Sở Tài nguyên và Môi trường	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu:	QT.TLHS
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	.../ 7 / 2020.

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
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Duy Đức	Nguyễn Văn Đồng	Võ Tấn Thái
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Chánh văn phòng	Phó Giám đốc Sở	Giám đốc Sở

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

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 mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước 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 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 cơ quan 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 Phòng và đơn vị trực thuộc 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 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.
- CQHCNN: Cơ quan hành chính nhà nước
- Đơn vị: gồm Văn phòng, các phòng/Trung tâm/Chi cục thuộc và trực thuộc Sở

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 CQHCNN 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 theo yêu cầu của CQHCNN.

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, soát xét, phê duyệt

Thủ trưởng cơ quan phân công trách nhiệm xây dựng, kiểm tra và phê duyệt đối với từng loại văn bản của HTQLCL, theo bảng sau:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng của CQHCNN	Thư ký Ban ISO	Lãnh đạo ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
2	Mục tiêu chất lượng của CQHCNN	Thư ký Ban ISO	Lãnh đạo ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
3	Mục tiêu chất lượng của đơn vị thuộc và trực thuộc	Cán bộ của đơn vị do trưởng đơn vị phân công	Lãnh đạo đơn vị	Trưởng đơn vị
4	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Cán bộ của đơn vị do trưởng đơn vị phân công	Trưởng đơn vị	Thủ trưởng CQHCNN/ cấp có thẩm quyền

5	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Cán bộ của đơn vị do trưởng đơn vị phân công	Trưởng đơn vị	Thủ trưởng CQHCNN/ cấp có thẩm quyền

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố 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:

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 cầu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thục 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. 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).

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: 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
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 liền 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 liền nhau.

*** Ngày ban hành tài liệu:**

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

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.
- zzzz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ :

- 09/07/2020: ban hành ngày 09 tháng 07 năm 2020.

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

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1.3.1	Nhu cầu xây mới/ sửa đổi/bổ sung cập nhật tài liệu	Mọi cán bộ, công chức	- Trong quá trình áp dụng, duy trì HTQLCL, các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, cập nhật, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) cần gửi công văn đề nghị gửi tới Ban chỉ đạo ISO của cơ quan xem xét và phân công thực hiện (nếu cần thiết).	Công văn đề nghị
5.1.3.2	Xây mới/ sửa đổi/bổ sung cập nhật tài liệu	Đơn vị và người được phân công	- Người 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 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.	
5.1.3.3	Kiểm tra và trình phê duyệt	Thư ký ISO Ban ISO Thư ký ISO Lãnh đạo CQHCNN /cấp có thẩm quyền	- Các cá nhân được phân công viết/sửa đổi/cập nhật tài liệu HTQLCL gửi file mềm bản hoàn thiện tới cán bộ thư ký ISO của CQHC để tổng hợp, kiểm tra về bố cục, định dạng và mã hiệu của văn bản, in và trình ký cấp có thẩm quyền theo mục 5.1.2.1. - Trường hợp tài liệu cần chỉnh sửa, bổ sung, Ban ISO yêu cầu cán bộ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. - Thư ký ISO dự thảo Quyết định ban hành hệ thống văn bản và Danh mục tài liệu HTQLCL theo biểu mẫu: BM.TLHS.01 trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. - Phê duyệt tài liệu của HTQLCL, quyết định ban hành và danh mục tài liệu kèm theo.	BM.TLHS.01
5.1.3.4	Phân phối và phổ biến áp dụng	Thư ký ISO, Văn phòng và Trưởng các đơn vị	- Thư ký ISO phối hợp với Văn phòng được scan từ bản gốc được người có thẩm quyền phê duyệt và đóng dấu tài liệu HTQLC gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của cơ quan, sổ tay chất lượng và các quy trình hệ thống, quy trình thủ tục hành chính. Cập nhật trên cổng thông tin điện tử và website của cơ quan. - Trưởng các đơn vị có trách nhiệm thông báo, tổ chức phổ biến các văn bản của HTQLCL cho các cán bộ công chức, viên chức, người lao động và đôn đốc, giám sát việc áp dụng trong quá trình thực hiện tại đơn vị.	
5.1.3.5	Cập nhật và sử dụng tài liệu bên ngoài	Văn thư, các đơn vị	- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành. - Đối với các tài liệu download từ internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm	

			kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự để thuận tiện tham khảo, chia sẻ và sử dụng. - Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Forder quy định, sao lưu back up định kỳ để bảo toàn dữ liệu.	
5.1.3.6	Xử lý tài liệu lỗi thời	Thư ký ISO và Văn phòng	- Văn phòng lưu bản gốc của HTQLCL (bản có chữ ký gốc và đóng dấu CQHCNN). Khi có tài liệu mới thay thế, tài liệu lỗi thời được gạch chéo trên trang bìa và các trang để nhận biết (đối với bản giấy), lưu thư mục tài liệu lỗi thời (đối với bản mềm) để tham khảo. - Thư ký ISO phối hợp với Văn phòng để cập nhật và thay thế trên các công thông tin điện tử và website của cơ quan để đảm bảo hệ thống văn bản luôn có hiệu lực hiện hành.	

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.
- 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 về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.
- Các hồ sơ khác cần lưu theo yêu cầu của CQHCNN/đơn vị do thủ trưởng CQHCNN hoặc thủ trưởng đơn vị xác định (nếu cần).

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

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu

5.2.2.1	Lập danh mục hồ sơ	Trưởng 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 đơn vị, yêu cầu của đơn vị, trưởng các đơn vị chỉ định cán bộ 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	Cán bộ thực hiện công việc theo phân công	- Trong quá trình thực hiện công việc, cán bộ CC,VC, người lao động có trách nhiệm thiết lập các hồ sơ công việc theo phân công công việc. - Lập và cập nhật Danh mục hồ sơ công việc thuộc phạm vi quản lý của vị trí công việc được phân công. - 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, đảm bảo tính bảo mật đối với từng loại hồ sơ. - Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra. Theo bối cảnh thực tế, cơ quan 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). - 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.	BM.TLHS.02
5.2	Lưu giữ và bảo quản 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 đơn vị, yêu cầu của đơn vị, trưởng 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. - Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu trữ phải	

			được chuyển cho một đơn vị có chức năng lưu trữ, quản lý hồ sơ để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định. - 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.	
5.3	Mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	- Trong quá trình thực hiện công việc, khi cán bộ có nhu cầu mượn hồ sơ phục vụ công việc, Trưởng 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 lưu trư của cơ quan. - Ghi sổ theo dõi mượn hồ sơ - BM.TLHS.03	BM.TLHS.03
5.4	Hủy hồ sơ	Các đơn vị	- 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. - 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	BM.TLHS.04

6. BIỂU MẪU

TT	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	Sổ theo dõi mượn hồ sơ
4.	BM.TLHS.04	Biên bản hủy hồ sơ

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	Văn phòng Thư ký 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	Cán bộ được phân công; Bộ phận lưu trữ của đơn vị/cơ quan.	Trong quá trình thực hiện công việc Lưu lâu dài theo quy định của luật pháp
3.	Biên bản hủy hồ sơ (nếu có)	Đơn vị hủy hồ sơ	Lưu ít nhất 3 năm kể từ khi hủy hồ sơ

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

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			
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...	

Ngày tháng năm

Người lập

DANH MỤC HỒ SƠ

ĐƠN VỊ : ______________________

STT	Tên hồ sơ	Mã số (nếu có)	Ngày cập nhật	Ghi chú

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên: .....

Đơn vị: .....

Đề nghị đơn vị: .....

Vui lòng cho mượn những tài liệu - hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian trả	Mục đích sử dụng

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

□ Chấp nhận □ Không chấp nhận

Lý do không chấp nhận: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm 20...

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày ..... tháng ..... năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

Tình trạng hồ sơ khi trả: □ Chấp nhận □ Không chấp nhận

Ý kiến khác: .....

.....

.....

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày ..... tháng ..... năm 20...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ

Số: ……/20…

Hôm nay, ngày …… tháng …… năm 20…, tại: ……

Chúng tôi gồm:

……, Chức danh: ……

……, Chức danh: ……

……, Chức danh: ……

……, Chức danh: ……

Kính đề nghị: …… cho phép hủy các loại hồ sơ sau:

STT	Tên hồ sơ	Mã số

Lý do: ……

……

Ngày …… tháng …… năm 20…

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

Đã tiến hành hủy các loại hồ sơ được phép hủy nêu trên bằng phương pháp:……

Tại: …… lúc …… giờ ……. phút ngày …… tháng …… năm 20…

NGƯỜI HỦY