

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN PHẦN MỀM HỆ THỐNG ISO ĐIỆN TỬ

1. Giới thiệu

Nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin nâng cao hiệu quả xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào các cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh đã đầu tư dự án “*Xây dựng và áp dụng Hệ thống ISO điện tử theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Bình*”

Hệ thống ISO điện tử là công cụ để các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 với giao diện thân thiện với người sử dụng, hướng dẫn sử dụng một cách dễ dàng và tạo môi trường làm việc hào hứng và chuyên nghiệp, phù hợp với xu hướng xây dựng Chính quyền điện tử.

Tất cả các yêu cầu thể hiện trong Tiêu chuẩn ISO 9001 đều được Hệ thống ISO điện tử tích hợp dưới dạng các quy trình chuẩn mực theo từng nghiệp vụ tại mỗi tổ chức và người dùng sẽ tiếp cận và thực hiện trên các giao diện, màn hình máy tính để tiến hành nhập liệu. Khi thực hiện, thao tác trên ISO điện tử, tổ chức và những người dùng đã và đang tuân thủ theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và mặc nhiên, các hoạt động này đã đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn.

2. Chức năng sử dụng

Hệ thống phần mềm ISO điện tử gồm các nhóm chức năng chính sau:

<i>TT</i>	<i>Tên chức năng</i>	<i>Mô tả</i>	<i>Vai trò thực hiện</i>
I	Bối cảnh và lãnh đạo		
1	Tổ chức và Bối cảnh	Phân tích, cập nhật về tổ chức, bối cảnh của cơ quan	Thư ký ISO, Lãnh đạo
2	Chính sách chất lượng	Lập và phê duyệt chính sách chất lượng	Thư ký ISO, Lãnh đạo
3	Mục tiêu chất lượng	Lập và phê duyệt Mục tiêu chất lượng	Thư ký ISO, Lãnh đạo
4	Quản lý rủi ro và cơ hội	Nhận dạng, đánh giá và kiểm soát rủi ro và cơ hội	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Trưởng phòng
II	Đánh giá hoạt động		
5	Chương trình đánh giá nội bộ	Lập và phê duyệt Chương trình đánh giá nội bộ	Thư ký ISO, Lãnh đạo
6	Đánh giá nội bộ	1. Thư ký ISO lập kế hoạch trình LD phê duyệt 2. Thực hiện đánh giá nội bộ, báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Đoàn đánh giá nội bộ

7	Xem xét lãnh đạo	1. Thư ký Thông báo xem xét LĐ, 2. Các phòng báo cáo nội dung 3. Thư ký Báo cáo kết quả sau xem xét	Thư ký ISO, Trưởng phòng, Lãnh đạo
III	Quản lý văn bản (bên ngoài)		
8	Cập nhật văn bản mới	Cập nhật thêm văn bản pháp luật liên quan	Cán bộ Quản lý văn bản
9	Sửa đổi, bổ sung và thay thế văn bản	Bổ sung văn bản sửa đổi, thay thế	
10	Hủy bỏ văn bản hết hiệu lực	Xóa bỏ văn bản hết hiệu lực	
11	Tìm kiếm, tra cứu văn bản	Người dung tìm kiếm và tra cứu nội dung văn bản	Tất cả người dùng
IV	Cải tiến hệ thống		
12	Cải tiến thường xuyên	Cho phép cập nhật đề xuất cải tiến	Tất cả người dùng
13	Quản lý đề xuất cải tiến	Theo dõi xử lý các đề xuất cải tiến	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Trưởng phòng
14	Cải tiến liên tục	Lập Kế hoạch và thực hiện cải tiến hàng năm	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Trưởng phòng
V	Quản lý thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)		
15	Kiểm soát tài liệu	Cập nhật văn bản nội bộ liên quan hệ thống ISO	Cán bộ quản lý tài liệu
16	Lưu trữ hồ sơ	Cập nhật, lưu trữ Hồ sơ của hệ thống	Cán bộ quản lý tài liệu hồ sơ
17	Tra cứu tài liệu hệ thống	Tìm kiếm, tra cứu nội dung tài liệu hệ thống ISO	Tất cả người dùng
18	Mượn, trả hồ sơ	Thực hiện các bước thực hiện mượn, trả hồ sơ	Người dùng, Quản lý hồ sơ, Lãnh đạo
19	Hủy hồ sơ	Thực hiện các bước hủy hồ sơ	Quản lý hồ sơ, lãnh đạo
VI	Quản lý quy trình hướng dẫn giải quyết TTHC		
20	Tạo quy trình hướng dẫn	Xây dựng và cập nhật hướng dẫn thực hiện TTHC	Thư ký ISO, Lãnh đạo

