

Phụ lục

**DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ GIAO THÔNG VẬN
TẢI ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2225/QĐ-BGTVT ngày 30 tháng 11 năm 2020
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

STT	Lĩnh vực hoạt động	Mã hiệu quy trình tương ứng
I- LĨNH VỰC KHOA HỌC CÔNG NGHỆ		
1.	Quản lý tiêu chuẩn - quy chuẩn kỹ thuật ngành giao thông vận tải	QT.KHCN.01
2.	Quản lý đề tài khoa học và công nghệ, dự án sản xuất thử nghiệm cấp Bộ	QT.KHCN.02
3.	Cho phép nhập khẩu hàng hóa để nghiên cứu khoa học	QT.KHCN.03
II- LĨNH VỰC PHÁP CHẾ		
4.	Xây dựng Nghị định của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ	QT.PC.01
5.	Xây dựng Thông tư trong ngành giao thông vận tải	QT.PC.03
6.	Hỏi đáp pháp luật	QT.PC.05
III- LĨNH VỰC THANH TRA		
7.	Giải quyết khiếu nại	QT.TT.01
8.	Giải quyết tố cáo	QT.TT.02
9.	Thanh tra theo đoàn	QT.TT.03
IV- LĨNH VỰC HỢP TÁC QUỐC TẾ		
10.	Xin phép cử cán bộ đi công tác nước ngoài	QT.HTQT.01
11.	Xác nhận chuyên gia ODA	QT.HTQT.02
12.	Xin thị thực cho khách nước ngoài	QT.HTQT.03
13.	Xin phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế	QT.HTQT.04
V- LĨNH VỰC KẾ HOẠCH ĐẦU TƯ		

14.	Thẩm định phê duyệt dự án đầu tư	QT.KHĐT.01
15.	Thủ tục cấp Giấy phép nhập khẩu pháo hiệu hàng hải	QT.KHĐT.02
VI- LĨNH VỰC TỔ CHỨC CÁN BỘ		
16.	Xét tặng Danh hiệu Chiến sỹ thi đua Ngành Giao thông vận tải	QT.TCCB.01
17.	Xét tặng danh hiệu Tập thể lao động xuất sắc	QT.TCCB.02
18.	Xét tặng Danh hiệu Cờ thi đua của Bộ Giao thông vận tải	QT.TCCB.03
19.	Xét tặng Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải	QT.TCCB.04
20.	Xét tặng Kỷ niệm chương “Vì sự nghiệp phát triển Giao thông vận tải Việt Nam”	QT.TCCB.05
VII- LĨNH VỰC AN TOÀN GIAO THÔNG		
21.	Cấp Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện tổ chức hoạt động đào tạo, huấn luyện thuyền viên hàng hải	QT.ATGT.01
22.	Cấp lại Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện tổ chức hoạt động đào tạo, huấn luyện thuyền viên hàng hải	QT. ATGT.02
VIII- LĨNH VỰC VĂN PHÒNG		
23.	Quản lý công văn đi, đến, con dấu cơ quan Bộ	QT.VP.01
24.	Quản lý tài sản, trang thiết bị	QT.VP.02
25.	Tổng hợp, xây dựng báo cáo	QT.VP.03
26.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính do Tổng cục, các Cục là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.04
27.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính do các Vụ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.05
28.	Cập nhật, công khai thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	QT.VP.06
29.	Tham gia ý kiến về thủ tục hành chính tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật trong quá trình thẩm định và rà	QT.VP.07

	soát lần cuối trước khi trình Bộ trưởng ký ban hành	
30.	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải	QT.VP.08
31.	Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành	QT.VP.09
32.	Xây dựng Quyết định công bố Danh mục báo cáo định kỳ do các Cục thuộc Bộ, Thanh tra Bộ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.10
33.	Xây dựng Quyết định công bố Danh mục báo cáo định kỳ do Tổng cục và các Cục thuộc Bộ là cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật	QT.VP.11
34.	Phối hợp thực hiện quản lý, thanh quyết toán ngân sách nhà nước của cơ quan Bộ Giao thông vận tải	QT.VP.12
IX- LĨNH VỰC QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP		
35.	Đánh giá xếp loại doanh nghiệp cho Tập đoàn, Tổng công ty, công ty thuộc Bộ GTVT	QT.QLDN.01
36.	Giám sát theo chuyên đề tại Tập đoàn, Tổng công ty, công ty thuộc Bộ GTVT	QT.QLDN.02
X- LĨNH VỰC TÀI CHÍNH		
37.	Thẩm tra và phê duyệt (hoặc thỏa thuận) quyết toán dự án hoàn thành đối với các dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt quyết toán của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải	QT.TC.01
38.	Lập, tổng hợp dự toán thu, chi ngân sách nhà nước	QT.TC.02
39.	Phân bổ, giao dự toán thu, chi ngân sách nhà nước	QT.TC.03
XI- LĨNH VỰC VẬN TẢI		
40.	Cấp Giấy phép vận tải biển nội địa cho tàu biển nước ngoài	QT.VT.01
41.	Thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh vận chuyển hàng không	QT.VT.02
42.	Thủ tục cấp lại Giấy phép kinh doanh vận chuyển hàng không	QT.VT.04

43.	Cấp Giấy phép kinh doanh vận tải đa phương thức quốc tế	QT.VT.08
44.	Cấp lại Giấy phép kinh doanh vận tải đa phương thức quốc tế	QT.VT.09
45.	Thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh hàng không chung	QT.VT.10
46.	Thủ tục cấp lại Giấy phép kinh doanh hàng không chung	QT.VT.11
47.	Ban hành Quyết định giá/Điều chỉnh giá dịch vụ vận chuyển hàng không nội địa và giá dịch vụ chuyên ngành hàng không	QT.VT.12
48.	Thủ tục đến cảng biển đối với tàu thuyền nước ngoài có động cơ chạy bằng năng lượng hạt nhân hoặc tàu vận chuyển chất phóng xạ	QT.VT.13
49.	Cấp Giấy phép vận tải nội địa cho tàu nước ngoài	QT.VT.14
50.	Chấp thuận cho phương tiện cơ giới nước ngoài vào tham gia giao thông tại Việt Nam	QT.VT.15
XII- LĨNH VỰC MÔI TRƯỜNG		
51.	Quyết định đưa cơ sở phá dỡ tàu biển vào hoạt động	QT.MT.01
52.	Quyết định lại đưa cơ sở phá dỡ tàu biển vào hoạt động	QT.MT.02
53.	Thẩm định báo cáo đánh giá tác động môi trường các dự án giao thông vận tải	QT.MT.03
54.	Cấp Giấy phép nhập khẩu tàu biển đã qua sử dụng để phá dỡ	QT.MT.04
XIII- LĨNH VỰC KẾT CẤU HẠ TẦNG GIAO THÔNG		
55.	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ đối với đường bộ cao tốc đang khai thác	QT.KCHT.01
56.	Gia hạn chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ đối với đường bộ cao tốc đang khai thác	QT.KCHT.02
57.	Chấp thuận chủ trương kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối các tuyến đường sắt đô thị, đường sắt chuyên	QT.KCHT.04

	dùng với đường sắt quốc gia)	
58.	Cấp Giấy phép kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối các tuyến đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.05
59.	Gia hạn Giấy phép kết nối các tuyến đường sắt (Kết nối đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.06
60.	Bãi bỏ kết nối các tuyến đường sắt (Đường sắt đô thị, đường sắt chuyên dùng với đường sắt quốc gia)	QT.KCHT.07
61.	Chấp thuận chủ trương xây dựng đường ngang (Đổi với đường sắt có tốc độ thiết kế nhỏ hơn 100km/h giao nhau với đường bộ; đường sắt giao nhau với đường bộ từ cấp IV trở xuống)	QT.KCHT.08
62.	Công bố lại cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.09
63.	Chấp thuận xây dựng cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.10
64.	Công bố cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài	QT.KCHT.11
65.	Công bố lại cảng thủy nội địa tiếp nhận phương tiện thủy nước ngoài do xây dựng mở rộng để nâng cao năng lực thông qua cảng	QT.KCHT.12
66.	Công bố mở luồng, tuyến đường thủy nội địa chuyên dùng nối với đường thủy nội địa quốc gia; đường thủy nội địa chuyên dùng đi qua hai tỉnh, thành phố trở lên hoặc đường thủy nội địa chuyên dùng nối đường thủy nội địa quốc gia với đường thủy nội địa địa phương	QT.KCHT.13
67.	Công bố đóng luồng, tuyến đường thủy nội địa chuyên dùng nối với đường thủy nội địa quốc gia; đường thủy nội địa chuyên dùng nằm trên địa giới hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên hoặc đường thủy nội địa chuyên dùng nối đường thủy nội địa quốc gia với đường thủy nội địa địa phương	QT.KCHT.14
68.	Công bố mở cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.16
69.	Công bố đóng cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.17
70.	Đổi tên cảng biển, cảng dầu khí ngoài khơi	QT.KCHT.18

71.	Đổi tên cảng cạn	QT.KCHT.19
72.	Tạm dừng hoạt động, đóng cảng cạn	QT.KCHT.20
73.	Công bố mở cảng cạn và công bố mở cảng cạn đối với điểm thông quan hàng hóa đã có chủ trương chuyển thành cảng cạn	QT.KCHT.21
74.	Chuyển đổi điểm thông quan hàng hóa xuất, nhập khẩu thành cảng cạn	QT.KCHT.22
75.	Chấp thuận hoạt động khảo sát, thăm dò, xây dựng công trình, thiết lập vành đai an toàn của công trình hoặc các hoạt động khác trên tuyến hàng hải trong lãnh hải Việt Nam	QT.KCHT.23
76.	Phê duyệt phương án tổ chức giao thông trên đường cao tốc	QT.KCHT.24
77.	Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ của quốc lộ, đường bộ cao tốc đang khai thác thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải (<i>Trường hợp chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông của đường bộ cao tốc, trừ công trình điện lực có cấp điện áp từ 35 kV trở xuống</i>)	QT.KCHT.25
78.	Gia hạn Chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ của quốc lộ, đường bộ cao tốc đang khai thác thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải (<i>Trường hợp chấp thuận xây dựng công trình thiết yếu trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông của đường bộ cao tốc, trừ công trình điện lực có cấp điện áp từ 35 kV trở xuống</i>)	QT.KCHT.26
79.	Đóng tạm thời cảng hàng không, sân bay trong trường hợp thiên tai, dịch bệnh, ô nhiễm môi trường, sự cố, tai nạn hàng không và các tình huống bất thường khác uy hiếp đến an toàn hàng không, an ninh hàng không	QT.KCHT.27
80.	Mở cảng hàng không, sân bay	QT.KCHT.28
81.	Cho ý kiến trong giai đoạn lập dự án đầu tư xây dựng công trình bảo đảm an ninh, quốc phòng trên đường thủy nội địa quốc gia	QT.KCHT.29

82.	Công bố hạn chế giao thông đường thủy nội địa trong trường hợp bảo đảm an ninh quốc phòng trên đường thủy nội địa quốc gia	QT.KCHT.30
83.	Đóng tạm thời cảng hàng không, sân bay để cải tạo, mở rộng, sửa chữa kết cấu hạ tầng	QT.KCHT.31
XIV- LĨNH VỰC QUẢN LÝ XÂY DỰNG		
84.	Công bố đưa công trình đường cao tốc vào khai thác	QT.CQLXD.01

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

MỌI HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI TUÂN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT, CÔNG KHAI, MINH BẠCH.

