

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG HỆ THỐNG VĂN BẢN THEO ISO 9001:2008 TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

TS. Nguyễn Lệ Nhung
0912581997

NỘI DUNG

I. YÊU CẦU CHUNG CỦA HTQLCL THEO ISO 9001:2008

II. CÁC TÀI LIỆU VÀ CẤU TRÚC CỦA HỆ THỐNG TÀI LIỆU THEO ISO 9001:2008 TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

III. LẬP VĂN BẢN HỆ THỐNG DỮ LIỆU

IV. HƯỚNG DẪN CÁCH XÂY DỰNG CÁC VĂN BẢN TRONG HTQLCL THEO ISO 9001:2008

I. YÊU CẦU CHUNG CỦA HTQLCL THEO ISO 9001:2008

Cơ quan, tổ chức phải xây dựng, lập thành văn bản, thực hiện duy trì và cải tiến liên tục tính hiệu lực của HTQLCL.

Thông qua các văn bản của HTQLCL, tổ chức có thể:

- Nhận biết được các quá trình cần thiết đối với HTQLCL như: quá trình h/động quản lý, quá trình cung cấp các nguồn lực, quá trình tạo ra dịch vụ hành chính, quá trình đo lường, phân tích, cải tiến...
- Xác định được trình tự và sự tương tác của các quá trình đó.
- Xác định tiêu chí và ph/pháp để đảm bảo điều hành và kiểm soát được các quá trình đó.
- Đảm bảo các nguồn lực và các thông tin cần thiết để thực hiện các quá trình đó.
- Đo lường, theo dõi, phân tích và thực hiện các biện pháp cần thiết để đạt được kết quả dự định và cải tiến các quá trình đó.

I. YÊU CẦU CHUNG CỦA HTQLCL THEO ISO 9001:2008

Cơ quan, tổ chức phải xây dựng, lập thành văn bản, thực hiện duy trì và cải tiến liên tục tính hiệu lực của HTQLCL.

Thông qua các văn bản của HTQLCL, tổ chức có thể:

- Nhận biết được các quá trình cần thiết đối với HTQLCL như: quá trình h/động quản lý, quá trình cung cấp các nguồn lực, quá trình tạo ra dịch vụ hành chính, quá trình đo lường, phân tích, cải tiến...
- Xác định được trình tự và sự tương tác của các quá trình đó.
- Xác định tiêu chí và ph/pháp để đảm bảo điều hành và kiểm soát được các quá trình đó.
- Đảm bảo các nguồn lực và các thông tin cần thiết để thực hiện các quá trình đó.
- Đo lường, theo dõi, phân tích và thực hiện các biện pháp cần thiết để đạt được kết quả dự định và cải tiến các quá trình đó.

II. CÁC TÀI LIỆU VÀ CẤU TRÚC CỦA HỆ THỐNG TÀI LIỆU THEO ISO 9001:2008 TRONG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

- Tập hợp hoàn chỉnh các tài liệu trong hệ thống chất lượng ISO 9001:2008 tạo thành một hệ thống tài liệu có tầng bậc:
 1. Sổ tay chất lượng
 2. Các thủ tục (quy trình)
 3. Các văn bản hướng dẫn công việc
 4. Các hồ sơ

1. Sổ tay chất lượng

- Phạm vi áp dụng: ghi những lĩnh vực, những công việc và những bộ phận, chức danh nào trong tổ chức phải tham gia thực hiện.
- - Chính sách chất lượng. Ghi nguyên văn chính sách chất lượng mà lãnh đạo tổ chức đã xác định và công bố.
- - Giới thiệu cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn của chung của tổ chức và của từng bộ phận, chức danh có liên quan (mỗi chức danh có bản mô tả riêng).

1. Sổ tay chất lượng (tiếp theo)

- - Liệt kê các thủ tục, hướng dẫn công việc đã ban hành của hệ thống quản lý chất lượng và các tài liệu viện dẫn.
- - Liệt kê những điểm chính mà tổ chức phải thực hiện trong năm phần cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng (hệ thống quản lý chất lượng, trách nhiệm quản lý, quản lý các nguồn lực, tạo dịch vụ hành chính, đo lường – phân tích - cải tiến dịch vụ hành chính).

2. Các thủ tục (quy trình)

- tài liệu mô tả mục đích, phạm vi áp dụng, trình tự các bước công việc cần thực hiện trong thực tế tương ứng với các quá trình của HTQLCL. Mục đích nhằm mô tả cách thực thực hiện các quá trình.
- Các HTCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 chỉ bắt buộc phải viết 6 thủ tục (Kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá nội bộ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa), song trên thực tế, để việc quản lý được thuận lợi, số lượng thủ tục thường nhiều hơn.

Cấu trúc của thủ tục gồm các mục sau:

- - Mục đích: Nói rõ thủ tục xây dựng nhằm giải quyết vấn đề gì (như kiểm soát tài liệu, quản lý nguồn lực, tạo ra công việc dịch vụ hành chính, đánh giá nội bộ...)
- - Phạm vi áp dụng: Nói rõ thủ tục sẽ được áp dụng ở lĩnh vực hay hoạt động nào, bộ phận và chức danh nào phải thực hiện.
- - Tài liệu viện dẫn: Liệt kê những tài liệu có nguồn gốc nội bộ hay bên ngoài được sử dụng để thực hiện thủ tục (luật, các văn bản pháp qui, các hướng dẫn về nghiệp vụ...)

Cấu trúc... (tiếp theo)

- - Các định nghĩa: giải thích khái niệm hay định nghĩa các từ ngữ được sử dụng để thực hiện quy trình hay thủ tục.
- - Thủ tục: Mô tả nội dung, địa điểm, trình tự, thời gian tiến hành công việc, bộ phận và chức danh liên quan phải thực hiện. Cần lưu ý khi viết thủ tục phải nắm vững các yếu tố như: yêu cầu của công việc, đặc điểm của công việc (tính chất đặc trưng, độ phức tạp, các yếu tố tạo thành), các quá trình (chung và riêng) chuyển hóa từ đầu vào tới đầu ra, năng lực cán bộ và các nguồn lực có thể huy động. Thủ tục phải hết sức đơn giản, dễ hiểu đối với mọi thành viên trong tổ chức.