CÓ LIÊN QUAN													

Phê duyệt
Xem xét
Ngày tháng năm 20
Người lập

- Ghi chú:
- Thời gian phân tích được xác định sẽ tích (X)
 - Thời gian đánh giá hiệu lực sẽ tích (O)



BM-02-02

BẢNG NHẬN DIỆN, PHÂN TÍCH BỐI CẢNH ĐỂ XÁC ĐỊNH RỦI RO, CƠ HỘI

Năm:.....

PH

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

TR

Người lập

Xem xét

..., ngày tháng năm 20 ...
Phê duyệt

Năm:

[illegible]

....., ngày tháng năm 20 ...
Người lập

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu:	QT-02
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

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			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu:	QT-02
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức nhận diện, đánh giá và giải quyết các rủi ro và cơ hội ảnh hưởng đến định hướng chiến lược, mục đích và các kết quả dự kiến trong Hệ thống quản lý chất lượng của Thanh tra tỉnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các phòng chuyên môn và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (điều 4.1, 4.2, 6.1)

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.

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

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

Bối cảnh của tổ chức: sự kết hợp của các vấn đề bên trong và bên ngoài có tác động lên cách thức của tổ chức trong việc phát triển và đạt được các mục tiêu của mình. Mục tiêu của tổ chức có thể liên quan đến sản phẩm & dịch vụ, các hoạt động đầu tư và các hành vi đối với các bên quan tâm.

Bối cảnh bên trong: là môi trường bên trong trong đó tổ chức cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình. Bối cảnh bên trong của tổ chức bao gồm các giá trị, văn hóa, tri thức và sự thực hiện.

Bối cảnh bên ngoài: là môi trường bên ngoài trong đó tổ chức cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình. Bối cảnh bên ngoài của tổ chức bao gồm tất cả các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, cũng như môi trường xã hội, văn hóa, pháp lý, công nghệ, cạnh tranh.

Bên quan tâm: Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, bị ảnh hưởng, hoặc họ tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc hành động.

Rủi ro: tác động bất lợi / tiêu cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của Tổ chức trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

Cơ hội: tác động có lợi / tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của Tổ chức trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

Quản lý rủi ro: là một hoạt động điều tra và phân tích mang tính hệ thống đối với các rủi ro tiềm ẩn, được kết hợp giữa các mức độ nghiêm trọng của khả năng xảy ra và hậu quả của chúng. Những yếu tố này được sử dụng để đánh giá rủi ro nhằm xác định sự ưu tiên của việc giảm thiểu các rủi ro.

Giảm thiểu rủi ro: là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết và tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT-02
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Hoạch định phân tích bối cảnh: Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm căn cứ tình hình chung về hoạt động của Thanh tra tỉnh, các rủi ro tiềm ẩn và cơ hội, xây dựng kế hoạch cho toàn cơ quan hoặc các quá trình, hoạt động cần thiết, tại các khu vực, phòng, bộ phận khác nhau theo BM-02-01	Ban chỉ đạo ISO	Quý I hàng năm hoặc đột xuất	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội (BM-02-01)
2	Phê duyệt: Lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét và phê duyệt: - Trường hợp kế hoạch phù hợp, lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt và chỉ đạo tổ chức thực hiện. - Ngược lại, Ban chỉ đạo ISO điều chỉnh phù hợp nhằm xác định rõ việc phân tích rủi ro, cơ hội và đưa ra hành động giải quyết.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Sau 7 ngày tiếp nhận kế hoạch	
3	Thành lập nhóm phân tích: Căn cứ kế hoạch, Ban chỉ đạo ISO tham mưu lãnh đạo Thanh tra tỉnh lựa chọn cá nhân thích hợp, có liên quan đến việc phân tích bối cảnh và xác định rủi ro, cơ hội, tham mưu Quyết định thành lập, trình phê duyệt và thông báo đến các thành viên có liên quan.	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Trước kế hoạch phân tích 3 ngày	Quyết định thành lập nhóm phân tích
4	Thực hiện phân tích thực trạng, xác định rủi ro và cơ hội: 5.4.1 Xem xét bối cảnh: Nhóm phân tích tổ chức họp, tập trung vào bối cảnh hoạt động thực tế, tiến hành xem xét: a. Bối cảnh bên ngoài: - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản pháp luật chuyên ngành hiện hành có liên quan hoạt động chung của Thanh tra tỉnh và các lĩnh vực, quá trình nằm	Nhóm phân tích	Theo kế hoạch	Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội (BM-02-02)