CÁN BỘ, CÔNG CHỨC BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI THỰC HIỆN CÔNG VỤ CHUYÊN NGHIỆP, TRÁCH NHIỆM, NHANH CHÓNG.

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

NGUYỄN NGỌC ĐÔNG

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

TT	Mục tiêu	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Biện pháp đo lường
1	100% cán bộ, công chức Cơ quan Bộ hiểu, nắm vững Chính sách chất lượng; thực hiện đúng các quy trình có liên quan được ban hành trong Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải	Tổ chức các buổi tập huấn, phổ biến về HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Bộ GTVT đã được ban hành	Các đơn vị thuộc Cơ quan Bộ	Cả năm 2021	Kiểm tra mức độ hoàn thành theo các mốc trong kế hoạch
4	100% cán bộ, công chức Cơ quan Bộ được đào tạo, bồi dưỡng nội dung quản lý nhà nước phù hợp với quy định về tiêu chuẩn cán bộ, công chức	Rà soát, lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho CBCC chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định	Vụ TCCB chủ trì, các đơn vị thuộc Cơ quan Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBCC
5	Ban hành, triển khai kế hoạch cải cách thủ tục hành chính nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Cơ quan Bộ	Căn cứ yêu cầu cải cách TTHC nội bộ và tình hình thực tế xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Theo thời hạn của kế hoạch được duyệt	Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch
6	100% thủ tục hành chính được xây dựng quy trình giải quyết theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Theo yêu cầu của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị quyết số 17/NQ-CP	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Các Quyết định công bố thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPMC

7	Đảm bảo 100% thủ tục hành chính giải quyết đúng thời hạn	Theo quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính	Các Vụ tham mưu giải quyết thủ tục hành chính	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả thực hiện và Hệ thống Một cửa điện tử
8	100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được giải quyết đúng hạn	Theo quy định của pháp luật	Văn phòng Bộ chủ trì, các đơn vị thuộc Bộ phối hợp	Cả năm 2021	Báo cáo kết quả thực hiện và Hệ thống Phản ánh – Kiến nghị

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

NGUYỄN NGỌC ĐÔNG

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số : STCL

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành :/...../2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

1.1. Mục đích:

Sổ tay chất lượng là một trong các loại tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải. Sổ tay chất lượng được xây dựng và duy trì nhằm giới thiệu Hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải bao gồm việc xác định phạm vi áp dụng, các quy trình dạng văn bản được thiết lập hoặc viện dẫn đến theo yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu cần thiết khác của Bộ Giao thông vận tải.

Sổ tay viện dẫn chính sách chất lượng do Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải ban hành, khẳng định việc Bộ Giao thông vận tải xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO 9001:2015 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng Quản lý Nhà nước về Công tác quản lý hành chính nhà nước cũng như các thủ tục hành chính thuộc chức năng của Bộ Giao thông vận tải.

Sổ tay chất lượng nêu sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính, cơ cấu tổ chức của hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải, nêu chức năng, trách nhiệm trong công tác quản lý chất lượng của từng đơn vị chức năng. Sổ tay công bố những quan điểm cụ thể của Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đòi hỏi khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước, viện dẫn đến những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu.

Sổ tay là một trong các tài liệu làm cơ sở cho hoạt động quản lý nói chung, quản lý chất lượng nói riêng tại Bộ Giao thông vận tải. Sổ tay cũng là một trong các tài liệu để các Tổ chức liên quan, các cơ quan cấp trên có thêm những thông tin đầy đủ hơn về các hoạt động chức năng của Bộ Giao thông vận tải.

1.2. Phạm vi áp dụng:

- Hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong cuốn Sổ tay chất lượng này áp dụng cho hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, hoạt động quản lý hành chính nhà nước của Bộ Giao thông vận tải.

- Các điểm loại trừ: Do đặc thù hoạt động của cơ quan, hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong Sổ tay chất lượng của Bộ Giao thông vận tải được áp dụng cho các hoạt động quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực, ngoại lệ không áp dụng thuộc phần 8.3 Thiết kế phát triển của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 và xem đó như một ngoại lệ/điểm loại trừ.

1.3. Nguyên tắc kiểm soát STCL:

1.3.1. Phân phối STCL:

- Sổ tay chất lượng do Văn phòng Bộ phân phối và kiểm soát theo Quy trình kiểm soát thông tin văn bản – QT.BGTVT.01.

1.3.2. Soạn thảo – Sửa đổi và ban hành lại:

- Khi có yêu cầu và được Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt; việc soạn thảo, sửa đổi và ban hành lại STCL sẽ được tiến hành nhằm phản ánh những thay đổi trong tổ chức: Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, Tổ chức, Nhân sự, thực tế hoạt động của đơn vị...

- Việc sửa đổi, soạn thảo, ban hành lại được thực hiện theo trình tự đã quy định trong QT.BGTVT.01, kết quả của quá trình này được lưu theo QT.BGTVT.01.

2. GIỚI THIỆU TỔ CHỨC:

2.1 Tổng quan:

Tên cơ quan: Bộ Giao thông vận tải

Địa chỉ: 08 Trần Hưng Đạo, Hoàn Kiếm, Hà Nội.

2.2 Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ:

Theo Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10/2/2017 của Chính phủ.

3. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT:

Định nghĩa: Tham khảo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

STCL: Sổ tay chất lượng.

CSCL: Chính sách chất lượng.

MTCL: Mục tiêu chất lượng.

4. BỐI CẢNH TỔ CHỨC:

4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh:

Bộ Giao thông vận tải xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài sẽ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, những vấn đề ảnh hưởng đến khả năng của Bộ trong việc đạt được kết quả mong đợi của HTQLCL.

Việc theo dõi và xem xét thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, bao gồm các yếu tố tích cực và tiêu cực hoặc các điều kiện cho việc xem xét.

4.1.1. Bên ngoài:

Môi trường bên ngoài của Bộ Giao thông vận tải được xác định bằng cách xem xét các vấn đề phát sinh từ các môi trường pháp lý, công nghệ, văn hóa, xã hội và kinh tế...

4.1.2. Nội bộ:

Môi trường nội bộ được Bộ Giao thông vận tải được xác định bằng cách xem xét các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của tổ chức.

4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm:

Xác định nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm là một yếu tố có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. Việc xác định các nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm thông qua:

Bên liên quan	Nhu cầu và mong đợi	Cách thức đáp ứng
Cơ quan/ Tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố. - Thời gian đáp ứng nhanh. - Thái độ phục vụ tốt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục giám sát và nâng cao chất lượng hoạt động tác nghiệp. - Cải tiến hệ thống quy trình nội bộ, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp dịch vụ, kết nối tốt giữa hoạt động tiếp nhận và trả kết quả của bộ phận một cửa với hoạt động tác nghiệp của phòng ban chuyên môn.
Cơ quan quản lý nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng quy định hiện hành của các cơ quan liên quan. - Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.
Nhà cung cấp	<p>Trong quá trình sử dụng các dịch vụ bên ngoài:</p> <p>Ngoài các hoạt động đánh giá lựa chọn ban đầu và thực hiện đánh giá định kỳ còn thực hiện việc xem xét đến các nhu cầu cũng như mong muốn của nhà cung cấp để từ đó có thể thực hiện các hành động cụ thể nhằm duy trì lâu dài, bền vững các nhà cung cấp cho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp

	đơn vị.	
--	---------	--

4.3. Xác định phạm vi áp dụng hệ thống quản lý:

- Bộ Giao thông vận tải thiết lập phạm vi của hệ thống quản lý trên cơ sở xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ, các yêu cầu của các bên quan tâm, các hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

- Sổ tay chất lượng này nhằm mục đích trình bày HTQLCL của đơn vị cho các tổ chức bên ngoài có liên quan.

- Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải được xác định tại phần 1.2 của Sổ tay này.

4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình:

Bộ Giao thông vận tải thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL, bao gồm các quá trình và sự tương tác của các quá trình. Đồng thời, duy trì và lưu giữ lại thông tin dạng văn bản để đảm bảo quá trình được tiến hành theo kế hoạch.

5. SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Lãnh đạo và cam kết:

5.1.1. Cam kết của Lãnh đạo:

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải cam kết xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống bằng cách:

- + Chịu trách nhiệm về tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và tương thích với bối cảnh và các định hướng chiến lược của tổ chức;
- + Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng trong các quá trình quản lý hành chính nhà nước của Bộ Giao thông vận tải;
- + Thúc đẩy việc sử dụng tiếp cận quá trình và tư duy theo quản lý rủi ro;
- + Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng;
- + Tuyên truyền về sự quan trọng của việc quản lý chất lượng một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được các kết quả hướng đến của mình;
- + Tạo sự tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;
- + Thúc đẩy cải tiến;

+ Hỗ trợ các vai trò quản lý liên quan chứng tỏ sự lãnh đạo của mình, khi áp dụng chúng ở các khu vực mà mình chịu trách nhiệm.

