

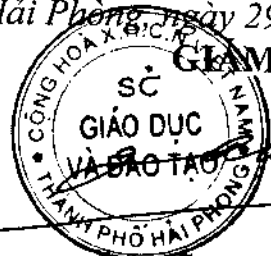
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI SỞ GD&ĐT
PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008
(Ban hành kèm Quyết định số 926 /QĐ-SGDĐT-VP ngày 29 tháng 7 năm 2016)

Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Giáo dục và Đào tạo phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 gồm 6 lĩnh vực với 20 quy trình thực hiện 18 thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân thành phố ban hành.

Bản công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành

Hải Phòng, ngày 29 tháng 7 năm 2016 *tu*



Nguyễn Xuân Trường

Số: 926 /QĐ-SGDĐT-VP

Hải Phòng, ngày 29 tháng 7 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp
tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Quyết định số 1324/2013/QĐ-UBND ngày 15/07/2013 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy trình chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Biên bản họp xem xét của lãnh đạo Sở về cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng; xét đề nghị của ông Chánh Văn phòng Sở,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng tại Sở Giáo dục và Đào tạo phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo Quy trình tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

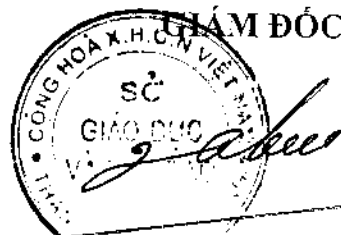
Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Quyết định này thay thế cho Quyết định số 709/QĐ-SGDĐT-VP ngày 17/8/2015 của Sở GD&ĐT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

Điều 3. Các ông (bà) Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng cơ quan Sở và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *[Chữ ký]*

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.






Nguyễn Xuân Trường

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: ST - ISO
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG

Ngày ban hành: 29/7/2016...

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hoàng	 Lê Thị Việt	

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục Chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

Bảng mục lục đối chiếu.

Nội dung	Trang
1. Giới thiệu Sổ tay chất lượng của Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng .	1
1.1 Giới thiệu sơ lược về Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hải phòng	2
1.2 Vị trí và chức năng của Sở GD&ĐT	2
1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức	4
2. Phạm vi và lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	6
2.1 Phạm vi áp dụng	6
2.2 Lĩnh vực áp dụng	6
2.3 Cơ cấu tổ chức của Hệ thống quản lý chất lượng	6
3. Các điểm ngoại lệ.	6
4. Yêu cầu về tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng	7
4.1. Xác định các quá trình cũng như mối tương tác giữa chúng khi Sở thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về Giáo dục và Đào tạo.	7
4.2. Yêu cầu về kiểm soát tài liệu	8
4.3 Yêu cầu kiểm soát hồ sơ	9
5. Danh mục tài liệu hiện tại của hệ thống (phụ lục)	9
6 Giới thiệu khái quát quan điểm và biện pháp để Sở đáp ứng các hạng mục yêu cầu từ mục 5 đến mục 7 trong chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 : 2008	9
Mục 5. Trách nhiệm lãnh đạo	9
Mục 6. Quản lý nguồn lực	9
Mục 7. Kiểm soát các quá trình liên quan chức năng quản lý nhà nước về Giáo dục và Đào tạo cũng như các quá trình hỗ trợ, các quá trình cung cấp dịch vụ phục vụ chức năng này	11
Mục 8. Đánh giá, phân tích và cải tiến	15
7 Các Phụ lục.	
Phụ lục 1: Chính sách chất lượng	
Phụ lục 2: Các mục tiêu chất lượng từng giai đoạn.	
Phụ lục 3: Danh mục tài liệu HTQLCL	

1. Giới thiệu “Sổ tay chất lượng” của Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng

Sổ tay chất lượng là một trong các loại tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng. Sổ tay viện dẫn chính sách chất lượng do Giám đốc Sở nêu, khẳng định việc Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình ISO9001: 2008 để thực hiện hiệu quả, minh bạch, đúng luật pháp mọi chức năng quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo cũng như các thủ tục hành chính thuộc chức năng của Sở trên địa bàn thành phố.

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 Sở, nêu chức năng, trách nhiệm trong công tác quản lý chất lượng của từng phòng chức năng. Sổ tay công bố những quan điểm cụ thể của Giám đốc Sở đối với việc tuân thủ và vận dụng các yêu cầu mà tiêu chuẩn ISO9001:2008 đòi hỏi khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo, viện dẫn đến những quy trình hoặc hướng dẫn cần thiết để thực hiện các yêu cầu đó.

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 Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng. Sổ tay cũng là một trong các tài liệu để các tổ chức liên quan, các cơ quan cấp trên, cơ quan chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng có thêm những thông tin đầy đủ hơn về các hoạt động chức năng của Sở.

1.1 Vị trí và chức năng

Theo Quyết định số 1799/2006/QĐ-UBND ngày 10/9/2009 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Sở Giáo dục và Đào tạo Hải Phòng là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện chức năng quản lý nhà nước về lĩnh vực giáo dục và đào tạo (trừ đào tạo nghề) trong phạm vi thành phố (về quản lý các trường học, cơ sở đào tạo, quản lý cán bộ giáo viên, nhân viên giáo dục, quản lý ngân sách giáo dục, cơ sở vật chất giáo dục theo phân cấp quản lý); về các dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của Sở Giáo dục và Đào tạo theo quy định của pháp luật.

Sở Giáo dục và Đào tạo chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

1.2 Nhiệm vụ và quyền hạn.

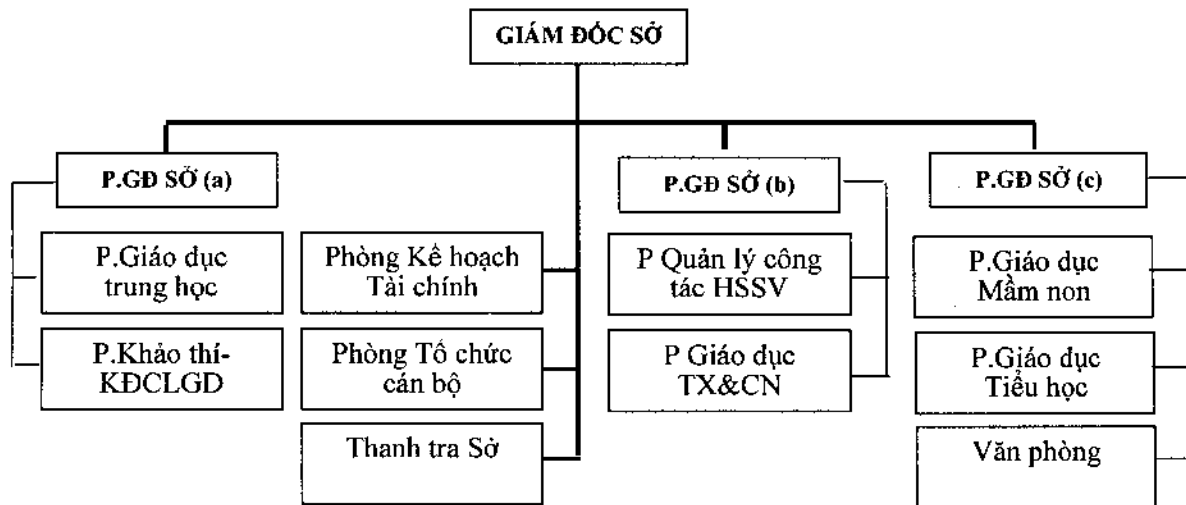
(Xem chi tiết trong Quyết định 1799/QĐ-UBND ngày 10/9/2009 của UBND Thành phố Hải Phòng)

1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức - sơ đồ cơ cấu Hệ thống quản lý chất lượng.

Về tổ chức *(Xem sơ đồ 1)*, Sở hiện có:

- | | |
|---|--|
| 1. Phòng Giáo dục Mầm non | 6. Văn phòng |
| 2. Phòng Giáo dục tiểu học | 7. Phòng tổ chức cán bộ |
| 3. Phòng Giáo dục Trung học | 8. P. Kế hoạch Tài chính |
| 4. Thanh tra Sở | 9. P. Khảo thí Kiểm định chất lượng giáo dục |
| 5. Phòng Giáo dục Thường xuyên và Chuyên nghiệp | 10. P. Quản lý công tác HSSV |

Chức năng, nhiệm vụ của các phòng được nêu trong phụ lục 1 của Sổ tay này.



Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức hành chính hiện hành tại Sở GD&ĐT Hải phòng

2. Phạm vi và lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

2.1 Phạm vi áp dụng

Hệ thống quản lý chất lượng này được xây dựng và áp dụng tại tất cả các phòng chức năng của Sở/Văn Phòng/Thanh tra Sở.

2.2 Lĩnh vực áp dụng.

Mọi chức năng tham mưu, quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo trên địa bàn Thành phố Hải phòng và giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phân cấp trong các lĩnh vực:

- Lĩnh vực tiêu chuẩn nhà giáo
- Lĩnh vực quy chế tuyển sinh
- Lĩnh vực văn bằng chứng chỉ
- Lĩnh vực giáo dục – đào tạo

(Các thủ tục hành chính cụ thể của từng lĩnh vực được nêu trong danh mục tài liệu)

2.3 Cấu trúc điều hành Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)

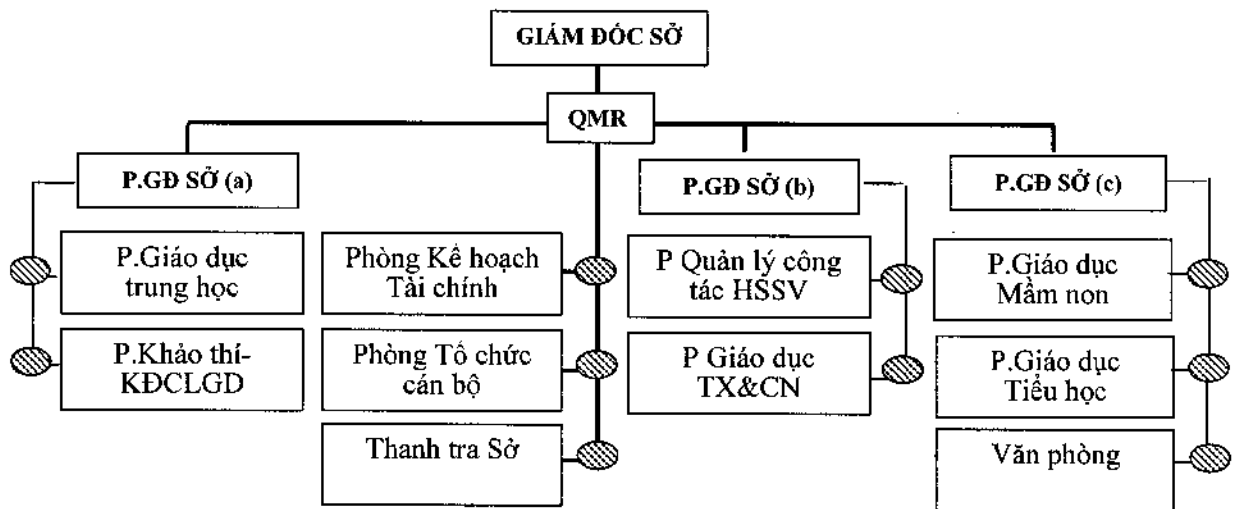
Trong lĩnh vực quản lý chất lượng, theo yêu cầu mục 5.5 trong ISO 9001, Giám đốc Sở đã chỉ định 01 Phó Giám đốc giữ vai trò đại diện lãnh đạo về chất lượng, giúp việc cho QMR là 01 cán bộ làm thư ký ISO. Ngoài ra mỗi phòng đều có 01 cán bộ đầu mối trong việc xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL (xem văn bản chỉ định QMR)

Vì vậy HTQLCL của Sở có cấu trúc như sơ đồ 2.

3. Các điểm ngoại lệ (tức các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO9001:2008 mà Sở không áp dụng) và lý giải về việc không áp dụng này.

Mục 7.3 “Thiết kế-triển khai”. Do đặc điểm công việc của cơ quan quản lý nhà nước, kết quả thực hiện, giải quyết công việc về lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo đều tuân thủ các quy định của luật pháp và các quy định đã được nêu trong HTQL chất lượng của mình, Sở không áp dụng các yêu cầu mục 7.3 về kiểm soát thiết kế và triển khai thiết kế cho mọi dạng kết quả công việc của mình.

Mục 7.6. “Kiểm soát các phương tiện đo lường” Do đặc điểm công việc, tất cả các phòng chức năng của Sở đều không sử dụng các phương tiện đo dạng đo các thông số vật lý vì vậy Sở không áp dụng yêu cầu mục 7.6 này



Sơ đồ 2. Cơ cấu tổ chức HTQLCL hiện hành tại Sở GD&ĐT Hải phòng

4. Yêu cầu về Hệ thống tài liệu

4.1. Xác định các quá trình cũng như môi tương tác giữa chúng khi Sở thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về Giáo dục và Đào tạo.

Khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, Sở đã xác định đầy đủ các quá trình chính, các quá trình hỗ trợ, từ đó có cơ sở cân nhắc xây dựng Hệ thống các tài liệu để thực hiện các quá trình này (Sơ đồ các quá trình và sự tương tác).

