

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

V. NỘI DUNG

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đỗ Thị Sương	Huỳnh Văn Hưng	Nguyễn Hoạt
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội	Chủ tịch UBND phường

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc HTQLCL mà UBND phường Bắc Cam Ranh đã xác định nhằm đảm bảo tài liệu, hồ sơ này:

+ Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.

+ Được bảo vệ một cách thỏa đáng, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.

- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:

+ Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.

+ Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.

+ Được kiểm soát khi có các thay đổi.

+ Được lưu trữ, bảo quản, giữ gìn, hủy bỏ.

II. PHẠM VI

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

- Các đơn vị thuộc UBND phường Bắc Cam Ranh nằm trong phạm vi áp dụng HTQLCL.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015;

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCHN;

- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ.

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa:

- Thông tin dạng văn bản: Thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).

- Tài liệu: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát HTQLCL.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

- Hồ sơ: Là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.

Chú thích:

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

- Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.

4.2. Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

- CQHCCNN: Cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

- Đơn vị: Là các phòng/ban/Trung tâm... thuộc và trực thuộc CQHCCNN, thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL.

- CBCCVCLĐ: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND phường Bắc Cam Ranh được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền;

- QT: Quy trình;

- QTNB: Quy trình nội bộ;

- TTHC: Thủ tục hành chính.

- Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Tài liệu do các cơ quan bên ngoài ban hành (bao gồm cả các QTNB do CQHCCNN khác phê duyệt).

V. NỘI DUNG

5.1. Kiểm soát tài liệu:

5.1.1. Hệ thống tài liệu HTQLCL

a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- Sổ tay chất lượng.

- Chính sách chất lượng.

- Mục tiêu chất lượng (của CQHCCNN và của các đơn vị, bao gồm cả kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng).

- Các QT, quy định, nội quy, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.

- Các QT giải quyết TTHC, gồm: QT ISO, QTNB.

- Các phụ lục, biểu mẫu.

- Các tài liệu khác cần thiết theo yêu cầu của CQHCCNN.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

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

5.1.2. Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1. Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt:

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

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
1	Sổ tay chất lượng	Thư ký ISO	Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
2	Chính sách chất lượng của CQHCNN	Thư ký ISO	Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
3	Mục tiêu chất lượng của CQHCNN (bao gồm kế hoạch thực hiện)	Thư ký ISO	Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
4	Mục tiêu chất lượng của đơn vị (bao gồm kế hoạch thực hiện)	CBCCVCLĐ của đơn vị được phân công	Lãnh đạo đơn vị được phân công	Trưởng đơn vị
5	Quy trình hệ thống của HTQLCL	Thư ký ISO	Trưởng ban Ban chỉ đạo ISO	Thủ trưởng CQHCNN
6	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	CBCCVCLĐ của đơn vị được phân công	Trưởng đơn vị	Thủ trưởng CQ HCNN/cấp
7	Quy trình giải quyết TTHC (QTNB tự thiết lập và phê duyệt, thiết lập QT ISO cho các TTHC chưa có QTNB)	CBCCVCLĐ của đơn vị được phân công	Trưởng đơn vị	Thủ trưởng CQHCNN

5.1.2.2. Bộ cục tài liệu:

Bộ cục các tài liệu của HTQLCL được trình bày tuân thủ theo hướng dẫn của các yêu cầu dưới đây, theo các quy định của các văn bản pháp quy, văn bản hướng dẫn liên quan.

1. Đối với Quy trình/Quy định/Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau:

I. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

II. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/Hướng dẫn này?

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT: Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

V. NỘI DUNG: Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện. Hình thức mô tả có thể sử dụng dạng lưu đồ hoặc giải chi tiết hoặc kết hợp lưu đồ và mô tả chi tiết).