21	Sửa đổi, xóa quy trình hướng dẫn	Sửa đổi, xóa khi có thay đổi quy định liên quan TTHC	Thư ký ISO, Lãnh đạo
22	Tra cứu sử dụng quy trình, hướng dẫn	Tìm kiếm, tra cứu hướng dẫn giải quyết TTHC	Tất cả người dùng
VII	Quản lý nguồn lực		
23	Thêm danh sách cán bộ	Cho phép thêm xóa danh sách cán bộ	Cán bộ phụ trách nhân sự
24	Bằng cấp, chứng chỉ đã được đào tạo	Cập nhật bằng cấp, chứng chỉ đã được đào tạo	
25	Các bổ nhiệm chức vụ	Cập nhật các bổ nhiệm chức vụ	
26	Tra cứu thông tin nhân sự	Cho cán bộ phép tra cứu thông tin mình, LĐ nắm thông tin nhân sự toàn cơ quan	Người dùng, cán bộ phụ trách nhân sự, Trưởng phòng NS, LĐ
VIII	Kiểm soát hoạt động ISO		
27	Tiếp nhận ý kiến phản ánh	Người dùng cập nhật ý kiến phản ánh của khách hàng	Người dùng, Trưởng phòng, LĐ
28	Xử lý ý kiến phản ánh khách hàng	Thực hiện xử lý phản ánh của khách hàng	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Trưởng phòng
29	Báo cáo sự không phù hợp	Người dùng báo cáo sự không phù hợp của hệ thống, đề xuất biện pháp	Người dùng, TP, LĐ
30	Xử lý báo cáo sự không phù hợp	Thực hiện xử lý báo cáo sự không phù hợp	Thư ký ISO, Lãnh đạo, Trưởng phòng
31	Thông báo xem xét lãnh đạo	Lập thông báo lịch họp và nội dung cần báo cáo họp xem xét LĐ để thực hiện	TK ISO, LĐ, TP
32			
IX	Quản lý tổ chức và người dùng		
33	Tạo các phòng, đơn vị trực thuộc	Cho phép cập nhật tổ chức bộ máy cơ quan vào hệ thống	Quản trị hệ thống ISO
34	Cập nhật thành viên phòng, đơn vị; gán vai trò người dùng	Cho phép cập nhật thành viên người dùng thuộc các phòng, đơn vị; gán vai trò của người dùng trong hệ thống	
35	Cấp tài khoản người dùng	Cấp tên truy cập, mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống	

	Quản lý các cấu hình, nội dung của hệ thống		
36	Phương pháp phân tích bối cảnh tổ chức	Lập danh mục phương pháp phân tích bối cảnh tổ chức	Quản trị hệ thống ISO
37	Tiêu chí đánh giá nội bộ	Xây dựng bảng tiêu chí đánh giá nội bộ HTQLCL	
38	Báo cáo kết quả thực hiện ISO	Trích xuất báo cáo kết quả hoạt động ISO của từng cơ quan	

3. Tài liệu Hướng dẫn sử dụng Hệ thống ISO điện tử

Tài liệu hướng dẫn sử dụng Hệ thống ISO điện tử là công cụ giúp các đối tượng sử dụng thực hiện các chức năng trong Hệ thống quản lý chất lượng. Để giúp người dùng dễ dàng tra cứu khi sử dụng, tài liệu hướng dẫn được biên soạn theo từng vai trò được phân công thực hiện các chức năng nhiệm vụ trong hệ thống quản lý chất lượng, cụ thể:

1. Thư ký ISO:

Tham mưu trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt các nội dung sau:

- Phân tích bối cảnh tổ chức;
- Xây dựng Chính sách chất lượng;
- Xây dựng mục tiêu chất lượng hàng năm;
- Xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ;
- Thông báo Xem xét lãnh đạo;
- Nhận dạng, đánh giá rủi ro và cơ hội;
- Thống báo kết quả xem xét lãnh đạo;
- Đề xuất hoạt động cải tiến liên tục HTQLCL;
- Quản lý quy trình/hướng dẫn giải quyết TTHC;
- Tổng hợp các đề xuất sửa đổi tài liệu;
- Tổng hợp ý kiến phản ánh, khiếu nại khách hàng;
- Đề xuất xử lý sự không phù hợp.
- Dự thảo các tài liệu HTQLCL.