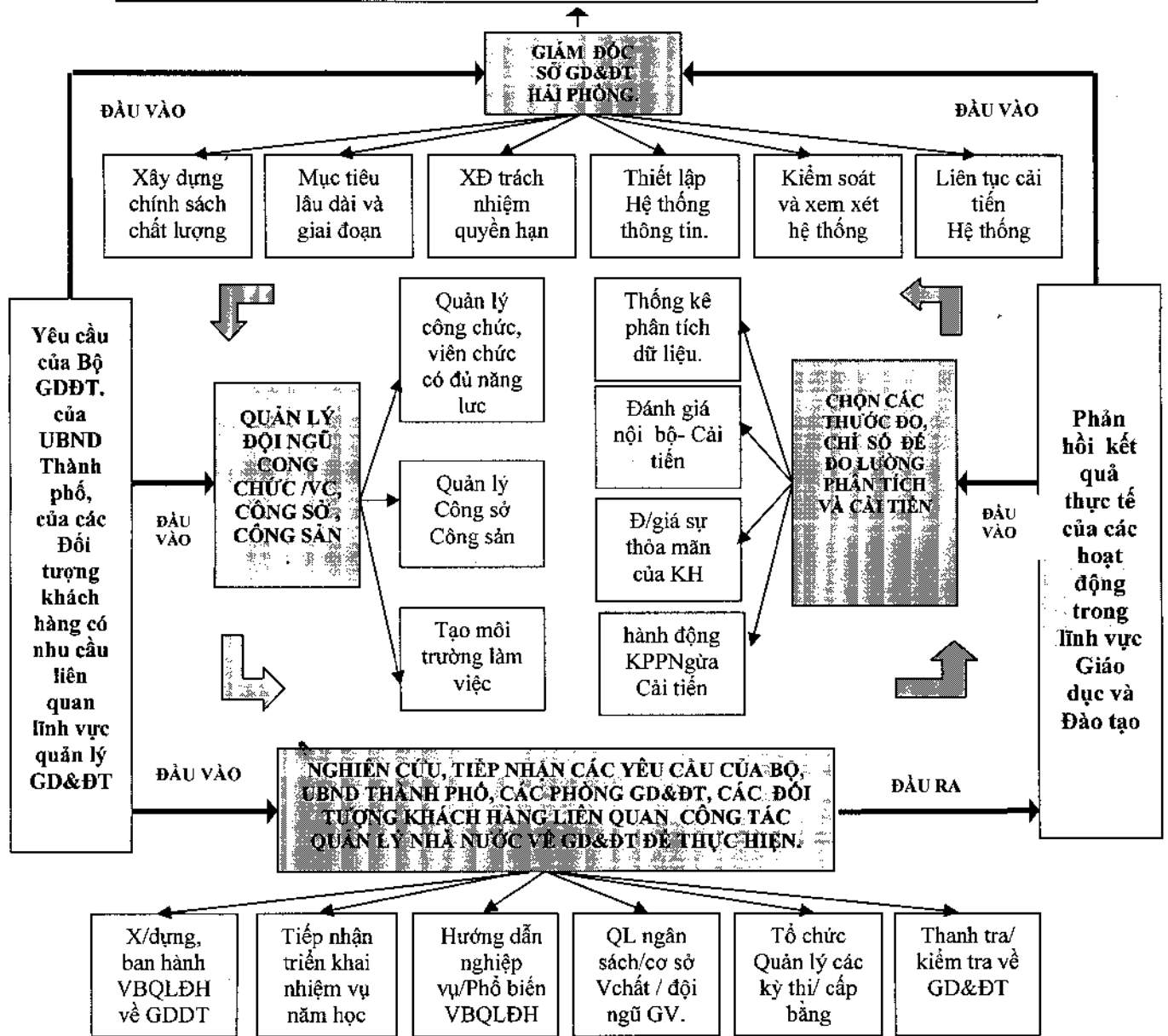
Những quá trình chính về tác nghiệp chức năng gồm: (Xem sơ đồ 3)

- Xây dựng, trình UBND ký ban hành các văn bản quản lý điều hành hoạt động quản lý Nhà nước về GD&ĐT trên địa bàn thành phố
- Tổ chức triển khai, kiểm tra, thanh tra, điều chỉnh các văn bản quản lý điều hành của cấp trên thuộc thẩm quyền, nhiệm vụ quản lý.
- Tổ chức triển khai, đánh giá “kế hoạch chỉ đạo cơ sở thực hiện nhiệm vụ từng năm học”.
- Quản lý việc thực hiện kế hoạch đã được phê duyệt hàng năm về xây dựng cơ sở vật chất, phát triển giáo dục và đào tạo phù hợp với quy hoạch, kế hoạch tổng thể phát triển kinh tế- xã hội của Thành phố.
- Quản lý, hỗ trợ, thúc đẩy phát triển cả về số lượng và chất lượng chuyên môn nghiệp vụ cho các phòng giáo dục và đào tạo, các trường, các cơ sở giáo dục và đào tạo trực thuộc Sở và ngành khác.
- Thanh tra thực hiện chính sách, pháp luật và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực chức năng trên.
- Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình thực hiện nhiệm vụ trong các lĩnh vực công tác được giao theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố và Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Quản lý về tổ chức, biên chế đội ngũ giáo viên, công chức làm công tác giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố theo quy định của pháp luật
- Thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền chức năng của Sở.

Hệ thống cũng nêu giải pháp quản lý chất lượng đối với các hoạt động hỗ trợ, phục vụ cho công tác quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo của Sở như:

- Công tác quản trị hành chính, xây dựng nề nếp văn minh công sở, tổ chức các cuộc họp, hội nghị thường kỳ hoặc đột xuất, duy trì thông tin nội bộ...
- Quản lý tài sản (trụ sở / công sản/ hồ sơ tài liệu lưu trữ)
- Quản lý công tác văn thư dạng văn bản đi và đến, các giấy tờ giao dịch, quản lý con dấu.
- Quản lý nhân sự, đánh giá, đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở, thúc đẩy thi đua, khen thưởng.

Ban hành các văn bản hành chính có thể thức định dạng như quy định trong Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/1/2011 Bộ Nội vụ và quản lý công tác văn thư theo Quyết định số 2500/QĐ-BGD&ĐT.



Sơ đồ 3: Nhận dạng các quá trình chính và hỗ trợ tại Sở Giáo dục và Đào tạo Hải phòng xét theo yêu cầu của ISO9001:2008 và mối tương tác giữa các quá trình đó.

4.2. Quy định về Kiểm soát các tài liệu

- Sở có Quy trình dạng văn bản (QT01-ISO) đảm bảo mọi tài liệu liên quan Hệ thống chất lượng do Sở xây dựng đều được kiểm soát một cách thống nhất từ khâu biên soạn, xem xét, phê duyệt, in ấn theo định dạng, ban hành, cấp phát, sửa đổi, theo dõi cập nhật, thay thế và huỷ bỏ.

Các loại tài liệu của Hệ thống gồm:

- **Chính sách chất lượng:** Văn bản khẳng định quan điểm và cam kết của Giám đốc Sở về trách nhiệm thực hiện một cách kịp thời, hiệu quả, đúng pháp luật các chức năng quản lý Nhà nước về Giáo dục và Đào tạo trên địa bàn Thành phố.
- **Các văn bản về mục tiêu chất lượng** do Giám đốc Sở cam kết thực hiện hàng năm và thường gắn với nhiệm vụ trọng tâm của mỗi năm học
- **Sổ tay chất lượng** (Là tài liệu này) Cung cấp thông tin chung, các quan điểm và cam kết của Giám đốc Sở đối với từng hạng mục yêu cầu nêu trong ISO9001:2008.
- **Các quy trình/ Hướng dẫn:** Nêu nội dung, trình tự, trách nhiệm, cách thực hiện các quá trình (công việc) của các cá nhân và bộ phận liên quan.
- **Các biểu mẫu:** Các dạng số, biểu mẫu định dạng để tiện cho việc ghi chép, thống kê, xử lý các thông tin dữ liệu.

4.3. Kiểm soát hồ sơ

- Sở có Quy trình dạng văn bản (QT02-ISO) đảm bảo các hồ sơ đều được mỗi Phòng lưu giữ, bảo quản thích hợp, tiện cho việc khai thác sử dụng, minh chứng cho kết quả hoạt động của Hệ thống.

5. Danh mục tài liệu của Hệ thống QLCL do Sở ban hành đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn ISO9001:2008 và đáp ứng đặc điểm công việc chức năng mỗi phòng (Xem danh mục tài liệu ban hành hiện hành)

6. Bảng giới thiệu khái quát quan điểm và biện pháp để Sở đáp ứng các yêu cầu trong chuẩn quốc gia TCVNISO9001:2008

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
5. Trách nhiệm của Lãnh đạo	
5.1. Cam kết của Lãnh đạo	<p>Ngoài những trách nhiệm khác, trong lĩnh vực xây dựng, duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, giám đốc Sở đã cam kết và minh chứng thực hiện cam kết về xây dựng, áp dụng và liên tục cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Cụ thể:</p> <p>a) Đã truyền đạt cho cán bộ công chức về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của cấp trên, của các đối tượng khách hàng cũng như các yêu cầu của luật định và chế định.</p> <p>b) Đã thiết lập chính sách chất lượng.</p> <p>c) Đã xây dựng, tổ chức thực hiện, đánh giá kết quả đạt được của các mục tiêu chất lượng gắn liền nhiệm vụ từng năm học.</p> <p>d) Đã có biện pháp để thực hiện được việc xem xét, đánh giá của lãnh đạo về tình trạng xây dựng, áp dụng và hiệu lực của Hệ</p>

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	<p>thông.</p> <p>e) Đã và đang hoàn thiện, đảm bảo điều kiện, cơ sở vật chất, công sở và đội ngũ cán bộ công chức đủ năng lực để thực hiện có chất lượng các nhiệm vụ chức năng của Sở.</p>
5.2. Hướng vào khách hàng	<p>Giám đốc Sở sẽ đảm bảo rằng, mọi nhiệm vụ công tác, các yêu cầu của Bộ GD&ĐT, của UBND thành phố, của các đối tượng khách hàng đều được lãnh đạo, các cán bộ quản lý, nhân viên xác định, thấu hiểu để tổ chức thực hiện và có biện pháp đáp ứng, theo dõi kết quả thực hiện, đánh giá và nâng cao sự thoả mãn khách hàng.</p>
5.3. Chính sách chất lượng	<p>Giám đốc đã ban hành Chính sách chất lượng. (xem phụ 1). Chính sách này đã được thảo luận, được công bố tới mọi cán bộ, công chức của Sở để cùng biết, cùng hợp tác thực hiện. Chính sách này cũng có thể được xem xét, điều chỉnh khi cần thiết.</p>
5.4. Lập kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL	
5.4.1. Mục tiêu chất lượng	<p>Căn cứ Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ từng năm học, Giám đốc Sở sẽ công bố các hạng mục công việc hoặc chỉ số chất lượng nhất quán với chính sách, gắn liền nhiệm vụ chức năng của mỗi Phòng mà Sở cần ưu tiên làm để xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện, đánh giá kết quả đạt được nhằm liên tục cải tiến Hệ thống. (xem các mục tiêu chất lượng từng giai đoạn)</p>
5.4.2. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	<p>Giám đốc Sở đảm bảo</p> <p>a) Hệ thống QLCL của Sở đáp ứng tất cả các quá trình tác nghiệp chức năng, quá trình quản trị nội bộ cũng như quá trình giải quyết các thủ tục hành chính mà Sở được giao.</p> <p>b) Khi có bất kỳ sự thay đổi (Cơ cấu/nhân sự/chức năng, nhiệm vụ .v.v), Hệ thống QLCL của Sở sẽ được cập nhật, điều chỉnh để kịp thời thích hợp và đáp ứng.</p>
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin.	
5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn	<p>Giám đốc Sở đảm bảo từ lãnh đạo Sở đến mọi nhân viên đều có trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn được xác định rõ và được chính thức thông báo trong Sở. (Xem sơ đồ cơ cấu tổ chức HTQLCL của Sở tại mục 3.2 và các Quy định “Cơ cấu tổ chức hiện tại và phân công chức năng, nhiệm vụ tại mỗi phòng”).</p>
5.5.2. Đại diện của Lãnh đạo	<p>Đại diện lãnh đạo về chất lượng có nhiệm vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của Sở; - Đảm bảo các quá trình cần thiết của hệ thống quản lý chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì; - Báo cáo trực tiếp với Giám đốc Sở mọi vấn đề liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng và về mọi nhu cầu cải tiến; - Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức nhận thức được các yêu cầu của khách hàng (tổ chức, công dân) - Đại diện cho Sở để liên hệ với các tổ chức bên ngoài về các vấn đề liên quan tới Hệ thống quản lý chất lượng của Sở.

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL
		Lần ban hành: 01
		Trang 9 / 15

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ	Khi xây dựng HTQLCL, trong báo cáo nhiệm vụ và kết quả công tác hàng tuần, tháng, quý, các phòng chức năng phải nêu các nội dung liên quan kết quả xây dựng áp dụng HTQLCL, kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng do mỗi phòng đã thực hiện trong từng giai đoạn cũng như những sự không phù hợp được phát hiện trong đánh giá nội bộ, kết quả đánh giá của cơ quan chứng nhận và kết quả của những cách làm hay hơn, hợp lý đã được áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng.
5.6. Xem xét của Lãnh đạo	Hàng năm giám đốc Sở đã chủ trì cuộc họp xem xét của lãnh đạo về tình hình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Mục đích, nội dung, các thông tin đầu vào, các kết quả đầu ra sẽ được thực hiện theo QT06-ISO phù hợp với mục 5.6 của TCVN ISO9001:2008
6. Quản lý nguồn lực.	
6.1. Cung cấp nguồn lực	Sở đảm bảo có đội ngũ cán bộ công chức am hiểu luật pháp, nghiệp vụ để thực hiện có chất lượng các nhiệm vụ công tác đồng thời đảm bảo để họ có những điều kiện làm việc thích ứng tiện lợi cho việc thực hiện những nhiệm vụ chức năng của mình.
6.2. Nguồn nhân lực	<p>Cán bộ, công chức, viên chức, công nhân viên được tuyển dụng vào làm việc tại Sở phải đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định của Nhà nước và tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức, công nhân viên.</p> <p>Hàng năm, Phòng Tổ chức cán bộ lập kế hoạch bố trí sử dụng cán bộ, kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng công chức, viên chức, công nhân viên, đáp ứng được công tác quy hoạch cán bộ, phù hợp với yêu cầu điều động, bố trí sắp xếp lực lượng lao động, đảm bảo hiệu quả công tác của Sở và phù hợp với năng lực chuyên môn của từng người.</p> <p>Với cán bộ lãnh đạo từ cấp Trưởng phòng trở lên, Sở thực hiện nghiêm túc Quy chế bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, từ chức, miễn nhiệm cán bộ nhằm từng bước xây dựng đội ngũ cán bộ có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có tính chuyên nghiệp cao, có kiến thức để đảm nhận các vị trí lãnh đạo tương ứng.</p> <p>Sở cũng chịu trách nhiệm trong việc tổ chức, thẩm tra việc thực hiện và kết quả của các đợt tuyển dụng đội ngũ viên chức ngạch giáo viên ngành giáo dục và đào tạo cho các trường. (xem các Quy trình liên quan tuyển dụng, thuyên chuyển, bổ nhiệm.v.v do Phòng TCCB chủ biên).</p>
6.3. Quản lý cơ sở vật chất công sản/ tài sản	Sở đảm bảo trang bị, quản lý, khai thác hiệu quả, văn minh trụ sở, các phòng, phương tiện, đồ dùng làm việc (Hệ thống máy tính, thiết bị văn phòng, quạt, điều hoà, ô tô...). Mọi tài sản, trang thiết bị làm việc của cơ quan khi được mua sắm đều cân nhắc, tuân thủ các quy định của nhà nước. (Thông tư số 63/QT-BTC ngày 15/6/2007 và Thông tư số 131/2007/TT-BTC ngày 05 tháng 11 năm 2007 của Bộ Tài chính). Ngoài việc quản lý, kiểm kê thuận tủy theo nghĩa quản lý tài sản, tài chính, hàng năm, vấp phòng phải có kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa để cơ sở vật chất, các trang thiết bị ở trạng thái làm việc tốt, đáp ứng chất lượng công việc.
6.4. Môi	Lãnh đạo Sở cam kết tạo môi trường, điều kiện làm việc ngày một tốt