VI. BIỂU MẪU: Liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

VII. HỒ SƠ LƯU: Quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

2. Quy trình giải quyết TTHC:

Được thiết lập theo mẫu của QTNB theo hướng dẫn tại Công văn số 3717/UBND-KSTT ngày 22/4/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa Về việc xây dựng quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính. QT được thiết lập theo dạng bảng gồm 08 cột:

- Cơ quan đơn vị;
- Bước thực hiện;
- Tên Bước thực hiện;
- Trách nhiệm thực hiện;
- Nội dung công việc;
- Biểu mẫu/Kết quả;
- Thời gian;
- Ghi chú.

5.1.2.3. Thông tin ban hành tài liệu:

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

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình giải quyết TTHC	QT.XX
Quy trình hệ thống	QT.AAAA
Quy định	QĐ.XX

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN	Mã hiệu: QT.TLHS
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 10/10/2025

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

Trong đó:

- XX là số thứ tự quy trình được ban hành trong hệ thống, chữ số Ả rập bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên tục.

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

+ Kiểm soát thông tin dạng văn bản ký hiệu: TLHS

+ Đánh giá nội bộ HTQLCL ký hiệu: ĐGNB

+ Cải tiến hệ thống QLCL: CTCL

+ Quản lý rủi ro: QLRR

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

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

Trong đó:

- xx: Là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 có chữ số 0 phía trước).

- yy: Là tháng ban hành tài liệu (các tháng 1, 2 có chữ số 0 phía trước).

- zxxx: Năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 chữ số.

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

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu/ tài liệu
5.1.3.1	Đề xuất nhu cầu thiết lập mới/ sửa đổi/ bổ sung cập nhật tài liệu do cơ quan thiết lập	Các CB CCVCLĐ được phân công	Trong quá trình áp dụng, duy trì HTQLCL; các đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, cập nhật, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) cần phải báo cáo và gửi đề nghị bằng hình thức thích hợp đến Trưởng đơn vị, Ban chỉ đạo ISO, thủ trưởng CQHCCNN để xem xét, phê duyệt và phân công thực hiện (nếu cần thiết).	Đề nghị viết mới, sửa đổi, cập nhật, bổ sung tài liệu
5.1.3.2	Thực hiện thiết lập	Đơn vị và CBCCVC LD được	- CBCCVCLĐ được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và gửi lại trưởng đơn vị	Tài liệu đã thiết lập/ sửa đổi

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

	mới/ sửa đổi/ bổ sung cập nhật tài liệu	phân công	<p>xem xét, chuyển đến Ban ISO trong thời gian quy định.</p> <p>- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa hoặc trưởng đơn vị chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.</p> <p>- Trường hợp sửa đổi/bổ sung tài liệu đã ban hành: Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang sửa đổi tài liệu. Trường hợp ban hành mới tài liệu: Khi ban hành mới tài liệu để thay thế tài liệu cũ: Các nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ, cập nhật thông tin ban hành vào tiêu đề của tài liệu.</p>	
5.1.3.3	Kiểm tra và trình phê duyệt	Thư ký ISO	CBCCVCLĐ được phân công thiết lập/sửa đổi/cập nhật tài liệu HTQLCL gửi file mềm bản hoàn thiện tới Thư ký ISO của CQHCNN để tổng hợp, kiểm tra về bố cục, định dạng và mã hiệu của văn bản và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo 5.1.2.1.	BM.TLHS.01
		Ban ISO	Trường hợp tài liệu cần chỉnh sửa, bổ sung, Ban ISO yêu cầu CBCCVCLĐ được phân công chỉnh sửa, hoàn thiện cho đến khi được chấp nhận.	
		Thư ký ISO	Thư ký ISO dự thảo Quyết định phê duyệt và áp dụng các tài liệu kèm theo Danh mục tài liệu HTQLCL theo biểu mẫu BM.TLHS.01 trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.	
		Lãnh đạo CQHCNN/ cấp có thẩm quyền; Văn thư	Lãnh đạo CQHCNN phê duyệt, chuyển Văn thư vào sổ và đóng dấu Quyết định phê duyệt và áp dụng các tài liệu, kèm theo Danh mục tài liệu HTQLCL.	
5.1.3.4	Phân phối và phổ biến áp	Thư ký ISO, đơn vị đầu	- Thư ký ISO phối hợp với đơn vị đầu mỗi ISO thực hiện phân phối đến các đơn vị theo BM.TLHS.01, hoặc cập nhật trên	BM.TLHS.01