2. Lãnh đạo đơn vị

Thực hiện phê duyệt các nội dung sau:

- Bối cảnh tổ chức;
- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng hàng năm;
- Chương trình đánh giá nội bộ;
- Thông báo Xem xét lãnh đạo;
- Đánh giá rủi ro và cơ hội;

- Thống báo kết quả xem xét lãnh đạo;
- Hoạt động cải tiến liên tục HTQLCL;
- Quy trình/hướng dẫn giải quyết TTHC;
- Ban hành mới, sửa đổi tài liệu;
- Cho mượn Hồ sơ;
- Xử lý ý kiến phản ánh, khiếu nại khách hàng;
- Biện pháp xử lý sự không phù hợp.

3. Trưởng phòng (tương đương) trực thuộc đơn vị:

- Xây dựng ban hành mục tiêu chất lượng của phòng;
- Xây dựng quy trình/hướng dẫn giải quyết TTHC trình Lãnh đạo duyệt;
- Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro liên quan;
- Báo cáo nội dung phục vụ xem xét lãnh đạo (theo Thông báo xem xét lãnh đạo)
- Báo cáo sự không phù hợp;
- Đề xuất cải tiến.

4. Cán bộ Quản lý văn bản:

- Cập nhật, bổ sung sửa đổi, thay thế văn bản bên ngoài liên quan giải quyết TTHC;
- Xóa bỏ văn bản hết hiệu lực.

5. Cán bộ Quản lý tài liệu:

- Cập nhật, bổ sung sửa đổi, thay thế Tài liệu nội bộ ban hành liên quan HTQLCL;
- Xóa bỏ Tài liệu hết hiệu lực và không còn nhu cầu lưu trữ.

6. Cán bộ Quản lý hồ sơ:

- Quản lý việc lưu trữ Hồ sơ hình thành trong quá trình hoạt động HTQLCL;
- Cho mượn Hồ sơ khi được phê duyệt;
- Hủy Hồ sơ hết hiệu lực.

7. Cán bộ phụ trách nhân sự của đơn vị

- Cập nhật danh sách, thông tin chung về cán bộ;
- Cập nhật bằng cấp, chứng chỉ đào tạo nghiệp vụ, lịch sử bổ nhiệm của cán bộ;

8. Người dùng (tất cả cán bộ được cấp tài khoản):

- Xem các thông tin liên quan đơn vị: Bối cảnh tổ chức, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng;
- Tra cứu Quy trình/hướng dẫn giải quyết TTHC phục vụ giải quyết công việc;
- Tra cứu văn bản, tài liệu phục vụ giải quyết TTHC;
- Tra cứu hồ sơ ISO (khi được lãnh đạo duyệt);
- Tham gia đánh giá nội bộ (khi được phân công);
- Thực hiện các hoạt động khắc phục sự không phù hợp (khi được phân công);

- Thực hiện hoạt động cải tiến, quản lý rủi ro và cơ hội (khi được phân công);
- Tiếp nhận và cập nhật ý kiến phản ánh của khách hàng lên hệ thống;
- Phản ánh sự không phù hợp (khi phát hiện);
- Đề xuất biên soạn, sửa đổi tài liệu;
- Tra cứu các hướng dẫn sử dụng của Hệ thống ISO;
- Tra cứu thông tin nhân sự liên quan của cá nhân mình.

(Các tài liệu Hướng dẫn sử dụng trên được đăng tải trên trang web của Sở Khoa học và Công nghệ)

II.3. Hướng dẫn sử dụng các chức năng hệ thống

Danh mục các tài liệu hướng dẫn gồm:

1. Tài liệu hướng dẫn dành cho cán bộ Quản trị
2. Tài liệu hướng dẫn dành cho Thư ký ISO
3. Tài liệu hướng dẫn dành cho Lãnh đạo đơn vị
4. Tài liệu hướng dẫn dành cho Trưởng phòng
5. Tài liệu dành cho cán bộ Quản lý văn bản
6. Tài liệu dành cho cán bộ Quản lý tài liệu
7. Tài liệu dành cho cán bộ Quản lý hồ sơ
8. Tài liệu dành cho cán bộ Phụ trách nhân sự
9. Tài liệu dành cho Người dùng