

Phần 1

ĐỊNH NGHĨA - THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

1.1. Định nghĩa và thuật ngữ

1. Tổ chức/công dân: là các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết các công việc hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

2. Sản phẩm (dịch vụ): là kết quả của dịch vụ quản lý hành chính nhà nước được thể hiện trên các loại văn bản do Tổng cục Đường bộ Việt Nam ban hành để giải quyết các yêu cầu về QLNN và quản lý hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ của tổ chức/công dân: là các giấy tờ, tài liệu liên quan do tổ chức/công dân trình Tổng cục Đường bộ Việt Nam đề nghị giải quyết thủ tục hành chính quy định.

4. Chính sách chất lượng (CSCL): là chiến lược của Tổng cục Đường bộ Việt Nam về mặt chất lượng QLNN và quản lý hành chính nhà nước. Nội dung của CSCL thể hiện cam kết của Tổng cục Đường bộ Việt Nam về việc đáp ứng các yêu cầu của tổ chức và công dân về chất lượng QLNN và quản lý hành chính nhà nước về lĩnh vực GTVT đường bộ.

5. Sổ tay chất lượng (STCL): là tài liệu công bố CSCL, mô tả, giới thiệu HTQLCL của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

6. Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): Cơ cấu tổ chức trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.

7. Cải tiến chất lượng: Những hoạt động thực hiện trong toàn Tổng cục Đường bộ Việt Nam nhằm nâng cao hiệu quả trong các hoạt động QLNN và quản lý hành chính nhà nước.

8. Không phù hợp: Không hoàn thành yêu cầu đã xác định.

9. Hành động khắc phục: Hành động được thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa tái diễn trong QLNN và quản lý hành chính nhà nước.

10. Hành động phòng ngừa: Hành động được thực hiện nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

1.2. Các từ ngữ viết tắt

DDLĐ: Đại diện Lãnh đạo về quản lý chất lượng

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật

CBCC: Cán bộ công chức

STCL: Sổ tay chất lượng

QT: Quy trình

HD: Hướng dẫn

BM: Biểu mẫu

QLNN: Quản lý hành chính nhà nước (hoặc hành chính công)

XH: Xã hội

GTVT: Giao thông vận tải.

Phần 2

GIỚI THIỆU TỔNG CỤC ĐƯỜNG BỘ VIỆT NAM

Tổng cục Đường bộ Việt Nam đã chính thức đi vào hoạt động ngày 26/3/2010. Tổng Cục Đường bộ Việt Nam thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo Quyết định số 107/2009/QĐ-TTg ngày 26/8/2009 của Chính phủ như sau:

1. Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành theo thẩm quyền hoặc đề Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền:

a) Dự án luật, pháp lệnh, dự thảo VBQPPL về giao thông vận tải đường bộ;

b) Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn, năm năm, hàng năm, chương trình, dự án quốc gia, đề án phát triển giao thông vận tải đường bộ trong phạm vi cả nước.

2. Xây dựng tiêu chuẩn quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và định mức kinh tế - kỹ thuật chuyên ngành giao thông vận tải đường bộ, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành theo thẩm quyền hoặc đề Bộ trưởng đề nghị cơ quan có thẩm quyền thẩm định, công bố; tổ chức xây dựng, thẩm định và công bố tiêu chuẩn cơ sở chuyên ngành giao thông vận tải đường bộ.

3. Chỉ đạo, kiểm tra và tổ chức thực hiện các VBQPPL, cơ chế, chính sách, chiến lược, chương trình quốc gia, quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án về giao thông vận tải đường bộ sau khi được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt hoặc ban hành.

4. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về giao thông vận tải đường bộ.

5. Về quản lý, khai thác và bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ:

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành các quy định về quản lý, khai thác và bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ;

b) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quyết định phân loại, điều chỉnh hệ thống quốc lộ; quy định việc đầu nối vào đường bộ; quy định về tải trọng, khổ giới hạn của đường bộ và công bố về tải trọng, khổ giới hạn của quốc lộ; quy định về báo hiệu đường bộ; quy định tốc độ xe và việc đặt biển báo tốc độ, tổ chức và hoạt động của trạm kiểm tra tải trọng xe; quy định việc cấp giấy phép lưu hành cho xe quá khổ giới hạn, quá tải trọng, xe bánh xích, xe vận chuyển hàng siêu trường, siêu trọng;

c) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải đề trình cơ quan có thẩm quyền ban hành cơ chế tạo nguồn vốn cho xây dựng, quản lý, bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ và tổ chức thực hiện;

d) Tổ chức giao thông trên hệ thống quốc lộ, bảo đảm giao thông an toàn, thông suốt; tổ chức quản lý, khai thác và bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ do Tổng cục Đường bộ Việt Nam quản lý theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật;

đ) Hướng dẫn công tác quản lý, khai thác và bảo trì đường địa phương; tổng hợp tình hình phát triển hệ thống đường địa phương trong phạm vi cả nước;

e) Xây dựng đơn giá sản phẩm, dịch vụ công ích trong quản lý, bảo trì quốc lộ, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật;

g) Xây dựng mức phí, lệ phí đường bộ, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức hoạt động thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật;

h) Phối hợp với cơ quan có liên quan và chính quyền địa phương bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông và hành lang an toàn đường bộ.

6. Về quản lý đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ:

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ theo thẩm quyền và hướng dẫn kiểm tra việc thực hiện;

b) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan quyết định đầu tư, chủ đầu tư các dự án xây dựng công trình đường bộ theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

c) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các dự án đầu tư theo hình thức hợp đồng BOT, BTO, BT và các hình thức hợp đồng khác được Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải phân cấp hoặc uỷ quyền.

7. Về quản lý phương tiện và người điều khiển phương tiện giao thông cơ giới đường bộ (trừ phương tiện và người điều khiển phương tiện giao thông cơ giới đường bộ phục vụ mục đích quốc phòng, an ninh):

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định việc đào tạo, sát hạch, cấp, đổi và thu hồi giấy phép lái xe cho người điều khiển phương tiện giao thông cơ giới đường bộ; quy định việc cấp chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức pháp luật giao thông đường bộ cho người điều khiển xe máy chuyên dùng tham gia giao thông và hướng dẫn tổ chức thực hiện;

b) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định tiêu chuẩn Trung tâm sát hạch lái xe; việc cấp giấy chứng nhận Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ đủ điều kiện hoạt động theo quy định của pháp luật và hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện;

c) In, ban hành, hướng dẫn và quản lý việc sử dụng giấy phép lái xe, chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức pháp luật giao thông đường bộ cho người điều khiển xe máy chuyên dùng trong phạm vi cả nước;

d) Quản lý việc đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ và chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức pháp luật cho người điều khiển xe máy chuyên

dùng tham gia giao thông đường bộ theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

d) Tổ chức thực hiện đăng ký xe máy chuyên dùng tham gia giao thông đường bộ;

e) Phối hợp xây dựng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật của phương tiện, thiết bị giao thông vận tải đường bộ.