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

	dụng	mỗi ISO, Trưởng các đơn vị	Trang thông tin điện tử/hệ thống E-Office cơ quan. - Trưởng các đơn vị có trách nhiệm thông báo, tổ chức phổ biến các văn bản của HTQLCL cho các CBCCVCLĐ và đôn đốc, giám sát việc áp dụng trong quá trình thực hiện tại đơn vị.	
5.1.3.5	Cập nhật và sử dụng tài liệu có nguồn gốc bên ngoài	Văn thư cơ quan, các đơn vị, Thư ký ISO	- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao (gồm các tiêu chuẩn, các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy,...) được tiếp nhận theo hệ thống văn bản đến, qua văn thư cơ quan: Sẽ được kiểm soát theo quy chế công tác văn thư hiện hành của CQHCCNN, đơn vị. - Đối với các tài liệu bên ngoài download từ internet về và các nguồn khác: Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát/phân công CBCCVCLĐ kiểm soát nội dung, tính hiệu lực, cập nhật vào danh mục tài liệu của đơn vị và sắp xếp theo thứ tự để thuận tiện tham khảo, chia sẻ và sử dụng. - Đối với tài liệu bên ngoài là Quyết định công bố TTHC, phê duyệt QTNB (do CQHCCNN bên ngoài phê duyệt), Trưởng các đơn vị thông báo cho Thư ký ISO để thực hiện cập nhật danh mục tài liệu, sửa đổi Quyết định phê duyệt tài liệu theo 5.1.3.3. - Danh mục các tài liệu bên ngoài được sử dụng cho các hoạt động tại đơn vị (từ tất cả các nguồn) phải được rà soát, cập nhật thường xuyên vào Biểu mẫu Danh mục tài liệu BM.TLHS.02 của đơn vị; đồng thời tổ chức hệ thống lưu trữ và phân phối (bản giấy hoặc bản điện tử) để đảm bảo sử dụng khi cần thiết.	BM.TLHS.02
5.1.3.6	Xử lý tài liệu lỗi	Thư ký ISO và	- Đối với tài liệu do cơ quan tự thiết lập: + Thư ký ISO lưu bản gốc các tài liệu hệ	

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

	thời	đơn vị đầu mỗi ISO, các đơn vị	<p>thông của HTQLCL (bản có chữ ký gốc và đóng dấu CQHCCNN). Khi có tài liệu mới thay thế, tài liệu lỗi thời được gạch chéo trên trang bìa và các trang (hoặc có dấu hiệu thích hợp) để nhận biết (đối với bản giấy), lưu vào danh mục tài liệu lỗi thời hoặc có dấu hiệu nhận biết thích hợp (đối với bản mềm) để tham khảo.</p> <p>+ Thư ký ISO phối hợp với đơn vị đầu mỗi ISO để cập nhật và thay thế trên Công thông tin điện tử hoặc hệ thống E-Office để đảm bảo hệ thống văn bản luôn có hiệu lực hiện hành.</p> <p>- Đối với tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Khi rà soát, phát hiện tài liệu bên ngoài lỗi thời thì Trưởng đơn vị/CBCCVCLĐ được phân công tiến hành cập nhật lại Biểu mẫu Danh mục tài liệu BM.TLHS.02 của đơn vị; tiến hành loại bỏ hoặc có dấu hiệu nhận biết tài liệu lỗi thời trong hệ thống lưu trữ.</p>	
--	------	---	---	--

5.2. Kiểm soát hồ sơ:

5.2.1. Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

- Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.
- Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các TTHC.
- Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- Hồ sơ về giải quyết các khiếu nại, tố cáo.
- Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước của cơ quan.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

- Các hồ sơ khác cần lưu theo yêu cầu của CQHCNN/đơn vị do thủ trưởng CQHCNN hoặc thủ trưởng đơn vị xác định (nếu cần).