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
trường làm việc	hơn để không chỉ cán bộ công chức mà cả các đối tượng khách hàng đều hài lòng khi đến làm việc tại Sở.
7. Thực hiện và kiểm soát các quá trình liên quan chức năng quản lý nhà nước về Giáo dục và đào tạo cũng như các quá trình hỗ trợ, các quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công phục vụ chức năng này.	
7.1. Lập kế hoạch để đảm bảo chất lượng khi thực hiện các công việc chức năng	<p>Việc thực hiện công việc mang tính chất lặp lại, tương tự nhau (xây dựng kế hoạch nhiệm vụ năm học, tổ chức thi tốt nghiệp, thi vào các trường, thi giáo viên giỏi, tuyển dụng việc chức.v.v) được tiến hành theo các quy trình, hướng dẫn (xem tài liệu nội bộ)</p> <p>Với những công việc đột xuất, có những yêu cầu riêng, các phòng chuyên môn phải căn cứ các quy định luật pháp, căn cứ chủ trương và tình hình thực tế để lập phương án, văn bản hướng dẫn thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng thực hiện nó. Tiến trình, phân công, các văn bản làm cơ sở thực hiện v.v của những sự chuẩn bị này được xem là “Kế hoạch đảm bảo chất lượng” cho công việc đó. Các phòng chuyên môn phải đảm bảo sự có sẵn của những loại tài liệu này để cho các cán bộ của mình sử dụng.</p>
7.2. Các quá trình liên quan đến yêu cầu của cấp trên, của các Tổ chức, công dân	
7.2.1 và 7.2.2. Xác định, hiểu rõ các yêu cầu của khách hàng.	<p>Khi tiếp nhận yêu cầu, nhiệm vụ cấp trên giao, tiếp nhận yêu cầu của khách hàng hoặc trong quá trình giải quyết các công việc, mỗi bộ phận, cán bộ phải hiểu đúng nội dung các yêu cầu đó và những cơ sở luật pháp liên quan. Phải quán triệt phương châm “ Đáp ứng tối đa yêu cầu của cấp trên, khách hàng, tuân thủ luật pháp, tạo thuận lợi tối đa cho các đối tượng khách hàng cần trợ giúp hoặc thực hiện các công việc trong lĩnh vực liên quan chức năng quản lý Nhà nước về Giáo dục và Đào tạo”.</p> <p>Tài liệu liên quan: Văn bản điều hành, giao nhiệm vụ của cấp trên Phiếu tiếp nhận hồ sơ của khách hàng khi giải quyết thủ tục hành chính.</p>
7.2.3 Giữ mối liên hệ thông tin	Khi thực hiện từng loại hình công việc, Sở đều có cơ chế trao đổi, tiếp nhận thông tin chỉ đạo, phản hồi từ cấp trên, từ các tổ chức công dân để có biện pháp xử lý, giải quyết kịp thời khi có những sự thay đổi nảy sinh trong quá trình thực hiện từng loại hình công việc.
7.3 Thiết kế và phát triển	Sở không cần áp dụng các yêu cầu mục 7.3 về kiểm soát thiết kế và triển khai thiết kế cho mọi dạng kết quả công việc của mình. (xem lý giải ở phần 3)
7.4. Quản lý việc mua	<p>Mọi trường hợp mua sắm tài sản để duy trì hoạt động thường xuyên của Sở được thực hiện như mục 6.3.</p> <p>Sở không phải mua bất kỳ loại vật tư nào được xem là để tạo thành hay có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng kết quả công việc do Sở thực hiện do đó không kiểm soát việc mua theo yêu cầu mục 7.4.</p> <p>Trường hợp khi Sở có thuê một số chuyên gia/ cộng tác viên trong việc xem xét, cho ý kiến đánh giá về tài liệu hoặc thẩm định hồ sơ, ra bài thi, kiểm thí .v.v, Khi đó, phòng chức năng liên quan phải có chuẩn mực lựa chọn, theo dõi đánh giá kết quả mà các chuyên gia/ cộng tác viên đã thực hiện nhằm đảm bảo họ đã được lựa chọn cũng như kết quả công việc do</p>

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	họ là đáp ứng những yêu cầu chất lượng của công việc đã được thuê.
7.5. Kiểm soát quá trình thực hiện chức năng quản lý Nhà nước và giải quyết các công việc thuộc chức năng hành chính.	
7.5.1. Đảm bảo kiểm soát được các quá trình thực hiện công việc.	<p>Mọi bộ phận hoặc cá nhân khi thực hiện nhiệm vụ chức năng đều đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững thông tin, đặc điểm, yêu cầu của nhiệm vụ/công việc; - Đã có sẵn hoặc đã xây dựng được Quy trình, Hướng dẫn cần thiết để thực hiện từng bước của công việc đó. - Đã chuẩn bị hoặc nêu được luận chứng đầy đủ về cơ sở vật chất, nguồn lực (Con người/ Thiết bị/ Tài chính) để thực hiện. - Đã quy định được cách theo dõi, kiểm tra, đánh giá từng bước công việc; - Đã quy định cách và trách nhiệm chuyển giao kết quả từng bước công việc, cách và trách nhiệm chuyển giao kết quả cuối cùng cho khách hàng cùng như trách nhiệm tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có). <p>(Xem danh mục tài liệu nội bộ và danh mục các văn bản pháp quy/ văn bản điều hành mà Sở phải sử dụng khi tác nghiệp chức năng).</p>
7.5.2. Kiểm soát khi chất lượng kết quả công việc có độ trễ.	<p>Đối với những công việc mà chất lượng kết quả đầu ra không thể hoàn toàn kiểm chứng ngay khi hoàn thành, chuyển giao, Sở đảm bảo kiểm soát đầy đủ các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đã nêu chuẩn mực, phê duyệt các quá trình liên quan việc thực hiện nó. - Đã cân nhắc điều kiện cơ sở vật chất và năng lực cán bộ thực hiện công việc đó. - Đã quy định trình tự thực hiện, quy định loại hồ sơ phải lập, phải lưu giữ. <p>(Xem các quy trình tác nghiệp. Quy định năng lực. Quy định lập và lưu hồ sơ của mỗi loại hình công việc).</p>
7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Sở đảm bảo khi cần thiết, có thể nhận biết nguồn gốc liên quan mọi hồ sơ, tài liệu, kết quả công việc trong suốt quá trình hình thành, sử dụng, chuyển giao chúng. Biện pháp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tách biệt rõ trách nhiệm cá nhân/ bộ phận khi thực hiện, khi chuyển giao từng bước công việc. (Phiếu hoặc bút tích chỉ đạo, giao việc. Chữ ký tắt, ký chuyển giao, ký phê duyệt hồ sơ, tài liệu .v.v) - Đảm bảo cấp số một sách duy nhất gắn liền với trình tự ngày tháng năm thực hiện của mỗi loại kết quả công việc (loại văn bản) cụ thể. - Lưu giữ đầy đủ các tài liệu, hồ sơ liên quan trình tự toàn bộ quá trình thực hiện kết quả công việc đó.
7.5.4. Tài sản của khách hàng	<p>Mọi dạng tài sản hữu hình của khách hàng như hồ sơ dự thi, bài thi, điểm thi, hồ sơ do học sinh, khách hàng giao nộp trong thủ tục hành chính .v.v cũng như các tài sản dạng vô hình là các thông tin, dữ liệu, thông tin cá nhân.v.v) của khách hàng khi được mỗi phòng chức năng tiếp nhận đều phải được bảo quản, không để hư hỏng, mất mát hoặc bị lạm dụng một cách chủ ý hoặc vô tình gây tổn hại cho khách hàng. Cán bộ, công chức,</p>

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	viên chức phải chấp hành nghiêm túc kỷ luật phát ngôn, giữ gìn bí mật tài liệu cơ quan. Công văn, tài liệu, đề thi, hồ sơ, sổ sách ghi các thông tin công việc, thông tin từ các khách hàng phải được quản lý theo chế độ bảo mật; nếu để mất tài liệu hoặc vi phạm chế độ quản lý tài liệu phải chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Sở và bị xử lý theo quy định của pháp luật.
7.5.5. Bảo toàn sản phẩm	Mọi kết quả công việc (văn bản được soạn, tờ trình, giấy phép, văn bằng, tài liệu hồ sơ bản cứng hay bản mềm.v.v) đều được các phòng lưu giữ, bảo quản theo quy định quản lý, bản giao tài liệu hồ sơ của mỗi phòng. Sở luôn thực hiện nghiêm túc, kịp thời việc chuyển giao, phổ biến, hướng dẫn nội dung mọi văn bản quy phạm pháp luật, chỉ thị của cấp trên, các hướng dẫn điều hành, nghiệp vụ của Sở để các Phòng giáo dục Quận/Huyện, các cơ sở GD&ĐT, mọi đối tượng liên quan nắm kịp thời, đầy đủ nội dung và mục đích sử dụng của các văn bản đó.
7.6. Kiểm soát PTTD&L	Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường. Sở không áp dụng (xem lý giải tại mục 3).
8. Đo lường, phân tích và cải tiến	
8.1. Khái quát	Theo nguyên tắc phân tích và nêu quyết định phải dựa trên thực tế, dữ liệu, khi thực hiện mỗi công việc chức năng, các phòng phải xác định rõ những bước công việc mà tại đó phải giám sát, kiểm tra, tại đó phải thu thập loại thông tin, dữ liệu nào. Quy định cách thu thập, phân tích nhằm xác định các yêu cầu đã nêu có đạt được như dự định hay không, từ đó có hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến.
8.2. Theo dõi và đo lường	
8.2.1. Sự thỏa mãn của khách hàng/ của tổ chức /công dân	<p>Các phòng chức năng phải có các thước đo, chỉ số thích hợp để đánh giá mức độ thỏa mãn của các đối tượng khách hàng. Những thước đo, chỉ số đó có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Những kết quả cụ thể trong việc thực hiện nhiệm vụ, tiến độ quy định trong từng năm học. - Khối lượng/ kết quả/ tiến độ thực hiện từng loại hình công việc. - Tính kịp thời/phù hợp thực tế, hiệu lực và hiệu quả của các văn bản quản lý, điều hành, văn bản hướng dẫn .v.v đã được Sở ban hành. - Tiến độ, mức độ sai sót do nguyên nhân chủ quan khi thụ lý các loại hồ sơ/ thực hiện từng vụ việc. - Phản hồi của khách hàng về thái độ hành vi ứng xử của cán bộ công chức khi thực hiện các công việc chức năng, khi tiếp xúc với tổ chức, công dân, các sai sót là do những bất cần, thiếu sát thực khi xử lý công việc, giải quyết các hồ sơ. - Các dữ liệu phản hồi, các kết quả thanh tra về tình trạng tuân thủ các quy phạm pháp luật liên quan quản lý Nhà nước về Giáo dục và Đào tạo trên địa bàn Thành phố.
8.2.2. Đánh giá nội bộ	Sở đã xây dựng và áp dụng “Quy trình đánh giá nội bộ” (QT03-ISO), xem đánh giá nội bộ là phương thức để đo tình trạng áp dụng, hiệu quả

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	<p>của hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình. Kết quả đánh giá, những phát hiện về sự không phù hợp của hệ thống, các giải pháp khắc phục, cải tiến và kết quả của việc khắc phục đã được từng phòng lập thành hồ sơ, báo cáo tại cuộc họp xem xét của lãnh đạo Sở.</p>
<p>8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình</p>	<p>Cá nhân hoặc nhóm thực hiện mỗi công việc phải theo dõi để đảm bảo công việc đó được tiến hành theo đúng trình tự, tiến độ, phù hợp với các điều kiện dự định hoặc điều kiện thực tế tại thời điểm đó, ghi nhận, xử lý những sự không phù hợp, nhanh chóng giải quyết hoặc thông báo để cùng khách hàng giải quyết những diễn biến khác với dự kiến của công việc. Những thông tin liên quan về những thay đổi của mỗi bước công việc phải được ghi nhận và khi cần thiết phải thể hiện bằng văn bản, thậm chí phải xin ý kiến của cấp trên để chấp nhận những sự thay đổi đó trước khi tiếp tục thực hiện. (Các báo cáo diễn biến của những công việc cụ thể) (Xem các quy định tiến độ, trình tự, yêu cầu phải tuân thủ tại mỗi bước công việc và hồ sơ thực tế việc tuân thủ).</p>
<p>8.2.4. Theo dõi và đo lường kết quả công việc</p>	<p>Mỗi phòng /bộ phận phải đảm bảo, khi kết thúc từng phần hoặc toàn bộ công việc mà tại đó có sự chuyển giao trách nhiệm hoặc bắt buộc phải có sự kiểm tra xác nhận trước khi chuyển sang bước công việc tiếp theo thì Bộ phận thực hiện phải quy định nội dung, phương thức, trách nhiệm kiểm tra, chuẩn mực chấp nhận, cách xử lý, báo cáo về kết quả của bước công việc đó. Kết quả kiểm tra, ghi nhận có thể đơn giản là ký nháy, ký duyệt về nội dung mà bước công việc đã được thực hiện nhưng cũng có thể phải lập thành biên bản với nhiều nội dung chuyển giao (Những gì đã được làm/ những gì chưa làm được/số lượng/ chủng loại hồ sơ tài liệu được chuyển giao .v.v) Các báo cáo tháng, báo cáo tổng kết học kỳ, báo cáo tổng kết năm học là một hình thức quan trọng và bắt buộc để đánh giá kết quả công việc từng phòng chức năng nói riêng và của Sở nói chung trong từng giai đoạn.</p>
<p>8.3. Nhận biết và xử lý những kết quả công việc không phù hợp.</p>	<p>Mọi kết quả công việc có liên quan trực tiếp đến khách hàng nhưng không đáp ứng quy định đều gọi là “Sản phẩm không phù hợp”. Mỗi cá nhân/bộ phận phải có trách nhiệm phát hiện những “ Sản phẩm không phù hợp” đã xảy ra. Tùy mức độ, tính chất quan trọng của “sản phẩm không phù hợp” đã xảy ra hiện còn trong nội bộ Sở hay đã được chuyển giao, được tổ chức triển khai mà cá nhân hoặc bộ phận liên quan phải tự xử lý, kiểm soát theo chức năng quyền hạn của mình. Nếu sự không phù hợp là lớn hoặc vượt quá năng lực, quyền hạn của mình, đặc biệt với những “sản phẩm không phù hợp” dạng văn bản quản lý, điều hành đã được chuyển giao, được triển khai thì cá nhân/ bộ phận thực hiện phải báo cáo, thậm chí phải lập thành văn bản báo cáo đề xin ý kiến lãnh đạo Sở, của cấp trên nhằm có biện pháp xử lý thích hợp, loại bỏ hoặc hạn chế hậu quả của sự không phù hợp đó có thể gây ra.</p>




Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	(xem “Quy trình kiểm soát kết quả công việc không phù hợp” QT04-ISO)
8.4. Phân tích dữ liệu	<p>Mỗi Phòng chuyên môn phải xác định loại thông tin dữ liệu nào cần phải thu thập, quy định cách thu thập, cách tổng hợp, cách trình bày (bảng biểu/ đồ thị) và cách đánh giá từng loại thông tin dữ liệu để phục vụ cho các mục đích đã định. Ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các dữ liệu phục vụ báo cáo tuần, tháng quý/ học kỳ/ năm học - Các dữ liệu phục vụ báo cáo chuyên đề - Dữ liệu phục vụ khâu lập kế hoạch quản lý hoạt động giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố. - Dữ liệu làm cơ sở đưa ra các ý kiến tham mưu, chỉ đạo. (Diễn biến số lượng, chất lượng học sinh, giáo viên các cấp tại các quận/huyện Tỉnh trạng cơ sở vật chất, trường lớp, đồ dùng dạy học; số lượng và thực trạng các trường phấn đấu đạt chuẩn quốc gia .v.v) - Dữ liệu về những sự không phù hợp trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ chức năng - Dữ liệu giúp phân tích mức độ thỏa mãn của các đối tượng khách hàng - v.v.
8.5. Cải tiến	
8.5.1. Cải tiến thường xuyên	<p>Căn cứ vào các mục tiêu chất lượng, căn cứ các chỉ tiêu nêu trong kế hoạch thực hiện nhiệm vụ từng năm học, các kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa, căn cứ vào kết quả các cuộc họp xem xét của lãnh đạo cũng như kết quả cụ thể của việc thực hiện các nhiệm vụ mỗi năm học.v.v trong từng giai đoạn, mỗi phòng chức năng phải đề xuất những nội dung và mức độ có thể hoàn thiện hay những cách làm hay hơn, hợp lý hơn và phải có cơ chế ghi nhận, thúc đẩy mọi người đề xuất, thực hiện ý tưởng cải tiến của họ.</p> <p>Sở đang dần đưa nội dung này vào quy chế làm việc của Sở, tạo điều kiện cho các Phòng chuyên môn thúc đẩy hoạt động cải tiến.</p>
8.5.2. Hành động khắc phục	<p>Khi có sự không phù hợp xảy ra (đối với sản phẩm hoặc mọi kết quả công việc khác), mỗi phòng chức năng phải xác định nguyên nhân, căn cứ mức độ ảnh hưởng và nguy hại của nó để xử lý thỏa đáng hiện tượng, nêu trách nhiệm, biện pháp loại bỏ hoặc hạn chế sự tái xuất hiện nguyên nhân đó.</p> <p>Phải lập hồ sơ về quá trình phát hiện nguyên nhân, xử lý hiện tượng và loại bỏ nguyên nhân của mỗi sự không phù hợp. Phải xem xét, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hành động khắc phục đã được thực hiện để đúc rút kinh nghiệm, hạn chế sự tái diễn hoặc cải tiến cách thực hiện công việc đó. (xem QT05-ISO Hành động khắc phục)</p>
8.5.3. Hành động phòng ngừa	<p>Sở quán triệt phương châm phòng ngừa, lường trước và nhận biết những sự không phù hợp tiềm ẩn khi thực hiện mỗi loại hình công việc. Phải xác định nguyên nhân, cân nhắc mức độ và quy mô nguy hại của mỗi sự không phù hợp tiềm ẩn để xác định hành động phòng ngừa thích hợp cho</p>

Điều khoản ISO	Nội dung và tài liệu viện dẫn
	nó. Phải xem xét, đánh giá hiệu lực và hiệu quả của từng hành động phòng ngừa đã được thực hiện để đúc rút kinh nghiệm, hạn chế sự tái diễn sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc cải tiến cách thực hiện công việc đó. (xem QT05-ISO Hành động phòng ngừa)

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: QT01 - ISO
QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Ngày ban hành: 29.17.2016...

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hồng	 Lê Văn Việt	 Nguyễn Văn Tuấn

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích

Quy định việc xây dựng, phân loại, định dạng, ghi mã hiệu, cách cấp phát, cách quản lý các tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng của Sở, nhằm đảm bảo sự chính xác, thống nhất, tiện lợi khi sử dụng.

2. Phạm vi áp dụng.

a) áp dụng đối với tất cả các tài liệu (Sổ tay. Chính sách chất lượng. Quy định. Quy trình, Hướng dẫn .v.v) làm cơ sở để các đơn vị chức năng của Sở thực hiện các tác nghiệp hàng ngày, đáp ứng những yêu cầu nêu trong ISO9001:2008

b) Áp dụng để quản lý các tài liệu bên ngoài.

3. Tài liệu viện dẫn

Điều 4.2.3 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

Sổ tay chất lượng.

4. Định nghĩa / Chữ viết tắt.

- Tài liệu nội bộ: Các tài liệu liên quan Hệ thống QLCL, được xây dựng, ban hành trong nội bộ Sở.
- Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài phải kiểm soát: Tài liệu không phải do Sở ban hành nhưng Sở phải tuân thủ, cập nhật mọi sự thay đổi để tuân thủ..
- Tài liệu được kiểm soát: Là các tài liệu mà việc ban hành, phê tô, cấp phát, thu hồi, sửa đổi phải được tiến hành theo quy định thống nhất.
- ĐDLĐ (QMR): Đại diện lãnh đạo.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- Quy định viết tắt, mã số Phòng để theo dõi phát tài liệu.

1	ISO	Ban chỉ đạo+Thư ký ISO	7	TCCB	P. Tổ chức cán bộ
2	VP	Văn phòng Sở	8	KTKĐ	P.KT-Kiểm định CLGD
3	MN	P.Giáo dục mầm non	9	KHTV	Kế hoạch Tài chính
4	TH	P.Giáo dục tiểu học	10	HSSV	P. Quản lý công tác HSSV
5	TrH	P.Giáo dục Trung học	11	GDTX	P. Giáo dục TX-GDCN
6	TTra	Thanh tra Sở			

5 Nội dung quy trình

5.1 Quy định về hình thức tài liệu

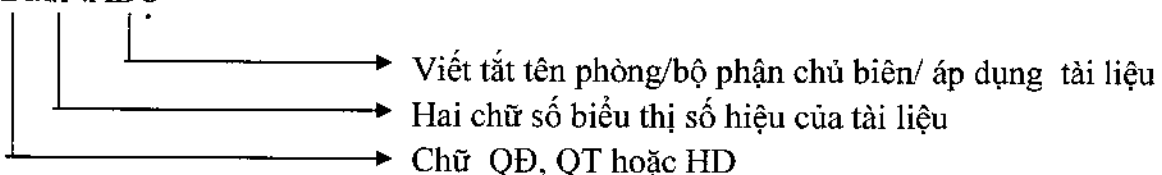
Các Quy định, Quy trình/Hướng dẫn thuộc tài liệu của HTQLCL đều có phần đầu trang (Header) nêu tên Sở, tên tài liệu, mã số, lần và ngày ban hành.

Trang đầu có phần nêu người hoặc đơn vị chuẩn bị, người xem xét, phê duyệt, có phần ô để trống để ghi nhận khi có các nội dung thay đổi cập nhật, phần theo dõi đơn vị có nhận tài liệu này.

Để tiện sử dụng các bản mềm và thống nhất định dạng khi in, Sở ưu tiên sử dụng bảng mã Unikey, font chữ Times New Roman, cỡ chữ 13 hoặc 14. Canh lề thẳng bên trái với lề trái 3,2, lề phải 2.0, chừa lề đầu trang 2.5cm, chừa lề cuối trang 2.0.

5.2 Quy định về mã số của tài liệu.

Quy định/ Quy trình, Hướng dẫn ký hiệu là QĐ, QT, HD và được mã hiệu như sau
AAXx-ABC



Ví dụ: QT01-ISO là Quy trình 01 do Ban ISO biên soạn.

QT02-.GDMN là Quy trình 02 do Phòng Giáo dục mầm non biên soạn.

Các biểu mẫu được ký hiệu BMyy-.AAxx-ABC trong đó BM là viết tắt của Biểu mẫu yy thuộc quy trình xx do phòng ABC chủ biên.

Ví dụ: BM03-QT01-VP là biểu mẫu 03 liên quan QT01 do Văn phòng chủ biên

Ghi chú: Các công văn, quyết định, chương trình, kế hoạch, đề án, phương án, báo cáo, biên bản, thông báo .v.v về một vấn đề cụ thể do các Phòng chức năng Sở soạn thảo để sử dụng nội bộ, để gửi đi sẽ được trình bày theo thể thức văn bản hành chính mà thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/1/2011 đã quy định.

5.3 Tiến trình và trách nhiệm xây dựng các tài liệu.

Căn cứ theo yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO9001 và các yêu cầu trong hoạt động chức năng của từng Phòng, thư ký ISO sẽ tập hợp, lập, báo cáo Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) để thông qua danh mục các tài liệu cần biên soạn chung cho HTQL chất lượng.

QMR của Sở phân công biên soạn các tài liệu này.

Lãnh đạo phòng, đơn vị có người được phân công biên soạn phải kiểm tra nội dung chuyên môn, ký tắt dự thảo trước khi chuyển nó cho QMR.

QMR của Sở tổ chức xem xét, nêu cần thiết, phải lấy ý kiến góp ý theo BM02-QT01-ISO

5.4 Trách nhiệm xem xét, ban hành các loại tài liệu

Loại tài liệu	Người viết	Kiểm tra	Phê duyệt
Sổ tay chất lượng	Cán bộ được phân công	QMR	Giám đốc
Các quy trình	Cán bộ được phân công	Trưởng Đơn vị	QMR
Hướng dẫn công việc	Cán bộ được phân công	Trưởng Đơn vị	QMR

Khi tài liệu được lãnh đạo Sở/ QMR chấp nhận, thư ký ISO phải kiểm tra định dạng, mã hiệu, sau đó cho in, lấy đủ chữ ký người chuẩn bị, người phê duyệt.

Thư ký ISO cập nhật tài liệu vào BM03-QT01-ISO “Danh mục tài liệu đã ban hành”.

Lưu giữ, bảo quản bản mềm và bản cứng gốc.

Căn cứ nội dung từng tài liệu và xác định nhu cầu sử dụng của từng Phòng trong Sở, thư ký ISO sẽ phô tô, phát đúng loại tài liệu cho từng đơn vị liên quan.

Khi có nhu cầu xây dựng mới hoặc bổ sung, sửa đổi tài liệu, các cá nhân, đơn vị dùng BM01-QT01-ISO để đề xuất và gửi cho QMR Sở.

Ghi chú: Những quy định, biểu mẫu được sử dụng chỉ mang tính nội bộ của một phòng thì chúng sẽ do chính lãnh đạo đơn vị đó phê duyệt miễn rằng nội dung đó không trái với các nội dung nêu trong các tài liệu mà Sở đã ban hành.

5.5 Kiểm soát tài liệu đã ban hành.

5.5.1 Ghi số phân phối các tài liệu.

Trang đầu của các bản phô tô được phát đều phải đóng dấu đỏ “BẢN KIỂM SOÁT”, ghi số mã hiệu của Phòng, ghi ngày cấp bản phô tô đó. (Xem mẫu dấu)

Mỗi Phòng chức năng phải lập danh mục, lưu giữ tài liệu đã được phát cho phòng mình.

SỞ GD&ĐT HẢI PHÒNG
BẢN KIỂM SOÁT

SỐ:

Ngày..... tháng..... năm 201...

Không được tùy tiện photocopy, phát tán tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng này. Những tài liệu đã được phát nếu được các phòng tự photocopy để sử dụng cho các mục đích khác nhau, sẽ do chính các Phòng đó tự kiểm soát.

Khi có các quy trình, sơ đồ cần in ấn, cô đọng để treo, dán mang tính chỉ dẫn chung cho khách hàng tại nơi giải quyết công việc, phải ghi rõ quy trình, sơ đồ đó được trích dẫn từ tài liệu nào của HTQLCL. Bản trích dẫn phải được đóng dấu "BẢN KIỂM SOÁT" để ghi nhận.

5.5.2 Sửa đổi, cập nhật.

Trình tự sửa đổi, xem xét, kiểm tra và phê duyệt được tiến hành như trình tự biên soạn tài liệu mới. Hình thức sửa đổi, cập nhật các nội dung có thể là:

- Đánh máy lại các phần nội dung sửa đổi.
- Khi khối lượng phần sửa đổi không lớn, có thể cho phép dùng bút xóa để sửa trực tiếp nội dung đó nếu đảm bảo việc sửa đổi như vậy không gây khó khăn nhầm lẫn trong sử dụng nhưng phải có cách ghi nhận phù hợp để nhận biết nội dung được sửa đổi này.

5.5.3 Thay đổi lần soát xét, ban hành, huỷ bỏ.

Khi có soát xét hoặc ban hành lại, thư ký ISO phải cập nhật số hiệu về lần soát xét hoặc lần ban hành này.

Thư ký ISO của Sở phải thu hồi các tài liệu cũ để huỷ bỏ khi phát tài liệu mới.

Nếu bản tài liệu bị huỷ bỏ cần lưu giữ để đối chứng, tham khảo, thư ký ISO của Sở phải lưu giữ một bản. Ghi nhận " Tài liệu lỗi thời". Thời hạn lưu giữ tùy thuộc vào mục đích đối chứng, tham khảo đó.

5.6 Kiểm soát các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài

Tất cả các phòng phải lập theo BM04-QT01-ISO danh mục mọi tài liệu mang tính pháp lý (Văn bản luật/Thông tư/Nghị định/ Quyết định .v.v của các cơ quan cấp trên hoặc các cơ quan liên quan.v.v) mà công việc của Phòng phải tuân thủ. Phải nêu rõ trách nhiệm, cách để theo dõi, cập nhật, thay thế khi các tài liệu này có sự thay đổi, lỗi thời.

Những tài liệu có nguồn gốc bên ngoài nhưng không phải loại bắt buộc áp dụng mà chỉ để tham khảo, vận dụng thì các phòng có thể lập danh mục và quản lý theo nghĩa quản lý tài sản.

5.7 Kiểm soát tài liệu lưu trên máy tính

Mọi dạng tài liệu và dữ liệu phục vụ trực tiếp công việc của từng Phòng hiện được lưu trong máy tính phải được chính đơn vị đó kiểm soát theo những quy định riêng để đảm bảo việc truy cập, khai thác, bảo mật. Tuy nhiên, các tài liệu thuộc diện kiểm soát chỉ được thừa nhận khi chúng là bản cứng (in, viết tay) và đã có xác nhận pháp lý hoặc chữ ký của người có thẩm quyền.

6. Tài liệu, biểu mẫu liên quan.

BM01-QT01-ISO Phiếu yêu cầu biên soạn, sửa đổi tài liệu

BM02-QT01-ISO Phiếu góp ý tài liệu

BM03-QT01-ISO Danh mục tài liệu, tình trạng ban hành, phân phối các tài liệu.

BM04-QT01-ISO Danh mục tài liệu có nguồn gốc bên ngoài cần kiểm soát tại mỗi Phòng

PHIẾU YÊU CẦU BIÊN SOẠN/ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Kính gửi:

Tên tài liệu cần biên soạn / sửa đổi:

Lý do cần biên soạn, sửa đổi:

Các nội dung cần biên soạn/sửa đổi:

Ngày .. tháng .. năm 200.. Người /Phòng đề nghị biên soạn sửa đổi

Đại diện lãnh đạo QMR xem xét và chỉ định bộ phận/người biên soạn:	Ký xác nhận :
Thời gian nộp bản thảo: Ngày .. tháng .. năm 201..	
Cán bộ biên soạn ký giao-bản thảo : Ngày .. tháng ... năm 201..	
Phụ trách đơn vị ký xác nhận nội dung chuyên môn : Ngày .. tháng ... năm 201..	