8. Về quản lý vận tải đường bộ:

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và quản lý hoạt động vận tải hành khách, hàng hoá bằng xe ô tô và các dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ; quy định về quy chuẩn kỹ thuật bến xe, bãi đỗ xe, trạm dừng nghỉ, trạm thu phí, trạm kiểm tra tải trọng xe;

b) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải phê duyệt chương trình kế hoạch hợp tác quốc tế về vận tải đường bộ; xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải đề trình cơ quan có thẩm quyền phê chuẩn đề xuất việc ký kết hoặc gia nhập các điều ước quốc tế về đường bộ; tham gia đàm phán điều ước quốc tế theo uỷ quyền, phân cấp và tổ chức đàm phán, ký kết thoả thuận, chương trình hợp tác quốc tế theo quy định; tổ chức việc cấp phép vận tải đường bộ quốc tế theo các điều ước, thoả thuận quốc tế về vận tải đường bộ theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

c) Quản lý hoạt động vận tải đường bộ và dịch vụ hỗ trợ vận tải bằng xe ô tô theo quy định của pháp luật; quản lý các tuyến vận tải hành khách bằng xe ô tô theo phân công của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

d) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện điều kiện kinh doanh vận tải đường bộ; hướng dẫn tổ chức phát triển kinh tế tập thể trong vận tải đường bộ;

đ) Phối hợp xây dựng khung giá cước vận tải, xếp dỡ, các dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ được hoạt động độc quyền và những dịch vụ Nhà nước trợ giá hoặc giao doanh nghiệp thực hiện.

9. Về an toàn giao thông đường bộ:

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải đề án, giải pháp bảo đảm trật tự an toàn giao thông đường bộ; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn giao thông đường bộ theo quy định của pháp luật;

b) Tổ chức tuyên truyền an toàn giao thông và các giải pháp giảm thiểu tai nạn giao thông đường bộ;

c) Tổ chức thực hiện công tác phòng, chống, bão, lũ và phối hợp tìm kiếm cứu nạn trong giao thông đường bộ theo phân công của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

d) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về thẩm định an toàn giao thông trong xây dựng và quản lý đường bộ; thực hiện và phối hợp thực hiện các dự án về an toàn giao thông đường bộ;

đ) Phối hợp với cơ quan công an trong việc cung cấp số liệu đăng ký phương tiện giao thông đường bộ, dữ liệu về tai nạn giao thông và cấp, đổi, thu hồi giấy phép lái xe.

10. Về bảo vệ môi trường trong giao thông vận tải đường bộ:

a) Xây dựng, trình Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải các tiêu chuẩn, quy chuẩn về môi trường đối với kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ;

b) Tổ chức lập, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt báo cáo đánh giá môi trường chiến lược đối với các dự án đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

c) Tổ chức thực hiện các chương trình, dự án, đề án, quy hoạch, kế hoạch về bảo vệ môi trường trong xây dựng, quản lý, bảo trì kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

11. Thực hiện hợp tác quốc tế giao thông vận tải đường bộ theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải.

12. Nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực giao thông vận tải đường bộ; xây dựng và duy trì công thông tin điện tử chuyên ngành và ngân hàng dữ liệu đường bộ để phục vụ công tác quản lý giao thông vận tải đường bộ.

13. Thực hiện một số quyền và nghĩa vụ của đại diện chủ sở hữu vốn nhà nước đối với các doanh nghiệp nhà nước thuộc Tổng cục Đường bộ Việt Nam theo phân cấp hoặc uỷ quyền của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải.

14. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí thuộc thẩm quyền quản lý của Tổng cục Đường bộ Việt Nam; thanh tra, kiểm tra, xử lý các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về giao thông vận tải đường bộ theo thẩm quyền.

15. Quản lý tổ chức bộ máy cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và sử dụng biên chế được duyệt theo quy định; thực hiện chế độ tiền lương và các chế độ, chính sách, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của Tổng cục Đường bộ Việt Nam; quản lý các đơn vị trực thuộc Tổng cục Đường bộ Việt Nam theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

16. Quản lý tài chính, tài sản được giao, tổ chức thực hiện quản lý ngân sách được phân bổ theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải.

17. Thực hiện đấu thầu, đặt hàng hoặc giao kế hoạch thực hiện sản xuất, cung ứng sản phẩm và dịch vụ công ích trong lĩnh vực đường bộ theo quy định của pháp luật.

18. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải giao và theo quy định của pháp luật.

Phần 3

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

3.1. Sổ tay chất lượng

Tổng cục Đường bộ Việt Nam xây dựng Sổ tay chất lượng (STCL) theo TCVN ISO 9001:2008 để áp dụng trong hoạt động quản lý hành chính, quản lý nhà nước của Khối cơ quan Tổng Cục Đường bộ Việt Nam. STCL được xây dựng nhằm xác định phạm vi hoạt động của HTQLCL.

STCL mô tả các quá trình hoạt động trong hệ thống, đồng thời viện dẫn các QT hoặc tài liệu áp dụng trong hệ thống để đảm bảo HTQLCL QLNN của Tổng cục Đường bộ Việt Nam phù hợp với chức năng nhiệm vụ được quy định và phù hợp với yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008.

STCL cũng xác định trách nhiệm của CBCC của Tổng cục Đường bộ Việt Nam. Việc kiểm soát STCL được thực hiện như sau:

Bản copy STCL được kiểm soát có đóng dấu đã kiểm soát. Những tài liệu không được kiểm soát là những tài liệu không được đóng dấu kiểm soát. Tài liệu không kiểm soát này chỉ được gửi ra ngoài khi có ý kiến chấp thuận của Tổng Cục trưởng (hoặc Lãnh đạo Tổng cục phụ trách) và không phải thu hồi khi có thay đổi.

Việc sửa chữa từng phần hay toàn bộ STCL sẽ được thực hiện khi Tổng cục Đường bộ Việt Nam có những thay đổi về chính sách, về cơ cấu tổ chức hay phương thức hoạt động. Mọi sửa đổi STCL phải được Tổng Cục trưởng (hoặc Đại diện lãnh đạo phụ trách) phê duyệt và thực hiện theo QT kiểm soát tài liệu. Các nội dung sửa đổi trong STCL sẽ được thông báo cho các đơn vị liên quan để cập nhật.

3.2. Phạm vi áp dụng

3.2.1. Sổ tay chất lượng được áp dụng cho Khối cơ quan giúp việc Tổng cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam trong quản lý nhà nước theo TCVN ISO 9001:2008.