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

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.2.2.1	Lập danh mục hồ sơ	Trưởng các đơn vị, Thư ký ISO	<p>Vào đầu năm, theo thời hạn yêu cầu của Nghị định 30/2020/NĐ-CP, căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu của các Quy trình/Thủ tục, yêu cầu lưu hồ sơ theo văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động của đơn vị, yêu cầu giải quyết TTHC, yêu cầu của CQHCNN...; thực hiện lập danh mục hồ sơ cần lưu giữ tại đơn vị, trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với hồ sơ vận hành hệ thống theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015: Do Thư ký ISO lập. - Đối với hồ sơ giải quyết TTHC, hồ sơ thực hiện các công việc chuyên môn, thực hiện yêu cầu của các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến hoạt động của CQHCNN...: Do CBCCVCLĐ được phân công thiết lập tại từng đơn vị, Trưởng đơn vị phê duyệt. - Danh mục hồ sơ được gửi đến bộ phận Văn thư để tổng hợp thành danh mục hồ sơ của CQHCNN theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP. - Sử dụng BM.TLHS.03 (đã tích hợp với Biểu mẫu tại phần II của Phụ lục V Nghị định số 30/2020/NĐ-CP). 	BM.TLHS.03
5.2.2.2	Thiết lập, tổ chức, sắp xếp, nhận biết hồ sơ	CBCCVCLĐ thực hiện công việc theo phân công	- Trong quá trình thực hiện công việc được giao, CBCCVCLĐ có trách nhiệm lập hồ sơ công việc theo sự phân công, đáp ứng yêu cầu của Điều 29 Nghị định 30/2020/NĐ-CP, bao gồm: Mở hồ sơ; thu	BM.TLHS.03 Biểu mẫu tại phần IV của Phụ lục

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

			<p>thập, cập nhật văn bản, tài liệu vào hồ sơ; kết thúc hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mỗi hồ sơ công việc phải có: Mục lục văn bản, tài liệu trong hồ sơ theo Biểu mẫu tại phần IV của Phụ lục V kèm theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP. - Mỗi CBCCVCLĐ chuyên môn phải lập và cập nhật Danh mục hồ sơ công việc thuộc phạm vi quản lý của vị trí công việc được phân công. - Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan, đảm bảo tính bảo mật đối với từng loại hồ sơ. - Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra. Theo bối cảnh thực tế, cơ quan khuyến khích áp dụng phương pháp sắp xếp hồ sơ và tài liệu theo nguyên tắc 5S (S1: Sàng lọc, phân loại ; S2: Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp; S3: Thực hiện vệ sinh sạch sẽ; S4: Hoạt động sẵn sàng; S5: Hoạt động sẵn sàng). - Hồ sơ phải đảm bảo trình tự, diễn biến về thời gian, có nhãn mác cập, file, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý. 	V kèm theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP
5.2.2.3	Lưu giữ và bảo quản hồ sơ	Các đơn vị	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào Danh mục hồ sơ cần lưu đã nêu, Thư ký ISO, CBCCVCLĐ được giao nhiệm vụ, Trưởng các đơn vị có trách nhiệm tổ chức việc lưu giữ các hồ sơ đảm bảo dễ tìm, dễ lấy và được sắp xếp khoa học. - Các hồ sơ liên quan tới việc xử lý các công việc sau một thời gian lưu tại đơn vị phải được chuyển cho đơn vị có chức năng để lưu trữ và quản lý hồ sơ theo quy định của công tác Văn thư lưu trữ. Việc lập mục lục hồ sơ lưu trữ, lập biên bản giao nhận hồ sơ lưu trữ theo Biểu mẫu tại 	Biểu mẫu tại phần III và V của Phụ lục V kèm theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

