

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2020

### MỤC LỤC

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

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>	<b>Trần Hồng Minh</b>	<b>Phan Thị Thu Cúc</b>	<b>Lê Thu Hải</b>
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>	<b>Chánh Văn phòng</b>	<b>Phó Giám đốc</b>	<b>Giám đốc</b>

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

## 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 của Sở Công Thương 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 kiểm soát khi có các thay đổi.
  - Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.

## 2. PHẠM VI

- Quy trình này áp dụng đối với các thông tin dạng văn bản gồm: tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do Sở Công Thương ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc, biểu mẫu và các hồ sơ cần lưu giữ theo yêu cầu của tiêu chuẩn, luật pháp, cơ quan và các bên liên quan khác (nếu cần thiết).

- Các đơn vị thuộc Sở Công Thương thực hiện theo quy định này.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
- Quyết định số 101/QĐ – BKHCN ngày 21/01/2019
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng

## 4. ĐỊNH NGHĨA/ 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 Hệ thống quản lý 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.

### Chú thích:

- Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và đề cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

- Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

#### 4.2 Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- CQHCCN: Cơ quan hành chính nhà nước
- Đơn vị: gồm Văn phòng, Thanh tra và các phòng/ban thuộc Sở Công Thương

## 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.
  - + Mục tiêu chất lượng (của cơ quan và của đơn vị) và kế hoạch thực hiện mục tiêu.
  - + Các quy trình, quy định, nội quy, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
  - + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
  - + Các phụ lục, biểu mẫu.
  - + Các tài liệu khác cần thiết.

b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu HTQLCL theo BM.TLHS.01** của quy trình này.

#### 5.1.2 Tạo lập tài liệu

##### 5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, kiểm tra, phê duyệt

Trách nhiệm biên soạn, kiểm tra và phê duyệt đối với từng loại văn bản của HTQLCL được thực hiện theo theo bảng sau:

STT	Loại tài liệu	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở
2	Mục tiêu chất lượng	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Lãnh đạo Ban chỉ đạo	Giám đốc Sở
3	Mục tiêu chất lượng của đơn vị	Công chức của đơn vị do thủ trưởng đơn vị phân công	Lãnh đạo đơn vị	Thủ trưởng đơn vị

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

STT	Loại tài liệu	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
4	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở
5	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Thủ trưởng đơn vị	Lãnh đạo Ban chỉ đạo ISO	Giám đốc Sở

### 5.1.2.2 Bộ cục tài liệu

Bộ cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo hướng dẫn trong mô hình khung và 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:**

- MỤC ĐÍCH:** Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
- 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?
- 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?
- ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT:** Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
- 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. Hình thức mô tả có thể sử dụng dạng lưu đồ hoặc giải chi tiết hoặc kết hợp lưu đồ và mô tả chi tiết).
- BIỂU MẪU:** liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.
- HỒ SƠ:** quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

### 5.1.2.3 Thông tin ban hành tài liệu:

**\* Mã số tài liệu được quy định như sau:**

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình thủ tục hành chính	QT.XX
Quy trình hệ thống	QT.AAAA
Quy định	QĐ.XX

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

Hướng dẫn	HD.XX
Biểu mẫu	BM.XX/AAAA.YY

Trong đó:

- **XX** là số thứ tự quy trình được ban hành trong hệ thống bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.

- **AAAA** là tên viết tắt của các quy trình hệ thống, như sau:

- Kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu và hồ sơ) ký hiệu: TLHS
- Đánh giá nội bộ HTQLCL ký hiệu: ĐGNB
- Cải tiến hệ thống QLCL: CTCL
- Quản lý rủi ro: QLRR

- **YY** là số thứ tự của biểu mẫu trong quy trình được ban hành trong hệ thống bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.

**\* Ngày ban hành tài liệu:**

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zxxx.

Trong đó:

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- yy: là tháng ban hành tài liệu.
- zxxx: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ : 09/7/2020: ban hành ngày 09 tháng 7 năm 2020.

### 5.1.3 Xây dựng, cập nhật, phân phối và hủy bỏ tài liệu

STT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1.3.1	Đề nghị xây dựng mới/ sửa đổi/bổ sung cập nhật tài liệu	Các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	- Trong quá trình áp dụng, duy trì HTQLCL, các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL nếu có nhu cầu xây dựng mới, sửa đổi, cập nhật, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) cần gửi văn bản đề nghị tới Ban chỉ đạo ISO của cơ quan xem xét. Nếu đồng ý, Ban chỉ đạo ISO có văn bản chấp nhận và phân công đơn vị thực hiện.	
5.1.3.2	Xây dựng mới/ sửa đổi/bổ sung cập nhật tài liệu	Đơn vị được phân công	- Đơn vị được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và gửi lại Ban ISO trong thời gian nhanh nhất. - Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy	