3.2.2. Khối cơ quan giúp việc Tổng cục trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước và cung cấp các dịch vụ công sau:

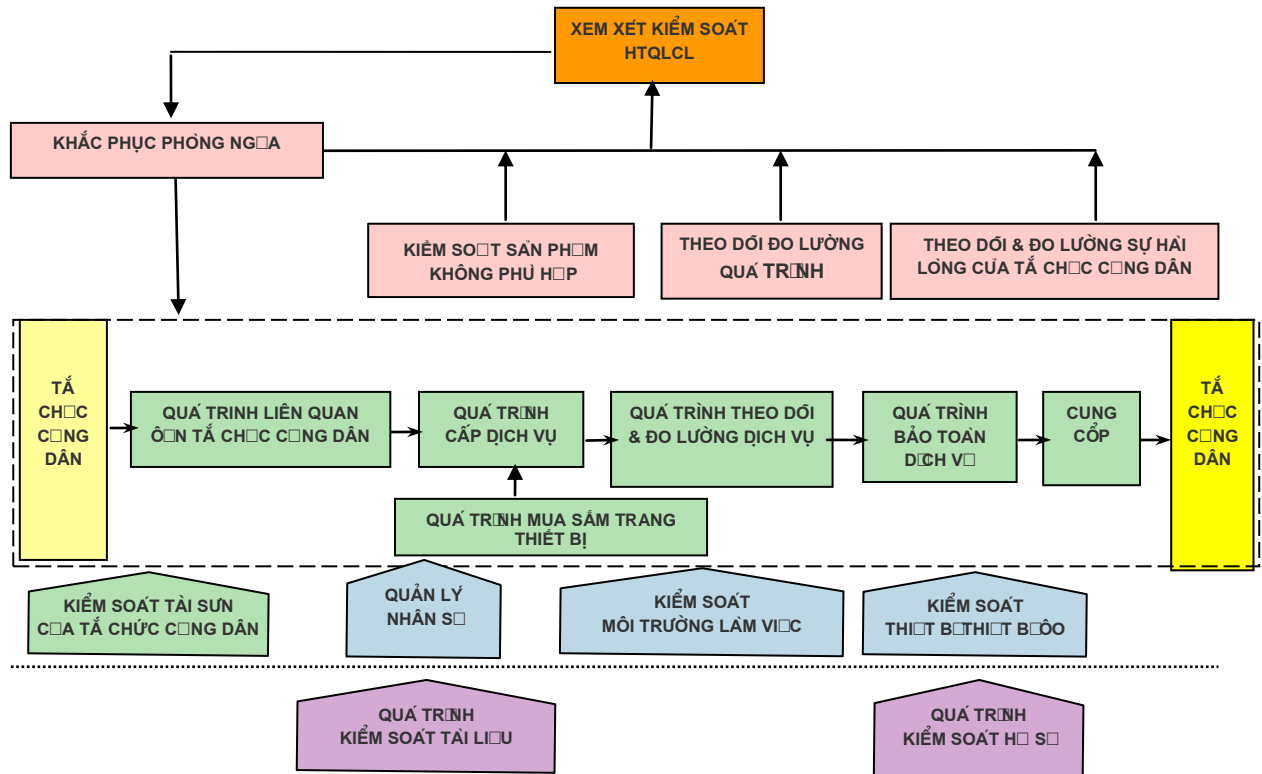
1.	QT xây dựng và thẩm định VBQPPL
2.	QT công bố các tuyến vận tải hành khách cố định
3.	QT công bố các trạm dừng nghỉ trên quốc lộ
4.	QT cấp giấy phép hoạt động vận tải đường bộ quốc tế
5.	QT thẩm định cho phép chuẩn bị đầu tư dự án sửa chữa đường bộ
6.	QT soát xét hoặc thẩm định các dự án đầu tư xây dựng công trình
7.	QT soát xét hoặc thẩm định các dự án đầu tư xây dựng công trình theo hình thức BT, BOT

8.	QT thẩm tra các đề xuất điều chỉnh, điều chuyển các tuyến, đoạn tuyến đường bộ”
9.	QT thẩm định cho phép xây dựng công trình trong phạm vi bảo vệ kết cấu hạ tầng giao thông đường bộ
10.	QT cấp giấy phép lưu hành xe
11.	QT thẩm định hồ sơ về việc khắc phục hậu quả lụt, bão, đảm bảo giao thông bước 1 trong ngành đường bộ
12.	QT thẩm định dự án sửa chữa công trình đường bộ
13.	QT nghiên cứu khoa học công nghệ và môi trường
14.	QT thẩm định tiêu chuẩn, quy chuẩn, định mức kinh tế kỹ thuật trong ngành đường bộ
15.	QT thẩm tra, thẩm định hồ sơ môi trường đối với các dự án đầu tư xây dựng cơ bản
16.	QT giải quyết thủ tục đoàn vào
17.	QT cử đoàn ra nước ngoài
18.	QT ký kết và gia nhập điều ước quốc tế
19.	QT cấp mới giấy chứng nhận trung tâm sát hạch lái xe loại 1, loại 2
20.	QT đổi giấy phép lái xe tại cơ quan Tổng cục ĐBVN
21.	QT cấp mới Giấy phép đào tạo lái xe ô tô
22.	QT thẩm tra và phê duyệt quyết toán vốn đầu tư dự án hoàn thành đối với các dự án thuộc thẩm quyền phê duyệt quyết toán của Tổng cục trưởng Tổng cục ĐBVN

3.2.3. Hoạt động của HTQLCL Tổng cục Đường bộ Việt Nam bao gồm:

- Xây dựng và thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao Chính phủ và Bộ GTVT giao;
- Xử lý, khắc phục, phòng ngừa các tồn tại, hạn chế;
- Cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

3.3. Sơ đồ mối tương tác các quá trình trong HTQLCL



3.4. Điều, khoản không áp dụng

Không áp dụng điều khoản Thiết kế và phát triển (Điều 7.3 ISO 9001:2008): Do Tổng cục Đường bộ Việt Nam là cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực GTVT đường bộ, thực hiện chức trách theo chức năng nhiệm vụ do Bộ Giao thông vận tải giao và các quy định của hệ thống VBQPPL liên quan.

Phần 4

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. Yêu cầu chung

Tổng cục Đường bộ Việt Nam thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước lĩnh vực GTVT đường bộ (bao gồm các nhiệm vụ quản lý hành chính công (QLNN) và quản lý hành chính nhà nước) theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2008. Để thực hiện theo HTQLCL này, Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo:

- Xây dựng STCL theo chức năng, nhiệm vụ được giao trên cơ sở các thủ tục hành chính và hệ thống VBQPPL liên quan;
- Thiết lập các phương pháp cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát kết quả quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- Đảm bảo các nguồn lực và các phương tiện cần thiết để điều hành và theo dõi quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- Theo dõi, đánh giá và phân tích các quá trình thực hiện nhiệm vụ;

- Thực hiện để đạt mục tiêu đã hoạch định và thường xuyên cải tiến quá trình thực hiện;

4.2. Hệ thống tài liệu

- Các tài liệu của HTQLCL bao gồm: Chính sách và Mục tiêu chất lượng; STCL theo điều, khoản 4.2.2 của TCVN ISO 9001:2008;

- Quyết định số 107/2009/QĐ-TTg ngày 26/8/2009 của Thủ tướng Chính phủ. Các quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức đối với các tổ chức trong Khối cơ quan Tổng Cục Đường bộ Việt Nam;

- Hệ thống VBQPPL liên quan đến lĩnh vực GTVT đường bộ;

- Các văn bản được xây dựng cho HTQLCL phục vụ công tác QLNN hoặc viện dẫn các thủ tục này trong hệ thống;

- Các thủ tục dạng văn bản theo quy định của TCVN ISO 9001:2008 bao gồm:

+ QT kiểm soát tài liệu;

+ QT kiểm soát hồ sơ;

+ QT đánh giá nội bộ;

+ QT kiểm soát sản phẩm không phù hợp;

+ QT khắc phục và phòng ngừa;

+ QT xem xét HTQLCL của Lãnh đạo;

+ Các loại hồ sơ theo yêu cầu của điều khoản 4.2.4, TCVN ISO 9001: 2008.