			phần III và V của Phụ lục V kèm theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP. - Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ theo yêu cầu luật pháp (nếu có). Đối với các hồ sơ không có quy định thực hiện theo việc xác lập trong quy trình.	
5.2.2.4	Quản lý việc mượn và trả hồ sơ	Các đơn vị	- Trong quá trình thực hiện công việc, khi các CBCCVCLĐ có nhu cầu mượn hồ sơ phục vụ công việc, Trưởng các đơn vị có trách nhiệm xem xét và hướng dẫn người mượn hồ sơ theo đúng quy định đối với hồ sơ còn lưu tại đơn vị, hoặc giới thiệu tới bộ phận có chức năng lưu trữ. - Đối với việc mượn hồ sơ còn lưu tại đơn vị thực hiện ghi vào sổ theo dõi mượn hồ sơ -BM.TLHS.04	BM.TLHS.04
5.2.2.5	Hủy hồ sơ	Các đơn vị/ CQHC NN	- Hồ sơ hoạt động chuyên môn của cơ quan sau khi hết hạn lưu trữ phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ tập trung (việc chuyển lưu trữ hồ sơ theo 5.2.2.3). Đối với hồ sơ hủy bỏ: Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính, phải thực hiện đúng quy định của pháp luật. - Đối với hồ sơ vận hành HTQLCL (hồ sơ về đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo, đo lường sự hài lòng khách hàng, quản lý tri thức, quản lý rủi ro...) thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm hủy hồ sơ bằng cách: Xé, đốt, hủy, tái sử dụng hoặc tái chế. Khi hủy cần lập Biên bản hủy hồ sơ theo Biểu mẫu BM.TLHS.05	BM.TLHS.05

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.TLHS.01	Quyết định phê duyệt và áp dụng các tài liệu, kèm theo

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC CAM RANH	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.TLHS
	KIỂM SOÁT THÔNG	Lần ban hành 02
	TIN DẠNG VĂN BẢN	Ngày ban hành: 10/10/2025

		danh mục tài liệu của HTQLCL
2	BM.TLHS.02	Danh mục tài liệu
3	BM.TLHS.03	Danh mục hồ sơ
4	BM.TLHS.04	Sổ theo dõi mượn hồ sơ
5	BM.TLHS.05	Biên bản hủy hồ sơ

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Bộ phận lưu	Thời gian lưu
1	BM.TLHS.01; các tài liệu cụ thể trong danh mục kèm theo BM.TLHS.01	Bộ phận Văn thư, lưu trữ; Thư ký ISO; các đơn vị được phân phối	Ít nhất 03 năm sau khi có bản mới thay thế.
2	BM.TLHS.02; các tài liệu cụ thể trong BM.TLHS.02	CBCCVCLĐ được phân công	Trong quá trình thực hiện công việc, hoặc lưu lâu dài theo quy định của luật pháp
3	BM.TLHS.03; các hồ sơ công việc cụ thể để thực hiện nhiệm vụ được giao (theo mục lục văn bản, tài liệu trong BM.TLHS.03)	CBCCVCLĐ được phân công; Bộ phận Văn thư, lưu trữ của đơn vị/CQHCNN	Trong quá trình thực hiện công việc, hoặc lưu lâu dài theo quy định của luật pháp
4	Các Biểu mẫu tại phần III, phần IV, phần V của Phụ lục V kèm theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP	CBCCVCLĐ được phân công; Bộ phận Văn thư, lưu trữ của đơn vị/CQHCNN	Theo quy định của luật pháp
5	BM.TLHS.04	CBCCVCLĐ được phân công; Bộ phận Văn thư, lưu trữ của đơn vị/CQHCNN	Trong quá trình thực hiện công việc, hoặc lưu lâu dài theo quy định của luật pháp
6	BM.TLHS.05	CBCCVCLĐ được phân công; Bộ phận Văn thư, lưu trữ của đơn vị/CQHCNN	Lưu ít nhất 03 năm kể từ khi hủy hồ sơ

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
...<TÊN CQHCNN>...

