

## QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 340/QĐ-SKHHCN ngày 27 tháng 11 năm 2020 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)*

### I. MỤC ĐÍCH

Văn bản này quy định cụ thể công tác kiểm soát tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Cơ quan Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng, đảm bảo các tài liệu đúng quy định, làm chuẩn mực cho việc thực hiện công việc và đánh giá HTQLCL.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho các tài liệu cần kiểm soát của Hệ thống quản lý chất lượng của Cơ quan Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng.

### III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

### IV. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

- Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Là tài liệu do bên ngoài ban hành được Sở sử dụng phục vụ hoạt động quản lý.

Ví dụ: Các văn bản pháp quy, quy định của các cơ quan chức năng, yêu cầu bằng văn bản của khách hàng, ...

- Tài liệu viện dẫn: Là tài liệu được đề cập/tham chiếu đến trong tài liệu đang sử dụng.

- Tài liệu được kiểm soát: Bao gồm tài liệu có nguồn gốc bên ngoài (kiểm soát theo mục 5.4 dưới đây), tài liệu có chữ ký gốc của Giám đốc phê duyệt và tài liệu được đóng dấu kiểm soát/dấu tròn của Sở.

- Tài liệu dạng mềm: Là tài liệu được thể hiện và lưu trữ trong các phương tiện điện tử.

- Thuật ngữ và từ viết tắt khác trong Quy trình này sử dụng như trong Sổ tay chất lượng (STCL) của Sở.

### V. NỘI DUNG

#### 1. Định dạng, kết cấu nội dung và cách trình bày, mã hóa

a) Định dạng

- Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng: Thực hiện theo Sổ tay chất lượng.

- Sổ tay chất lượng, Quy trình, Hướng dẫn/Quy định:

+ Khổ giấy trình bày: A4,

+ Kiểu và cỡ chữ: Times New Roman, cỡ 14,

- Biểu mẫu: Tuỳ mục đích sử dụng nếu không có quy định riêng khác.

b) Kết cấu nội dung và cách trình bày

- Quy trình:

+ Mỗi Quy trình phải trình bày đầy đủ 7 mục chính như Quy trình này.

+ Hình thức thể hiện phần nội dung tuỳ công việc để sử dụng dạng lưu đồ, bảng, văn viết, hình ảnh hay kết hợp các dạng với nhau.

- Hướng dẫn/Quy định:

+ Trình bày như quy trình nhưng có thể không sử dụng lưu đồ.

- Biểu mẫu: Tuỳ mục đích sử dụng để trình bày thích hợp hoặc theo quy định riêng cụ thể cho từng công việc (nếu có).

c) Nhận biết

Các tài liệu được nhận biết bằng tên tài liệu ngay trang đầu tiên, thể hiện quá trình được xử lý. Dấu hiệu nhận biết tài liệu được phê duyệt và đang có hiệu lực là chữ ký của người phê duyệt và con dấu của Sở.

## **2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt, ban hành tài liệu**

a) Biên soạn, soát xét

- Trong quá trình áp dụng HTQLCL, nếu có nhu cầu xây dựng tài liệu mới phục vụ công việc, phòng có nhu cầu dự thảo bản tài liệu mới.

- Việc trình bày tài liệu phải tuân theo các quy định trong Quy trình này.

- Sau khi biên soạn xong, đơn vị biên soạn có trách nhiệm gửi bản dự thảo đến các đơn vị/cá nhân liên quan lấy ý kiến góp ý và chỉnh lý thoả đáng. Quá trình này lặp lại đến khi tài liệu cơ bản được chấp nhận.

b) Phê duyệt

- Đơn vị soạn thảo hoàn chỉnh về hình thức, định dạng trình bày, in và trình cho người có thẩm quyền soát xét, phê duyệt (theo Bảng phân công dưới đây).