4.3. Kiểm soát tài liệu

Lãnh đạo Tổng cục phụ trách kiểm tra STCL, xem xét và phê duyệt các tài liệu trong hệ thống QLCL. Việc ban hành và quản lý tài liệu HTQLCL chất lượng theo nguyên tắc:

- Các tài liệu được xem xét, kiểm soát đảm bảo đúng qui định trước khi ban hành, phát hành.

- Các tài liệu sai sót hay lỗi thời phải được sửa đổi hoặc hủy bỏ kịp thời.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 4.2.3 TCVN ISO 9001:2008;

2. QT kiểm soát tài liệu (QT-BISO-01).

4.4. Kiểm soát hồ sơ

Các đơn vị tham mưu trong Khối cơ quan của Tổng cục Đường bộ Việt Nam có nhiệm vụ xây dựng, ban hành và duy trì thủ tục dạng văn bản để kiểm soát các hồ sơ phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp của HTQLCL của đơn vị mình.

Hồ sơ chất lượng phải được ghi đầy đủ nội dung, đánh số để dễ nhận biết và bảo quản, sử dụng lưu giữ và hủy bỏ theo đúng quy định.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 4.2.4 TCVN ISO 9001:2008;
2. QT kiểm soát hồ sơ (QT- BISO-02).

Phần 5**TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO****5.1. Cam kết của Lãnh đạo**

Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết xây dựng, ban hành, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL QLNN theo TCVN ISO 9001:2008 để hoạt động có hiệu quả như sau:

- Phổ biến, quán triệt cho CBCC về tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL QLNN để đáp ứng các yêu cầu của tổ chức/công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Xây dựng Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng của tổ chức, xây dựng các thủ tục, quy trình dạng văn bản để giải quyết công việc phù hợp với hoạt động QLNN của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

- Thực hiện đánh giá định kỳ hàng năm về kết quả đạt được với Mục tiêu chất lượng đã đề ra, quyết định các hành động cần thiết để thực hiện đúng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, khắc phục sự không phù hợp, phòng ngừa và cải tiến liên tục HTQLCL .

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết cho hoạt động của HTQLCL này.

5.2. Đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân

Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết đặt mục tiêu đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của tổ chức và công dân.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 5.2. TCVN ISO 9001:2008;
2. Quyết định số 107/2009/QĐ-TTg ngày 26/8/2009 của Thủ tướng Chính phủ.

5.3. Chính sách chất lượng

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng các hoạt động quản lý nhà nước, đổi mới phương thức điều hành, cải cách hành chính, xây dựng công sở văn minh, theo phương châm:

- **Giao tiếp, ứng xử: Ân cần, lịch sự.**
- **Thi hành công vụ: Đúng pháp luật, công khai, minh bạch.**
- **Giải quyết, xử lý công việc đảm bảo: Có trách nhiệm, tận tâm, nhanh chóng, sáng tạo.**

Với tinh thần trách nhiệm và bằng nỗ lực, quyết tâm của mình, tập thể Lãnh đạo, cán bộ công chức, viên chức Tổng Cục Đường bộ Việt Nam cam kết:

1. Xây dựng, duy trì thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và quán triệt đầy đủ tinh thần Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 và Quyết định số 118/QĐ-TTg ngày 30/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Thực hiện các thủ tục hành chính theo hướng công khai, minh bạch, đơn giản và thuận lợi cho tổ chức/công dân. Đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu và các đề nghị hợp pháp của tổ chức/công dân.

3. Tổ chức tuyên truyền, giáo dục nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm, ý thức phục vụ của mỗi cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị mình trong thực thi công vụ.

4. Tinh gọn và hoàn thiện bộ máy quản lý để các hoạt động quản lý nhà nước lĩnh vực Giao thông vận tải đường bộ đạt hiệu quả thiết thực.

5. Thường xuyên đào tạo nhằm bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ và trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức. Tạo môi trường làm việc thuận lợi để phát huy tốt năng lực, trí tuệ của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 5.3 TCVN ISO 9001:2008;

2. Chính sách chất lượng (CSCL) (Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCDBVN ngày /5/2012 của Tổng Cục Đường bộ VN).

5.4. Mục tiêu chất lượng

Căn cứ Chính sách chất lượng và căn cứ vào chương trình công tác hàng năm, Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam xây dựng mục tiêu chất lượng hàng năm trên cơ sở đáp ứng và thoả mãn nhu cầu của tổ chức và công dân có yêu cầu đến hoạt động QLNN của Tổng cục Đường bộ Việt Nam. Các mục tiêu này, Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam chỉ công bố trong nội bộ.

Trên cơ sở mục tiêu chất lượng hàng năm của Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Vụ trưởng các vụ xây dựng các mục tiêu chất lượng cụ thể của đơn vị mình.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 5.4.1 TCVN ISO 9001:2008;

2. Mục tiêu chất lượng (MTCL).

5.5. Hoạch định HTQLCL

Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo việc hoạch định HTQLCL được xây dựng, ban hành, duy trì và cải tiến thường xuyên nhằm đáp ứng các yêu cầu được đề cập bởi điều khoản 4.1, đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả và thực hiện được các mục tiêu chất lượng đã đề ra.

HTQLCL được xây dựng và duy trì một cách nhất quán, khi có các thay đổi đối với HTQLCL đã được hoạch định và thực hiện thì phải kịp thời chỉnh sửa cho phù hợp với yêu cầu.

5.6. Cơ cấu tổ chức Khối cơ quan của Tổng cục Đường bộ Việt Nam:

1. Vụ Kế hoạch – Đầu tư
2. Vụ Tài chính
3. Vụ Kết cấu hạ tầng và An toàn giao thông
4. Vụ Quản lý, bảo trì đường bộ
5. Vụ Khoa học công nghệ, Môi trường và Hợp tác quốc tế
6. Vụ Vận tải – Pháp chế
7. Vụ Quản lý phương tiện và người lái
8. Vụ Tổ chức cán bộ
9. Văn phòng Tổng cục
10. Thanh tra đường bộ
11. Cục Quản lý xây dựng đường bộ.

Trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị trong Khối cơ quan tham mưu giúp việc được Tổng Cục trưởng qui định trong các Quyết định về chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế của từng cơ quan.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 5.5.2 TCVN ISO 9001: 2008;
2. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan tham mưu cho Tổng cục trưởng Tổng Cục đường bộ Việt Nam.

5.7. Trao đổi thông tin nội bộ

Tổng cục Đường bộ Việt Nam xây dựng hệ thống thông tin nội bộ phục vụ của HTQLCL như sau:

a) Về nội dung: Đối với thông tin giữa lãnh đạo và CBCC trong cơ quan, tùy theo nội dung công việc mà xác định hình thức thông tin phù hợp (điện thoại, mail, phần mềm quản lý văn bản, văn bản...), trong đó các thông tin về HTQLCL được sử dụng hình thức văn bản là chủ yếu. Vụ trưởng các Vụ căn cứ vào trách nhiệm, nhiệm vụ và quyền hạn của Vụ mình mà xác định những yêu cầu về thông tin cần có để các Vụ liên quan cung cấp.

b) Về hình thức trao đổi thông tin:

- Trực tiếp qua các buổi họp giao ban định kỳ, đột xuất theo thông báo.
- Bằng văn bản.
- Qua mạng nội bộ...