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

Số: /QĐ- , ngày..... tháng..... năm.....

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt, áp dụng các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng
theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

... NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN ...

Căn cứ ...quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan...;

Theo đề nghị của Thư ký ISO/Trưởng Ban Ban Chỉ đạo ISO của ...<Tên CQHCNN>...

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại ...<Tên CQHCNN>... theo Danh mục kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. ...<tên đơn vị dự thảo, trình Quyết định, các đơn vị có liên quan>... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT; HS ISO.

NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN

(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)

DANH MỤC
TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
(kèm theo Quyết định số: /QĐ- ngày/.../... của ... <Tên CQHCNN>...)

TT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Phân phối, lưu	Ghi chú
I/ CÁC TÀI LIỆU, QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN HTQLCL				
1	Sổ tay chất lượng	STCL	Thư ký ISO và các đơn vị	Cung cấp trên Website/ E-Office...
2	Chính sách chất lượng	CSCL
3	Mục tiêu chất lượng	MTCL
4	Quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản	QT.TLHS		
5	Quy trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng	QT.ĐGNB		
6	Quy trình quản lý rủi ro	QT.QLRR		
7	Quy trình cải tiến HTQLCL	QT.CTCL		
II/ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH <i>(Bao gồm các quy trình ISO giải quyết TTHC tự thiết lập; QT trên phần mềm một cửa; các QTNB giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của CQHCNN tự thiết lập và phê duyệt, hoặc do cơ quan có thẩm quyền phê duyệt)</i>				
1	Quy trình ISO giải quyết TTHC... (do CQHCNN tự thiết lập/sử dụng QT trên phần mềm một cửa điện tử)	Ghi số hiệu QT thiết lập, sử dụng	Đơn vị A	Cung cấp trên Website/ E-Office...

n	QTNB giải quyết TTHC... (do cơ quan tự thiết lập và phê duyệt/do cơ quan bên ngoài phê duyệt)	Ghi mã số QTNB	Đơn vị B	Ghi số, ngày, cơ quan ban hành Quyết định phê duyệt QTNB
			
III/ QUY TRÌNH KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC NỘI BỘ, QUY TRÌNH KHÁC <i>(Bao gồm: Các quy trình do cơ quan thiết lập để kiểm soát các công việc nội bộ theo yêu cầu để quản lý tài sản, nhân sự, công việc chuyên môn khác; các QT tự thiết lập để vận hành các điều khoản của TCVN ISO 9001:2015 như QT đo lường sự hài lòng của khách hàng....)</i>				
1	Tên QT kiểm soát nội bộ 1		Đơn vị C/ CBCCVCLĐ	

2	Tên QT kiểm soát nội bộ 2		Đơn vị D	
...			
...	Tên QT tự thiết lập cho hoạt động theo điều khoản của TCVN ISO 9001: 2015			

DANH MỤC TÀI LIỆU

Tại đơn vị/CBCCVCLĐ:

TT	Tên tài liệu	Ký hiệu	Ghi chú
I/	CÁC QUYẾT ĐỊNH CÔNG BỐ TTHC, PHÊ DUYỆT QTNB (kể cả các quyết định bổ sung, sửa đổi TTHC, QTNB)		
1	Tên Quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh, bao gồm các TTHC sau:	Số, ngày	
1.1	Tên TTHC 1.1	Ghi mã số TTHC	Số, ngày, cơ quan ban hành Quyết định phê duyệt QTNB; số lượng QTNB cho giải quyết TTHC này
1.2	Tên TTHC 1.2
2		
2.1		
2.2		
		