5.1.2. Hướng vào khách hàng:

- Bộ Giao thông vận tải cam kết cải tiến liên tục để ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của các cơ quản lý nhà nước, các đơn vị liên quan. Điều này được chứng minh bởi sự nỗ lực của tất cả các công chức trong Cơ quan, đã cùng nhau đặt vấn đề chất lượng lên hàng đầu trong mọi hoạt động.

- Bộ Giao thông vận tải xác định và giải quyết các rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

- Bộ Giao thông vận tải mong đợi những kiến nghị, góp ý, đề xuất, đánh giá từ phía các cơ quan, đơn vị liên quan. Đó là cơ sở nền tảng giúp Bộ trong việc nâng cao hiệu lực quản lý hành chính nhà nước.

5.2 Chính sách chất lượng:

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải thiết lập Chính sách chất lượng và công bố đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp mục đích và bối cảnh của Bộ Giao thông vận tải và hỗ trợ các định hướng chiến lược của đơn vị, là cơ sở cho việc thiết lập các Mục tiêu chất lượng, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng. Văn phòng Bộ có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể công chức, người lao động trong cơ quan để mọi người thấu hiểu và duy trì việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo

Chính sách chất lượng - Phụ lục 01

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn:

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các trách nhiệm và quyền hạn cho các vai trò liên quan được thiết lập, truyền đạt và hiểu rõ trong tổ chức.

- Bộ Giao thông vận tải chỉ định các thành viên có hiểu biết về HTQLCL để thành lập Ban chỉ đạo ISO, ngoài các trách nhiệm và quyền hạn khác còn có các trách nhiệm và quyền hạn để thay mặt Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL của tổ chức.

6. HOẠCH ĐỊNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG:

6.1 Hành động đối với rủi ro và cơ hội:

6.1.1. Xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi:

- Bộ Giao thông vận tải xem xét bối cảnh và nhu cầu mong đợi của các cơ quan, đơn vị liên quan để xác định rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết để đảm bảo hệ thống.

6.1.2. Lập kế hoạch:

- Bộ Giao thông vận tải đưa ra các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội, tích hợp và thực hiện các hành động vào trong các quá trình của HTQLCL và đánh giá hiệu lực của các hành động này.

- Các hành động được thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội sẽ tương xứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng.

Tham khảo:

Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT.BGTVT.02.

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định đạt được mục tiêu:

6.2.1. Mục tiêu chất lượng:

- Bộ Giao thông vận tải phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các cấp, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng.

- MTCL bao gồm các quy định chung nhằm đáp ứng các yêu cầu của hoạt động quản lý hành chính nhà nước được công bố tại Bộ Giao thông vận tải.

- MTCL được xây dựng nhằm thoả mãn, phù hợp với Chính sách chất lượng, được cụ thể hoá trên các mặt công tác chính về hoạt động quản lý hành chính nhà nước, tham mưu, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước.

Tham khảo:

Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 02

6.2.2. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo hoạch định hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Đảm bảo rằng tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng nếu có.

Tham khảo:

Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng - Phụ lục 03

6.3 Hoạch định sự thay đổi:

Bộ Giao thông vận tải xác định nhu cầu cho các thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng, việc thay đổi được tiến hành theo kế hoạch và theo Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình.

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đảm bảo hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản

lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như mục tiêu chất lượng.

Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về Hệ thống quản lý chất lượng.

7. HỖ TRỢ:

7.1 Nguồn lực:

7.1.1. Tổng quan:

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo sự có sẵn của các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

- Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm xác định các nhu cầu về nguồn lực và yêu cầu cung cấp nguồn lực thích hợp để thực hiện và duy trì HTQLCL cũng như việc đáp ứng các nhu cầu trong giải quyết công việc. Việc xác định được thực hiện khi chuẩn bị cho nội dung xem xét của lãnh đạo. Trong các trường hợp đột xuất, yêu cầu về nguồn lực được đề cập tới trong các cuộc họp của đơn vị.

7.1.2 Nhân lực:

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo bất kỳ công chức nào thực hiện các công việc hay đại diện cho Bộ mà công việc của họ có thể tác động đáng kể đến HTQLCL đều phải có năng lực dựa trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

- Trưởng các đơn vị có trách nhiệm trong việc: Xác định các yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí làm việc căn cứ trên tính chất của công việc đang thực hiện; Tổ chức đào tạo phù hợp và đánh giá hiệu quả;

- Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các công chức nhận thức được về sự đóng góp của họ trong sự phát triển của đơn vị thông qua các cuộc họp, các bản mô tả công việc, thông báo; các hoạt động liên quan tới đào tạo, đánh giá năng lực nhân sự.

7.1.3. Cơ sở hạ tầng:

- Bộ Giao thông vận tải xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp của HTQLCL bao gồm: văn phòng, nhà cửa, không gian làm việc, các trang thiết bị, hệ thống thông tin và các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

- Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải cam kết cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng đảm bảo quá trình hoạt động của Cơ quan.

- Căn cứ vào định hướng, Chính sách chất lượng của tổ chức; toàn bộ cơ sở hạ tầng của đơn vị như nơi làm việc, các phương tiện làm việc và các công cụ hỗ trợ công việc, ... đều phải được xác định, duy tu, sửa chữa và cập nhật nếu cần để phù

hợp nhằm đạt được các mục tiêu chất lượng đã hoạch định và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

7.1.4. Môi trường để vận hành các quá trình:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo việc xây dựng và duy trì một môi trường làm việc, bao gồm cả môi trường tâm lý (như các phong trào thi đua, văn hóa, thể dục thể thao, các chế độ động viên, khen thưởng,...), thích hợp, tích cực và thuận lợi để các nhân viên trong tổ chức có thể đạt hiệu quả tối đa trong công việc của mình đồng thời đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của HTQLCL.

7.1.5. Tri thức của tổ chức:

- Bộ Giao thông vận tải xác định tri thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình để đạt được sự phù hợp của các yêu cầu trong công việc. Tri thức này được duy trì và sẵn có tùy mức độ cần thiết.

- Bộ Giao thông vận tải hiểu tri thức của tổ chức qua tiếp cận kiến thức từ các văn bản hướng dẫn và được cập nhật, bổ sung trong quá trình làm việc.

7.2. Năng lực:

Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải xác định các vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng, coi trọng vai trò của con người trong việc xây dựng và áp dụng HTQLCL.

7.3. Nhận thức:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo công chức, người lao động nhận thức được CSCCL, MTCL và hiểu được mong đợi của bên quan tâm; tầm quan trọng của các đóng góp từng công chức, người lao động đối với tính hiệu lực của HTQLCL; cũng như các tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu HTQLCL.

7.4. Trao đổi thông tin:

- Bộ Giao thông vận tải xác định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL. Thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong tổ chức.

- Bộ Giao thông vận tải khi có thông tin từ bên ngoài, các cá nhân, bộ phận liên quan đến thông tin mới sẽ cập nhật, truyền đạt cho nội bộ cùng thực hiện. Các văn bản đến được quản lý, truyền đạt và giao trách nhiệm cho Bộ phận Văn thư lưu trữ.

7.5. Thông tin dạng văn bản:

7.5.1. Khái quát:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo mọi tài liệu và dữ liệu dưới dạng văn bản có liên quan đến những yêu cầu của HTQLCL và mọi hoạt động của đơn vị (bao gồm cả tài liệu nội bộ và tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài đều phải được kiểm soát, sẵn có khi cần sử dụng).

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BGTVT.01.

7.5.2. Tạo lập và cập nhật:

Khi tạo mới và cập nhật thông tin được lập văn bản, tổ chức sẽ đảm bảo việc nhận biết và mô tả thích hợp; định dạng trình bày và dạng phát hành thích hợp; xem xét và phê duyệt cho sự thích hợp và thỏa đáng.

7.5.3. Kiểm soát thông tin dạng văn bản:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo lưu trữ những hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu quy định và sự hoạt động có hiệu quả của HTQLCL.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT.BGTVT.01

8. VẬN HÀNH:

8.1. Hoạch định và kiểm soát tác nghiệp:

Bộ Giao thông vận tải lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết để vận hành, hoạch định việc thực hiện đảm bảo tính nhất quán với các yêu cầu của các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng.

8.2. Xác định các yêu cầu về quản lý hành chính nhà nước:

8.2.1. Trao đổi thông tin với các tổ chức hành chính:

Các yêu cầu, thông tin của các tổ chức gửi đến Bộ Giao thông vận tải thông qua Bộ phận Văn thư theo đường công văn được báo cáo đến Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải để xử lý, giải quyết kịp thời.

8.2.2. Xác định các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

Đáp ứng yêu cầu bên quan tâm là công việc quan trọng, do đó Bộ Giao thông vận tải luôn xác định rằng việc xác định các yêu cầu của bên quan tâm là một trong những thông tin cần thiết.

8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến chất lượng chuyên môn:

- Khi tiếp nhận thông tin, yêu cầu của bên quan tâm, bộ phận một của chịu trách nhiệm thu thập và xác nhận các yêu cầu của bên quan tâm đồng thời phối hợp xem xét nội bộ để đảm bảo:

- Các yêu cầu là hợp lệ, là đúng chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ, giải quyết của tổ chức.

8.2.4. Các thay đổi đối với yêu cầu liên quan sản phẩm và dịch vụ:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các quy trình, văn bản được cập nhật, thay đổi có lưu giữ thông tin dạng văn bản, và các cán bộ liên quan được nhận biết điều ấy.

8.3 Thiết kế và phát triển dịch vụ

Bộ Giao thông vận tải tiến hành các công việc phải theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật và các công việc đó phải theo quy định trong hệ thống các văn bản pháp luật; Bộ Giao thông vận tải không thực hiện việc thiết kế - triển khai công việc ngoài nhiệm vụ đã được quy định. Do đó, điều khoản 8.3 của TCVN ISO 9001:2015 được xem như là điểm loại trừ - không áp dụng - trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp:

8.4.1. Khái quát

Bộ Giao thông vận tải có trách nhiệm trong việc quản lý, kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp (như dịch vụ tư vấn, đào tạo ...) để đảm bảo rằng tất cả sản phẩm hoặc các dịch vụ của nhà cung cấp bên ngoài đều phù hợp với yêu cầu đã quy định. Các nhà cung cấp được đánh giá, chọn lựa và quản lý một cách phù hợp.