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

STT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<p>ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.</p> <p>- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu.</p>	
5.1.3.3	Kiểm tra và phê duyệt	Ban CD ISO, Giám đốc Sở	<p>- Đơn vị được phân công xây dựng/sửa đổi/cập nhật tài liệu HTQLCL gửi file mềm tới Ban chỉ đạo ISO để kiểm tra về bố cục, định dạng và mã hiệu của văn bản.</p> <p>- Trường hợp tài liệu cần chỉnh sửa, bổ sung, Ban chỉ đạo ISO yêu cầu đơn vị được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện.</p> <p>- Khi đã biên soạn hoàn chỉnh, đơn vị được phân công in tài liệu, gửi Ban chỉ đạo ISO kiểm tra và trình Giám đốc Sở phê duyệt theo mục 5.1.2.1.</p> <p>- Giám đốc Sở phê duyệt tài liệu của HTQLCL và phụ lục, biểu mẫu kèm theo.</p>	
5.1.3.4	Phân phối và phổ biến áp dụng	Ban CD ISO, các đơn vị	<p>- Ban chỉ đạo ISO cập nhật danh mục tài liệu HTQLCL và phối hợp với Văn phòng đăng tải trên trang thông tin điện tử Sở Công Thương.</p> <p>- Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm thông báo, tổ chức phổ biến các văn bản của HTQLCL cho công chức, viên chức, người lao động và đôn đốc, giám sát việc áp dụng trong quá trình thực hiện tại đơn vị.</p>	BM.TL HS.01
5.1.3.5	Xử lý tài liệu lỗi thời	Ban CD ISO và Văn phòng	<p>- Ban chỉ đạo ISO lưu bản gốc của tài liệu HTQLCL. Khi có tài liệu mới thay thế, tài liệu lỗi thời sẽ được đóng dấu hủy trên trang bìa (đối với bản giấy), bản điện tử của tài liệu lỗi thời sẽ được xóa khỏi trang thông tin điện tử Sở Công Thương.</p>	

## 5.2 Kiểm soát hồ sơ

### 5.2.1 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.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

- 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 quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.
- Các hồ sơ khác cần lưu theo yêu cầu.

### 5.2.2 Xác định, lưu giữ, bảo quản, sử dụng và hủy bỏ hồ sơ

STT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.2.2.1	Lập danh mục hồ sơ	Các đơn vị	- Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Quy trình/Thủ tục, yêu cầu lưu hồ sơ theo văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động của các đơn vị, các đơn vị lập danh mục hồ sơ cần lưu giữ tại đơn vị theo biểu mẫu: BM.TLHS.02 -Danh mục hồ sơ.	BM.TLHS.02
5.2.2.2	Thiết lập, tổ chức, sắp xếp, nhận biết hồ sơ	Công chức thực hiện công việc theo phân công	<p>- Trong quá trình thực hiện công việc, công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm thiết lập các hồ sơ công việc theo phân công công việc.</p> <p>- Lập và cập nhật Danh mục hồ sơ công việc thuộc phạm vi quản lý của vị trí công việc được phân công.</p> <p>- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan, đảm bảo tính bảo mật đối với từng loại hồ sơ.</p> <p>- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra. Theo bối cảnh thực tế, khuyến khích áp dụng phương pháp sắp xếp hồ sơ và tài liệu theo nguyên tắc 5S (S1: Sàng lọc, phân loại ; S2: Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp; S3: Thực hiện vệ sinh sạch sẽ; S4: Hoạt động săn sóc; S5: Hoạt động sẵn sàng).</p> <p>- Hồ sơ phải đảm bảo trình tự, diễn biến về thời gian, có nhãn mác cặp, file, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.</p>	BM.TLHS.02

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
	<b>KIỂM SOÁT THÔNG TIN</b>	Lần ban hành: 01
	<b>DẠNG VĂN BẢN</b>	Ngày ban hành: / /2020

STT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.2.2.3	Lưu giữ và bảo quản hồ sơ	Các đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu tại Mục 7 của các Quy trình/Thủ tục, yêu cầu lưu hồ sơ theo văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động của các đơn vị, các đơn vị có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học.</li> <li>- Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu trữ phải được chuyển vào kho lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định.</li> <li>- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ theo yêu cầu luật pháp (nếu có). Đối với các hồ sơ theo từng quy trình được xác định cụ thể trong mục 7 của từng quy trình.</li> </ul>	
5.2.2.4	Mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình thực hiện công việc, khi có nhu cầu mượn hồ sơ phục vụ công việc, các đơn vị có trách nhiệm xem xét và hướng dẫn người mượn hồ sơ theo đúng quy định đối với hồ sơ còn lưu tại đơn vị hoặc giới thiệu tới Bộ phận Văn thư lưu trữ của cơ quan.</li> <li>- Theo dõi bằng cách ghi phiếu mượn hồ sơ theo BM.TLHS.03</li> </ul>	BM.TLHS.03
5.2.2.5	Hủy hồ sơ	Các đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: xé, đốt, hoặc tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập Biên bản hủy hồ sơ theo -BM.TLHS.04</li> </ul>	BM.TLHS.04

## 6. BIỂU MẪU

STT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.TLHS.01	Danh mục tài liệu hệ thống QLCL
2	BM.TLHS.02	Danh mục hồ sơ hệ thống QLCL
3	BM.TLHS.03	Phiếu mượn hồ sơ
4	BM.TLHS.04	Biên bản hủy hồ sơ

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN</b>	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2020

## 7. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Bộ phận lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục tài liệu và hệ thống văn bản của HTQLCL đã ban hành	Ban chỉ đạo ISO, Các đơn vị được phân phối bản cứng (nếu có)	Ít nhất 03 năm sau khi có bản mới thay thế.
2	Danh mục hồ sơ và các hồ sơ công việc lưu theo quy định	Các đơn vị, Bộ phận Văn thư lưu trữ.	Theo quy định của pháp luật.
3	Biên bản hủy hồ sơ (nếu có)	Đơn vị hủy hồ sơ	Lưu ít nhất 03 năm kể từ khi hủy hồ sơ