Phần xem xét và xử lý của Bộ phận biên soạn/Thư ký ISO.

(Còn tiếp mặt sau)

Nội dung chưa đạt, trả lại cho đơn vị biên soạn <input type="checkbox"/>	Ngày gửi	Ngày nhận lại
Đã sửa, cho in gửi lấy ý kiến theo BM02-QT01-ISO <input type="checkbox"/>	Ngày gửi	Ngày nhận lại

PHIẾU YÊU CẦU GÓP Ý TÀI LIỆU

(Dùng để đề nghị Chuyên gia bên ngoài/Bộ phận& Cán bộ trong Sở nghiên cứu, góp ý cho một hoặc một số tài liệu được gửi hoặc có liệt kê kèm dưới đây)

Kính gửi:.....

Chúng tôi xin gửi tới ông/bà các tài liệu sau:

Những tài liệu này do chúng tôi biên soạn/tiếp nhận từ

để phục vụ cho:

Mong ông bà nghiên cứu và cho ý kiến góp ý về mục đích, phạm vi, đối tượng áp dụng, cách trình bày, bố cục, nội dung cũng như mọi ý kiến khác.

ý kiến góp ý xin gửi về
trước ngàytháng..... năm 201.

Xin chân thành cảm ơn
Ngàytháng ...năm 201....

Nội dung góp ý

Nhất trí hoàn toàn với tài liệu : Nhất trí và có các góp ý cụ thể sau

Ngày ... tháng . năm 201.. Họ tên và chữ ký người góp ý :




(Còn ghi tiếp thêm ở trang sau : Có Không)

Phần xem xét và xử lý của cá nhân/đơn vị đề nghị góp ý.

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: QT02 - ISO
QUY TRÌNH KIỂM SOÁT HỒ SƠ

Ngày ban hành: 19/7/2016.....

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hoàng	 Lê Văn Việt	 _____

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích:

Nêu việc xác định, phân loại, lưu giữ, bảo quản, huỷ bỏ các loại hồ sơ nói chung và hồ sơ chất lượng nói riêng, làm cơ sở để các Phòng lập văn bản quy định cách quản lý hồ sơ tại đơn vị mình, đảm bảo thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng, minh chứng tình trạng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Sở theo yêu cầu của ISO9001: 2008.

2. Phạm vi áp dụng:

áp dụng cho tất cả các phòng/ đơn vị chức năng trong Sở.

3. Tài liệu viện dẫn:

Sổ tay chất lượng của Sở
ISO9001: 2008 mục 4.2.4

4. Định nghĩa:

Hồ sơ là những văn bản ghi nhận các kết quả/ công việc đã được thực hiện. Hồ sơ mang tính cố định, không được sửa đổi. Hồ sơ cũng là một dạng riêng của tài liệu.

5. Nội dung:

5.1 Lập quy định quản lý hồ sơ:

Mỗi Phòng/ đơn vị có văn bản quy định về cách lập, quản lý các loại hồ sơ mà Phòng tiếp nhận, hay tạo ra khi thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình.(QĐ02-AAA)(AAA – Tên viết tắt của Phòng).

Quy định phải nêu tên gọi từng loại hồ sơ, nêu người/bộ phận lập, thời hạn phải lưu giữ, trách nhiệm sàng lọc, chuyển giao, loại bỏ(bản gốc, bản copy) từng loại hồ sơ.

5.2 Phân loại, sắp xếp hồ sơ.

Khi thực hiện mọi công việc, mỗi cán bộ/ mỗi phòng đều có sổ/Biểu mẫu để ghi nhận kết quả công việc hoặc phải mở một File để lưu giữ dần theo trình tự thời gian hoặc theo trình tự công việc các hồ sơ đã được tiếp nhận, các hồ sơ đã được lập.

Mỗi phòng tự tổ chức sắp xếp hồ sơ theo cách thích hợp để những người có liên quan hoặc khi các bộ phận khác cần tìm hiểu có thể dễ dàng nhận biết, truy cập.Ví dụ:

- Sắp xếp theo thời điểm, thời gian lập, tiếp nhận hồ sơ
- Sắp xếp theo loại hồ sơ gắn liền với từng loại công việc.

Với các hồ sơ quan trọng, để tránh thất lạc, phần đầu của mỗi File lưu giữ phải có một tờ danh mục cập nhật, đánh số theo dõi từng hồ sơ đã có trong File đó.(BM01-QT02-ISO)

5.3 Thời hạn lưu giữ và việc huỷ bỏ hồ sơ.

Mỗi Phòng phải xác định cách và thời hạn lưu giữ từng loại hồ sơ trong quá trình đang thực hiện công việc, cách và thời hạn lưu giữ từng loại hồ sơ khi đã kết thúc công việc, sao cho tiện lợi và phù hợp với công việc của đơn vị mình, đáp ứng các yêu cầu pháp lý.

Với các loại hồ sơ không quy định được cụ thể thời hạn lưu giữ thì hàng quý, sáu tháng và hàng năm, bộ phận/cá nhân trực tiếp lưu giữ hồ sơ phải xem xét, phân loại những hồ sơ hết giá trị pháp lý, giá trị tham khảo để cân nhắc, loại bỏ hoặc chuyển thành hồ sơ tra cứu, ít dùng đến để lưu trữ riêng biệt

Hồ sơ phải được bảo quản thích hợp để không bị hư hỏng, thất lạc

Với các hồ sơ quan trọng dạng bản mềm lưu ở máy tính, tùy khối lượng hồ sơ hình thành hàng ngày, cần quy định thời gian thích hợp phải sao lưu ra ở ngoài (USB, đĩa CD) để lưu giữ.

Những hồ sơ dạng bản mềm lưu ở ổ USB, đĩa CD phải có tên nhãn hay những thông tin cần thiết khác để nhận dạng (ngày lập, nội dung.v.v).

Các ổ USB, đặc biệt là các đĩa CD này phải được bảo quản thích hợp tránh cong vênh, xước, mốc.

Tùy mức độ bảo mật của các loại hồ sơ, tài liệu lưu trong máy tính mà mỗi cá nhân, phòng có thể quy định mật khẩu hoặc phân quyền truy cập, khai thác chúng.

5.1.2 Ngoài các loại hồ sơ liên quan đến các tác nghiệp cụ thể khi tiến hành các nhiệm vụ chức năng của mình, theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng, mỗi phòng đều phải lưu giữ các loại sau.

TT	Tên. Loại hồ sơ . Nguồn gốc hình thành	Lưu giữ(*)
1.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức. Hồ sơ liên quan phân công chức năng, công việc từng bộ phận/ cá nhân.	Lưu giữ theo giai đoạn (năm) hoặc theo
2.	Hồ sơ về chính sách, mục tiêu chất lượng. Các kế hoạch của các Phòng để thực hiện mục tiêu chất lượng của Sở. Các hồ sơ minh chứng Phòng đã theo dõi, kiểm soát, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu tại các giai đoạn thực hiện và khi kết thúc.	
3.	Các hồ sơ về họp xem xét lãnh đạo (Bảng chứng phòng chuẩn bị cho cuộc họp, biên bản họp, kế hoạch của phòng để thực hiện các nội dung liên quan đã nêu trong biên bản, kết quả thực hiện.v.v)	
4.	Hồ sơ về các cuộc đánh giá nội bộ tại Phòng (Chương trình đánh giá. Biên bản đánh giá. Các phiếu không phù hợp (NC) và việc xử lý chúng. Hồ sơ minh chứng Phòng đã thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa sau đánh giá.v.v)	
5.	Hồ sơ liên quan những đề xuất về cách làm hay hợp lý hơn có liên quan công việc chức năng của Phòng. (các đề xuất, bằng chứng triển khai, kết quả .vv.)	
6.	Hồ sơ liên quan kết quả đào tạo/ học tập bồi dưỡng nghiệp vụ của từng cá nhân.	

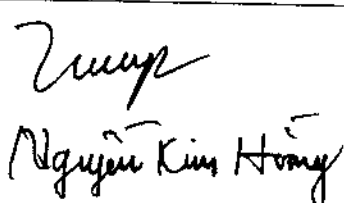
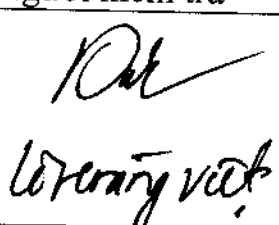

6. Biểu mẫu kèm theo

BM01-QT02-ISO Danh mục hồ sơ trong mỗi File hoặc trong mỗi cặp ổ để lưu (thường dùng cho File hồ sơ quan trọng)

**UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**MÃ HIỆU: QT03 - ISO
QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Ngày ban hành: 29.17.2016.....

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hồng	 Literary viết	

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích.

Quy định trách nhiệm, các bước và nội dung tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng tại Sở nhằm phát hiện những sự không phù hợp, cung cấp các thông tin, đề ra các biện pháp khắc phục, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng này.

2. Phạm vi.

Thủ tục này được áp dụng tại tất cả các Phòng thuộc Sở

3. Tài liệu viện dẫn.

- Sổ tay chất lượng của Sở.
- Mục 8.2.2 của ISO9001:2008

4. Định nghĩa

Đánh giá nội bộ nêu ở đây là sự xem xét độc lập, có tính hệ thống, do chính các cán bộ của các đơn vị thuộc Sở tiến hành theo một trình tự bắt buộc nhằm chỉ ra những sự không phù hợp sơ với các yêu cầu nêu trong tiêu chuẩn ISO9001 hiện áp dụng tại các phòng, tạo cơ hội cho việc cải tiến, hoàn thiện hệ thống này.

5. Nội dung.

5.1 Kế hoạch đánh giá.

Để phục vụ cho việc đánh giá nội bộ, Sở phải tổ chức đào tạo để mỗi Phòng thuộc Sở có đủ các cán bộ thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống chất lượng này.

Thư ký ISO lập lịch đánh giá hàng năm (BM01-QT03-ISO). Lịch đánh giá phải cân nhắc mức độ mà các bộ phận tại từng đơn vị có gây ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng và phải đảm bảo hàng năm mọi phòng thuộc Sở ít nhất phải được đánh giá một lần. Giám đốc Sở hoặc đại diện lãnh đạo duyệt lịch này. QMR của Sở chỉ định các nhóm đánh giá. Tại Sở, nhóm đánh giá nên có từ 2-3 người. Trong nhóm không có người của đơn vị được đánh giá. QMR thông báo trước ít nhất 3 ngày về lịch và chương trình đánh giá cho các đơn vị liên quan.

5.2 Tiến hành một cuộc đánh giá.

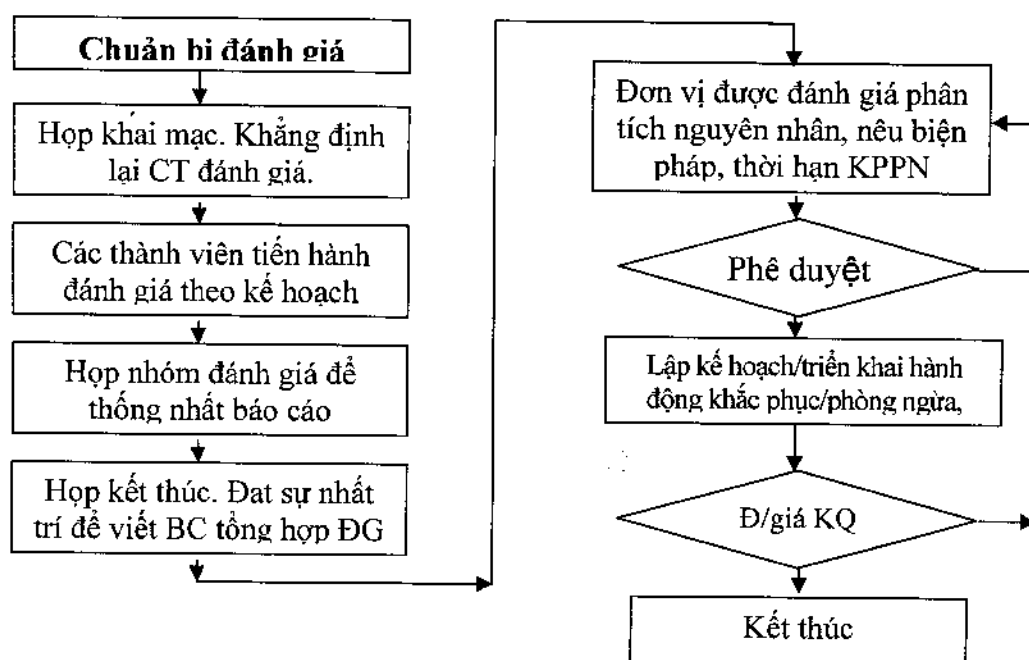
5.2.1 Chuẩn bị:

a) Nhóm đánh giá chuẩn bị.

- Tìm hiểu chức năng nhiệm vụ của đơn vị được đánh giá, các quá trình tác nghiệp mà đơn vị đó có liên quan.
- Tài liệu, nội dung nào trong các tài liệu của Hệ thống hiện được đơn vị đó áp dụng (nội dung nào của Sổ tay, Quy trình. Hướng dẫn. Biểu mẫu)
- Nội dung của các tài liệu này đã phù hợp với tính chất công việc, chức năng nhiệm vụ của đơn vị đó, phù hợp với các yêu cầu của ISO9001, phù hợp với mối quan hệ tương tác với các đơn vị khác, với khách hàng, với các đối tác chưa?
- Loại hồ sơ, bằng chứng gì cần xem xét để biết được đơn vị đó có áp dụng và áp dụng hiệu quả các quy định này.

- Chuẩn bị trước nội dung, những câu hỏi mà người đánh giá xem là quan trọng.
- b) Đơn vị được đánh giá chuẩn bị.
 - Lãnh đạo đơn vị được đánh giá và những người liên quan nội dung đánh giá đã được thông báo phải có mặt tại cuộc đánh giá.
 - Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ liên quan để phục vụ cho việc đánh giá.

Sơ đồ tiến trình đánh giá nội bộ tại một đơn vị



5.2.2 Họp khai mạc.

Trưởng nhóm đánh giá chủ trì cuộc họp khai mạc với phụ trách đơn vị cùng các đại diện liên quan của đơn vị được đánh giá để:

- Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá.
- Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần)
- Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu cần thiết mà đơn vị đánh giá cần chuẩn bị)

5.2.3 Thực hiện đánh giá.

Theo chương trình đã được thông qua, nhóm đánh giá thực hiện các nội dung liên quan trong phạm vi đánh giá. Lưu ý rà soát lại:

- Các yêu cầu của ISO9001:2008 có liên quan lĩnh vực công việc của đơn vị được đánh giá có được nêu đầy đủ trong tài liệu, thủ tục, hướng dẫn hay trong các biểu mẫu mà họ hiện có chưa?