8.4.2. Loại và mức độ kiểm soát:

Các nhà cung cấp được lựa chọn dựa trên năng lực đáp ứng về tư cách, chất lượng, đáp ứng các yêu cầu của tổ chức. Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải được người có thẩm quyền phê duyệt.

8.4.3. Thông tin đối với các nhà cung cấp bên ngoài:

- Đảm bảo tất cả các sản phẩm mua vào, hoặc thuê dịch vụ ngoài là phù hợp với yêu cầu đã quy định, các nhà cung ứng có khả năng đáp ứng các yêu cầu đề ra cho sản phẩm đều được đánh giá lựa chọn và theo dõi.

- Thuê thầu phụ bên ngoài (thuê nhân công, đơn vị tư vấn phụ,...): Các yêu cầu thuê thầu phụ phải đưa ra sự mô tả rõ ràng như số lượng, tiến độ thời hạn thanh toán, đóng gói, vận chuyển, bảo hành, ...

8.5. Thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước

8.5.1. Kiểm soát hoạt động quản lý hành chính nhà nước:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:

- Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc;
- Có sẵn những quy trình, hướng dẫn công việc ứng với các quá trình cần thiết;
- Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật;
- Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá;

- Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).

Đối với những công việc mà kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận ngay được tổ chức đảm bảo thực hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Xác định chuẩn mực để xem xét và phê duyệt các quá trình;
- Phê duyệt về thiết bị và trình độ con người để thực hiện công việc đó;
- Các phương pháp và thủ tục cụ thể phải thực hiện và các yêu cầu về hồ sơ được lưu giữ.

8.5.2. Nhận biết và truy tìm nguồn gốc:

- Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.
- Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.
- Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.
- Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.

8.5.3. Tài sản thuộc khách hàng và các nhà cung cấp bên ngoài:

Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các đơn vị hoặc tổ chức đảm bảo phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của đơn vị cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì tổ chức sẽ phải thông báo cho đơn vị đó được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.

8.5.4. Bảo toàn:

Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.

Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. đều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.

8.5.5. Hoạt động sau giải quyết:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo kết quả được chuyển giao đến đơn vị đáp ứng được các yêu cầu. Để đạt được điều này tất cả các công chức, người lao động của tổ chức có trách nhiệm thực hiện việc theo dõi, đo lường kết quả để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của đơn vị cũng như các quy định của pháp luật.

8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi:

Trong quá trình giải quyết, tổ chức trao đổi và thông báo, truyền đạt cho Bộ phận, cá nhân liên quan nhận biết được khi có sự thay đổi. Đồng thời, lưu trữ đầy đủ bằng chứng, hồ sơ cho sự thay đổi này.

8.6. Chuyển giao:

- Bộ Giao thông vận tải thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở các giai đoạn thích hợp để xác nhận rằng các yêu cầu đã được đáp ứng.
- Bộ Giao thông vận tải lưu giữ lại thông tin được lập văn bản về giao trả kết quả.

8.7. Kiểm soát đầu ra không phù hợp:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.

Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho đơn vị bên ngoài (quyết định, kết quả thẩm định...) và đơn vị đó đã sử dụng các kết quả này thì Bộ Giao thông vận tải sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.

9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG:

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá:

9.1.1. Khái quát:

Bộ Giao thông vận tải hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và hệ thống và xác định nhu cầu cải tiến HTQLCL, nâng cao hiệu lực của hệ thống.

9.1.2. Sự thỏa mãn khách hàng:

Bộ Giao thông vận tải áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của các tổ chức đối với hoạt động quản lý hành chính nhà nước và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía đơn vị.

Hàng năm Bộ Giao thông vận tải tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng theo kế hoạch. Kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng được sử dụng làm căn cứ để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

Xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của các cơ quan tổ chức (hài lòng và chưa hài lòng) thường xuyên thông qua hòm thư góp ý, tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.....

9.1.3. Phân tích và đánh giá:

Bộ Giao thông vận tải xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL, đồng thời làm cơ sở để xác định các

hành động phòng ngừa, cải tiến các hoạt động.

9.2 Đánh giá nội bộ:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo tiến hành đánh giá nội bộ theo định kỳ 01 năm tối thiểu 01 lần hoặc đột xuất để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp của các hoạt động chất lượng, các kết quả thực hiện theo tiêu chuẩn, đánh giá một cách khách quan về hiệu lực của HTQLCL đang áp dụng.

Xây dựng, thực hiện và duy trì các quy trình bằng văn bản cho việc thiết lập các kế hoạch và thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ để kiểm tra, xác nhận sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL.

Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ dựa trên cơ sở, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động, quá trình được đánh giá cũng như kết quả của cuộc đánh giá trước.

Đánh giá được thực hiện bởi các chuyên gia đánh giá có đủ năng lực và độc lập với đơn vị, bộ phận được đánh giá. Trưởng các đơn vị, bộ phận được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ các hoạt động nhằm loại bỏ sự không phù hợp trong quá trình đánh giá phát hiện ra.

Báo cáo đánh giá được gửi tới đơn vị liên quan đến cuộc đánh giá, các hồ sơ đánh giá phải được lưu lại.

Chỉ định người chịu trách nhiệm kiểm tra, xác nhận sự thoả đáng trước khi trình Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt các hành động khắc phục được thực hiện, có sự kiểm tra kết quả.

Tham khảo:

Quy trình đánh giá nội bộ – QT.BGTVT.03.

9.3. Xem xét của lãnh đạo:

Bộ Giao thông vận tải tiến hành xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình bằng văn bản để thực hiện việc xem xét định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo về HTQLCL để đảm bảo hệ thống luôn thích hợp thoả đáng và có hiệu lực.

Lãnh đạo chủ trì các cuộc xem xét định kỳ tối thiểu 01 năm 01 lần hoặc đột xuất khi cần thiết để xem xét tính hiệu lực, sự phù hợp của HTQLCL với Tiêu chuẩn áp dụng, đồng thời đánh giá kết quả của việc thực hiện Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng đã được công bố.

Trước cuộc xem xét của lãnh đạo, các bộ phận báo cáo bằng văn bản cho Lãnh đạo trước 01 tuần về các nội dung liên quan đến HTQLCL của bộ phận mình kể các các khuyến nghị cải tiến nếu có.

Kết quả của việc xem xét bao gồm các quyết định và hành động thích hợp cho việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL, cải tiến các quy trình.

Mọi nội dung xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được ghi nhận lại bằng văn bản và lưu hồ sơ.

Tham khảo:

Quy trình xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL QT.BGTVT.05.

10. Cải tiến

10.1. Yêu cầu chung:

- Cải tiến liên tục hiệu quả và nâng cao hiệu lực hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng là một trong những nội dung trung tâm.

- Bộ Giao thông vận tải xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của các đơn vị.

10.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục:

Bộ Giao thông vận tải đảm bảo mọi sản phẩm không phù hợp với yêu cầu quy định phải được nhận biết và được kiểm soát nhằm ngăn chặn để tránh việc vô tình sử dụng. Việc kiểm soát sản phẩm không phù hợp được duy trì chứng tỏ hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan luôn được xem xét, cải tiến đáp ứng được yêu cầu thực tế và phù hợp tiêu chuẩn.

Tham khảo:

Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục QT.BGTVT.04.

10.3. Cải tiến liên lục:

Bộ Giao thông vận tải thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN

Mã số : QT.BGTVT.01

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : / /2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn, phân công trách nhiệm thiết lập, duy trì và kiểm soát có hệ thống việc soạn thảo, sửa đổi, kiểm tra, phê duyệt, ban hành, phân phối và lưu trữ tài liệu hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng.

Đảm bảo các tài liệu luôn phù hợp và sẵn có tại nơi làm việc, xác định rõ tài liệu hiệu lực, lỗi thời của từng tài liệu trong hệ thống quản lý chất lượng.

Nhận biết, phân loại, mượn, bảo quản các hồ sơ để cung cấp bằng chứng cho các hoạt động đã được thực hiện của các bộ phận liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này quy định nội dung, phương pháp và trình tự thực hiện việc kiểm soát thông tin dạng văn bản được sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng của Bộ Giao thông vận tải.

Các thông tin dạng văn bản nội bộ do Bộ Giao thông vận tải ban hành như: Sổ tay chất lượng, quy định, hướng dẫn, kế hoạch chất lượng, biểu mẫu và các văn bản liên quan khác.

Các tài liệu bên ngoài có liên quan đến HTQLCL của Bộ Giao thông vận tải về các vấn đề quản lý như: các Tiêu chuẩn Việt Nam, tiêu chuẩn nước ngoài, tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy.

Các đơn vị khi thực hiện hoạt động kiểm soát thông tin dạng văn bản phải tuân thủ đầy đủ trình tự các nội dung của quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) 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.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

- **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.
- + Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu HTQLCL**.

- BGTVT: Bộ Giao thông vận tải.

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Quy định chung:

a) Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Thư ký Ban ISO	Chánh Văn phòng Bộ	Lãnh đạo Bộ (Thứ trưởng phụ trách Cơ quan Bộ)
3	Quy trình nội bộ của đơn vị	Chuyên viên	Lãnh đạo cấp Vụ	Lãnh đạo Bộ (Thứ trưởng phụ trách Cơ quan Bộ)
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Chuyên viên	Chánh Văn phòng Bộ	Lãnh đạo Bộ (Thứ trưởng phụ trách Cơ quan Bộ)

b) Bố cục tài liệu

- Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan

- Hình thức văn bản (Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn): theo mẫu của quy trình này và bao gồm các nội dung sau đây:

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.

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.

c) Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

* Mã số tài liệu được quy định như sau:

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT-XX-nn
Quy định	QĐ-XX-nn
Biểu mẫu	BM.XX.nn.mm

Trong đó:

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

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

- XX là ký hiệu của Vụ, đơn vị soạn thảo tài liệu hoặc lĩnh vực của tài liệu đó theo *Phụ lục 01* của quy trình này.

* 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:

- 25/11/2019: ban hành ngày 25 tháng 11 năm 2019.