5.8. Rà soát, xem xét HTQLCL

5.8.1. Khái quát

Mỗi năm 01lần Tổng Cục đường bộ Việt Nam sẽ định kỳ tổ chức rà soát, xem xét HTQLCL để nâng cao hiệu quả trong việc áp dụng TCVN ISO 9001: 2008. Quá trình này bao gồm cả việc bổ sung, chỉnh sửa HTQLCL, Chính sách và Mục tiêu chất lượng.

5.8.2. Dữ liệu đầu vào cho quá trình rà soát, xem xét

Để phục vụ cho việc rà soát, xem xét HTQLCL cần các thông tin, dữ liệu đầu vào sau:

- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thông tin hoặc ý kiến phản hồi của tổ chức/công dân;
- Sự phù hợp của HTQLCL này với yêu cầu theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị Khối cơ quan Tổng Cục đường bộ Việt Nam;
- Kết quả đạt được khi áp dụng HTQLCL;
- Kết quả khắc phục sự sai sót QLNN không phù hợp;
- Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL;
- Những đề xuất cải tiến.

5.9. Đầu ra của việc rà soát, xem xét

Sản phẩm đầu ra của quá trình rà soát, xem xét bao gồm các quyết định về hành động liên quan đến:

- Việc nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL và cải tiến các quá trình của hệ thống.
- Việc cải tiến các QLNN liên quan đến yêu cầu của người yêu cầu (Tổ chức hoặc công dân).
- Nhu cầu về nguồn lực.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 5.6 TCVN ISO 9001: 2008;
2. QT hợp xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL (QT-BISO-07).

Phần 6**QUẢN LÝ NGUỒN LỰC****6.1. Cung cấp nguồn lực**

Tổng Cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo bố trí, sắp xếp đội ngũ CBCC cần thiết để thực hiện, duy trì và cải tiến thường xuyên HTQLCL ngày càng có hiệu quả nhằm thỏa mãn yêu cầu của tổ chức và công dân đến dịch vụ hành chính công và công tác quản lý hành chính nhà nước của Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

Căn cứ trên Mục tiêu chất lượng, phương hướng, nhiệm vụ hoạt động của đơn vị mình, thủ trưởng các đơn vị của Khối cơ quan Tổng cục Đường bộ Việt Nam đề xuất về số lượng và điều kiện liên quan về nguồn nhân lực để Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ Việt Nam bố trí, sắp xếp cho phù hợp.

6.2. Nguồn nhân lực

6.2.1. Khái quát

Tổng Cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết bố trí nguồn nhân có trình độ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, đáp ứng yêu cầu của HTQLCL.

6.2.2. Đào tạo năng lực, nhận thức

CBCC của Tổng cục Đường bộ Việt Nam thực hiện các công việc liên quan đến QLNN đều được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đảm bảo tiêu chuẩn theo yêu cầu đối với CBCC theo quy định của Nhà nước.

Hàng năm, Tổng cục Đường bộ Việt Nam có kế hoạch đào tạo, tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, về HTQLCL.

Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt để cán bộ, công chức nhận thức được tầm quan trọng về các lĩnh vực hoạt động của Tổng cục Đường bộ Việt Nam và sự đóng góp để đạt Mục tiêu chất lượng đề ra.

Hồ sơ đào tạo được duy trì theo quy định của điều khoản 4.2.4 và lưu giữ tại Văn phòng Tổng cục Đường bộ Việt Nam.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 6.2.2 TCVN ISO 9001:2008;
2. QT bổ nhiệm cán bộ QT-TCCB-01
3. QT bổ nhiệm lại cán bộ QT-TCCB-02
4. QT nâng lương, nâng lương sớm QT-TCCB-03
5. QT xét thi đua khen thưởng QT-TCCB-04
6. QT đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức QT-TCCB-05
7. Quy chế thi đua khen thưởng CBCC.

6.3. Cơ sở hạ tầng

Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết sẽ bố trí, sắp xếp, duy trì các điều kiện làm việc (diện tích phòng làm việc, các phương tiện cần thiết để đạt sự phù hợp đối với các yêu cầu về hoạt động QLNN, v.v...) cho CBCC đảm bảo theo qui định hiện hành của Nhà nước. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo;
- Trang thiết bị (cả phần cứng và phần mềm);
- Các dịch vụ hỗ trợ khác.

6.4. Môi trường làm việc

Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết xây dựng, duy trì và quản lý môi trường làm việc cần thiết cho CBCC, đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của QLNN.

Phần 7

CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

7.1. Hoạch định việc cung cấp dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính nhà nước

Tổng cục Đường bộ Việt Nam có nhiệm vụ xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành VBQPPL, các thủ tục, QT để đáp ứng các yêu cầu của tổ chức và công dân đối với lĩnh vực GTVT đường bộ.

Việc hoạch định thực hiện QLNN phải đảm bảo sự nhất quán và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý của Tổng cục Đường bộ Việt Nam (nhân lực, cơ sở vật chất, VBQPPL....).

Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết đáp ứng các yêu cầu của HTQLCL như:

- Xây dựng các kế hoạch chất lượng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.
- Đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức và công dân, từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khâu giải quyết, xử lý ban hành văn bản, trả lời cho tổ chức và công dân.
- Xác định các QT, thủ tục để thực hiện QLNN theo yêu cầu của tổ chức/công dân trên các lĩnh vực đã xác định và các nguồn lực cần thiết để thực hiện trong hệ thống QT giải quyết hồ sơ bảo đảm yêu cầu dịch vụ hành chính công được giải quyết, nhanh, chính xác và đúng quy định của pháp luật.
- Đảm bảo sự phù hợp giữa các QT giải quyết hồ sơ và hệ thống văn bản được áp dụng.

Xây dựng các hồ sơ chất lượng để làm bằng chứng việc thực hiện QLNN đáp ứng các yêu cầu.

7.2. Các yêu cầu liên quan đến tổ chức, cá nhân

7.2.1. Xác định các yêu cầu liên quan đến thực hiện dịch vụ

Tổng cục Đường bộ Việt Nam có nhiệm vụ xem xét các yêu cầu của tổ chức/công dân liên quan đến chức năng nhiệm vụ được giao gồm:

- Các yêu cầu của tổ chức/công dân liên quan đến lĩnh vực GTVT đường bộ trong hoạt động QLNN.
- Các yêu cầu không được tổ chức/công dân đề nghị nhưng cần thiết cho dịch vụ công cộng.
- Các yêu cầu chế định và pháp luật liên quan đến các lĩnh vực QLNN về GTVT đường bộ.

- Các yêu cầu khác do Tổng cục Đường bộ Việt Nam xác định.

7.2.2. Xem xét, tiếp nhận các yêu cầu của tổ chức/công dân

a) Nguyên tắc:

Khi nhận hồ sơ yêu cầu về QLNN, bộ phận tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/công dân của Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải xem xét kỹ đảm bảo qui định sau:

- Hồ sơ của tổ chức/công dân tiếp nhận đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật.