- Việc áp dụng và mức độ thích hợp của các thủ tục, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu đã được xây dựng cho đơn vị đó.
- Xác định bằng chứng về việc đơn vị đã áp dụng các thủ tục, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu này.
- Kiểm tra và đánh giá việc thực hiện các hoạt động khắc phục, phòng ngừa đối với những sự không phù hợp mà lần đánh giá trước có phát hiện. (nếu ít nhất đây là lần đánh giá thứ 2)

Việc tìm hiểu có thể được tiến hành qua xem xét tài liệu, xem xét hồ sơ ghi chép, qua trao đổi với bất kỳ người nào trong đơn vị được đánh giá v.v..

Khi phát hiện những sự không phù hợp, cán bộ đánh giá phải tìm hiểu xem đó là sai lỗi của hệ thống tài liệu hay sai lỗi do thực hiện; mức độ nghiêm trọng, nặng, nhẹ hay chỉ ở mức cần lưu ý. Từng đánh giá viên phải ghi chép các phát hiện của mình để chuẩn bị cho bước lập báo cáo sau này.

5.2.4 Họp nhóm đánh giá.

Kết thúc thời gian đánh giá, nhóm đánh giá sẽ họp riêng để nhận định và thống nhất những phát hiện thu được khi đánh giá. Thống nhất về những sự không phù hợp đã phát hiện được và phân mức độ không phù hợp theo ba loại:

- Lỗi nhắc nhở: Các thiếu sót nhỏ về tài liệu, về áp dụng mà việc khắc phục chúng không đòi hỏi nhiều thời gian hay tìm hiểu lựa chọn giải pháp.
- Lỗi nhỏ: Các yêu cầu chưa được thể hiện đủ, áp dụng chưa thoả đáng, cần bổ sung.
- Lỗi nặng: Thiếu các yêu cầu mà tiêu chuẩn đòi hỏi. Không áp dụng hoặc áp dụng không đáng kể. (Nhiều lỗi nhỏ nhưng lặp lại trong cùng một lĩnh vực có thể bị xem là một lỗi nặng).

Với mỗi một sự không phù hợp ở mức lỗi nặng hoặc sự không phù hợp mà bản thân đơn vị được đánh giá thấy cần thời gian, cần chuẩn bị nguồn lực để khắc phục, nhóm đánh giá sẽ lập báo cáo không phù hợp (Phiếu NC) theo BM03-QT03-ISO

5.2.5 Phiên họp kết thúc.

Thành phần dự: Nhóm đánh giá, lãnh đạo trực tiếp của Phòng/của bộ phận được đánh giá (Không nhất thiết đầy đủ tất cả những người đã dự phiên họp khai mạc).

Nội dung: Khẳng định sự phù hợp về phạm vi, mục tiêu đã đánh giá. Trưởng nhóm nêu tất cả những điều được phát hiện và các kết luận của nhóm đánh giá, trong đó ít nhất phải đề cập:

- Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống.
- Những sự không phù hợp và mức độ nặng/nhẹ của sự không phù hợp đó.
- Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp.

Mọi kết luận đánh giá đều phải được thảo luận đi đến nhất trí giữa nhóm đánh giá và đơn vị, để không gây trở ngại cho các giai đoạn triển khai sau này.

Nhóm đánh giá khuyến nghị thời hạn cần khắc phục những sự không phù hợp đã được phát hiện và đề nghị đơn vị được đánh giá phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục phòng ngừa thích hợp trong phần 2 của BM03-QT03-ISO.

5.3 Báo cáo đánh giá.

Trên cơ sở cuộc họp kết thúc và các báo cáo riêng biệt của từng cán bộ đánh giá, trưởng nhóm đánh giá phải lập báo cáo tóm tắt đánh giá theo BM04-QT03-ISO. Báo cáo phải lập xong ngay sau khi kết thúc đánh giá hoặc chậm nhất một ngày sau đánh giá. Báo cáo bao gồm:

Tên đơn vị được đánh giá; Phạm vi và mục tiêu đánh giá; Danh sách nhóm đánh giá, trưởng nhóm; Danh sách đại diện đơn vị được đánh giá. Kết luận đánh giá và các ý kiến có liên quan các những phát hiện trong quá trình đánh giá. Số lượng và tóm tắt nội dung các báo cáo không phù hợp đã được lập. Khuyến nghị thời hạn đơn vị được đánh giá phải hoàn thành việc khắc phục.

Bản gốc mỗi Báo cáo đánh giá, các Phiếu yêu cầu khắc phục phải lưu tại đơn vị được đánh giá.

5.4 Theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục.

Đơn vị được đánh giá phải phân tích nguyên nhân, nêu vào phần 2 của BM03-QT03-ISO cách và tiến độ thực hiện hành động khắc phục đối với sự không phù hợp đã được phát hiện. Tiến độ này phải phù hợp tiến độ đã thống nhất trong phiên họp kết thúc với nhóm đánh giá.

- Thư ký ISO của Sở đơn đốc, kiểm soát việc các Phòng khắc phục những sự không phù hợp đã nêu.

- Hết thời hạn khắc phục những sự không phù hợp đã nêu, QMR của Sở cử người kiểm tra lại tình trạng khắc phục, kết quả của việc khắc phục tại từng đơn vị.

a) Nếu việc khắc phục được thực hiện hoàn tất, có kết quả cụ thể, người được cử đến kiểm tra sẽ ghi nhận vào phần 3 của BM03-QT03-ISO để kết thúc việc xử lý trường hợp không phù hợp này.

b) Nếu việc thẩm định cho thấy việc khắc phục chưa đạt, người được cử đi kiểm tra có thể viết gia hạn thời gian khắc phục hoặc lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo biểu mẫu BM01-QT03-ISO. Phiếu này được gửi tiếp cho đơn vị được đánh giá để tiếp tục phân tích nguyên nhân, khắc phục .

6 Hồ sơ và lưu hồ sơ.

- BM01-QT03-ISO Kế hoạch đánh giá nội bộ hàng năm (Lãnh đạo Sở phê duyệt)

- BM02-QT03-ISO Chương trình cụ thể của một hoặc các cuộc đánh giá (lưu tại QMR Sở và tại mỗi phòng)

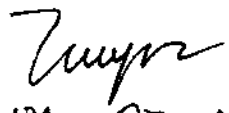


- BM03-QT03-ISO Báo cáo không phù hợp.(lưu tại đơn vị được đánh giá)

- BM04-QT03-ISO Báo cáo tóm tắt đánh giá nội bộ của nhóm đánh giá.(Lưu tại đơn vị được đánh giá)

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: QT04 - ISO
QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM/ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG ĐÃ BỊ XẢY RA KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày ban hành: ...22/7.../2016.....

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hồng	 Lê Văn Kiệt	

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích.

Nêu yêu cầu chung về xác định, xây dựng chuẩn mực, phát hiện, ghi nhận, xử lý những kết quả công việc thực hiện cho khách hàng bị xay ra không phù hợp, làm cơ sở cho các đơn vị trong Sở lập các chỉ dẫn giải quyết những sự không phù hợp đã hoặc có tiềm năng xảy ra tại đơn vị, đúc rút kinh nghiệm, phòng ngừa và cải tiến công việc của mình.

2. Đối tượng áp dụng.

Mọi cá nhân, bộ phận, phòng chức năng thuộc Sở.

3. Tài liệu viện dẫn:

- Tiêu chuẩn TCVN-ISO9001:2008 phần 8.3
- Mọi văn bản luật pháp, văn bản chỉ đạo của cơ quan cấp trên mà các Phòng, đơn vị trong Sở phải tuân thủ khi thực hiện các nhiệm vụ chức năng.

4. Định nghĩa và khái niệm.

Sự không phù hợp là sự không đáp ứng yêu cầu đã xác định.

Nội dung kiểm soát sản phẩm không phù hợp nêu ở đây chỉ giới hạn đối với mọi kết quả công việc (thường dưới dạng văn bản quản lý/văn bản điều hành, các loại giấy phép, giấy chứng nhận được cấp .v.v) liên quan trực tiếp đến yêu cầu của khách hàng mà các cá nhân, phòng thuộc Sở đã thực hiện nhưng không phù hợp với các yêu cầu đã định.

5. Nội dung:

5.1 Yêu cầu chung về việc phải xác định chuẩn mực yêu cầu về kết quả công việc.

Mọi cán bộ, công chức khi thực hiện công việc, nếu phát hiện kết quả thực hiện sai với các quy định hiện hành, đều có trách nhiệm ghi nhận, nêu và xem xét sự không phù hợp đó.

Để làm việc này, mỗi cán bộ phải nắm vững nghiệp vụ, các quy định pháp lý hiện hành và những yêu cầu mang tính chỉ đạo của cơ quan quản lý cấp trên (Bộ Giáo dục và Đào tạo, UBND tỉnh) liên quan nội dung, tiến độ của các công việc (báo cáo, kế hoạch, thu thập, cập nhật, phân tích thông tin dữ liệu, thẩm định, cấp các loại giấy phép, giấy chứng nhận .v.v) mà họ phải thực hiện hàng ngày.

Phải nắm được các yêu cầu chuẩn mực đã quy định phải thực hiện tại mỗi bước công việc, nắm được cách và trách nhiệm kiểm tra, phê duyệt khi chuyển sang bước công việc tiếp theo hoặc cách và trách nhiệm trình duyệt ban hành văn bản đó.

Với những công việc không mang tính thường xuyên, người giao việc, bộ phận được giao việc phải xác định rõ mục đích, các yêu cầu cụ thể (nghiệp vụ, pháp lý, điều kiện thực tế lĩnh vực công việc) phản ánh chất lượng, đòi hỏi của công việc đó. (Mục đích, đối tượng phục vụ của kết quả công việc. thời gian và các bước tiến hành. Kinh phí. Nguồn lực.v.v). Nếu kết quả công việc chỉ thuần túy

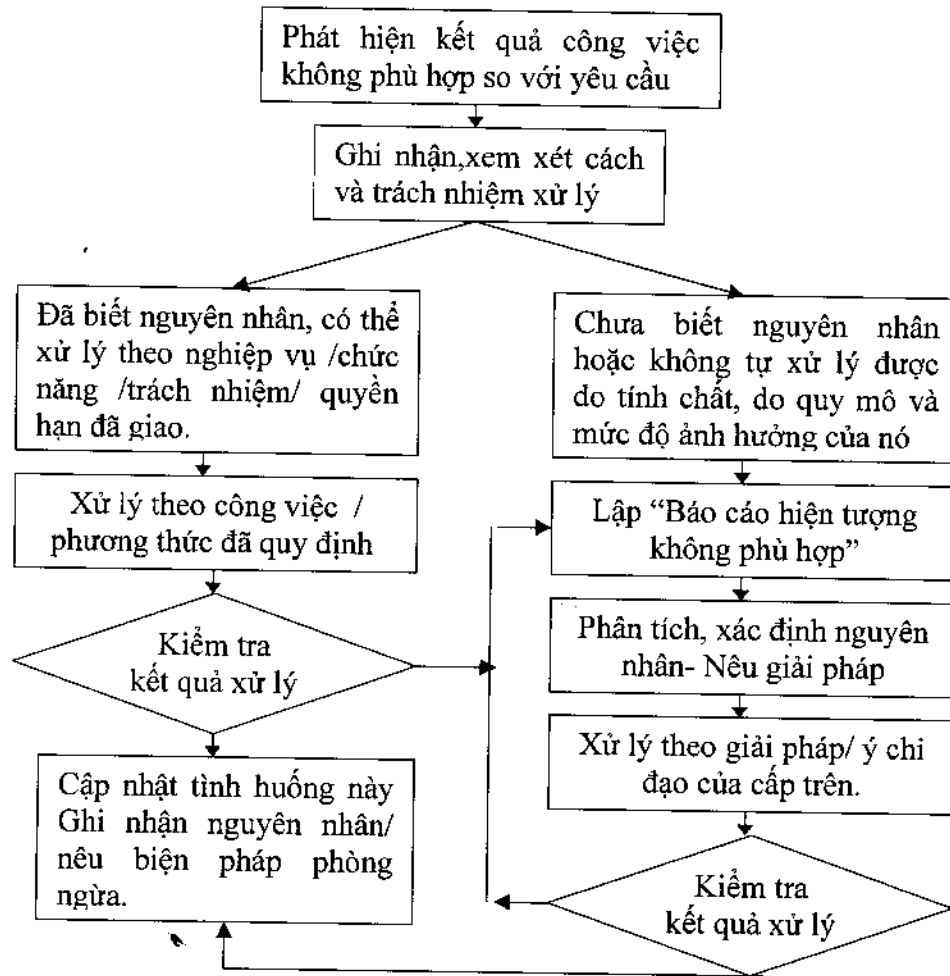
dạng văn bản thì các yêu cầu này có thể là bố cục, nội dung thông tin, dữ liệu, cách thể hiện, mức độ chi tiết của văn bản đó.v.v)

Phải quy định hình thức kiểm tra, phê duyệt cho chuyển tiếp hoặc nghiệm thu, công bố, ban hành kết quả công việc, văn bản đó.

5.2 Xác định những sự không phù hợp và trách nhiệm xử lý.

Căn cứ theo các chuẩn mực đã có, cá nhân, bộ phận thực hiện có trách nhiệm phát hiện những sự không phù hợp (sai với chuẩn mực quy định).

Sơ đồ tiến trình phát hiện, xử lý hoặc lập báo cáo về sự không phù



5.2.1 Trường hợp thứ nhất.

Sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình thụ lý, triển khai công việc trong nội bộ Sở

Nếu người/bộ phận thụ lý, triển khai công việc tự phát hiện thì họ phải tự xử lý theo chức năng trách nhiệm quyền hạn đã được giao. Nếu kết quả này đã chuyển giao cho một bộ phận khác trong Sở thì người/ bộ phận phát hiện phải báo cho

bộ phận liên quan đó biết để họ kịp điều chỉnh kết quả này trong bước công việc của họ.

Nếu sự không phù hợp được cá nhân/bộ phận khác phát hiện, họ phải thông báo nội bộ cho cá nhân/bộ phận thực hiện xử lý. Ngay trong trường hợp họ có thể tự xử lý, họ cũng phải báo cho cá nhân/bộ phận đã gây ra sự không phù hợp này để bộ phận đó biết, đúc rút kinh nghiệm, phòng ngừa.

Bộ phận thụ lý, triển khai công việc phải ghi nhận tình trạng không phù hợp này. Có hình thức đúc rút kinh nghiệm nội bộ thích hợp.

5.2.2 Trường hợp thứ hai.

Sự không phù hợp được phát hiện trong quá trình thụ lý, triển khai công việc nội bộ và nguyên nhân sự không phù hợp đó liên quan đến sự chông chéo, không phù hợp của văn bản luật pháp làm cơ sở cho việc thụ lý, cách xử lý nó chưa có, hoặc vượt quá khả năng tự xử lý của cá nhân/bộ phận thực hiện.

Nếu người/bộ phận thụ lý, triển khai công việc tự phát hiện hoặc họ được người/bộ phận khác thông báo, trong cả hai trường hợp, cá nhân/bộ phận thụ lý, triển khai công việc đều phải ghi nhận vào sổ theo dõi giải quyết công việc của Phòng và lập báo cáo, gửi lãnh đạo Phòng, lãnh đạo Sở.