5.1.2 Quy trình viết mới và sửa đổi tài liệu:

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu
Bước 1	Yêu cầu xây dựng, chỉnh sửa tài liệu Khi có nhu cầu soạn thảo hoặc sửa đổi tài liệu, chuyên viên lập <i>Phiếu đề xuất viết hoặc sửa đổi tài liệu</i> theo BM.BGTVT.01.02, báo cáo Lãnh đạo đơn vị xem xét; gửi Văn phòng Bộ để	Các đơn vị yêu cầu, Ban ISO	BM.BGTVT.01.02

	tổng hợp đưa vào Chương trình chung của Bộ		
Bước 2	<p>Phê duyệt</p> <p>Chánh Văn phòng Bộ (đối với quy trình giải quyết thủ tục hành chính) hoặc Lãnh đạo cấp Vụ (đối với quy trình nội bộ của đơn vị) xem xét yêu cầu xây dựng tài liệu của bộ phận đăng ký.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu chấp thuận, người được phân công thực hiện triển khai các bước tiếp theo. - Nếu không chấp thuận quy trình sẽ kết thúc. 	Chánh Văn phòng Bộ/Lãnh đạo cấp Vụ	BM.BGTVT.01.01
Bước 3	<p>Soạn thảo tài liệu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Người được phân công soạn thảo tài liệu thực hiện soạn thảo theo hướng dẫn tại mục 5.1.2 của quy trình này. - <i>Các tài liệu khác không bắt buộc áp dụng theo quy trình này bao gồm: các loại công văn, hợp đồng, các tài liệu từ bên ngoài đến, các hồ sơ, chứng từ hoặc yêu cầu của các bên quan tâm.</i> - Hình thức các văn bản khác của cơ quan theo hình thức của văn bản này hoặc theo quy định của Bộ Nội vụ về thể thức văn bản. 	Các đơn vị yêu cầu	Văn bản
Bước 4	<p>Kiểm tra</p> <p>Chánh Văn phòng Bộ (đối với quy trình giải quyết thủ tục hành chính) hoặc Lãnh đạo cấp Vụ (đối với quy trình nội bộ của đơn vị) kiểm tra nội dung tài liệu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu chấp nhận, thì ký soát xét và chuyển tài liệu cho Thư ký Ban ISO để tổng hợp trình Lãnh đạo Bộ; - Nếu không chấp nhận, yêu cầu người được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi chấp nhận. - Thư ký Ban ISO kiểm tra lần cuối trước khi trình Lãnh đạo Bộ. 	Chánh Văn phòng Bộ/Lãnh đạo cấp Vụ	Văn bản
Bước 5	<p>Phê duyệt</p> <p>Lãnh đạo Bộ phê duyệt tài liệu và quyết</p>	Lãnh đạo Bộ	Quyết định ban hành

	định ban hành hoặc yêu cầu giải trình.		
Bước 6	<p>Ban hành, phân phối và sắp xếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thư ký Ban Chỉ đạo ISO cập nhật các tài liệu được phê duyệt theo BM.BGTVT.01.01 - Danh mục tài liệu nội bộ để theo dõi toàn bộ tài liệu được ban hành trong cơ quan. - Thư ký Ban Chỉ đạo ISO thực hiện phân phối tài liệu như sau: <ul style="list-style-type: none"> + Tài liệu sau khi phê duyệt được gửi cho các đơn vị liên quan theo sổ phân phối BM.BGTVT.01.03 hoặc phân phối trên phần mềm Hệ thống quản lý văn bản và Hồ sơ công việc (SDOC). + Các đơn vị sau khi nhận được tài liệu ISO (<i>trường hợp nhận được trên phần mềm Hệ thống quản lý văn bản và Hồ sơ công việc (SDOC) thì phải in ra bản giấy</i>) tiến hành lập và cập nhật danh mục tài liệu nội bộ được cấp phát của đơn vị mình theo biểu mẫu BM.BGTVT.01.01. + Các tài liệu cần sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra. + Tài liệu phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, file, mẫu mã cặp, phải phân định loại tài liệu, bộ phận quản lý (xem phụ lục III). + Khi các cá nhân có nhu cầu sử dụng tài liệu riêng hoặc trong trường hợp các cá nhân, đơn vị sử dụng tài liệu làm mất hoặc hư hỏng thì phải báo cho Ban Chỉ đạo ISO để cấp lại. - Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...). - Tài liệu khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan. 	Thư ký ISO	BM.BGTVT .01.01 BM.BGTVT.01.03

<p>Bước 7</p>	<p>Sửa đổi</p> <p>Đối với Sổ tay, quy trình, quy định, trang nào bị sửa đổi thì in lại toàn bộ quy trình, quy định, lần ban hành được cộng thêm 01.</p> <p>- 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.</p> <p><i>Lưu ý: trong trường hợp sửa đổi, cải tiến một số nội dung mà không làm thay đổi kết cấu và ý nghĩa của toàn bộ tài liệu, có thể không cần ban hành lại nhưng vẫn phải tiến hành theo đúng các quy định.</i></p>	<p>Các đơn vị yêu cầu</p>	
<p>Bước 8</p>	<p>Thu hồi</p> <p>Khi có sự yêu cầu phân phối tài liệu được sửa đổi hoặc ban hành lại, chuyên viên đầu mối của đơn vị thu hồi các tài liệu nội bộ cũ ở đơn vị mình và phân phối tài liệu hiện hành.</p>	<p>Thư ký ban ISO</p>	

5.1.3 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- 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. Lập danh mục kiểm soát theo biểu mẫu BM.BGTVT.01.04.

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì các đơn vị tự chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung.

- Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Folder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan có thể 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.

- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.BGTVT.01.05, hồ sơ chất lượng của các đơn vị chuyên môn do lãnh đạo đơn vị thiết lập và kiểm soát.

- 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, file, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý (xem phụ lục III).

- 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.

- Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

+ 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.

6. BIỂU MẪU

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.BGTVT.01.01	Danh mục tài liệu HTQLCL
2	BM.BGTVT.01.02	Phiếu viết và sửa đổi tài liệu
3	BM.BGTVT.01.03	Sổ phân phối tài liệu
4	BM.BGTVT.01.04	Danh mục tài liệu bên ngoài
5	BM.BGTVT.01.05	Danh mục hồ sơ
6	Phụ lục 01	Bảng Ký hiệu tên các đơn vị và lĩnh vực
7	Phụ lục 02	Danh mục hồ sơ công tác
8	Phụ lục 03	Mẫu tem nhãn cặp file

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
-----	-----------	-----------------	---------------

1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban ISO	3 năm
2	Phiếu viết và sửa đổi tài liệu	Ban ISO	3 năm
3	Danh mục hồ sơ	Các đơn vị	Theo quy định

PHIẾU YÊU CẦU VIẾT/SỬA TÀI LIỆU

Số:

1. Đơn vị đề nghị:

2. Tên tài liệu:Mã số:

3. Lý do viết/sửa tài liệu:

.....

.....

.....

4. Nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người viết / sửa tài liệu

Ngày..... tháng.....năm 20....

Phê duyệt

Ngày hoàn thành:

Nhận xét của Lãnh đạo đơn vị

PHỤ LỤC 01
BẢNG KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT

KÝ HIỆU	Nội dung
VPB	Văn phòng Bộ
BPMC	Bộ phận một cửa
KHĐT	Vụ Kế hoạch – Đầu tư
TCCB	Vụ Tổ chức cán bộ
TC	Vụ Tài chính
PC	Vụ Pháp chế
VT	Vụ Vận tải
QLDN	Vụ Quản lý doanh nghiệp
KCHTGT	Vụ Kết cấu hạ tầng giao thông
HTQT	Vụ Hợp tác quốc tế
KHCN	Vụ Khoa học – Công nghệ
MT	Vụ Môi trường
ATGT	Vụ An toàn giao thông
PPP	Vụ Đối tác công - tư
TTB	Thanh tra Bộ

Phụ lục 02
DANH MỤC CÁC HỒ SƠ

TT	Trách nhiệm lưu trữ	Hồ sơ cần lưu trữ	Phương pháp lưu		Thời gian lưu
			Bản cứng	Bản mềm	
1	BAN ISO	Hồ sơ kế hoạch chất lượng: Các kế hoạch chất lượng để thực hiện mục tiêu chất lượng.	✓		1 năm
		Hồ sơ đánh giá nội bộ: Chương trình đánh giá nội bộ, kế hoạch đánh giá các văn bản ghi chép trong quá trình đánh giá như báo cáo sự không phù hợp, báo cáo đánh giá, danh sách chuyên gia tham dự .	✓		2 năm
		Hồ sơ kiểm soát sản phẩm không phù hợp và khắc phục: phiếu yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp, khắc phục, sổ theo dõi	✓		2 năm
		Hồ sơ xem xét của lãnh đạo: Bao gồm các báo cáo của các bộ phận trước khi họp xem xét và biên bản của cuộc họp xem xét và những văn bản liên quan khác	✓		1 năm
2	Văn phòng	Danh mục + Hồ sơ đào tạo, tuyển dụng: Là các phiếu yêu cầu đào tạo, kế hoạch đào tạo, các tài liệu liên quan đến thực hiện đào tạo như danh sách học viên, lịch học, chứng nhận, chứng chỉ .. cá nhân, các tài liệu phát sinh trong quá trình tuyển dụng, đào tạo.	✓		Theo hợp đồng
		Sổ theo dõi công văn đi đến	✓		Vĩnh viễn
		Hồ sơ cán bộ nhân viên trong Văn phòng	✓		Theo hợp đồng
		Hồ sơ cấp phát văn phòng phẩm	✓		1 năm
3	Vụ	Danh sách khách hàng liên hệ: các khách hàng đã liên hệ theo khu vực, ngành nghề.		✓	Vĩnh viễn
		Danh mục và các tài liệu gửi khách hàng: Danh mục Các bản giới thiệu về đơn vị theo dự án		✓	2 năm
		Danh mục + tài liệu các dự án gửi khách hàng: Bao gồm kế hoạch thực hiện dự án, báo giá		✓	2 năm
		Hợp đồng dự án: Các hợp đồng mẫu đã		✓	2 năm

		được thống nhất với khách hàng			
		Sổ theo dõi sự hài lòng của khách hàng	✓		1 năm
4	Vụ	Hồ sơ thực hiện quy trình: các hồ sơ thực hiện công việc theo quy trình			
		Danh mục hồ sơ chi tiết + hồ sơ: lịch, tài liệu thu thập khách hàng, phiếu khảo sát, biên bản xác nhận và thỏa thuận công việc, biên bản bàn giao tài liệu, công văn...	✓	✓	3 năm
		Sổ theo dõi sự hài lòng của khách hàng	✓		1 năm
5				

Phụ Lục 03

Hướng dẫn sắp xếp, bảo quản hồ sơ

1. Lập folder hồ sơ lưu, dán nhãn nhận biết

Tất cả các hồ sơ thuộc diện cần lưu trữ theo phụ lục I cần phải được lập các folder tương ứng để lưu các hồ sơ phát sinh khi thực hiện.