- Phải hướng dẫn cho tổ chức/công dân về trình tự, thủ tục và bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

- Hướng dẫn tận tình theo qui định về thủ tục hành chính và giải đáp kịp thời các thắc mắc cho tổ chức/công dân.

b) Bổ sung, chỉnh sửa của tổ chức/công dân:

Khi tổ chức/công dân có nhu cầu thay đổi yêu cầu về QLNN, bộ phận giải quyết hồ sơ phải tiếp nhận và hướng dẫn làm lại thủ tục cho phù hợp với quy định của pháp luật. Nếu không có sự thay đổi lớn về thủ tục thì phối hợp với các bộ phận liên quan bổ sung và không yêu cầu làm lại hồ sơ từ khâu tiếp nhận.

c) Hồ sơ của tổ chức/công dân:

Tất cả các hồ sơ yêu cầu của tổ chức và công dân phải được lưu giữ tại bộ phận giải quyết hồ sơ. Định kỳ hàng năm các hồ sơ lưu phải được kiểm tra, sắp xếp, lưu trữ và thanh lý theo quy định của Quy chế lưu trữ hiện hành của Nhà nước.

7.2.3. Trao đổi thông tin với tổ chức/công dân

Trong quá trình giải quyết nếu thiếu hoặc chưa rõ các nội dung liên quan bộ phận giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thông báo cho tổ chức/công dân biết để bổ sung hồ sơ (hình thức thông báo bằng văn bản, điện thoại, mail). Trong trường hợp có nhu cầu thay đổi về nội dung dịch vụ hành chính công, bộ phận giải quyết phải hướng dẫn cho tổ chức/công dân làm lại các thủ tục cho phù hợp với quy định của pháp luật.

Nếu có sự sai sót trong kết quả dịch vụ (sản phẩm) do tổ chức/công dân khiếu nại, bộ phận trực tiếp xử lý phải ghi nhận vào hồ sơ và báo cáo kịp thời với Lãnh đạo biết để có biện pháp xử lý khắc phục. Những văn bản, tài liệu liên quan đến việc khiếu nại của tổ chức/công dân phải được lưu giữ để làm cơ sở để xem xét khắc phục và phòng ngừa sai sót.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 7.2 TCVN ISO 9001:2008;

2. QT tiếp nhận xử lý, ban hành và quản lý văn bản QT-VP-01.

7.3. Thiết kế và phát triển

Do Tổng cục Đường bộ Việt Nam chỉ thực hiện nhiệm vụ QLNN theo chức năng, nhiệm vụ Chính phủ và Bộ GTVT giao, nên không áp dụng điều khoản.

7.4. Mua hàng và thuê dịch vụ

Do tính chất của dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính nhà nước chỉ là các văn bản giải quyết theo yêu cầu của tổ chức và công dân nên không có nhu cầu mua nguyên vật liệu .

Riêng trang thiết bị văn phòng phục vụ cho việc thực hiện dịch vụ hành chính, giao cho Văn phòng thực hiện đáp ứng nhu cầu của các tổ chức.

Tuy nhiên trong một số trường hợp cần thiết như xây dựng các đề án, đề tài nghiên cứu, đòi hỏi phải thuê chuyên gia hoặc mua dữ liệu, thông tin phục vụ cho việc xây dựng đề án, đề tài; mua các tài sản để hỗ trợ theo chế độ khắc phục hậu quả thiên tai;... trong trường hợp này, TỔNG CỤC ĐƯỜNG BỘ VIỆT NAM đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ mua vào phải phù hợp với những yêu cầu quy định.

7.4.1. Thông tin mua hàng

Thông tin mua hàng phải miêu tả được sản phẩm, dịch vụ được mua, nếu thích hợp có thể bao gồm:

- Xác lập dữ liệu mua hàng cho từng đề án cụ thể.
- Tài liệu mua hàng mô tả rõ sản phẩm, dịch vụ được mua bao gồm cả về số lượng, thời gian, phương thức thanh toán, địa điểm giao hàng...

Mọi tài liệu mua hàng đều được Lãnh đạo Tổng cục Đường bộ VN phê duyệt trước khi thông báo đến nhà cung ứng.

7.4.2. Thẩm tra, kiểm tra sản phẩm, dịch vụ mua vào

- Sản phẩm, dịch vụ mua vào được tiến hành kiểm tra ghi nhận để xác nhận tính phù hợp của nó so với yêu cầu chất lượng đã nêu trong thông tin mua hàng.

- Việc kiểm tra xác nhận được tiến hành theo đúng hợp đồng mua hàng và các tiêu chuẩn, chỉ tiêu chất lượng hàng hóa cung ứng ...

Hồ sơ mua hàng được lưu giữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng.

7.5. Thực hiện dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính nhà nước

7.5.1. Kiểm soát cung cấp dịch vụ

Tổng cục Đường bộ Việt Nam xây dựng và ban hành các QT giải quyết hồ sơ hành chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Quá trình cung cấp dịch vụ QLNN được kiểm soát theo đúng trình tự, thủ tục nêu trong QT đã ban hành. Các nội dung cơ bản được kiểm soát gồm:

- Trình tự, thủ tục và các bước tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tổ chức/công dân;
- Sử dụng trang thiết bị phù hợp cho công việc;
- Sự phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và kế hoạch chất lượng có liên quan;
- Việc phê duyệt các QT giải quyết hồ sơ;

- Các tiêu chuẩn về yêu cầu nghiệp vụ chuyên môn được quy định theo cách thức thực tế rõ ràng nhất;

- Việc bảo dưỡng phù hợp các phương tiện làm việc để đảm bảo khả năng liên tục của QT.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 7.5.1 TCVN ISO 9001: 2008;
2. QT tác nghiệp của các tổ chức giúp việc cho Tổng cục trưởng (theo danh mục tài liệu nội bộ đính kèm).

7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ

Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo xác nhận giá trị sử dụng đối với mọi quá trình cung cấp dịch vụ có kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận bằng cách theo dõi hoặc đánh giá sau đó như trả lời trực tiếp tổ chức công dân hay công tác dân vận. Việc xác nhận giá trị sử dụng thông qua theo dõi đánh giá để chứng tỏ khả năng của các quá trình đã đạt được các kết quả đã hoạch định.

Đối với các quá trình đó, khi có thể được Tổng cục Đường bộ Việt Nam xác định:

Những thủ tục, QT mẫu thành văn bản cần thiết, các chuẩn mực đã định để xem xét và phê duyệt các quá trình;

Sử dụng các chuẩn mực rõ ràng cho từng hồ sơ yêu cầu thuộc các lĩnh vực được đề cập tại mục 1.2.2 của STCL này;

Lưu hồ sơ kể cả các trường hợp giải quyết và từ chối hồ sơ của người yêu cầu.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 7.5.2 TCVN ISO 9001:2008;
2. QT bổ nhiệm cán bộ QT-TCCB-01
3. QT bổ nhiệm lại cán bộ QT-TCCB-02
4. QT nâng lương, nâng lương sớm QT-TCCB-03
5. QT xét thi đua khen thưởng QT-TCCB-04
6. QT đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức QT-TCCB-05
7. Quy chế thi đua khen thưởng CBCC.

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc kết quả dịch vụ:

Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo việc nhận biết sản phẩm/dịch vụ do Tổng cục QLXDĐB cung cấp, bao gồm cả trạng thái của sản phẩm/dịch vụ tương ứng với các yêu cầu đo lường và theo dõi, từ lúc nhận và qua tất cả các giai đoạn tạo ra sản phẩm/dịch vụ cho tới khi chuyển giao.