Công việc sẽ được thụ lý, triển khai tiếp theo khi có sự trao đổi của những bộ phận liên quan, sự chỉ đạo của lãnh đạo Sở

Bộ phận thụ lý ghi nhận cách xử lý này, đúc rút kinh nghiệm, theo dõi kết quả sau xử lý.

5.2.3 Trường hợp thứ ba.

Sự không phù hợp được phát hiện sau khi kết quả công việc đã được chuyển giao, không còn trong nội bộ Sở.

a) Dạng kết quả công việc là văn bản quản lý, điều hành.

Cá nhân/bộ phận phát hiện nhanh chóng thông báo cho phụ trách trực tiếp tình trạng sự không phù hợp.

Căn cứ theo tính chất, mức độ quan trọng của sự không phù hợp, Sở chủ động ban hành kịp thời công văn có nội dung thích hợp nhằm sửa đổi, bổ sung hoặc giải thích nội dung sự không phù hợp để tránh, hạn chế tác động sai mục đích công việc đã định do sự không phù hợp đó.

b) Dạng kết quả công việc liên quan cấp giấy phép, giấy chứng nhận .v.v trong thủ tục hành chính.

Nếu cán bộ của Sở tự phát hiện ra sự không phù hợp trong nội dung của loại giấy phép, giấy chứng nhận/ chứng thực, văn bản quản lý .v.v đã được cấp/ ban hành, Sở chủ động thông báo cho khách hàng và tiến hành lại thủ tục thụ lý, điều chỉnh những sai sót có thể gây bất lợi cho khách hàng.

Nếu tự bản thân khách hàng/ đối tượng liên quan văn bản phát hiện sự không phù hợp và tình trạng của những sự không phù hợp đó chỉ đơn thuần là sai sót trong tác nghiệp (In sai nội dung, mã số, địa chỉ, tên cơ sở.v.v) , bộ phận thụ lý có trách nhiệm xử lý, làm, cấp lại theo yêu cầu của khách hàng.

Nếu khách hàng phát hiện hiện tượng mà họ quan niệm là không phù hợp, đồng thời không liên hệ với bộ phận chức năng để xử lý mà thực hiện khiếu nại thì việc xử lý sẽ tuân theo quy trình xử lý khiếu nại.

Trong cả ba trường hợp trên, bộ phận thụ lý liên quan đều phải ghi nhận hiện tượng, phân tích nguyên nhân, đúc rút kinh nghiệm..

5.2.4 Trường hợp thứ tư.

Biểu hiện của trường hợp này là văn bản quản lý do Sở ban hành/ Sở thụ lý và đã được ban hành, đã được triển khai, nhưng sau đó một thời gian, thực tế cho thấy nó có những điểm bất cập, không thu được kết quả như mục đích đã định.v.v.

Là một trong những đơn vị theo dõi, kiểm soát việc triển khai, Phòng chuyên ngành/ Sở phải có hồ sơ phản ánh việc đã theo dõi, giám sát và nắm được hiện tượng, thông tin liên quan sự vụ này.

Sở phải là một trong những đơn vị đề xuất bằng văn bản biện pháp để hạn chế tác hại của hiện tượng này.

Sở cũng là đơn vị chính phải tiến hành phân tích, xác định nguyên nhân hiện tượng là do sự không phù hợp của văn bản hay do việc tổ chức thực hiện văn bản đó.

Trong trường hợp, việc tổ chức thực hiện không sai, Sở phải xem xét lại sự phù hợp của nội dung văn bản.

Ngay cả trường hợp nội dung văn bản tại thời điểm ban hành không sai nhưng sau một thời gian thực hiện, nó trở nên không phù hợp song vẫn được tiếp tục triển khai, thì sự không phù hợp đó vẫn thuộc vào trách nhiệm quản lý của Sở.

Sở phải lập hồ sơ theo dõi toàn bộ qua trình xử lý sự không phù hợp dạng này.

Phải có bằng chứng Phòng chức năng liên quan/ Sở đã đúc rút kinh nghiệm, đề xuất biện pháp phòng ngừa việc này.

5.4 Biện pháp phòng ngừa

Từ các hồ sơ về những sự không phù hợp đã xảy ra với mỗi loại hình công việc của mình, mỗi đơn vị phải thống kê những dạng không phù hợp điển hình đã hoặc có khả năng xảy ra, nêu hướng dẫn về biện pháp khắc phục, phòng ngừa chúng.

6. Hồ sơ/biểu mẫu liên quan.

- BM01-QT04-ISO Biểu mẫu ghi nhận, báo cáo kết quả công việc/tác nghiệp đã xảy ra sự không phù hợp.(Dùng khi sự không phù hợp chỉ xảy ra ở mức độ chưa cần lập biên bản, báo cáo mang tính chất công văn chính thức)
- Mọi văn bản dạng công văn (mang tính pháp lý) liên quan việc ghi nhận, báo cáo, xin ý kiến để xử lý một sự không phù hợp.
- Mọi văn bản bổ sung, điều chỉnh hoặc thay thế văn bản không phù hợp.

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
PHÒNG

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

**BÁO CÁO VỀ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP ĐƯỢC PHÁT HIỆN KHI THỰC HIỆN CÁC
NHIỆM VỤ CHỨC NĂNG TẠI SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG**
*(Mẫu dùng để cá nhân/bộ phận ghi nhận, báo cáo nội bộ về một sự không phù hợp mà mức độ của nó chưa đến mức làm thành
dạng công văn báo cáo)*

KÍNH GỬI:

MÔ TẢ VỀ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP CỦA KẾT QUẢ CÔNG VIỆC

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Người báo cáo Ngàytháng..... năm 201.... Người cùng ghi nhận

ĐỀ XUẤT/ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Người nêu biện pháp xử lý Ngàytháng..... năm 201.... Người phê duyệt biện pháp xử lý (nếu cần)

THEO DÕI KẾT QUẢ/ HIỆU QUẢ VIỆC XỬ LÝ. ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP PHÒNG NGỪA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Người ghi nhận/đánh giá kết quả biện pháp xử lý Ngàytháng..... năm 201.... Người phê duyệt (nếu cần)

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: QT05 - ISO
QUY TRÌNH HÀNH ĐỘNG, KHẮC PHỤC, HẠN CHẾ, LOẠI BỎ
NGUYÊN NHÂN, PHÒNG NGỪA TÁI DIỄN SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày ban hành: ...*29/7/2016*....

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
<i>[Signature]</i> Nguyễn Kim Hằng	<i>[Signature]</i> Lê Thị Việt	<i>[Signature]</i> [Signature]

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích.

Quy định trách nhiệm nhận biết những sự không phù hợp xảy ra trong mọi dạng hình công việc mà các phòng chức năng thuộc Sở đang thực hiện. Nêu trách nhiệm xác định nguyên nhân, cách để hạn chế, loại bỏ nguyên nhân, không để những sự không phù hợp như vậy tái diễn.

2. Phạm vi áp dụng.

Áp dụng tại các phòng thuộc Sở nhằm nhận dạng mọi sự không phù hợp đã xảy ra hoặc có khả năng xảy ra, ngăn ngừa, hạn chế nó xuất hiện hoặc tái xuất hiện.

3. Tài liệu viện dẫn

Sổ tay chất lượng của Sở - Mục 8.5

Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 mục 8.5.2 và 8.5.3

4. Thuật ngữ định nghĩa liên quan.

Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu/quy định

Xử lý hiện tượng: Cách để loại bỏ hiện tượng không phù hợp

Hành động khắc phục: Là hành động để loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp hoặc nguyên nhân của tình trạng không mong muốn đã được phát hiện. (Đã xảy ra). Khắc phục (tận gốc) bao gồm việc phân tích nguyên nhân, tìm biện pháp, áp dụng biện pháp đó để loại bỏ nguyên nhân và đánh giá được kết quả của biện pháp đó.

Hành động phòng ngừa: Là hành động để ngăn ngừa các nguyên nhân của sự không phù hợp hay tình trạng không mong muốn có khả năng xảy ra (dù hiện tại chưa xảy ra). Hành động phòng ngừa bao gồm việc dự đoán, đưa ra các biện pháp hạn chế hoặc loại bỏ nguyên nhân có thể gây ra những sự không phù hợp hay những tình huống không mong muốn tiềm ẩn (Mặc dù nó chưa xảy ra). Thực hiện biện pháp đó. Đánh giá kết quả thực hiện biện pháp đó.

5. Nội dung.

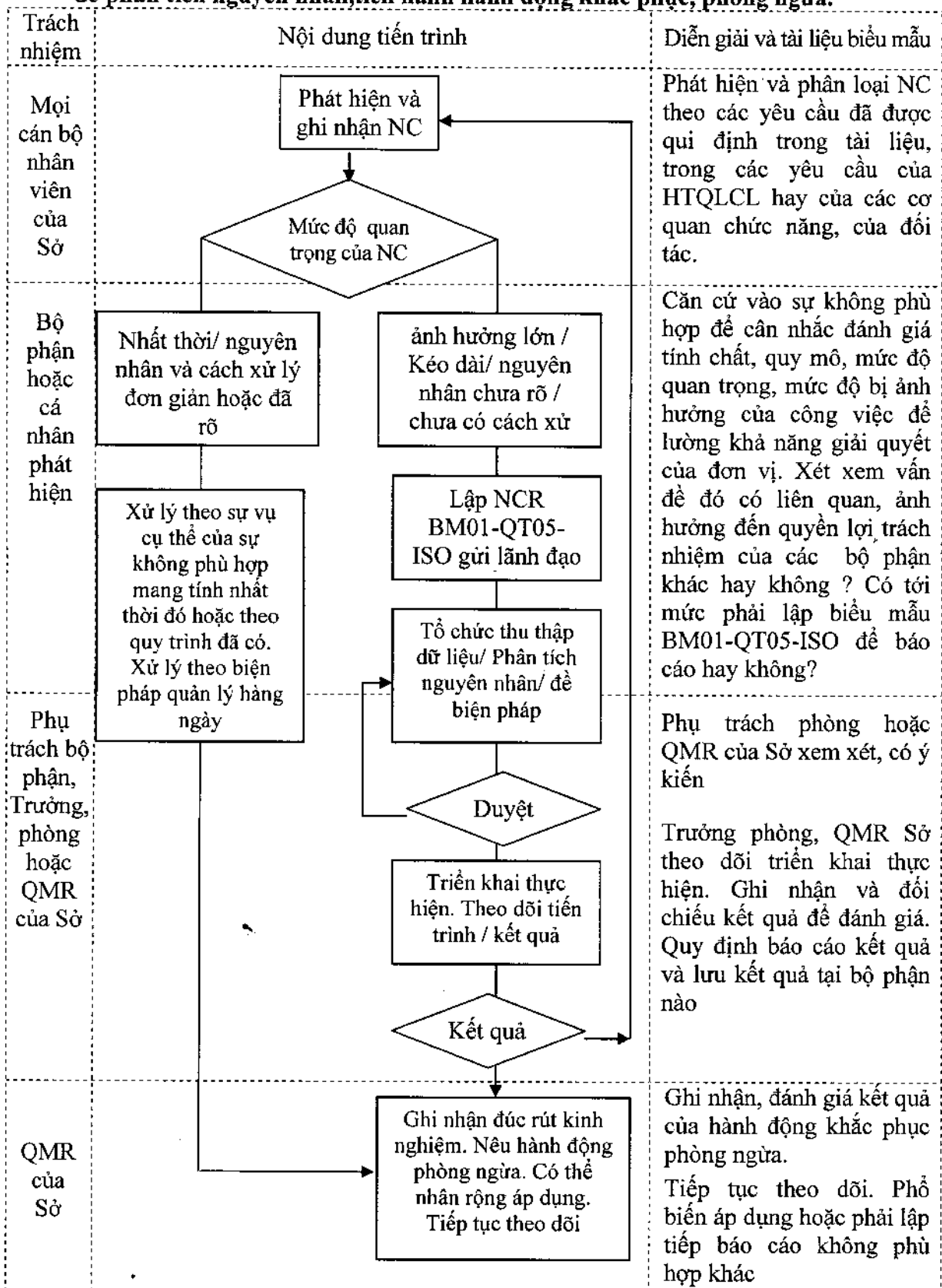
5.1 Phát hiện những sự không phù hợp trong chuẩn bị và triển khai thực hiện các nhiệm vụ chức năng.

Trong mọi khâu chuẩn bị, triển khai các công việc chức năng, người/ bộ phận được giao phải lưu ý để phát hiện mọi sự không phù hợp như:

a) Những sự không phù hợp giữa yêu cầu đã nêu với thực tế chuẩn bị và thực tế thực hiện. Ví dụ:

- Tuần tự các bước.
- Thời điểm phải làm
- Tiến độ phải hoàn thành
- Nhân lực.
- Nguồn lực
- Chuẩn mực công việc phải làm tại từng bước.
- Chuẩn mực kết quả công việc tại mỗi bước.
- Trách nhiệm kiểm tra.
- .-Tài liệu làm cơ sở thực hiện
- Dụng cụ, chuẩn làm cơ sở kiểm tra, đánh giá/ thông qua .

Sơ đồ phát hiện, ghi nhận những sự không phù hợp (NC -Noncomformity) để phân tích nguyên nhân,tiến hành hành động khắc phục, phòng ngừa.



- b) Sự không phù hợp, sự chông chéo của văn bản pháp luật liên quan việc thụ lý, triển khai công việc
- c) Sự không phù hợp so với chính sách, mục tiêu chất lượng
- d) Mọi ý kiến phản ánh, khiếu nại của trường/ của Phòng GD&ĐT, của công dân/ học sinh trên địa bàn có liên quan chất lượng công việc hay trách nhiệm của từng đơn vị của Sở trong lĩnh vực chức năng

5.2 Phân tích nguyên nhân, tìm biện pháp ngăn ngừa hoặc hạn chế nguồn gốc nguyên nhân.

5.2.1 Những sự không phù hợp có nguyên nhân rõ ràng, mang tính nhất thời và tự nó đã cho thấy biện pháp để loại bỏ nguyên nhân đó.

- a) Bộ phận liên quan phải tìm cách loại bỏ ngay nguồn gốc nguyên nhân đó. Ghi nhận những tổn hại (nếu có) do sự không phù hợp đó gây ra, xác định khả năng ảnh hưởng của nó tới khâu tiếp theo, nêu giải pháp thay thế, phòng ngừa ảnh hưởng của sự không phù hợp này đối với các khâu tiếp theo đó. Những trường hợp này được giải quyết trong khuôn khổ chức năng nhiệm vụ hoặc quy định kiểm soát thường ngày của Phòng nên hồ sơ về mọi trường hợp phát hiện, giải quyết được ghi nhận trong bản thân các hồ sơ thụ lý, trong hệ thống sổ theo dõi của mỗi phòng (Các dạng sổ ghi nhận và theo dõi công việc hàng ngày của từng bộ phận)
- b) Trường hợp quy mô và tính chất của sự không phù hợp lớn, gây nguy hại về mặt kinh tế, sai về luật pháp, việc giải quyết nó cần có sự phối hợp mà bản thân bộ phận phát hiện/liên quan không thể tự quyết định. Trường hợp này, bộ phận liên quan phải nhanh chóng ngừng các tác nghiệp liên quan sự vụ, giải trình và thông báo ngay tình trạng này cho người phụ trách trực tiếp (dùng BM01-QT05-ISO hay mọi dạng biên bản thích hợp khác đã được lập). Khi giải pháp khắc phục, loại bỏ nguyên nhân đã được lãnh đạo chấp thuận, bộ phận phát hiện hoặc liên quan phải triển khai, ghi lại tiến trình, kết quả thành hồ sơ riêng hoặc ghi vào phần 2 và phần 3 của BM01-QT05-ISO “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/ phòng ngừa”. Lưu giữ hồ sơ này.