Mẫu số 01:

XXX	Tên đơn vị	VĂN PHÒNG	VỤ TCCB
LOGO (nếu có)	LOGO	LOGO	LOGO
ZZZZ	HỒ SƠ TÀI LIỆU	HỒ SƠ	HỒ SƠ
MS-00	MS-00	MS-01	MS-02
NĂM	NĂM...	NĂM 2019	NĂM 2019

Mẫu số 02:

XXX	
ZZZZ	
MS-00	
Năm	

XXX	Vụ
ZZZZ	Hợp đồng
MS-00	KD - 01
Năm	2017

Tham khảo phương pháp làm tem như sau:

- XXXX.: “Đơn vị quản lý hồ sơ” - Là tên cơ quan thuộc Cơ quan
- Logo : Logo của Cơ quan (nếu có)
- ZZZZ: “Tên nhóm hồ sơ/ Tài liệu” hoặc Tên hồ sơ

Nhóm hồ sơ: là việc phân chia hồ sơ hình thành trong năm của từng đơn vị cụ thể thành từng nhóm như: nhóm hồ sơ tổng hợp (gồm các loại các báo cáo, tài liệu họp, hội nghị...); nhóm tài liệu văn bản quy phạm pháp luật, nhóm hồ sơ vụ việc...

- MS -00 : Mã số hồ sơ - “Viết tắt tên đơn vị quản lý hồ sơ” hoặc tên viết tắt của quy trình thực hiện và số thứ tự hồ sơ theo danh mục tài liệu các đơn vị.(VD: Folder lưu hồ sơ của quy trình ký hợp đồng -> Ký hiệu: HĐ - 01...)

- Năm...: Năm hình thành hồ sơ/ năm Lập hồ sơ.

2. Lập danh mục hồ sơ cho các folder

Phải có danh mục hồ sơ chi tiết liệt kê chi tiết các hồ sơ/ nhóm hồ sơ trong mỗi folder để đảm bảo dễ tìm và dễ lấy khi sử dụng.

TT	Loại hồ sơ	Tên hồ sơ theo loại	Mã số	Ngày nhập Hồ sơ	Bản cứng	Bản mềm
01	Hồ sơ	Hợp đồng	HĐ	19/02	×	×
		Các hướng dẫn thành lập ban chỉ đạo				
		Quyết định phân công dự án	QĐ-DA	20/03	×	×
		Thư cảm ơn
		Kế hoạch thực hiện dự án				
02	Hồ sơ					

Bảng 1. ví dụ: cách lập danh mục hồ sơ chi tiết

3. Cập nhật hồ sơ vào folder

Cập nhật đến đâu ghi vào danh mục chi tiết đến đấy.

4. Bảo quản hồ sơ

- Chuyển các folder vào tủ lưu, xếp theo thứ tự đã được đánh số.
- Các tủ hồ sơ phải được kê ở nơi khô thoáng, tiện cho sử dụng.

Định kỳ một năm một lần người được giao nhiệm vụ phải tiến hành lau chùi, dọn dẹp tủ hồ sơ tránh mối mọt và hư hỏng của hồ sơ lưu.

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Mã số : QT.BGTVT.04

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : / /2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức xử lý các hoạt động, công việc không phù hợp được phát hiện thông qua quá trình quản lý hành chính và quá trình quản lý điều hành.

Hướng tới và đảm bảo cải tiến liên tục của cơ quan, tổ chức luôn thực hiện các hành động khắc phục để phát hiện, điều tra và sửa chữa những sự không phù hợp liên quan đến dịch vụ, các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với tất cả các đơn vị thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

- Áp dụng cho mọi sự không phù hợp hiện tại, không phù hợp tiềm ẩn đối với các quá trình liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- 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 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng
- Các yêu cầu. Mục 8.7 và 10.2.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

4.1 Định ngữ:

- **Quá trình:** Tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Sự khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- **Hành động khắc phục:** là công việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

- **Thực hiện đề xuất cải tiến:** là việc thực hiện các ý kiến, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu lực của HTQLCL.

4.2 Viết tắt:

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm	Biểu mẫu
Bước 1	<p>Yêu cầu hành động khắc phục:</p> <p>Tất cả các đơn vị, cá nhân trong phạm vi của HTQLCL có trách nhiệm phát hiện và báo cáo Lãnh đạo đơn vị về các hoạt động yêu cầu khắc phục trong các trường hợp sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Các hoạt động chức năng không phù hợp. + Xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. + Đánh giá nội bộ thể hiện qua hồ sơ sự không phù hợp, báo cáo đánh giá. + Các quyết định sau khi họp xem xét của Lãnh đạo đề ra. + Kết quả phân tích dữ liệu quá trình hoạt động chức năng. + Kết quả thực hiện các quá trình hoạt động chức năng. + Kết quả xác định sự phù hợp của hoạt động chức năng. + Các hồ sơ có liên quan của hệ thống quản lý chất lượng. + Kết quả hành động khắc phục đã thực hiện trước đó. + Các thông tin các bên có liên quan khác. 		
Bước 2	<p>Mở phiếu yêu cầu hoạt động khắc phục:</p> <p>- Khi có các yêu cầu cần thực hiện hoạt động khắc phục: Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét mở "Phiếu yêu cầu hành động khắc phục", ghi rõ nội dung yêu cầu vào ô thứ nhất của BM.BGTVT.04.01 và báo cáo Văn phòng Bộ.</p> <p><i>Hành động khắc phục được thực hiện</i></p>	Lãnh đạo đơn vị	BM.BGTVT.04.01

	<p>khi:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Có dấu hiệu, hiện tượng các sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, dẫn đến hoặc có nguy cơ không thực hiện được mục tiêu chất lượng của cơ quan, không đáp ứng chính sách chất lượng. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, có tính chất lặp lại. + Các dấu hiệu, hiện tượng sự không phù hợp hoặc tiềm ẩn, gây hậu quả nặng, mức độ lớn. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến nâng cao hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL. + Các yêu cầu cần thực hiện để cải tiến chất lượng hoạt động chức năng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. <p><i>Các yêu cầu cần thực hiện khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi phạm vi HTQLCL, thay đổi hoạt động chức năng, định hướng thực hiện hoạt động chức năng.</i></p>		
Bước 3	<p>Ban chỉ đạo ISO xem xét:</p> <p>“Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” BM.BGTVT.04.01 sau khi được mở phải được Ban ISO xem xét.</p>	Ban chỉ đạo ISO	BM.BGTVT.04.01
Bước 4	<p>Phân tích yêu cầu khắc phục:</p> <p>Ban chỉ đạo ISO chỉ đạo yêu cầu các bộ phận có liên quan phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp, đề ra biện pháp khắc phục, cải tiến thích hợp.</p>	<p>Ban ISO</p> <p><i>Các bộ phận liên quan</i></p>	BM.BGTVT.04.01
Bước 5	<p>Đề ra biện pháp thực hiện hành động khắc phục:</p> <p>+ Căn cứ kết quả phân tích nguyên nhân yêu cầu hành động khắc phục, Lãnh đạo đơn vị chỉ định rõ bộ phận có trách nhiệm thực hiện và thời gian hoàn thành. Ghi vào ô thứ hai “<i>Phiếu yêu cầu hành động khắc phục</i>” BM.BGTVT.04.01.</p>	<p>Ban ISO</p> <p>Bộ phận liên quan</p>	BM.BGTVT.04.01

	+ Lãnh đạo đơn vị phê duyệt biện pháp thực hiện hành động khắc phục.		
Bước 6	<p>Thực hiện theo dõi các biện pháp khắc phục:</p> <p>Bộ phận được phân công tiến hành lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp khắc phục theo đúng nội dung thời hạn được giao.</p> <p>Trong quá trình thực hiện, bộ phận được phân công có thể phối hợp với các đơn vị khác để thực hiện các biện pháp được nhanh chóng, có hiệu lực.</p> <p>Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn cần hỗ trợ, bộ phận được phân công có thể đề nghị Chánh Văn phòng Bộ xem xét bổ sung các nguồn lực cần thiết hoặc thay đổi biện pháp thực hiện. Mọi sự thay đổi bổ sung sẽ được cập nhật đầy đủ vào ô thứ hai “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục”.</p> <p>Sau khi thực hiện đầy đủ nội dung của biện pháp khắc phục hoặc những đề xuất cải tiến bộ phận cá nhân được phân công có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Lãnh đạo đơn vị biết.</p>	Bộ phận được giao nhiệm vụ thực hiện	BM.BGTVT.0 4.01
Bước 7	<p>Kiểm tra xác nhận biện pháp khắc phục</p> <p>Đúng thời hạn đã đề ra trong “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” Văn phòng Bộ có trách nhiệm tổ chức kiểm tra bằng chứng xác nhận kết quả thực hiện.</p>	Ban ISO/ Lãnh đạo đơn vị	BM.BGTVT.0 4.01

Bước 8	<p>Đóng phiếu yêu cầu hành động khắc phục</p> <p>Văn phòng Bộ sau khi kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện có trách nhiệm đóng “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” ghi đầy đủ chi tiết bằng chứng kết quả thực hiện vào ô thứ ba.</p> <p>Trường hợp hoạt động khắc phục chưa được thực hiện hoặc kết quả thực hiện không đầy đủ nội dung yêu cầu người kiểm tra có trách nhiệm mở Phiếu mới trình Lãnh đạo đơn vị xem xét cho ý kiến giải quyết.</p>	Văn phòng Bộ	BM.BGTVT.0 4.01
---------------	---	--------------------	--------------------

6. BIỂU MẪU

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.BGTVT.04.01	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục	Ban ISO	3 năm

BM.BGTVT.04.01

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

1. Đơn vị lập: -----

2. Nội dung:

Người mở:

3. Nguyên nhân và biện pháp

4. Người thực hiện: **Duyệt**

5. Thời gian hoàn thành:

6. Kết quả thực hiện:

Đạt: Không đạt:

Số phiếu mới: -----

Ngày.....tháng.....năm.....