Mọi sản phẩm/dịch vụ do Cục QLXDĐB tạo ra và cung ứng đều được nhận biết theo dấu hiệu được qui định phù hợp tính chất của các sản phẩm/dịch vụ.

Hồ sơ được nhận biết ngày nhận, ngày giải quyết, ngày trả hồ sơ và tình trạng hồ sơ của tổ chức và công dân. Khi cần có thể xác định được nguồn gốc kết quả dịch vụ

7.5.4. Tài sản của tổ chức và công dân:

Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải giữ gìn hồ sơ yêu cầu của tổ chức và công dân, phân loại để dễ nhận biết và bảo vệ tránh mất mát hư hỏng trong thời gian xem xét.

Mọi yêu cầu phát sinh trong hồ sơ yêu cầu, ngoài các thủ tục đã niêm yết phải được ghi lại và thông báo cho tổ chức và công dân kịp thời để bổ sung.

Người nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức và công dân về tính chính xác, hợp lệ khi đưa đến cơ quan xem xét.

7.5.5. Bảo quản kết quả dịch vụ:

Tổng cục Đường bộ Việt Nam lưu giữ hồ sơ và kết quả QLNN ở nơi thuận tiện để phòng ngừa hư hỏng. Quy định quy tắc lưu trữ và truy tìm hồ sơ trong kho.

Định kỳ kiểm tra và đánh giá thực trạng hồ sơ và kết quả dịch vụ này để có biện pháp ngăn chặn các yếu tố có thể gây hư hỏng như mối mọt, ẩm ướt, đồng thời thường soát xét các loại hồ sơ đã hết thời hạn lưu trữ để thanh lý hủy bỏ.

Tổng cục Đường bộ Việt Nam kiểm soát điều kiện bảo quản phù hợp cho từng loại hồ sơ trong phạm vi cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu quy định.

Hoàn trả hồ sơ yêu cầu của tổ chức và công dân: Khi hoàn trả hồ sơ yêu cầu, Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo trong biên nhận giao hồ sơ phải có chữ ký của tổ chức và công dân (trong trường hợp tổ chức/công dân nhận trực tiếp) hoặc có xác nhận của nhân viên Bưu điện (trong trường hợp hồ sơ được chuyển qua đường bưu điện) để xác nhận rằng sản phẩm giao cho tổ chức và công dân đúng thời gian và đạt yêu cầu.

7.6. Kiểm soát, phương tiện thiết bị đo lường và theo dõi:

Hiện tại Tổng cục có sử dụng phần mềm quản lý văn bản để kiểm soát các quá trình giải quyết các thủ tục hành chính để sản phẩm/ dịch vụ phù hợp với các yêu cầu đã được các Vụ liên quan xác định những nội dung cần kiểm tra đo lường và phương pháp đo lường thích hợp:

- Thực hiện kiểm tra hiệu chỉnh đảm bảo kết quả đo thống nhất và chính xác.
- Không để xảy ra hư hỏng làm sai lệch số liệu, khắc phục kịp thời những sai hỏng, hiệu chỉnh kiểm tra lại trước khi đưa trở lại sử dụng.
- Phần mềm được sử dụng để đo lường và theo dõi các yêu cầu nhất định phải được phê duyệt trước khi áp dụng.
- Lưu hồ sơ kiểm soát phương tiện đo lường.

Phần 8**ĐO LƯỜNG VÀ CẢI TIẾN****8.1. Khái quát**

Tổng cục Đường bộ Việt Nam thực hiện theo dõi, đo lường và cải tiến cần thiết để:

- Đảm bảo các hoạt động của Tổng cục Đường bộ Việt Nam phù hợp với chức năng, nhiệm vụ QLNN về lĩnh vực GTVT đường bộ;
- Không ngừng nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL.

8.2. Theo dõi đánh giá**8.2.1. Nhằm đáp ứng yêu cầu của tổ chức và công dân**

Tổng cục Đường bộ Việt Nam đảm bảo theo dõi các thông tin về sự chấp nhận của tổ chức/công dân về việc Tổng cục Đường bộ Việt Nam đáp ứng yêu cầu của tổ chức/công dân, coi đó như là một trong những thước đo về kết quả của hoạt động của HTQLCL.

Phương pháp để thu thập thông tin này thông qua kết quả tổng hợp các khiếu nại (nếu có), các phiếu điều tra thăm dò kết quả giải quyết dịch vụ hành chính của các Vụ chức năng trực tiếp xem xét, giải quyết xử lý hồ sơ, văn bản liên quan, các cuộc tiếp xúc với tổ chức/công dân; hoặc thông qua các cuộc hội nghị, hội thảo và các phương tiện truyền thông.

Đối với phương pháp gửi phiếu điều tra thăm dò ý kiến tổ chức và công dân, chỉ được thực hiện khi có sự chỉ đạo của lãnh đạo Tổng cục. Tùy theo mục tiêu của việc thăm dò, khi đó Tổng cục Đường bộ Việt Nam sẽ thiết kế các phiếu thăm dò phù hợp với mục tiêu thăm dò.

8.2.2. Đánh giá nội bộ

1. Tổng cục Đường bộ Việt Nam thực hiện các đợt đánh giá nội bộ đối với HTQLCL định kỳ mỗi năm 1 lần nhằm:

- Xác nhận tính hiệu lực và ổn định HTQLCL của Tổng cục Đường bộ Việt Nam so với TCVN ISO 9001:2008.
- Kiểm tra sự phù hợp của các hoạt động HTQLCT liên quan đến nhiệm vụ QLNN về lĩnh vực GTVT đường bộ.
- Phát hiện những điểm không phù hợp, những điểm sai sót để khắc phục, phòng ngừa hoặc cải tiến HTQLCL.

2. Việc đánh giá chất lượng nội bộ phải được thực hiện đối với tất cả các thao tác nghiệp vụ trong QT xử lý, giải quyết hồ sơ trong HTQLCL.

3. Tất cả các hoạt động đánh giá nội bộ phải được Lãnh đạo Tổng cục phê duyệt. Cán bộ đánh giá phải bảo đảm được tính khách quan và độc lập với bộ phận được đánh giá.

4. Thủ trưởng các đơn vị trong Khối cơ quan Tổng Cục sẽ thảo luận với tổ trưởng tổ đánh giá nội bộ về các điểm không phù hợp, biện pháp và thời gian khắc

phục. Nếu không thoả thuận được thì Đại diện Lãnh đạo là người quyết định cuối cùng.

5. Hồ sơ các đợt đánh giá được lưu tại Tổng Cục Đường bộ Việt Nam (Thường trực Tổ công tác ISO) tối thiểu là 2 năm kể từ ngày kết thúc cuộc đánh giá.