- Bảng phân công biên soạn, soát xét, phê duyệt tài liệu:

<b>TT</b>	<b>Loại tài liệu</b>	<b>Biên soạn</b>	<b>Phê duyệt</b>
1	CSCL, MTCL của Sở	Thường trực ISO (Chánh Văn phòng)	Giám đốc Sở
2	MTCL của phòng/ban	Trưởng phòng	
3	Sổ tay chất lượng	Thường trực ISO	
4	Quy trình/Hướng dẫn/Quy định côngviệc	Trưởng phòng	
5	Biểu mẫu		

**c) Ban hành**

- Dấu kiểm soát tài liệu nội bộ là dấu của Sở KHCN. Các quy trình chung được lưu giữ tại Thường trực ISO, các quy trình tác nghiệp của từng phòng được lập thành 02 bản, sau khi phê duyệt, Thường trực ISO giữ bản gốc và phòng chuyên môn giữ bản sao có đóng dấu kiểm soát. Bản gốc không đóng dấu kiểm soát và do Thường trực ISO quản lý, cập nhật vào Danh mục tài liệu (biểu SKH.01/B.01).

- Tất cả các tài liệu thuộc HTQLCL do Sở ban hành sau khi được phê duyệt Thường trực ISO sẽ chuyển thành bản mềm đưa lên mạng nội bộ của Sở và được kiểm soát theo quy định của mục 5.5.1. của Quy trình này.

**3. Sao chụp, sửa đổi, thu hồi và huỷ bỏ****a) Sao chụp tài liệu**

- Tài liệu được kiểm soát mới có giá trị áp dụng.

- Khi phòng chuyên môn có nhu cầu sao chụp để cấp phát sử dụng cho nhiều người trong phòng, các tài liệu sao chụp từ tài liệu được kiểm soát (ngoại trừ biểu mẫu) phải được xác nhận của Trưởng phòng bằng chữ ký tươi (không dùng mực đen) tại Dấu kiểm soát - những tài liệu sao chụp này vẫn có giá trị sử dụng như các tài liệu được kiểm soát khác.

- Các biểu mẫu được phép sao chụp, tạo ra trong máy tính để sử dụng nhưng phải đảm bảo không sai nội dung và cách trình bày so với biểu mẫu gốc đã phê duyệt.

**b) Sửa đổi tài liệu**

Trong quá trình sử dụng tài liệu, người sử dụng có quyền đề nghị sửa đổi, bổ sung nếu xét thấy cần thiết. Mọi yêu cầu sửa đổi, bổ sung phải thể hiện vào biểu SKH.01/B.02 và gửi cho Thường trực ISO. Tài liệu sau khi sửa đổi, bổ sung được ban hành mới theo trình tự tại mục 5.2.

**c) Thu hồi và huỷ bỏ tài liệu**

- Tài liệu kiểm soát phải được Thường trực ISO thu hồi khi có bản mới hoặc hết giá trị sử dụng (theo yêu cầu của người phê duyệt). Những phòng được cấp phát phải có trách nhiệm giao trả cho Thường trực ISO bản tài liệu có dấu kiểm soát, đồng thời tự thu hồi và huỷ các tài liệu sao chụp (nếu có).

- Tài liệu thu hồi phải huỷ bỏ bằng cách thích hợp. Khi có nhu cầu giữ lại tham khảo thì những bản cứng phải gạch chéo các dấu kiểm soát, bản mềm phải lưu trong thư mục riêng để tránh vô tình sử dụng tài liệu lỗi thời.

**4. Kiểm soát tài liệu bên ngoài**

a) Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài phải được kiểm soát theo quy định của Quy trình này gồm:

- Các tài liệu nhận được bằng con đường chính thống, dạng công văn đến được áp dụng lâu dài, thường xuyên trong công việc.

- Tài liệu được các phòng ban thu thập được bằng cách cập nhật từ mạng máy tính hoặc sách báo,...

b) Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được Trưởng phòng chịu trách nhiệm về tính hiệu lực.

c) Các phòng lập Danh mục tài liệu bên ngoài theo biểu SKH.01/B.03 (đối với bản cứng) hoặc đưa vào lưu trữ tại địa chỉ quy định riêng (xem mục 5.5.2 dưới đây) đối với bản mềm.

d) Trong quá trình hoạt động, nếu có thêm tài liệu bên ngoài được bổ sung phải được phòng sử dụng cập nhật vào Danh mục. Những tài liệu nào lỗi thời phải gạch bỏ trong Danh mục và huỷ hoặc chuyển sang tham khảo tương tự tài liệu do Sở ban hành.

### **5. Kiểm soát tài liệu dạng mềm**

a) Tài liệu dạng mềm là các văn bản thuộc HTQLCL do Sở ban hành

- Thường trực ISO có trách nhiệm quản lý tất cả các tài liệu dạng mềm thuộc HTQLCL do Sở ban hành, đảm bảo không được sao chép sai mục đích, sửa đổi hoặc làm hỏng tài liệu.