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu:	QT-02
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh/thành phố hoặc địa phương. - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng CNTT, các phương pháp cải cách hành chính của các cơ quan cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác. - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. b. Bối cảnh nội bộ: - Kết quả hoạt động trong nội bộ của Thanh tra tỉnh, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, bộ phận, những vấn đề bất cập nổi bật tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc. - Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực). - Tình hình văn hóa công sở. - Tri thức của nguồn nhân lực (CBCC, người lao động). c. Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm: - Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân - Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản - Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết TTHC. - Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. 5.4.2 Xác định rủi ro, cơ hội: Nhóm phân tích từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào Thanh tra tỉnh theo BM-02-02, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro: a. Thấp: Mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến			
--	--	--	--

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu:	QT-02
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

	Thanh tra tỉnh. <u>Kết luận</u>: Không phải là rủi ro hoặc cơ hội b. Cao: Có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến Thanh tra tỉnh. <u>Kết luận</u>: Trường hợp tích cực là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro. c. Rất cao: Có xuất hiện tác động không tích cực đáng kể, gây ảnh hưởng diện sâu, rộng và thường xuyên, tác động vào việc tuân thủ quy định pháp luật, uy tín, hình ảnh của Thanh tra tỉnh <u>Kết luận</u>: Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời.			
5	Hoạch định giải quyết rủi ro và đánh giá hiệu lực: Nhóm phân tích sau nhận định, tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro theo BM-02-03 (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ: - Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội - Trách nhiệm cho từng hành động - Thời gian thực hiện - Kết quả dự kiến sẽ đạt được Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt kế hoạch và chỉ đạo việc thực hiện tại các phòng chuyên môn. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của kế hoạch. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục theo (QT-04)	Nhóm phân tích Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Ngay sau khi có kết quả phân tích Theo kế hoạch	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội (BM-02-03)

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-02-01	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội
2	BM-02-02	Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội

THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH Quản lý rủi ro và cơ hội	Mã hiệu:	QT-02
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/4/2021

3	BM-02-03	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội
---	----------	--------------------------------------

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội	Ban chỉ đạo ISO, các phòng chuyên môn	03 năm
2	Bảng nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội		
3	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

Năm 20

[illegible]

Ngày tháng năm

Phê duyệt

Ngày tháng năm

Người lập



CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015	
Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá	
		Trưởng đoàn	
		Thành viên	
		Thành viên	

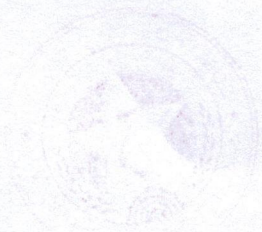
Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

.....

.....



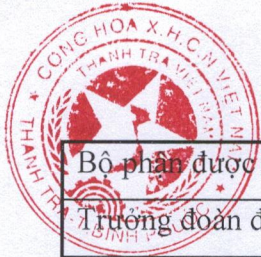
PHIẾU GHI CHÉP TRONG ĐÁNH GIÁ

Địa điểm Ngày :

Chuyên gia : Ký tên :

PH: Phù hợp; A: Không phù hợp nặng; B: Không phù hợp nhẹ; C: Khuyến nghị

[illegible]

**BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:
Trưởng đoàn đánh giá:		
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:
☐ Nặng	☐ Nhẹ	Điều khoản:
Mô tả sự không phù hợp:		
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:		
Ngày dự kiến	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:
Nội dung hành động khắc phục:		
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:		
Nhận xét:		
☐ Chấp nhận	☐ Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....	Ký tên:	

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

[illegible]

Ngày: .../.../...

Ngày: .../.../...

Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

.....

THANH TRÁ TỈNH BÌNH PHƯỚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập-Tự do-Hạnh phúc

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu✓ tương ứng)

☒ Ban ISO	☒ Phòng ...
☒ Văn phòng	☒ Phòng ...
☒ Phòng	☒ Phòng ...
☒ Phòng ...	

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		7	
2		8	
3		9	
4		10	
5		11	
6		...	

4. Mục tiêu đánh giá:

5. Tổng kết các khuyến nghị:

Số điểm không phù hợp nặng:

Số điểm không phù hợp nhẹ:

Số điểm lưu ý:

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

6.2 Những tồn tại

6.3 Khuyến nghị cải tiến

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

..., ngày tháng năm

Người lập

Trưởng đoàn đánh giá