6. Tiêu chí chọn CBCC đánh giá chất lượng nội bộ:

- CBCC đánh giá nội bộ phải được đào tạo kiến thức về TCVN ISO 9001:2008, các thủ tục trong HTQLCL của Tổng cục Đường bộ Việt Nam;

- Có kỹ năng xem xét, báo cáo đánh giá;

- Có một số kỹ năng cần thiết để quản lý việc đánh giá như lập kế hoạch, tổ chức, thông tin và chỉ đạo.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 8.2.2 TCVN ISO 9001:2008;

2. QT Đánh giá nội bộ (QT-BISO-03).

8.2.3. Theo dõi và đánh giá các quá trình

Tổng cục Đường bộ Việt Nam bảo đảm áp dụng các phương pháp phù hợp cho việc theo dõi, đánh giá hoạt động của HTQLCL. Trong trường hợp không đạt được các kết quả theo mục tiêu đề ra về: giải quyết hồ sơ không đúng thời gian quy định, chưa thỏa mãn yêu cầu của Tổ chức/công dân, sai chính sách, luật pháp của Nhà nước..., Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải tiến hành xử lý, khắc phục cho phù hợp.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 8.2.3 TCVN ISO 9001:2008;

2. QT xây dựng, theo dõi, tổng hợp và báo cáo tình hình thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển ngành đường bộ (QT- KHĐT- 01)

3. QT xây dựng kế hoạch năm- nguồn vốn sự nghiệp kinh tế đường bộ (QT- KHĐT- 02).

4. QT xây dựng kế hoạch năm- nguồn vốn đầu tư xây dựng cơ bản (QT- KHĐT- 03).

8.2.4. Theo dõi và đánh giá kết quả dịch vụ

Tổng cục Đường bộ Việt Nam luôn theo dõi và đánh giá kết quả QLNN nhằm đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ như sau:

- Chứng nhận về sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận phải được duy trì.

- Chỉ thông qua kết quả dịch vụ và chuyển giao dịch vụ khi các sản phẩm thực hiện theo đúng QT đã ban hành.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 8.2.4 TCVN ISO 9001:2008;

2. Các QT tác nghiệp của từng đơn vị trong Khối cơ quan Tổng Cục Đường bộ Việt Nam theo bảng danh mục tài liệu nội bộ kèm theo.

8.3. Kiểm soát các sản phẩm không phù hợp

Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải xây dựng và duy trì thủ tục kiểm soát sản phẩm không phù hợp để quá trình giải quyết, xử lý công việc cho của Tổ chức/công dân phù hợp với quy định về thời hạn, nội dung và hình thức theo quy định của pháp luật. Nội dung kiểm soát các sản phẩm không phù hợp là việc rà soát, phát hiện, đánh giá phân loại, sửa chữa loại bỏ, v.v... hồ sơ, tài liệu.

Quá trình kiểm soát các sản phẩm không phù hợp phải được thực hiện thỏa mãn các quy định sau:

- Khi có phản ánh của tổ chức/công dân về các văn bản không phù hợp, Tổng cục Đường bộ Việt Nam phải xem xét, giải đáp kịp thời. Nếu có sản phẩm không phù hợp phải tiến hành sửa chữa, khắc phục theo yêu cầu quy định;

- Các sản phẩm (văn bản, tài liệu) đã được bổ sung, chỉnh sửa phải được kiểm tra, rà soát theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 8.3 TCVN ISO 9001:2008;
2. QT Kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT-BISO-04)

8.4. Phân tích dữ liệu

Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết việc thu thập và phân tích các dữ liệu cần thiết nhằm đảm bảo phù hợp và đánh giá hiệu quả của HTQLCL sau khi được cải tiến, hoàn thiện. Để phân tích dữ liệu cần cung cấp đầy đủ các thông tin về:

- Sự thỏa mãn yêu cầu của tổ chức/công dân;
- Sự phù hợp với các quy định về dịch vụ hành chính;
- Đặc điểm và xu hướng hành động khắc phục và phòng ngừa sai sót.

8.5. Cải tiến

Tổng cục Đường bộ Việt Nam cam kết thường xuyên cải tiến để ngày càng hoàn thiện HTQLCL, thông qua việc: nghiên cứu nhằm nâng cao chất lượng; kết quả đánh giá chất lượng nội bộ; kết quả phân tích dữ liệu; hành động khắc phục phòng ngừa sai sót. Hoạt động cải tiến phải được thỏa mãn ngày càng tốt hơn yêu cầu của tổ chức/công dân.

8.5.1. Cải tiến thường xuyên

Tổng cục Đường bộ Việt Nam bảo đảm thường xuyên cải tiến nâng cao hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công và quản lý hành chính nhà nước thông qua việc nâng cao mục tiêu chất lượng hàng năm, kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục và hành động phòng ngừa sai sót và sự xem xét của Lãnh đạo. Hoạt động cải tiến phải trên cơ sở thỏa mãn nhu cầu của tổ chức/công dân và nâng cao mức độ hài lòng của Tổ chức/công dân .

8.5.2. Hành động khắc phục

1. Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự sai sót hoặc sản phẩm không phù hợp để ngăn ngừa tái diễn. Các sai sót hoặc sản phẩm không phù hợp trong quá trình giải quyết hồ sơ của tổ chức/công dân thường gặp trong các trường hợp sau:

- Khiếu nại của tổ chức/công dân;
- Phát hiện của các chuyên viên trong quá trình giải quyết, xử lý công việc;
- Phát hiện của các tổ chức đánh giá;
- Khi có qui định mới liên quan đến thủ tục QT giải quyết hồ sơ.

2. Các thủ tục về hành động khắc phục bao gồm:

- Thu thập các ý kiến của tổ chức/công dân và các báo cáo về sự sai sót, sự không phù hợp của các loại văn bản trong và sau quá trình giải quyết hồ sơ;

- Kiểm tra xác định nguyên nhân sai sót, sản phẩm không phù hợp liên quan đến kết quả dịch vụ Tổng cục Đường bộ Việt Nam, đến quá trình và HTQLCL, ghi hồ sơ các kết quả khảo sát;

- Đề ra hành động khắc phục cần thiết để sửa chữa, khắc phục sai sót, sản phẩm không phù hợp;

- Lưu hồ sơ các kết quả của hành động đã được thực hiện;

- Theo dõi, đánh giá kết quả của các hành động khắc phục đã thực hiện.

Viện dẫn:

+ Điều khoản 8.5.2 TCVN ISO 9001:2008;

+ Quy trình Hành động khắc phục (QT-BISO-05)

Hành động khắc phục

8.5.3. Hành động phòng ngừa

1. Tổng cục Đường bộ Việt Nam bảo đảm xác định hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ nguyên nhân của sai sót, sản phẩm không phù hợp tiềm ẩn để phòng ngừa. Tổng cục Đường bộ Việt Nam xây dựng và ban hành văn bản quy định các yêu cầu đối với hành động phòng ngừa trong HTQLCL dịch vụ.

2. Thủ tục về hành động phòng ngừa bao gồm:

- Thường xuyên cập nhật, nắm bắt nguồn thông tin, phân tích xem xét các QT ảnh hưởng đến chất lượng kết quả dịch vụ, các kết quả kiểm tra đánh giá, hồ sơ chất lượng, tổ chức các lớp học tập để phổ biến các chủ trương, chính sách mới của Nhà nước...;

- Xác định các bước cần thiết để hành động phòng ngừa sai sót, sự không phù hợp;

- Đề xuất hành động phòng ngừa và thực hiện kiểm soát để đảm bảo hành động này có kết quả;

- Lưu hồ sơ các kết quả của hành động đã được thực hiện;

- Theo dõi, đánh giá hiệu lực của hành động phòng ngừa đã thực hiện.

Viện dẫn:

1. Điều khoản 8.5.3 TCVN ISO 9001:2008;
2. QT Hành động phòng ngừa (QT-BISO-06).

Phụ lục

Danh mục các tài liệu nội bộ (HTQLCL)/.