Căn cứ vào mức độ nghiêm trọng và ảnh hưởng của từng sự không phù hợp, bộ phận trực tiếp liên quan phải đánh giá mức độ tác hại và kết quả của hành động khắc phục đã được tiến hành.

Phải lập hồ sơ để ghi nhận tiến trình và kết quả của mỗi hành động khắc phục đã được nêu, chỉ rõ nguyên nhân và nếu có thể nêu biện pháp phòng ngừa, cải tiến để ngăn ngừa sự tái diễn sự không phù hợp đó.

5.2.2 Dự đoán những sự không phù hợp, tình trạng không mong muốn có thể xảy ra và dự đoán những nguyên nhân liên quan để phòng ngừa.

Từ các quy định nêu ở mục 5.1 và những tình huống không phù hợp đã được thống kê, ghi nhận ở mục 5.2.1, người/bộ phận được giao thực hiện các công việc phải ghi nhận, cân nhắc các tình huống không phù hợp tiềm năng có thể xảy ra

Tương ứng với mỗi tình huống không phù hợp đó, phải dự đoán nguyên nhân, đề xuất biện pháp phòng ngừa

Cân nhắc biện pháp phòng ngừa đó. Khi được chấp nhận, phải tổ chức áp dụng các biện pháp này.

Theo dõi đánh giá mức độ, tần suất xảy ra những sự không phù hợp liên quan những nguyên nhân đã dự đoán và đã được áp dụng biện pháp phòng ngừa.

6. Tài liệu biểu mẫu liên quan.

Từng Phòng chức năng phải lập và lưu giữ:

- Mọi hồ sơ về tiến trình phát hiện sự không phù hợp, phân tích, xác định nguyên nhân và xử lý thỏa đáng mức độ ảnh hưởng của sự không phù hợp đã được phát hiện.
- Mọi hồ sơ về tiến trình dự đoán nguyên nhân, đề xuất và áp dụng biện pháp ngăn ngừa, hạn chế nguyên nhân có thể gây nên sự không phù hợp
- Hồ sơ dữ liệu theo dõi dạng, mức độ, tần suất xảy ra từng dạng không phù hợp
- BM01-QT05-ISO Phiếu yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa.

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA

(Biểu mẫu này được sử dụng nội bộ để các cá nhân/bộ phận nêu yêu cầu về hành động khắc phục, phòng ngừa đối với sự không phù hợp đã xảy ra, cần phân tích nguyên nhân, cần có ý kiến của lãnh đạo hoặc sự phối hợp của cá nhân, đơn vị khác. Nếu đề xuất về tình huống không phù hợp có thể xảy ra, nguyên nhân và biện pháp phòng ngừa).

Kính gửi :

Mô tả sự không phù hợp đã xảy ra (hoặc dự đoán có thể xảy ra):.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....thángnăm 201... Người nêu đề nghị hành động khắc phục/phòng ngừa:.....

Phân tích nguyên nhân, nêu hành động, thời gian, phân công người thực hiện (Khắc phục/phòng ngừa)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày..... tháng.... năm 201... Người nêu nguyên nhân / biện pháp khắc phục/phòng ngừa

Dự định khắc phục xong vào ngàytháng..... năm 201....

Xác nhận kết quả sau khi áp dụng biện pháp khắc phục/phòng ngừa

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đạt Không đạt . Lập tiếp BM01-QT05-ISO số.....(mặt sau)
 QMR : Ngày:.....thángnăm 201...

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG
PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA

Kính gửi :

Mô tả tình trạng sự không phù hợp chưa được khắc phục thỏa đáng so với mức độ ảnh hưởng của nó.

Ngày..... tháng năm 201... Người nêu đề nghị hành động khắc phục/phòng ngừa tiếp:.....

Phân tích nguyên nhân, nêu hành động, thời gian, phân công người thực hiện (Khắc phục/phòng ngừa)

Ngày..... tháng.... năm 201... Người nêu nguyên nhân / biện pháp khắc phục/phòng ngừa

Dự định khắc phục xong vào ngày tháng..... năm 201....

Xác nhận kết quả sau khi áp dụng biện pháp khắc phục/phòng ngừa




Đạt Không đạt . Lập tiếp BM01-QT05-ISO số.....(mặt sau)

QMR : Ngày:..... tháng năm 201...

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

MÃ HIỆU: QT06 - ISO
QUY TRÌNH HỌP XEM XÉT LÃNH ĐẠO VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ
CHẤT LƯỢNG CỦA SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HẢI PHÒNG

Ngày ban hành: ...29/7/2016....

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
 Nguyễn Kim Hồng	 Võ Trung Việt	

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày, tháng	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Ban lãnh đạo Sở + Thư ký ISO	<input type="checkbox"/>	Khảo thí & Kiểm định chất CLGD	<input type="checkbox"/>
Văn phòng Sở	<input type="checkbox"/>	P. Tổ chức cán bộ	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Mầm non	<input type="checkbox"/>	P. Kế hoạch Tài chính	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Tiểu học	<input type="checkbox"/>	P. Quản lý công tác HSSV	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục Trung học	<input type="checkbox"/>	Thanh tra Sở	<input type="checkbox"/>
P. Giáo dục thường xuyên	<input type="checkbox"/>	P. Giáo dục chuyên nghiệp	<input type="checkbox"/>

1. Mục đích.

Quy định thời điểm, cách, nội dung tiến hành cuộc họp họp xem xét của lãnh đạo về tình trạng xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO9001:2008 nhằm phân tích, đánh giá, tìm cơ hội cải tiến, áp dụng hiệu quả hơn Hệ thống QLCL tại Sở.

2. Phạm vi áp dụng.

áp dụng cho mọi Phòng chức năng của Sở.

3. Khái niệm/Định nghĩa.

Khái niệm “Họp xem xét của Lãnh đạo” nêu ở đây là cuộc họp do Lãnh đạo Sở chủ trì với sự tham gia của các trưởng Phòng chức năng, những cá nhân liên quan được mời và có sự chuẩn bị trước các nội dung bắt buộc mà tiêu chuẩn ISO9001 đòi hỏi.

4. Tài liệu làm cơ sở.

Mục 5.6 Sổ tay chất lượng của Sở Giáo dục và Đào tạo và mục 5.6 trong ISO9001:2008.

5. Nội dung.

5.1 Quy định về thời điểm họp

Nếu không có gì đột xuất, vào tháng 11 hoặc tháng 12 hàng năm hoặc sau cuộc đánh giá nội bộ hàng năm, Giám đốc Sở sẽ chủ trì cuộc họp xem xét lãnh đạo.

5.2 Thành phần dự họp

- Trưởng các phòng chức năng, đại diện lãnh đạo về chất lượng, thư ký ISO và những người được mời
- Thư ký ISO phải thông báo thời gian họp ít nhất trước 3 ngày cho những người liên quan.

5.3 Chuẩn bị cho cuộc họp

Trưởng các phòng chức năng phải chuẩn bị bằng văn bản các nội dung bắt buộc như nêu trong BM01-QT06-ISO để gửi cho thư ký ISO và QMR chuẩn bị trước cho cuộc họp:

1. Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ hoặc đánh giá của cơ quan bên ngoài (nếu Sở Giáo dục và Đào tạo đã mời tổ chức bên ngoài đánh giá thử hoặc đánh giá giám sát sau chứng nhận).
2. Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị mình.
3. Thông tin phản hồi của các đối tượng khách hàng (các trường/Phòng GD&ĐT/Bộ GD&ĐT, các công dân/ Học sinh trên địa bàn) về các văn bản quản lý/các kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Sở Giáo dục và Đào tạo đã thực hiện.
4. Phân tích, đánh giá tình trạng áp dụng các tài liệu của HTQLCL tại Phòng để thực hiện các công việc chức năng và hiệu quả của các tài liệu đó.
5. Nêu, phân tích đánh giá về các hành động khắc phục, hành động phòng ngừa điển hình có thể đúc rút kinh nghiệm mà Phòng đã thực hiện trong năm. Nêu,

- phân tích, đánh giá về các hoạt động, công việc đã được Phòng/bộ phận thực hiện theo kết luận của cuộc họp xem xét lãnh đạo lần gần nhất (nếu đã có).
6. Nêu, phân tích những thay đổi đã có hoặc có khả năng xảy ra và có thể ảnh hưởng đến tình trạng quản lý chất lượng của Phòng/bộ phận.
7. Nêu, đề xuất các khuyến nghị, các cách làm hay hơn, hợp lý hơn.
- Phản chuẩn bị bằng văn bản này phải được gửi trước ít nhất 1 ngày cho đại diện lãnh đạo và/ hoặc thư ký ISO của Sở.

5.4 Tổ chức cuộc họp

- Giám đốc Sở/ hoặc Phó Giám đốc Sở (nhưng không phải là QMR) chủ trì cuộc họp.
- Các cán bộ đã được chỉ định chuẩn bị phải báo cáo và đánh giá tình trạng xây dựng, áp dụng hệ thống theo các nội dung đã nêu ở mục 5.3.
- Thảo luận và phân tích các dữ liệu/thông tin đã được nêu.
- Đối với những điểm tồn tại cần khắc phục của đơn vị nào, đại diện lãnh đạo hoặc người được ủy quyền lập phiếu khắc phục (BM01-QT05-ISO) chuyển cho đơn vị đó
- Giám đốc kết luận các vấn đề, đại diện lãnh đạo/ thư ký ISO ghi nhận biên bản (BM02-QT06-ISO). Ngoài những nội dung khác, biên bản này nhất thiết phải đề cập:
- Tính hiệu quả của việc áp dụng hệ thống QLCL tại từng Phòng./ tại Sở nói chung.
- Cơ hội, các yêu cầu cải tiến hệ thống, cải tiến cách thực hiện các công việc chức năng tại từng Phòng.

5.5 Thực hiện các kết luận của cuộc họp

- Mỗi phòng chức năng/Bộ phận phải căn cứ theo nội dung kết luận, thông báo của cuộc họp có liên quan đến phòng/bộ phận mình để lập kế hoạch thực hiện kèm theo tiến độ hoàn thành nó. Phải thông báo kế hoạch này cho Đại diện Lãnh đạo/và hoặc thư ký ISO.
- Phụ trách các phòng phải đảm bảo nguồn lực/phân công trách nhiệm nhằm thực hiện các kế hoạch đó.
- Giám đốc Sở có trách nhiệm hỗ trợ/cung cấp nguồn lực đối với những yêu cầu thuộc quyền điều hành cao nhất của mình mà Giám đốc Sở đã phê duyệt trong kế hoạch của mỗi phòng.

5.6 Giám sát thực hiện và đánh giá kết quả

Đại diện lãnh đạo về chất lượng và/hoặc thư ký ISO phải theo dõi, ghi nhận kết quả việc triển khai các kế hoạch này tại các Phòng.

6. Hồ sơ hình thành và trách nhiệm lưu giữ

Thư ký ISO lưu trữ hồ sơ họp xem xét của Lãnh đạo ít nhất trong 5 năm.

Hồ sơ gồm có:

- BM01-QT06-ISO Phản chuẩn bị/ báo cáo của mỗi đơn vị tại cuộc họp.
- BM02-QT06-ISO Biên bản họp xem xét của lãnh đạo;

UBND TP HẢI PHÒNG SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã số: QT06-ISO
		Lần ban hành: 01
		Trang 4 / 3

Trưởng các phòng chức năng lưu báo cáo của đơn vị mình, biên bản cuộc họp và các kế hoạch chi tiết của đơn vị mình để thực hiện các nội dung liên quan đã nêu trong biên bản.

Hải Phòng, ngày ...tháng .. năm 2012

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Thành phần dự.

TT	Họ và tên	Chức danh

NỘI DUNG CHI TIẾT

- 1) Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng giai đoạn từ tháng .. năm ...đến tháng ...năm của Sở. Về xây dựng các tài liệu của HTQLCL theo ISO9001:2008.
- 2) Kết quả và hành động từ cuộc đánh giá nội bộ lần gần nhất.
- 3) Kết quả và hành động từ cuộc đánh giá của bên ngoài lần gần nhất (nếu đã có)
- 4) Thông tin phản hồi từ khách hàng
- 5) Việc thực hiện các quá trình tại các Phòng chức năng
- 6) Những hoạt động cải tiến/cách làm tốt hơn đã được ghi nhận
- 7) Những thay đổi được xem có thể ảnh hưởng đến HTQL chất lượng
- 8) Kết luận của cuộc họp.

THƯ KÝ ISO

Hải Phòng, ngày tháng năm 2012

MẪU ĐỀ CHUẨN BỊ HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO VỀ HTQLCL

**BÁO CÁO PHỤC VỤ CHO CUỘC HỌP XEM XÉT LÃNH ĐẠO VỀ HTQLCL
CỦA (TÊN ĐƠN VỊ.....)**

- 1) Kết quả việc của Phòng khi thực hiện mục tiêu chất lượng giai đoạncủa Sở.
 - Tự đánh giá về những kết quả đã đạt được, chưa đạt được so với những nội dung trong công bố mục tiêu chất lượng giai đoạn mà công việc chức năng của phòng/ bộ phận có liên quan. Nguyên nhân)
- 2) Kết quả và hành động của Phòng/ Bộ phận từ cuộc đánh giá nội bộ lần gần nhất
 - Nêu và phân tích những sự không phù hợp đã được phát hiện tại phòng/ bộ phận trong đợt đánh giá này. Nêu các hành động khắc phục (và phòng ngừa) mà phòng/ bộ phận đã tiến hành. Kết quả.
 - Đánh giá về việc Phòng/ bộ phận đã áp dụng các tài liệu của hệ thống khi Phòng/ bộ phận thực hiện các nhiệm vụ chức năng của mình.
- 4) Những công việc được xem là không phù hợp đã xảy ra liên quan trách nhiệm của Phòng/ bộ phận - cách mà Phòng/ bộ phận đã xử lý, kiểm soát (và đề ra biện pháp phòng ngừa- kết quả của biện pháp phòng ngừa).
- 5) Những hoạt động cải tiến/cách làm tốt hơn đã được ghi nhận
- 6) Nêu những thay đổi được xem có thể ảnh hưởng đến chất lượng công việc hoặc ảnh hưởng đến tình trạng HTQL chất lượng
- 7) Các khuyến nghị của Phòng/ bộ phận với Giám đốc Sở

TRƯỞNG PHÒNG