IV/	CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT, QUY ĐỊNH, HƯỚNG DẪN CHO VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC NHIỆM VỤ CHUYÊN MÔN		
1	Lĩnh vực 1 (theo lĩnh vực giải quyết công việc chuyên môn của đơn vị được lập hồ sơ trong BM.TLHS.03)		
1.1	Văn bản 1.1	Số, ngày, cơ quan ban hành	Hiệu lực ngày....., thay thế cho Văn bản số.....
1.2		
2	Lĩnh vực 2		
2.1		

Danh mục tài liệu tại I có thể được tổ chức tích hợp để kiểm soát trong các Biểu mẫu thích hợp khác do CQHCCNN tự cải tiến, điều chỉnh (nhưng vẫn đảm bảo bằng chứng kiểm soát được nội dung này)

DANH MỤC HỒ SƠ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
Tại đơn vị/CBCCVCLĐ.....
Năm.....

TT	Số và ký hiệu hồ sơ	Tên đề mục và tiêu đề hồ sơ	Thời hạn bảo quản	Người lập hồ sơ	Trách nhiệm lưu giữ	Ghi chú
I/	HTQLCL	HỒ SƠ VẬN HÀNH, ÁP DỤNG HTQLCL	03 năm	Thư ký ISO	Thư ký ISO	Ghi nơi lưu giữ
1	ĐGNB	Hồ sơ ĐGNB		nt	nt	nt
a		Chương trình đánh giá				
b		Kế hoạch đánh giá				
c		Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá				
d		Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị				
					
2	QLRR	Hồ sơ quản lý rủi ro		nt		
a		Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội				
b		Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội				
3	XXXX				
..				
n	HS19	Hồ sơ theo yêu cầu của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg	03 năm	Thư ký ISO		
a		Kế hoạch vận hành, duy trì áp dụng HTQLCL				
b		Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO				
c		Quyết định công bố HTQLCL				
					

II/	YYY	HỒ SƠ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH YYY		Nguyễn Văn A		
1	YYY1	Hồ sơ triển khai nội dung 1	... năm	nt		
..				
III/	A	HỒ SƠ GIẢI QUYẾT TTHC LĨNH VỰC A (hoặc hồ sơ theo đơn vị)	... năm	Nguyễn Văn B	Nguyễn Văn B	
1	A1	Hồ sơ giải quyết TTHC A1 (thuộc lĩnh vực A)		nt	nt	
		Thành phần hồ sơ đầu vào 1				
		Thành phần hồ sơ đầu vào 2				
					
		Hồ sơ phát sinh 1				
		Hồ sơ phát sinh 2				
					
		Hồ sơ kết quả				
2		Hồ sơ giải quyết TTHC A2 (thuộc lĩnh vực A)				
		Thành phần hồ sơ...				
IV/	B	HỒ SƠ GIẢI QUYẾT TTHC LĨNH VỰC B	... năm	Nguyễn Văn C	Nguyễn Văn C	

Mỗi đơn vị/CBCCVCLĐ căn cứ vào nhiệm vụ được giao để lập danh mục hồ sơ có các tên đề mục và tiêu đề hồ sơ thích hợp

...<TÊN CQHCNN>...
PHIẾU MƯỢN HỒ SƠ

Họ và tên:

Đơn vị:

Đề nghị đơn vị:

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

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

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Chấp nhận Không chấp nhận

Lý do không chấp nhận:

.....

.....

Ngày tháng năm

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm ...

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

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

Ý kiến khác:

.....

ĐƠN VỊ CUNG CẤP

Ngày tháng năm

ĐƠN VỊ ĐỀ NGHỊ

....<TÊN CQHCNN>...
BIÊN BẢN HỦY HỒ SƠ
 Số:/.....

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., Tại:

Chúng tôi gồm:

-, Chức danh:
-, Chức danh:
-, Chức danh:
-, Chức danh:

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

STT	Tên hồ sơ	Mã số

Lý do:

Ngày tháng năm 20...

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

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

Tại: lúc giờ Phút, ngày tháng năm.....

NGƯỜI HỦY