- Các tài liệu này được lưu trữ tại địa chỉ quy định của Sở trên mạng. Mọi cá nhân, phòng ban thuộc Sở có quyền tìm đọc, sử dụng nhưng tuyệt đối không được phép sửa chữa, sao chụp cho người khác khi chưa có sự đồng ý của Lãnh đạo Sở.

- Những bản mềm khi in ra chỉ có giá trị tham khảo - Bản cứng được kiểm soát theo quy định tại mục 5.3.1. mới có giá trị sử dụng.

- Khi có sự thay đổi nội dung, Thường trực ISO có trách nhiệm cập nhật những điểm thay đổi đó trong bản mềm kịp thời, chính xác.

- Các biểu mẫu được phép tạo ra hoặc sử dụng trực tiếp trên máy tính nhưng đảm bảo các nội dung cơ bản, ký mã hiệu không được thay đổi khi sử dụng.

b) Tài liệu dạng mềm là các văn bản có nguồn gốc bên ngoài được sử dụng trong các hoạt động của Sở

- Các phòng phải thiết lập địa chỉ và nơi lưu giữ các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài để sử dụng trong các công việc liên quan, đảm bảo các tài liệu này chính xác, còn hiệu lực và không bị sửa đổi.

- Khi có nhu cầu in ra để sử dụng phải đảm bảo không sai lệch so với bản gốc.

### **6. Các yêu cầu chung**

- Các phòng phải quản lý tài liệu kiểm soát, đảm bảo an toàn nhưng luôn sẵn có để sử dụng.

- Việc bố trí, sắp xếp tài liệu phải đảm bảo dễ tìm kiếm, dễ sử dụng.

- Không tự ý sửa chữa vào tài liệu được kiểm soát.

- Khi nhận các tài liệu bên ngoài, Trưởng phòng phải xem xét và phân loại cụ thể. Nếu văn bản được áp dụng lâu dài, thường xuyên thì phải cập nhật vào tài liệu có nguồn gốc bên ngoài, văn bản tham khảo, thông báo, giải quyết sự vụ... phải sắp xếp riêng.

- Các kẹp đựng tài liệu phải có Danh mục tài liệu bằng cách sử dụng biểu SKH.01/B.01 (đối với tài liệu do Sở ban hành) hoặc SKH.01/B.03 (đối với tài liệu có nguồn gốc bên ngoài).

- Khi tài liệu bị mất/hỏng, Trưởng phòng phải báo ngay cho Thường trực ISO. Thường trực ISO kịp thời cấp phát bản mới và thu hồi, huỷ bỏ bản hỏng.

#### **VI. LƯU HỒ SƠ**

<b>TT</b>	<b>Hồ sơ gồm</b>	<b>Đơn vị quản lý</b>	<b>Cách lưu</b>	<b>Thời hạn</b>
1	Danh mục tài liệu - SKH.01/B.01	Thường trực ISO Các phòng	Theo thời gian và theo loại công việc	Không xác định
2	Phiếu yêu cầu sửa đổi tài liệu - SKH.01/B.02	Thường trực ISO		02 năm
4	Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài - SKH.01/B.03	Các phòng	Theo các tập chứa tài liệu	Không xác định

Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ - SKH.02.

#### **VI. PHỤ LỤC**

Các biểu mẫu sử dụng trong Quy trình:

- Mẫu SKH.01/B.01: Danh mục tài liệu của các phòng
- Mẫu SKH.01/B.02: Phiếu yêu cầu sửa đổi tài liệu
- SKH.01/B.03: Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài của các phòng./.

**GIÁM ĐỐC**

**Thái Bá Cảnh**



**PHIẾU YÊU CẦU SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

**Phòng ban/Cá nhân yêu cầu :**

.....

Tài liệu cần sửa đổi :

.....

Nội dung yêu cầu (*Dự thảo tài liệu kèm theo*).

.....

.....

.....

.....

.....

**Ý kiến xem xét  
của Thường trực ISO**

*Đà Nẵng, ngày tháng năm*  
**ĐƠN VỊ/CÁ NHÂN YÊU CẦU**

**Phê duyệt của Lãnh đạo Sở**