Người kiểm tra:

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO ĐỐI VỚI HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số : QT.BGTVT.05

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : / /2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành hoạt động xem xét của Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải đối với Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cuộc họp định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng.

Lãnh đạo Bộ là người chủ trì cuộc họp, các lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm báo cáo về tình hình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị mình.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

TCVN ISO 9001:2015

4. KHÁI NIỆM/THUẬT NGỮ/CHỮ VIẾT TẮT

- Đơn vị: Các Vụ, Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu
Bước 1	<p>Xác định nội dung xem xét</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Bộ Giao thông vận tải về hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức định kỳ 01 lần/01 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo Bộ có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với hệ thống quản lý chất lượng;- Căn cứ trên tình hình thực tế của hệ thống quản lý chất lượng, kết quả đánh giá nội bộ của Bộ và nhu cầu xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng xác định nội dung họp cụ thể đối với từng đợt.- Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm: <p>Đầu vào (9.3.2 – ISO 9001:2015):</p> <ul style="list-style-type: none">a) Tình trạng các hành động từ cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước.b) Những thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;c) Thông tin về kết quả hoạt động và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm xu hướng về:<ul style="list-style-type: none">+ Sự thỏa mãn của tổ chức, công dân và phản hồi từ các bên quan tâm;+ Mức độ các mục tiêu chất lượng đáp ứng;+ Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;+ Sự không phù hợp và các hành động khắc phục;	Trưởng ban chỉ đạo ISO	

	<ul style="list-style-type: none"> + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá; + Kết quả hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài; d) Nguồn lực đầy đủ; e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội (xem 6.1) f) Cơ hội để cải tiến <p>Đầu ra của xem xét (9.3.2)</p> <p>Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Các cơ hội cải tiến; b) Mọi nhu cầu thay đổi đến hệ thống quản lý chất lượng; c) Nhu cầu về nguồn lực. <p>Tổ chức phải lưu giữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.</p>		
Bước 2	<p>Dự thảo Thông báo họp</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm xác định rõ nội dung, chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị theo BM.BGTVT.05.01. Thư ký ban chỉ đạo ISO thông báo chương trình họp tới các đơn vị liên quan.</p> <p>- Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo Bộ, lãnh đạo các đơn vị, thư ký Ban chỉ đạo ISO và các công chức có liên quan trong việc triển khai vận hành hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan. Các thành phần này được nêu cụ thể trong thông báo họp.</p>	Thư ký ban chỉ đạo ISO	BM.BGTVT.05.01
Bước 3	<p>Phê duyệt</p> <p>Lãnh đạo Bộ phê duyệt thông báo họp.</p> <p>Thông báo họp cần gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan trước ít nhất 01 ngày.</p>	Lãnh đạo Bộ	
Bước 4	<p>Xây dựng báo cáo chuẩn bị cuộc họp</p> <p>- Trưởng ban Chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng; chính sách và mục tiêu chất lượng; các thay đổi ảnh hưởng tới hệ thống (nếu có); kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có);</p> <p>- Thư ký Ban chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo kết</p>	Lãnh đạo các đơn vị, thư ký ban chỉ đạo ISO	

	<p>quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị;</p> <p>- Trường các đơn vị chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình; các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng liên quan; tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị; phản hồi của khách hàng và các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị và các nội dung khác, nếu được lãnh đạo yêu cầu (<i>trường hợp yêu cầu báo cáo bằng văn bản phải gửi về ban chỉ đạo ISO trước cuộc họp 01 ngày</i>);</p>		
Bước 5	<p>Tiến hành họp xem xét</p> <p>Các đơn vị, cá nhân trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của khách hàng, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện, các biện pháp khắc phục sai lỗi, những thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng, các đề xuất cải tiến.</p> <p>Thư ký Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm ghi biên bản nội dung đã thảo luận trong cuộc họp theo BM.BGTVT.05.02. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét.</p>	Ban Chỉ đạo ISO Các đơn vị/ cá nhân liên quan	BM.BGTVT.05.02
Bước 6	<p>Lập biên bản kết luận cuộc họp và quyết định</p> <p>Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét, phân công trách nhiệm thực hiện công việc cụ thể và ấn định thời gian hoàn thành đối với các đơn vị, cá nhân được phân công.</p> <p>Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, đại diện lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.</p>	Chủ trì cuộc họp; Thư ký ban ISO	BM.BGTVT.05.02
Bước 7	<p>Thông báo kết luận cuộc họp</p> <p>Căn cứ vào biên bản cuộc họp, thư ký BCD ISO có trách nhiệm ra thông báo kết luận của cuộc họp để gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan và đôn đốc, báo cáo lên lãnh đạo Cơ quan.</p> <p>Thư ký ban chỉ đạo ISO gửi biên bản họp và</p>	Thư ký ban chỉ đạo ISO	

	thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.		
Bước 8	Triển khai quyết định /Báo cáo kết quả Các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của lãnh đạo Cơ quan sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục và cải tiến phải được báo cáo lên lãnh đạo cơ quan theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.	Các đơn vị liên quan	
Bước 9	Lưu hồ sơ Tiến hành theo mục 7 của quy trình	Thư ký ban chỉ đạo ISO	Theo mục 7

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.BGTVT.05.02	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo
2.	BM.BGTVT.05.02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Văn bản lưu	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo	Thư ký ISO	02 năm
2.	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo		

BM.BGTVT.05.01

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm....

THÔNG BÁO

Về việc tổ chức họp xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng

Để đánh giá tình hình thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và những vấn đề cần phải cải tiến, Ban Chỉ đạo ISO thông báo tổ chức họp như sau:

Nội dung:

Thời gian họp:

Địa điểm:

Thành phần tham dự họp:.....

.....

.....

.....

Phân công chuẩn bị báo cáo:

.....

.....

.....

.....

Đề nghị các đơn vị/cá nhân được phân công chuẩn bị, báo cáo./.

Nơi nhận:

- Ban Chỉ đạo ISO;
- Các đơn vị/cá nhân liên quan;
- Lưu: Thư ký ISO.

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm....

BIÊN BẢN

Họp xem xét của Lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng

Hôm nay, vào hồi ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm....

Tại:

Lãnh đạo tiến hành họp xem xét về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

Thành phần tham dự:

1. Ông (bà):..... Chức vụ:..... chủ trì cuộc họp;
2. Ông (bà):..... Chức vụ:..... thư ký cuộc họp;
3. Các ông (bà) là thành viên BCD Cải cách hành chính, Ban Chỉ đạo ISO, đại diện lãnh đạo về chất lượng, đại diện đơn vị/cá nhân có liên quan (danh sách kèm theo).

NỘI DUNG CUỘC HỌP

.....
.....

VẤN ĐỀ THẢO LUẬN

.....
.....

KẾT LUẬN

TT	Kết luận đưa ra	Đơn vị/cá nhân thực hiện, thời hạn	Ghi chú

CHỦ TRÌ CUỘC HỌP

THƯ KÝ CUỘC HỌP

Nơi nhận:

- Ban chỉ đạo ISO;
- Đơn vị, cá nhân liên quan;
- Lưu: Thư ký ISO.

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT RỦI RO

Mã số : QT.BGTVT.02

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : / /2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này 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 cơ quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các Vụ, Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ thuộc Bộ Giao thông vận tải 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 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của cơ quan. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của cơ quan. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

- **Bối cảnh bên trong**: là môi trường bên trong, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên trong của cơ quan bao gồm:

- + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
- + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức
- + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
- + Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong cơ quan;
- + Văn hóa của cơ quan;
- + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được cơ quan áp dụng;
- + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó cơ quan cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên ngoài của cơ quan bao gồm:

+ Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế...

+ Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của cơ quan;

+ Mọi quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

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

- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).

+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau.

+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.

+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.

+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** Là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

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

5. NỘI DUNG

Bước	Trình tự	Trách nhiệm	Hồ sơ/ Biểu mẫu
Bước 1	<p>Phân tích bối cảnh:</p> <p>Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện, xác định các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của cơ quan trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm:</p> <p>a) <i>Bối cảnh bên ngoài:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của cơ quan và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống. - Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước. - Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính. - Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài. <p>b) <i>Bối cảnh bên trong (nội bộ):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết quả hoạt động trong nội bộ cơ quan, 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, 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). 	Lãnh đạo đơn vị	BM.BGTVT .02.01

	<ul style="list-style-type: none"> - Tình hình văn hóa công sở. - Tri thức của nguồn nhân lực (công chức, người lao động). - Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công). <p>c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các yêu cầu của cơ quan, tổ chức. - Sự chỉ đạo của Đảng, Chính phủ. - Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính. 		
<p>Bước 2</p>	<p>Nhận diện, xác định rủi ro và cơ hội:</p> <p>Nhằm nâng cao sự thỏa mãn các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Lãnh đạo Bộ và các đơn vị có trách nhiệm xác định các rủi ro có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Định hướng chiến lược; - Mục đích của HTQLCL; - Các kết quả dự kiến của HTQLCL; - Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của cơ quan; - Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính. <p>Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội mẫu BM.BGTVT.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bản chất của rủi ro; - Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể mang đến các cơ hội; 	<p>Ban ISO</p>	<p>BM.BGTVT .02.01</p>

	- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.		
Bước 3	<p>Đánh giá rủi ro:</p> <p>Căn cứ từ kết quả xem xét nêu trên, tiến hành nhận định vấn đề tác động vào cơ quan theo BM.BGTVT.02.01, trong đó xác định 03 mức độ rủi ro:</p> <p>a. Thấp: mọi thứ đều ổn định, không có bất cập hoặc tác động ảnh hưởng đến cơ quan.</p> <p><i>Kết luận:</i> Không phải là rủi ro hoặc cơ hội</p> <p>b. Cao: có xuất hiện sự tích cực hoặc không tích cực có khả năng tác động đến cơ quan.</p> <p><i>Kết luận:</i> Trường hợp tích cực là cơ hội, trường hợp không tích cực là rủi ro.</p> <p>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 cơ quan.</p> <p><i>Kết luận:</i> Rủi ro và cần có hành động nhanh chóng, kịp thời.</p> <p>Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro cố hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.</p>	Ban ISO Các đơn vị	BM.BGTVT .02.01
Bước 4	<p>Giải quyết rủi ro và cơ hội</p> <p>Sau khi nhận định, xác định rủi ro và cơ hội, cơ quan tiến hành thiết lập kế hoạch giải quyết rủi ro theo BM.BGTVT.02.02 (đưa ra các biện pháp, đối sách phù hợp), trong đó phải làm rõ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Những hành động cụ thể sẽ đưa ra để thực hiện giải quyết rủi ro và cơ hội. - Trách nhiệm cho từng hành động. 		

	<p>- Thời gian thực hiện</p> <p>- Kết quả dự kiến sẽ đạt được.</p> <p>Văn phòng Bộ theo dõi, đôn đốc việc thực hiện tại các đơn vị. Định kỳ (tối thiểu 01 năm/lần), triển khai đánh giá và xác nhận tính hiệu lực của các biện pháp giải quyết. Trường hợp không đảm bảo đáp ứng, yêu cầu hành động khắc phục.</p>		
--	--	--	--

6. BIỂU MẪU

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.BGTVT.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	BM.BGTVT.02.02	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban ISO	3 năm
2	Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội		

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số : QT.BGTVT.03

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : / /2020

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Thái	Nguyễn Trí Đức	Nguyễn Ngọc Đông
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Thứ trưởng
Ký tên			

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự và cách thức đánh giá nội bộ nhằm duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan.

Văn phòng Bộ làm đầu mối phối hợp với các đơn vị giúp Lãnh đạo Bộ thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Tiêu chuẩn TCVN ISO 19011:2011

4. KHÁI NIỆM/THUẬT NGỮ/CHỮ VIẾT TẮT

- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.

- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- **Bằng chứng đánh giá:** Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- **Phát hiện khi đánh giá:** Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.

- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

Bước	Mô tả	Trách nhiệm	Hồ sơ/ Biểu mẫu
Bước 1	<p>Chương trình đánh giá:</p> <p>Cuối quý IV của năm trước, Thư ký ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.BGTVT.03.01, trình Lãnh đạo Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt.</p> <p>Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.</p>	Trưởng ban chỉ đạo/ Thư ký ban ISO	BM.BGTVT .03.01
Bước 2	<p>Lập kế hoạch đánh giá</p> <p>Căn cứ vào chu kỳ đánh giá trên, Thư ký ISO xác định thời gian đánh giá, dự kiến các thành viên trong đoàn đánh giá, lập Kế hoạch đánh giá nội bộ theo biểu mẫu BM.BGTVT.03.02 Kế hoạch đánh giá nội bộ trình Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt và thông báo cho các bộ phận được đánh giá được biết.</p>	Chánh Văn phòng Bộ/Thư ký ban ISO	BM.BGTVT .03.02
Bước 3	<p>Phê duyệt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chánh Văn phòng Bộ phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ. - Nếu chưa đạt thì chuyển lại cho bộ phận lập chương trình. 	Chánh Văn phòng Bộ	BM.BGTVT .03.02
Bước 4	<p>Ban hành kế hoạch</p> <p>Sau khi Kế hoạch đánh giá đã được phê duyệt, Thư ký ISO thông báo chương trình đánh giá cho các đơn vị liên quan để phối hợp thực hiện.</p>	Thư ký ISO	BM.BGTVT .03.02
	Chuẩn bị đánh giá	Đoàn	BM.BGTVT

<p>Bước 5</p>	<p>- Dựa vào kế hoạch đánh giá, đoàn đánh giá tổ chức thu thập các thông tin có liên quan đến đơn vị đánh giá trong phạm vi đánh giá. Các nội dung cần chuẩn bị như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá. + Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động về lĩnh vực được đánh giá. + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không. + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá. + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá. + Chuẩn bị kế hoạch đánh giá + Chuẩn bị phiếu câu hỏi (nếu cần) + Chuẩn bị Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá theo BM.BGTVT.03.03 và Báo cáo sự Không phù hợp theo BM.BGTVT.03.04. + Báo cáo đánh giá tổng hợp 	<p>đánh giá</p>	<p>.03.03 BM.BGTVT .03.04</p>
	<p>Các đơn vị liên quan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đơn vị thông báo kế hoạch đánh giá tới các thành viên trong đơn vị. - Phân công cán bộ làm việc với đoàn đánh giá - Chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung đánh giá. 	<p>Các đơn vị liên quan</p>	<p>BM.BGTVT .02.01</p>
<p>Bước 6</p>	<p>Tiến hành đánh giá</p>		
	<p>Họp triển khai đánh giá</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuộc họp triển khai đánh giá cần được tổ chức trước khi tiến hành đánh giá tại hiện 	<p>Trưởng các đơn vị được đánh</p>	

<p>trường để xác nhận chương trình đánh giá, giới thiệu đoàn đánh giá, trình bày rõ nội dung, cách thức triển khai đánh giá và thời gian đánh giá dự kiến.</p> <p>- Trường đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp triển khai đánh giá cùng với sự tham gia của Trưởng đơn vị hoặc người đại diện các đơn vị được đánh giá.</p>	<p>giá</p> <p>Đoàn đánh giá</p>	
<p>Tiến hành đánh giá</p> <p>- Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM.BGTVT.03.03 - Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.</p> <p>- Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM.BGTVT.03.04 - Báo cáo sự KPH.</p> <p>- Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM.BGTVT.03.05 - Các điểm lưu ý.</p>	<p>Đoàn đánh giá</p>	<p>BM.BGTVT .03.03</p> <p>BM.BGTVT .03.04</p> <p>BM.BGTVT .03.05</p>
<p>Lập báo cáo đánh giá</p> <p>Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm tập hợp các kết luận trong quá trình đánh giá của các thành viên trong đoàn và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu BM.BGTVT.03.06 - Báo cáo đánh giá nội bộ.</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá</p>	<p>BM.BGTVT .03.06</p>
<p>Họp kết thúc</p> <p>- Thành phần tham gia dự họp kết thúc tương tự như họp triển khai đánh giá.</p> <p>- Trưởng đoàn đánh giá nêu kết quả chung của cuộc đánh giá bao gồm:</p> <p>+ Tình hình chung về sự phù hợp của hệ thống văn bản.</p> <p>+ Việc áp dụng hệ thống văn bản tại các đơn</p>	<p>Trưởng đơn vị được đánh giá</p> <p>Đoàn đánh giá</p>	

	<p>vị liên quan.</p> <p>+ Sự hiểu biết của cán bộ đối với các quy định của hệ thống.</p> <p>+ Tổng số lỗi, các điểm lưu ý trong quá trình đánh giá.</p> <p>- Các đánh giá viên trình bày các điểm không phù hợp tại các đơn vị đã đánh giá và nêu ý kiến về cách khắc phục (nếu cần).</p>		
Bước 7	Lập hồ sơ đánh giá		
	<p>Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với Chánh Văn phòng Bộ.</p> <p>Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).</p>	Đoàn đánh giá	
Bước 8	Hành động sau đánh giá		
	<p>Thực hiện hành động khắc phục (nếu có)</p> <p>Trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ, các đơn vị phải thực hiện các hành động khắc phục nếu được yêu cầu theo Quy trình QT.BGTVT.04;</p>	Đơn vị được yêu cầu	QT.BGTVT.04
	<p>Kiểm tra việc thực hiện các hành động khắc phục</p> <p>Trưởng đoàn đánh giá theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục của đơn vị được yêu cầu. Nếu thấy việc thực hiện chưa đạt, yêu cầu đơn vị đó tiếp tục thực hiện.</p>	Trưởng đoàn đánh giá	
	<p>Thông báo việc triển khai hành động khắc phục</p> <p>Khi các đơn vị được yêu cầu đã thực hiện hành động khắc phục đạt yêu cầu, Trưởng</p>	Trưởng đoàn đánh giá	

	đoàn đánh giá thông báo với Chánh Văn phòng Bộ.		
Bước 8	Lưu hồ sơ Hồ sơ đánh giá nội bộ được lưu theo mục 7 của quy trình này.	Thư ký ISO	Theo mục 7 quy trình

6. PHỤ LỤC/ BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.BGTVT.03.01	Chương trình đánh giá;
2.	BM. BGTVT.03.02	Kế hoạch đánh giá
3.	BM. BGTVT.03.03	Phiếu ghi chép
4.	BM. BGTVT.03.04	Báo cáo sự không phù hợp
5.	BM. BGTVT.03.05	Các điểm lưu ý
6.	BM. BGTVT.03.06	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	03 năm	Thư ký ISO
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Báo cáo sự không phù hợp		
4.	Các điểm lưu ý		
5.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		

BM.BGTVT.03.01

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Bộ phận được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Thời gian											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

- Chú thích:** - Kế hoạch đánh giá
 - Đánh giá hoàn thành
 - Đánh giá đột xuất
 - Không đánh giá được theo kế hoạch

PHÊ DUYỆT

BM.BGTVT.03.02

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20..

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện bên được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú: Diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Thực hiện công vụ và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Người lập

Phê duyệt

BM.BGTVT.03.03

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20..

Địa điểm:

Ngày:

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

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C

Chuyên gia đánh giá

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:		
<i>Chấp nhận</i>		Không chấp nhận
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....		Ký tên:

BM.BGTVT.03.06

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

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)

<input checked="" type="checkbox"/> Ban lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của ... *tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN...* so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

Điều khoản	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị	Đơn vị
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.2						
5.3						
6.1						
6.2						

6.3						
7.1.						
7.2						
7.5						
8.2						
8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....

3. Nguồn lực:

.....

6.2 Những tồn tại

.....

6.3 Khuyến nghị cải tiến:

.....

6.4 Kết luận/đầu ra của cuộc đánh giá:

.....

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá