





**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG****SỔ TAY CHẤT LƯỢNG****MÃ HIỆU: STCL**

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Phạm Thị Hồng Thắm	Ngô Đức Thiện	Trần Quang Anh
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng QLKHCN&HTQT	Phó Giám đốc
Ký		 	

<b>HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG</b>	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: STCL Ngày ban hành: 3./4/2023 Lần ban hành: 01
--	------------------------------	---

**NƠI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Chủ tịch Hội đồng Học viện	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Dịch vụ
<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc Học viện	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Đào tạo Quốc tế
<input checked="" type="checkbox"/>	Văn phòng	<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa Đào tạo Sau đại học
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động	<input checked="" type="checkbox"/>	Các Khoa đào tạo 1 & 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Quản lý KHCN và HTQT	<input checked="" type="checkbox"/>	Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tài chính kế toán	<input checked="" type="checkbox"/>	Viện Kinh tế Bưu điện
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Kế hoạch - Đầu tư	<input type="checkbox"/>	Viện CNTT&TT CDIT
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Đào tạo	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Giáo vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm ĐTBCVT 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	<input checked="" type="checkbox"/>	Cơ sở Học viện tại Hồ Chí Minh
<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Khảo thí và ĐBCLGD	<input checked="" type="checkbox"/>	Thư ký ISO
<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Thí nghiệm thực hành		

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
Sửa đổi lần 1, ngày / /20		

## MỤC LỤC

<b>Lời Mở đầu</b>	5
<b>Phần I: Giới thiệu Học viện Công nghệ Bru chính Viễn thông</b>	6
1.1. Tổng quan về Học viện Công nghệ Bru chính Viễn thông	6
1.2. Tầm nhìn, Sứ mạng và Giá trị cốt lõi	9
1.3. Triết lý giáo dục của Học viện	9
<b>Phần II: Hệ thống Quản lý chất lượng Học viện Công nghệ Bru chính Viễn thông</b>	10
2.1. Thuật ngữ và từ viết tắt	10
2.2. Phạm vi áp dụng	11
2.3. Sổ tay chất lượng	13
2.4. Chính sách chất lượng	13
2.5. Mục tiêu chất lượng	14
2.6. Cấu trúc hệ thống văn bản của hệ thống quản lý chất lượng	15
2.7. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	16
2.8. Tài liệu viện dẫn, tham khảo	17
<b>Phần III: Bối cảnh tổ chức của Học viện</b>	17
3.1. Bối cảnh và mối quan hệ bên ngoài	17
3.1.1. Môi trường pháp lý	17
3.1.2. Hệ thống văn bản trong quản lý điều hành	18
3.1.3. Các vấn đề an ninh, chính trị	18
3.1.4. Các nhà cung cấp bên ngoài	18
3.2. Bối cảnh và mối quan hệ bên trong	18
3.3. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	19
3.3.1. Cơ quan quản lý cấp trên	19
3.3.2. Các tổ chức chính trị - xã hội của Học viện	19
3.3.3. Viên chức, người lao động	20
3.3.4. Người học (sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh)	20
3.3.5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của Học viện và các đơn vị trực thuộc Học viện	21
<b>Phần IV: Sự Lãnh đạo</b>	21
4.1. Sự lãnh đạo và cam kết	21
4.2. Chính sách	21
4.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	22
<b>Phần V: Hoạch định</b>	22
5.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	22
5.1.1. Xác định rủi ro và cơ hội	22
5.1.2. Hành động để giải quyết rủi ro	22
5.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu	23

5.3. Hoạch định thay đổi	23
<b>Phần VI: Hỗ trợ</b>	23
6.1. Nguồn lực	23
6.1.1. Về con người	23
6.1.2. Cơ sở hạ tầng	24
6.1.3. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	24
6.1.4. Nguồn lực theo dõi và đo lường	25
6.1.5. Tri thức của tổ chức	25
6.2. Năng lực	25
6.3. Nhận thức	25
6.4. Trao đổi thông tin	26
6.5. Thông tin dạng văn bản	26
<b>Phần VII. Thực hiện</b>	26
7.1. Tổ chức thực hiện	26
7.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ	26
7.2.1. Trao đổi thông tin với người học/khách hàng	26
7.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	27
7.2.3. Xem xét và thay đổi các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	27
7.3. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	27
7.4. Cung cấp dịch vụ	27
7.4.1. Kiểm soát cung ứng dịch vụ	27
7.4.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	27
7.4.3. Tài sản của khách hàng	27
7.4.4. Hoạt động sau dịch vụ	28
7.4.5. Kiểm soát thay đổi	28
7.5. Kiểm tra, ban hành và áp dụng Hệ thống QLCL	28
7.6. Kiểm soát đầu ra không phù hợp	28
<b>Phần VIII. Đánh giá kết quả thực hiện</b>	28
8.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	28
8.1.1. Khái quát	29
8.1.2. Sự hài lòng của người học/khách hàng, của viên chức, người lao động	29
8.1.3. Đánh giá nội bộ	29
8.2. Xem xét của lãnh đạo	30
<b>Phần IX. Cải tiến</b>	30
9.1. Khái quát	30
9.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục	30
9.3. Cải tiến liên tục	31

**LỜI MỞ ĐẦU**

Sổ tay chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông (Học viện) là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện. Sổ tay này được sử dụng để kiểm soát các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao công tác quản lý chất lượng, đáp ứng các yêu cầu chức năng, nhiệm vụ của Học viện.

Sổ tay chất lượng của Học viện được thiết lập nhằm giúp các khách hàng, đối tác và thành viên của Học viện thấu hiểu và tiếp cận được cách thức quản lý của Học viện.

Sổ tay chất lượng là nền tảng quản lý của Học viện, với sự tham gia của mọi thành viên trong mọi hoạt động nhằm cung cấp sản phẩm và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

## PHẦN I

## GIỚI THIỆU HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

**1.1. Tổng quan về Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông**

- Tên đầy đủ: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông
- Địa chỉ:
  - + Trụ sở chính: Số 122 - Hoàng Quốc Việt, phường Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
  - + Cơ sở đào tạo tại Hà Nội: Km10, Đường Nguyễn Trãi, phường Mộ Lao, quận Hà Đông, Hà Nội.
  - + Cơ sở đào tạo tại thành phố Hồ Chí Minh: Số 11 – Nguyễn Đình Chiểu, phường Đa Kao, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: 024.3756 2186
- Fax: 024.3756 2036
- Email: [vanphong@ptit.edu.vn](mailto:vanphong@ptit.edu.vn)

Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông (Học viện) được Thủ tướng Chính phủ thành lập theo Quyết định số 516/TTg ngày 11/07/1997, là tổ chức đào tạo và nghiên cứu khoa học của trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam – Tập đoàn VNPT. Từ ngày 01/07/ 2014, Học viện được điều chuyển về trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông theo Quyết định số 878/QĐ-BTTTT ngày 27/06/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông. Theo Quyết định số 1593/QĐ-TTg ngày 09/9/2014 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh sách các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông là đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện ban hành theo Nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/4/2021 của Hội đồng Học viện, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông có vị trí, loại hình đơn vị như sau:

- Học viện là đơn vị sự nghiệp công lập, được quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo quy định hiện hành của nhà nước, của Bộ Thông tin và Truyền thông đối với đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo chi thường xuyên và chi đầu tư và được vận dụng cơ chế tài chính như doanh nghiệp theo quy định của pháp luật.

- Học viện có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng theo quy định của pháp luật.

Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông được tổ chức theo mô hình quy định tại Luật giáo dục đại học số 08/2012/QH13, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật giáo dục đại học số 34/2018/QH14, cụ thể gồm:

1. Hội đồng Học viện.

2. Ban Giám đốc Học viện, gồm: Giám đốc và các Phó giám đốc.

3. Hội đồng Khoa học và Đào tạo; các Hội đồng và Ban tư vấn khác do Giám đốc Học viện thành lập.

4. Các đơn vị thuộc Học viện

a) Đơn vị chức năng bao gồm các Phòng, Trung tâm thực hiện chức năng quản lý hành chính tập trung.

b) Đơn vị đào tạo, nghiên cứu bao gồm các Khoa, Trung tâm, Viện; trong mỗi Khoa, Viện có một số Bộ môn.

c) Đơn vị hỗ trợ hoạt động chung của Học viện.

5. Cơ sở Học viện tại thành phố Hồ Chí Minh (Học viện Cơ sở).

6. Các đơn vị dịch vụ.

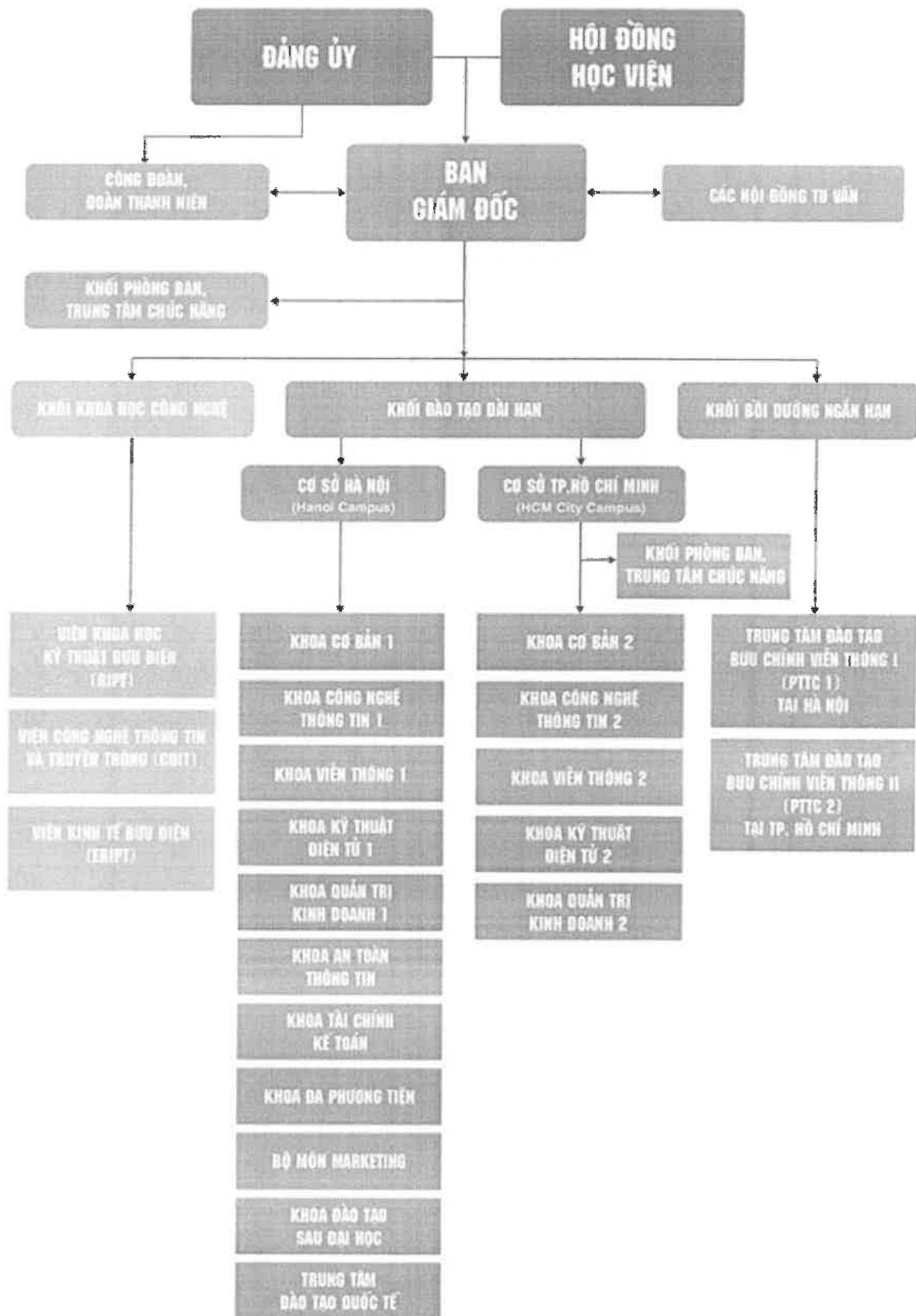
Hội đồng Học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông là tổ chức quản trị, thực hiện quyền đại diện của chủ sở hữu và các bên có lợi ích liên quan. Hội đồng Học viện chịu trách nhiệm quyết định về phương hướng hoạt động, huy động và phân bổ các nguồn lực cho Học viện, thực hiện giám sát các hoạt động của Học viện, bảo đảm thực hiện quyền tự chủ và trách nhiệm giải trình của Học viện theo quy định của pháp luật. Hội đồng Học viện nhiệm kỳ 2020-2025 đã được Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông công nhận tại Quyết định 1058/QĐ-BTTTT ngày 03/9/2020 với 19 thành viên, trong đó có 06 thành viên ngoài Học viện.

Ban Giám đốc Học viện là cơ quan điều hành toàn bộ các hoạt động của Học viện. Giám đốc Học viện là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành các hoạt động của Học viện theo các quy định của pháp luật. Học viện có 03 Phó Giám đốc, trong đó 01 Phó Giám đốc phụ trách Học viện Cơ sở tại thành phố Hồ Chí Minh.

Các đơn vị trong Học viện gồm: 13 khoa, 13 phòng/trung tâm chức năng, Học viện Cơ sở tại thành phố Hồ Chí Minh, 03 viện nghiên cứu, 02 trung tâm đào tạo bồi dưỡng. Học viện đã phân cấp, ủy quyền nhằm tăng tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho Học viện Cơ sở và các đơn vị trực thuộc; ban hành các quy định, quy chế về quản lý, điều hành; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý từ đó tăng cường đáng kể hiệu lực quản lý cũng như tăng cường năng suất hiệu quả công việc, giảm chi phí.

Các tổ chức Đảng, Đoàn thể gồm: Đảng bộ Học viện trực thuộc Đảng bộ Bộ Thông tin và Truyền thông, Đảng bộ Học viện gồm 22 chi bộ, 01 đảng bộ cơ sở (Đảng bộ Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông tại Thành phố Hồ Chí Minh gồm 09 chi bộ). Công đoàn Học viện trực thuộc Công đoàn Thông tin và Truyền thông Việt Nam gồm 7 công đoàn bộ phận, 52 tổ công đoàn. Đoàn Thanh niên Học viện trực thuộc Đoàn thanh niên Bộ Thông tin và Truyền thông. Đoàn Thanh niên Học viện Cơ sở trực thuộc Đoàn Thanh niên Học viện.

Sơ đồ tổ chức Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông được mô tả như hình vẽ dưới đây:



Hình 1: Sơ đồ tổ chức Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông



Trải qua quá trình hơn 25 năm xây dựng, phát triển và cống hiến phục vụ xã hội, Học viện đã được Đảng và Nhà nước trao tặng những danh hiệu và phần thưởng cao quý:

- + Năm 2007: Huân chương Lao động hạng Ba
- + Năm 2009: Cờ thi đua của Chính phủ
- + Năm 2011: Cờ thi đua của Chính phủ
- + Năm 2012: Huân chương Lao động hạng Nhì, giai đoạn 2007 – 2011
- + Năm 2013: Cờ thi đua của Chính phủ
- + Năm 2013: Danh hiệu Anh hùng Lao động, giai đoạn 2002 – 2011.
- + Năm 2014: Cờ thi đua của Chính phủ
- + Năm 2014: Danh hiệu Vinh quang Việt Nam
- + Năm 2016: Cờ thi đua của Chính phủ
- + Năm 2017: Huân chương Lao động hạng Nhất, giai đoạn 2012 – 2016
- + Năm 2021: Cờ thi đua của Chính phủ

Cùng nhiều bằng khen, Cờ thi đua và các phần thưởng cao quý khác của Bộ Thông tin và Truyền thông, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam...

## **1.2. Tầm nhìn, Sứ mạng và Giá trị cốt lõi**

Giá trị của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông thể hiện ở tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi:

### **Tầm nhìn**

Đến năm 2030, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông là trường đại học hàng đầu Việt Nam về quy mô, chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học; là hình mẫu tiên phong về chuyển đổi số trong giáo dục đại học, trở thành trường đại học hàng đầu của khu vực, nằm trong nhóm trường đại học hàng đầu châu Á, nhóm 5 trường đại học hàng đầu Đông Nam Á về công nghệ số.

### **Sứ mạng**

Sáng tạo và chuyển giao tri thức cho xã hội thông qua việc gắn kết các hoạt động đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, nghiên cứu phát triển và chuyển giao khoa học công nghệ trong lĩnh vực thông tin, truyền thông và công nghệ số, góp phần xây dựng đất nước Việt Nam hùng cường.

### **Giá trị cốt lõi**

- Tiên phong – Sáng tạo; Chất lượng – Hiệu quả; Uy tín – Trách nhiệm; Tận tụy – Nghĩa tình.

## **1.3. Triết lý giáo dục của Học viện**

Giá trị của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông thể hiện ở triết lý giáo dục: “**Tri thức - Sáng tạo - Đạo đức - Trách nhiệm**”.

Đây là phương châm xuyên suốt định hướng cho các hoạt động đào tạo, nghiên cứu của Học viện hướng tới mục tiêu đào tạo ra những con người “vừa có tài vừa có đức” để đóng góp cho sự phát triển chung của ngành, của đất nước, của nhân loại. Trong đó:

**Tri thức:** Tri thức là tài sản lớn nhất của một trường đại học trong vai trò là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. Mỗi cá nhân muốn thành tài tất yếu phải trải qua quá trình tích lũy tri thức. Sáng tạo và chuyển giao tri thức là sứ mệnh của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Vì vậy, yêu cầu đầu tiên trong quá trình giáo dục tại Học viện là giúp người học tích lũy đủ về tri thức.

**Sáng tạo:** Sáng tạo là khả năng tạo ra cái mới và có ích cho thực tiễn từ những tri thức mà con người tích lũy được. Sáng tạo là cách sử dụng tri thức, vận dụng tri thức để hiểu được, quản lý được và dự báo được những thay đổi đang diễn ra trong xã hội. Điều này đặc biệt quan trọng khi xã hội đang thay đổi ngày một nhanh chóng như hiện nay.

**Đạo đức:** Đạo đức là những chuẩn mực tốt đẹp trong tính cách của con người, mang đậm giá trị truyền thống tốt đẹp của con người nói chung và người Việt Nam nói riêng. Hoạt động đào tạo của Học viện hướng tới tạo ra những con người mang đậm giá trị văn hóa của dân tộc, của ngành trong hoạt động giáo dục của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

**Trách nhiệm:** Trách nhiệm là lý trí quan trọng để mỗi cá nhân trở nên có ích cho xã hội. Giáo dục phải giúp con người biết có trách nhiệm với bản thân, với gia đình, với cộng đồng, với đất nước...

## PHẦN II

### HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BUU CHÍNH VIỄN THÔNG

#### 2.1. Thuật ngữ và từ viết tắt

- a) Một số thuật ngữ liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng sử dụng trong sổ tay chất lượng này:
- *Sổ tay chất lượng* mô tả các đặc tính của Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông (Học viện).
  - *Chính sách chất lượng* là ý đồ và định hướng chung của Học viện có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.
  - *Mục tiêu chất lượng* là điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.
  - *Chất lượng* là mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có của một đối tượng.
  - *Quản lý chất lượng* là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát chất

- lượng việc thực thi chức trách, nhiệm vụ của Học viện.
- *Hệ thống quản lý chất lượng* là phần của hệ thống quản lý liên quan đến chất lượng.
  - *Yêu cầu* là nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.
  - *Sản phẩm* là năng lực của người học tốt nghiệp phù hợp với chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo.
  - *Dịch vụ* là hệ thống các hoạt động hỗ trợ người học trong quá trình học tập, sau khi tốt nghiệp và hoạt động phục vụ cộng đồng.
  - *Quy trình* là cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.
  - *Quá trình* là tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.
  - *Tài liệu* là thông tin và phương tiện chứa đựng thông tin.
  - *Hồ sơ* là tài liệu nêu kết quả đạt được hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.
  - *Thông tin dạng văn bản* là thông tin cần được Học viện kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin.
  - *Sự phù hợp* là việc đáp ứng một yêu cầu.
  - *Sự không phù hợp* là sự không đáp ứng một yêu cầu.
  - *Rủi ro* là tác động của sự không chắc chắn.
  - *Hành động khắc phục* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.
- b) Một số từ viết tắt sử dụng trong cuốn sổ tay này:
- |                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| - Công nghệ thông tin:              | CNTT   |
| - Sổ tay chất lượng:                | STCL   |
| - Mục tiêu chất lượng:              | MTCL   |
| - Chính sách chất lượng:            | CSCL   |
| - Sản phẩm, dịch vụ:                | SP/DV  |
| - Hệ thống quản lý chất lượng:      | HTQLCL |
| - Các Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện: | Đơn vị |
| -                                   |        |

## 2.2. Phạm vi áp dụng

- a) Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện được xây dựng phù hợp với tiêu chuẩn quốc

gia TCVN ISO 9001: 2015. Hệ thống này được áp dụng cho tất cả các hoạt động thuộc Học viện. Cụ thể là *Đào tạo cán bộ ở trình độ đại học và sau đại học, nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, kết hợp đào tạo với nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực Thông tin và Truyền thông.*

b) Nơi áp dụng:

+ Trụ sở chính: Số 122 - Hoàng Quốc Việt, phường Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

+ Cơ sở đào tạo tại Hà Nội: Km10, Đường Nguyễn Trãi, phường Mộ Lao, quận Hà Đông, Hà Nội.

+ Cơ sở đào tạo tại thành phố Hồ Chí Minh: Số 11 – Nguyễn Đình Chiểu, phường Đa Kao, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh.

c) Các đơn vị thuộc phạm vi áp dụng gồm:

+ Văn phòng

+ Phòng Tổ chức cán bộ – Lao động

+ Phòng Chính trị và Công tác sinh viên

+ Phòng Giáo vụ

+ Phòng Tài chính Kế toán

+ Phòng Kế hoạch – Đầu tư

+ Phòng Đào tạo

+ Phòng Quản lý Khoa học Công nghệ – Hợp tác quốc tế

+ Trung tâm Dịch vụ

+ Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng Giáo dục

+ Trung tâm Thí nghiệm Thực hành

+ Trung tâm Đào tạo Quốc tế

+ Trung tâm Đào tạo Bưu chính Viễn thông 1

+ Viện Kinh tế Bưu điện

+ Viện Công nghệ Thông tin và Truyền thông – CDiT

+ Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện

+ Khoa Đào tạo Sau Đại học

+ Các Khoa đào tạo: Khoa Cơ bản 1, Khoa Công nghệ thông tin 1, Khoa Kỹ thuật điện tử 1, Khoa Viễn thông 1, Khoa Quản trị Kinh doanh 1, Khoa Tài chính Kế toán, Khoa Đa Phương tiện.

\* Cơ sở đào tạo tại Tp. Hồ Chí Minh:

+ Phòng Tổ chức Hành chính Quản trị

+ Phòng Đào tạo & Khoa học Công nghệ

+ Phòng Giáo vụ

- + Phòng Công tác Sinh viên
- + Phòng Kinh tế Tài chính
- + Trung tâm Khảo thí & Đảm bảo Chất lượng Giáo dục
- + Trung tâm Đào tạo Bưu chính Viễn thông 2
- + Các Khoa đào tạo gồm: Khoa Cơ bản 2, Khoa Công nghệ thông tin 2, Khoa Kỹ thuật điện tử 2, Khoa Viễn thông 2 và Khoa Quản trị Kinh doanh 2.

d) Sản phẩm của Học viện là năng lực của người học tốt nghiệp phù hợp với chuẩn đầu ra của các chương trình đào tạo.

đ) Dịch vụ của Học viện là hệ thống các hoạt động hỗ trợ người học trong quá trình học tập, sau khi tốt nghiệp và hoạt động phục vụ cộng đồng.

e) Loại trừ: Sản phẩm dưới dạng văn bản, giấy tờ (các Chiến lược, quy hoạch, quyết định, công văn, báo cáo,...) không sử dụng các máy móc, thiết bị, phương tiện theo dõi, đo lường thử nghiệm nên Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện loại trừ không áp dụng yêu cầu mục 7.1.5.2: Liên kết chuẩn đo lường của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### **2.3. Sổ tay chất lượng**

Sổ tay chất lượng bao gồm các chủ trương, chính sách về chất lượng mà Lãnh đạo Học viện và toàn thể viên chức, người lao động... của Học viện cam kết thực hiện thông qua các hoạt động của mình nhằm giúp khách hàng, đối tác và thành viên của Học viện thấu hiểu và tiếp cận được cách thức quản lý của Học viện,

Sổ tay chất lượng là nền tảng quản lý của Học viện, với sự tham gia của mọi thành viên trong mọi hoạt động nhằm cung cấp sản phẩm và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Sổ tay chất lượng là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện. Sổ tay này được sử dụng để kiểm soát các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao công tác quản lý chất lượng, đáp ứng các yêu cầu chức năng, nhiệm vụ của Học viện.

Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện được xây dựng trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Những yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được đưa vào xem xét dưới dạng chính sách chung được trình bày trong Sổ tay chất lượng. Nội dung yêu cầu và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng được mô tả, hướng dẫn đầy đủ hơn trong các tài liệu, quy trình.

### **2.4. Chính sách chất lượng**

Chính sách chất lượng cần được cải tiến để phù hợp với mục đích và bối cảnh của Học viện, đồng thời để hỗ trợ cho định hướng chiến lược của Học viện.

Trên cơ sở quán triệt đầy đủ nội dung tinh thần, mục tiêu cơ bản của chiến lược phát triển

của Học viện giai đoạn 2021 – 2025, tầm nhìn 2030, Học viện cam kết:

- Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu tuyển dụng của thị trường lao động, với sự tham gia của các bên liên quan trong suốt quá trình đào tạo.
- Mang lợi ích cao nhất cho người học dựa trên sự quan tâm, tôn trọng và thấu hiểu các nguyện vọng người học; Người học là đối tượng trung tâm của các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, được tạo mọi điều kiện để phát triển năng lực sáng tạo của bản thân.
- Kiểm định chất lượng (cơ sở giáo dục/chương trình đào tạo) của Học viện được thực hiện, đạt yêu cầu theo tiêu chuẩn Việt Nam, hướng tới đạt tiêu chuẩn của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN) và ASIIN (Tổ chức kiểm định các chương trình đào tạo khối kỹ thuật, công nghệ thông tin, khoa học tự nhiên và toán học) và các tiêu chuẩn quốc tế phù hợp.
- Các chỉ số đảm bảo chất lượng cốt lõi của Học viện đạt chuẩn của các trường đại học tiên tiến trong nước, và hướng tới đạt chuẩn của các trường đại học trong khu vực và quốc tế.
- Xây dựng thành công văn hóa chất lượng trong các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, trong đó mọi thành viên sẵn sàng chia sẻ, sẵn sàng làm việc hết mình vì tổ chức.
- Không ngừng đào tạo, phát triển đội ngũ cán bộ lãnh đạo, giảng viên, nhân viên có trình độ chuyên môn cao, có tinh thần trách nhiệm với Học viện, người học và cộng đồng, có tác phong làm việc khoa học, chuyên nghiệp. Duy trì và phát triển môi trường làm việc công khai, minh bạch, bảo đảm mọi thành viên của Học viện được phát huy tối đa năng lực của mình.
- Mở rộng hợp tác với doanh nghiệp, nhà tuyển dụng, các đối tác trong và ngoài nước trong lĩnh vực đào tạo, nghiên cứu khoa học và các lĩnh vực khác.
- Duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong đáp ứng yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục của quốc gia và quốc tế cũng như sự hài lòng của các bên liên quan.
- Thường xuyên và kịp thời triển khai ứng dụng các thành tựu mới nhất của công nghệ chuyển đổi số trong giáo dục đào tạo, từng bước đưa Học viện trở thành mô hình tiên phong, dẫn dắt chuyển đổi số trong giáo dục đại học ở Việt Nam, qua đó không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo, mang đến cho người học những cơ hội, điều kiện tốt nhất nhằm phát huy tiềm năng sáng tạo, năng lực bản thân.

## **2.5. Mục tiêu chất lượng**

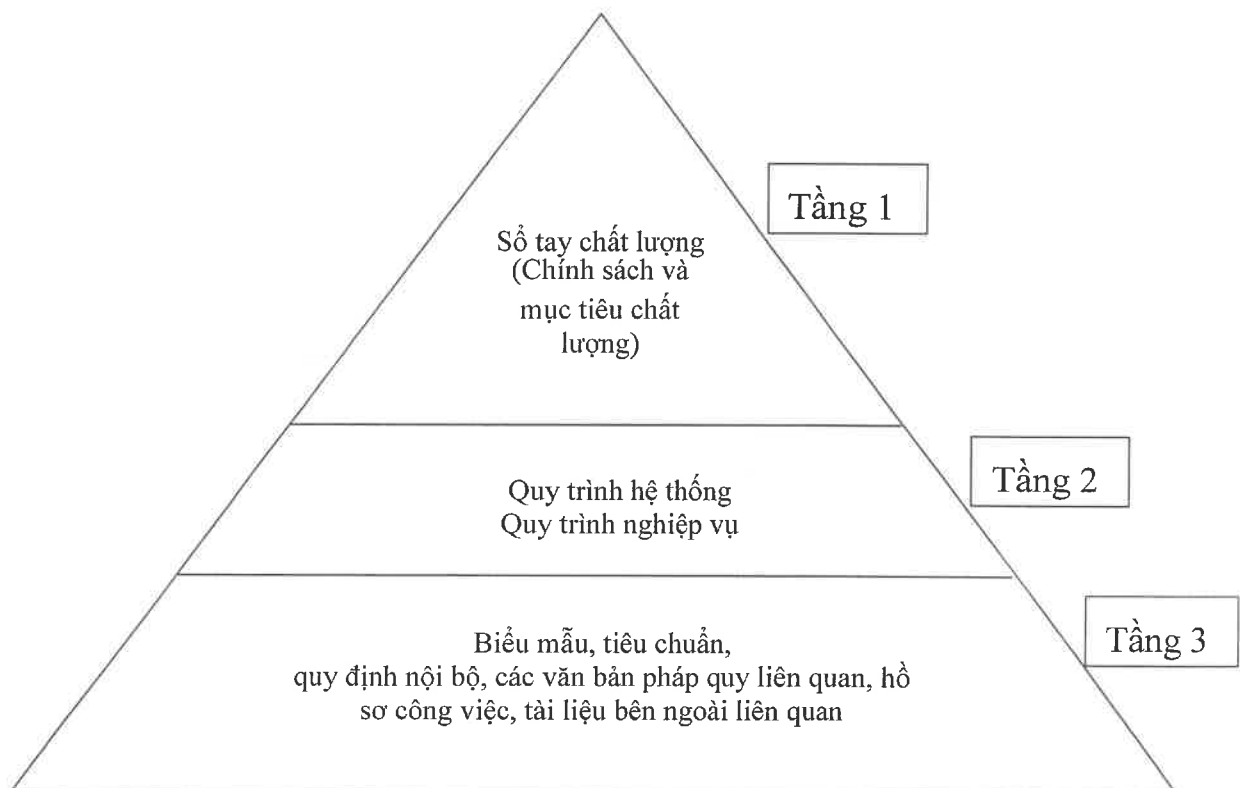
Để thực hiện tốt cam kết, như “Chính sách chất lượng” đã công bố, trên cơ sở tổng kết việc thực hiện mục tiêu chất lượng của năm, hàng năm Ban Chỉ đạo ISO Học viện (gồm Trưởng Ban Chỉ đạo ISO là Lãnh đạo Học viện và các thành viên là Lãnh đạo các đơn vị thuộc Học

viện) sẽ họp để xem xét, xác định và phê duyệt mục tiêu chất lượng của Học viện. Từng đơn vị trực thuộc (các Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện) sẽ thiết lập mục tiêu chất lượng riêng cho đơn vị mình. Văn bản mục tiêu chất lượng phải được ban hành cùng với kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

Ngoài ra, Học viện phải duy trì mục tiêu chất lượng bằng thông tin dạng văn bản cũng như tích hợp các chỉ tiêu KPIs vào văn bản Mục tiêu chất lượng của Học viện và của từng đơn vị thuộc Học viện.

## 2.6. Cấu trúc hệ thống văn bản của hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện được mô tả dưới dạng văn bản và có cấu trúc như ở hình vẽ dưới đây:



**Hình 2: Hệ thống văn bản của hệ thống quản lý chất lượng**

- Tầng 1: Sổ tay chất lượng bao gồm Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng quy định việc tổ chức hệ thống quản lý chất lượng và chính sách chung đối với các hoạt động chất lượng của Học viện.

- Tầng 2: Các quy trình hệ thống, quy trình nghiệp vụ là tài liệu quy định phương thức thực hiện và cách thức kiểm soát các hoạt động chất lượng của Học viện.

- Tầng 3: Các biểu mẫu, hồ sơ, tài liệu bên ngoài liên quan tới hệ thống quản lý chất lượng.

Chính sách chất lượng là tài liệu công bố chính thức định hướng và cam kết về chất lượng

của Trường Ban chỉ đạo ISO. Chính sách chất lượng được Trường Ban chỉ đạo ISO phê duyệt, truyền đạt và đảm bảo thấu hiểu trong toàn Học viện. Chính sách chất lượng được kết nối chặt chẽ với chiến lược phát triển chung của Học viện và được xem xét định kỳ để đảm bảo phù hợp.

Mục tiêu chất lượng được Học viện thiết lập ở cấp Học viện và cấp đơn vị (các Phòng, Khoa, Trung tâm, Viện). Mục tiêu chất lượng được xây dựng hàng năm, nhất quán với chính sách chất lượng, lượng hóa và có kế hoạch triển khai thực hiện, xác định cụ thể các rủi ro để phòng tránh. Các đơn vị thuộc Học viện có trách nhiệm thực hiện mục tiêu chất lượng và tổ chức đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng.

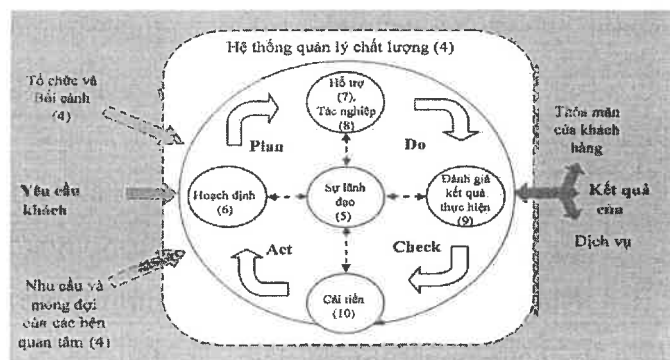
Học viện duy trì Sổ tay chất lượng nhằm mô tả khái quát về Học viện và phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, công bố chính sách chung đối với các hoạt động quản lý chất lượng của Học viện. Sổ tay chất lượng có thể được gửi tới các bên liên quan khi cần thiết.

Để quản lý một cách nhất quán các quá trình công việc, phân công rõ trách nhiệm, quyền hạn, sự phối hợp và các yêu cầu đầu ra cụ thể, Học viện xây dựng hệ thống văn bản gồm: quy chế, quy trình, quy định, biểu mẫu, hồ sơ... Hệ thống văn bản này đều được chuẩn hóa về định dạng, cấu trúc, thẩm quyền phê duyệt và được phân phối đảm bảo sẵn có và được phổ biến áp dụng tại các đơn vị thực hiện.

Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan và điều chỉnh hoạt động của Học viện là một phần của hệ thống quản lý chất lượng. Các văn bản này được theo dõi và cập nhật thường xuyên. Các quá trình công việc đều có các hồ sơ được xác định cụ thể cần lưu trữ để làm bằng chứng về việc đã thực hiện và kết quả đạt được. Hệ thống hồ sơ công việc được xác định cụ thể cho từng quá trình và lưu trữ theo quy định.

## 2.7. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

Hệ thống quản lý chất lượng là một phần trong hệ thống quản lý chung của Học viện. Học viện duy trì thông tin dạng văn bản để giám sát và hỗ trợ việc thực hiện các quy trình hệ thống và quy trình nghiệp vụ. Hình vẽ dưới đây mô tả sự tương tác giữa các quá trình chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện.



**Hình 3: Sơ đồ mô tả sự tương tác giữa các quá trình chính trong Hệ thống quản lý chất lượng của Học viện**



## 2.8. Tài liệu viện dẫn, tham khảo

- TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO/TR 10013:2003 Hướng dẫn về tài liệu hệ thống văn bản quản lý chất lượng.
- TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và môi trường.
- Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

## PHẦN III

### BỐI CẢNH TỔ CHỨC CỦA HỌC VIỆN

Học viện là một tổ chức có quy mô và độ phức tạp tương đối lớn. Thường xuyên xem xét các vấn đề bên trong và bên ngoài liên quan và yêu cầu của các bên liên quan đến mục đích, chiến lược và những vấn đề ảnh hưởng tới khả năng của Học viện trong việc đạt được các mục tiêu mong đợi của hệ thống quản lý chất lượng.

Học viện hoạt động trong môi trường xã hội và trong khuôn khổ với các bên liên quan.

#### 3.1. Bối cảnh và mối quan hệ bên ngoài

Đây là các yếu tố về môi trường pháp lý, môi trường kinh tế xã hội, xu thế phát triển công nghệ,...

+ Thủ tướng Chính phủ thường xuyên gửi đi thông điệp: Xây dựng Chính phủ liêm chính, kiến tạo, hành động, hết lòng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

+ Bộ Thông tin và Truyền thông đề cao thực hiện phương châm: **“Làm gương - Kỹ cương - Trọng tâm - Bút phá”**.

+ Cải cách hành chính, kiểm soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

+ Áp lực của xã hội đòi hỏi Học viện phải ngày càng thực hiện tốt hơn chức năng, nhiệm vụ của mình với năng suất, chất lượng, hiệu quả không ngừng được nâng cao.

+ Xu thế hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu, rộng: Hiệp định Đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CP-TPP), Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – Liên minh Châu Âu (EV-FTA).

+ Xu thế phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và vai trò của ngành thông tin và truyền thông trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư này.

+ Xu thế chuyển đổi số đang từng bước lan tỏa mạnh mẽ đến mọi mặt của đời sống, kinh tế xã hội của đất nước.

##### 3.1.1. Môi trường pháp lý

- Học viện là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông nên Học viện tuân thủ các chủ trương, đường lối của Đảng; chính sách và pháp luật của Nhà nước.

- Học viện có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, có tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng thương mại theo quy định của pháp luật.
- Học viện chịu sự lãnh đạo, quản lý toàn diện và trực tiếp của Bộ Thông tin và Truyền thông, sự quản lý Nhà nước về giáo dục và đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo; chịu sự quản lý hành chính theo lãnh thổ của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà Nội nơi Học viện đặt trụ sở chính và Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh nơi Học viện Cơ sở Tp. Hồ Chí Minh hoạt động và chịu sự quản lý của các cơ quan chức năng khác theo quy định của pháp luật.

### 3.1.2. Hệ thống văn bản trong quản lý, điều hành

- Các văn bản quy phạm pháp luật do Quốc hội, Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành: Luật, nghị định, thông tư, quyết định...
- Các quy chế, quy định nội bộ và văn bản hành chính do Học viện ban hành.

### 3.1.3. Các vấn đề an ninh, chính trị

- Công tác bảo vệ, an ninh: Học viện phối hợp với Công an Thành phố Hà Nội, quận Cầu Giấy và phường Nghĩa Tân, quận Hà Đông và phường Mộ Lao đảm bảo tốt công tác an ninh chung, đồng thời Học viện thuê đơn vị bảo vệ chuyên nghiệp thực hiện công tác bảo vệ, giữ gìn an ninh trật tự tại trụ sở làm việc chính, Cơ sở đào tạo Hà Nội, Cơ sở đào tạo tại Tp. Hồ Chí Minh và các cơ sở ngoài Học viện.
- Học viện bố trí các hòm thư góp ý và đặt ở các vị trí thích hợp.
- Hệ thống camera an ninh được lắp đặt tại nhiều vị trí trong Học viện.
- Công tác bảo vệ chính trị nội bộ: Học viện phân công nhiệm vụ cho các đơn vị, cá nhân thực hiện.

### 3.1.4. Các nhà cung cấp bên ngoài

Gồm các doanh nghiệp, cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho Học viện và các đơn vị trực thuộc Học viện.

## 3.2. Bối cảnh và mối quan hệ bên trong

Văn hóa của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông phù hợp với văn hóa của Bộ Thông tin và Truyền thông là: “*Làm gương, Kỷ cương, Trọng tâm, Bút phá*”. Viên chức, người lao động luôn tự hào về Học viện. Mọi người đều có khát vọng được cống hiến cho sự nghiệp chung của ngành Thông tin và Truyền thông, của đất nước với tầm nhìn xây dựng đất nước Việt Nam hùng cường, Bộ Thông tin và Truyền thông hiện đại.

Viên chức, người lao động cạnh tranh lành mạnh, hợp tác, trân trọng kết quả làm việc của nhau. Mọi người ham học hỏi, tâm huyết trong công tác, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, khoa học.

Bầu không khí làm việc dân chủ, bình đẳng, thân thiện, nhiệt tình, cởi mở, tin tưởng lẫn nhau. Giao tiếp, ứng xử của viên chức, người lao động, lịch thiệp, ân cần, chân thành.

Nguồn nhân lực Học viện có khát vọng tuổi trẻ, có trình độ chuyên môn kỹ thuật cao, có nhiều tiềm năng sáng tạo, đổi mới, sẵn sàng cống hiến, phụng sự Tổ quốc, đóng góp cho ngành Thông tin và Truyền thông, phục vụ nhân dân.

Thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong Học viện nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

Học viện đã thiết lập và vận hành cổng thông tin điện tử, website: ptit.edu.vn. Việc trao đổi thông tin nội bộ qua đường văn thư, cổng thông tin điện tử, email, điện thoại. Các hình thức truyền đạt thông tin dưới nhiều dạng: họp, văn bản, thông báo, mạng nội bộ, trực tiếp, điện thoại, ...

Học viện đã xây dựng và ban hành các quy chế, quy định nội bộ, các quyết định hành chính để Ban Giám đốc điều hành toàn bộ hoạt động của Học viện.

### **3.3. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm**

#### **3.3.1. Cơ quan quản lý cấp trên**

- Bộ Thông tin và Truyền thông: Là cơ quan quản lý Nhà nước, chỉ đạo và giám sát toàn diện các hoạt động của Học viện nhằm giữ vững và phát triển trường đại học hàng đầu của Việt Nam trong lĩnh vực Thông tin và Truyền thông, nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyên gia công nghệ.

- Bộ Giáo dục và Đào tạo: Là cơ quan quản lý Nhà nước, chỉ đạo và giám sát Học viện hoạt động về giáo dục và đào tạo, là trường đại học trọng điểm quốc gia có uy tín trong nước và khu vực.

#### **3.3.2. Các tổ chức chính trị - xã hội của Học viện**

- Tổ chức Đảng: Đảng bộ Học viện, lãnh đạo Học viện thực hiện trong khuôn khổ Hiến pháp và pháp luật.

- Tổ chức Công đoàn: Công đoàn Học viện là tổ chức chính trị - xã hội, động viên đoàn viên đoàn kết, hăng hái làm việc, chấp hành tốt các quy định, nội quy của Học viện và các quy định của pháp luật.

- Tổ chức Hội Cựu Chiến binh Học viện là tổ chức chính trị - xã hội, động viên hội viên đoàn kết, hăng hái làm việc, học tập, chấp hành tốt các quy định, nội quy của Học viện và các quy định của pháp luật.

- Tổ chức Đoàn Thanh niên: Đoàn Học viện là tổ chức chính trị - xã hội, động viên đoàn viên đoàn kết, hăng hái làm việc, học tập, chấp hành tốt các quy định, nội quy của Học viện và các quy định của pháp luật.

**3.3.3. Viên chức, người lao động**

Viên chức, người lao động của Học viện làm việc tại các đơn vị quản lý, giảng dạy, nghiên cứu và cung cấp dịch vụ khác. Việc phân công nhiệm vụ, công nhận, bổ nhiệm và xếp lương của từng chức danh nghề nghiệp Học viện thực hiện theo quy định của pháp luật. Viên chức, người lao động có các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

- Chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện và tuân thủ đầy đủ quy chế, quy định của Nhà nước, của Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện và các quy định khác do Học viện ban hành.

- Hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn và các nhiệm vụ khác được giao.

- Tham gia góp ý kiến vào việc giải quyết những vấn đề quan trọng của Học viện, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở.

- Tham gia các hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ và quản lý. Tham gia công tác Đảng, đoàn thể khi được tín nhiệm.

- Được hưởng lương, phụ cấp và các quyền lợi khác theo quy định của pháp luật và của Học viện; được xét tặng các danh hiệu và phần thưởng khác, được tạo điều kiện cần thiết để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

**3.3.4. Người học (sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh)**

a) Nhiệm vụ, quyền và nghĩa vụ của người học được thực hiện theo quy định của Luật Giáo dục, Luật Giáo dục Đại học. Ngoài ra, người học còn có nhiệm vụ sau:

- Thực hiện quy chế đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Thông tin và Truyền thông và của Học viện.

- Giữ gìn, bảo vệ tài sản của Học viện, góp phần xây dựng, bảo vệ và phát huy truyền thống của Học viện; tôn trọng các giá trị văn hóa, đạo đức, thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

- Thực hiện nghĩa vụ nộp học phí và lệ phí theo quy định.

b) Quyền lợi của người học:

- Được hưởng học bổng và chi phí đào tạo từ nguồn ngân sách Nhà nước hoặc do nước ngoài tài trợ theo hiệp định ký kết với Nhà nước Việt Nam mà không chấp hành sự điều động của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì phải bồi hoàn học bổng và chi phí đào tạo theo quy định của pháp luật.

- Được tham gia các hoạt động đoàn thể, Hội Sinh viên và tổ chức xã hội khác theo quy định của pháp luật.

- Được hưởng các chính sách theo quy định tại Luật Giáo dục, Luật Giáo dục đại học và các quy định hiện hành.

**3.3.5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của Học viện và các đơn vị trực thuộc****Học viện**

- Các cơ quan, tổ chức ký hợp đồng đào tạo, chuyển giao công nghệ: Học viện/Đơn vị thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng đã ký kết.
- Khách hàng: Được hướng dẫn chu đáo, giảm dần thời gian chờ đợi, hài lòng về các dịch vụ do Học viện/Đơn vị cung cấp.

**PHẦN IV****SỰ LÃNH ĐẠO****4.1. Sự lãnh đạo và cam kết**

Giám đốc Học viện lãnh đạo, chỉ đạo và cam kết việc xây dựng và thực hiện HTQLCL, cải tiến liên tục, hiệu quả. Cụ thể:

- Chỉ đạo xây dựng và chịu trách nhiệm về tính hiệu lực của HTQLCL.
- Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và điều kiện cụ thể của Học viện.
- Đảm bảo chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng được phổ biến, thấu hiểu trong toàn Học viện.
- Đảm bảo các yêu cầu của HTQLCL được tích hợp vào các quá trình hoạt động của Học viện khi phù hợp.
- Đảm bảo các nguồn lực cần thiết để duy trì HTQLCL.
- Truyền đạt tầm quan trọng về hệ thống quản lý có hiệu lực và tuân thủ các yêu cầu của hệ thống.
- Thực hiện nguyên tắc “người học/khách hàng là trung tâm”.
- Phân công, giao trách nhiệm cho tất cả các đơn vị và cá nhân thuộc Học viện trong triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn/quy định hiện hành.
- Định kỳ kiểm tra, đánh giá để cải tiến hệ thống quản lý cho phù hợp với từng giai đoạn phát triển của Học viện, hướng đến sự hài lòng của người học/khách hàng.

**4.2. Chính sách**

Chính sách chất lượng phải chi phối các hoạt động tác nghiệp hàng ngày của Học viện, nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ.

Chính sách chất lượng được duy trì thông tin dạng văn bản, được cập nhật khi cần thiết và được thông báo công khai trong toàn Học viện để mọi người thấu hiểu, hợp tác và thực hiện, đồng thời sẵn có cho các bên quan tâm liên quan.

### 4.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Chủ tịch Hội đồng Học viện/Giám đốc Học viện phân công trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí, chức danh trong Học viện. Các quy định về trách nhiệm, quyền hạn được phổ biến thông qua Sơ đồ cơ cấu tổ chức và quy định chức năng, nhiệm vụ... do Chủ tịch Hội đồng Học viện/Giám đốc Học viện ký, ban hành; đảm bảo:

- Hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành.
- Các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến.
- Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý.
- Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý.
- Hướng vào người học/khách hàng.

- Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện.

Các cán bộ chủ chốt gồm: Lãnh đạo Học viện, Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng, Thanh tra – Pháp chế, Trưởng, Phó các Phòng, Trung tâm, Trưởng, Phó các Khoa Đào tạo, các Viện trưởng, Viện phó, Thư ký ISO phải thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được quy định trong Sổ tay chất lượng.

Viên chức, người lao động trong Học viện nhận thức rõ vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của mình tại mỗi vị trí. Văn bản quy định các chức danh do người có thẩm quyền phê duyệt và truyền đạt tới toàn thể viên chức, người lao động Học viện.

## PHẦN V HOẠCH ĐỊNH

### 5.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

#### 5.1.1. Xác định rủi ro và cơ hội

Trong quá trình thực hiện Hệ thống QLCL, Học viện cần xác định các rủi ro và cơ hội, đề ra các biện pháp để giải quyết những rủi ro và tận dụng các cơ hội để phát triển và đạt được các mục tiêu chất lượng.

- Các rủi ro: Sản phẩm, dịch vụ không thỏa mãn nhu cầu của người học/khách hàng hoặc không đáp ứng các yêu cầu của cơ quan, tổ chức.

- Các cơ hội: Áp dụng khoa học công nghệ mới hoặc phát hiện đối tượng phục vụ mới mang lại hiệu quả hơn.

#### 5.1.2. Hành động để giải quyết rủi ro

- Không tiếp tục thực hiện các quá trình đã phát hiện rủi ro hoặc có thể xảy ra rủi ro.

- Thực hiện các phương án để tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng cho viên chức, người lao động còn thiếu kinh nghiệm.

- Đầu tư các thiết bị mới, áp dụng công nghệ mới để việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ hiệu quả hơn.
- Khảo sát sự hài lòng của viên chức, người lao động, người học/khách hàng để cải tiến, hướng đến sự hài lòng.

**Tài liệu liên quan: Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa (QT.HT.04).**

### **5.2. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu**

Học viện thiết lập các mục tiêu chất lượng, đảm bảo:

- Nhất quán với định hướng phát triển của Học viện trong từng thời kỳ, giai đoạn phát triển.
- Đo lường được.
- Duy trì thông tin dạng văn bản.
- Được truyền đạt, theo dõi thường xuyên.

Mục tiêu chất lượng được thể hiện trong Kế hoạch hoạt động hàng năm/5 năm của Học viện hoặc các nhiệm vụ trọng tâm của Học viện.

Định kỳ hàng năm, Học viện tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng thông qua các báo cáo sơ kết, tổng kết năm.

### **5.3. Hoạch định thay đổi**

Khi có sự thay đổi về phạm vi, lĩnh vực, mức độ áp dụng (các phiên bản ISO), Học viện xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện trên cơ sở nguồn lực hiện có, bảo đảm tính toàn vẹn của Hệ thống QLCL.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO tiến hành hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc xây dựng văn bản, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn. Học viện đảm bảo rằng tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi.

## **PHẦN VI**

### **HỖ TRỢ**

#### **6.1. Nguồn lực**

Học viện cam kết hoạch định và cung cấp đầy đủ và kịp thời các nguồn lực để thực hiện, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng và thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

##### **6.1.1. Về con người**

Lãnh đạo Học viện luôn chú trọng tới việc phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo đội ngũ

viên chức, người lao động được tuyển dụng, bố trí, đào tạo, bồi dưỡng và không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có đủ kỹ năng, kinh nghiệm phù hợp với từng vị trí việc làm để hoàn thành tốt yêu cầu công việc.

Học viện đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.

Nhân sự thực hiện công việc có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động quản lý và cung cấp dịch vụ đều phải có đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp.

Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo các nhân sự đều nhận thức được: Chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng liên quan, tầm quan trọng của các hoạt động của họ và làm thế nào để đóng góp vào việc đạt được mục tiêu chất lượng cũng như hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến và hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.

Ngoài việc đào tạo các viên chức, người lao động mới được tuyển dụng, các viên chức, người lao động làm việc tại Học viện thường xuyên được đào tạo trong nước cũng như ở nước ngoài theo kế hoạch để cập nhật kiến thức, phục vụ tốt hơn nữa trong các hoạt động của Học viện.

Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho mọi viên chức, người lao động tự đào tạo, nâng cao trình độ và hoàn thiện mình.

### **6.1.2. Cơ sở hạ tầng**

Học viện cam kết duy trì cơ sở hạ tầng hiện có để đảm bảo việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ và đạt được sự phù hợp so với các yêu cầu, gồm:

- Trụ sở làm việc, cơ sở vật chất liên quan và điều kiện trang thiết bị làm việc được cung cấp kịp thời phục vụ tốt cho công việc.
- Các máy móc, trang thiết bị, phần cứng, phần mềm.
- Công nghệ thông tin và trao đổi thông tin.

Các thiết bị được kiểm tra, xác nhận (hiệu chuẩn, kiểm định...) và duy tu, bảo dưỡng theo quy định.

Khi các thiết bị được sử dụng để cho các hoạt động đo lường quan trọng, chẳng hạn như kiểm tra và thử nghiệm, thì những thiết bị này sẽ được kiểm soát và được hiệu chuẩn hoặc được kiểm tra xác nhận trước khi sử dụng.

### **6.1.3. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình**

Học viện đảm bảo duy trì môi trường làm việc cả điều kiện làm việc và tâm lý để viên chức, người lao động thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ được giao, đáp ứng yêu cầu của người học/khách hàng.



**6.1.4. Nguồn lực theo dõi và đo lường**

Học viện phân công những người có năng lực để kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của các hồ sơ, yêu cầu đầu vào; thẩm định các hồ sơ và yêu cầu của tổ chức, người học/khách hàng.

**6.1.5. Tri thức của tổ chức**

Tri thức, đổi mới, sáng tạo là hạt nhân, là yếu tố quyết định cho sự phát triển và thành công của mọi tổ chức. Tri thức này phải được quản lý, bảo vệ, duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết. Theo thời gian, tri thức có thể bị lạc hậu, lỗi thời. Do vậy, cần được thu thập và cập nhật bổ sung một cách thường xuyên. Tri thức luôn được duy trì và sẵn sàng cho các hoạt động của Học viện và việc thực hiện các quá trình nhằm đạt được sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ mà mình cung cấp, bao gồm:

- Các nguồn lực nội bộ: Đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm là các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực giảng dạy, Thông tin và Truyền thông và các công trình nghiên cứu khoa học, áp dụng các kỹ thuật mới; tài sản sở hữu trí tuệ, tri thức có được từ kinh nghiệm, bài học kinh nghiệm từ những dự án thành công hay thất bại, kết quả của việc cải tiến các quy trình, các sản phẩm và dịch vụ...

- Các nguồn lực bên ngoài: Các nhà khoa học, chuyên gia nước ngoài, các kỹ thuật mới, tiên tiến của các nước trên thế giới; các hội nghị, hội thảo quốc tế; chuyển công tác nước ngoài, từ khách hàng hoặc từ nhà cung cấp bên ngoài.

**6.2. Năng lực**

Học viện đảm bảo nguồn nhân lực có đủ năng lực, kinh nghiệm và thực hiện theo nguyên tắc:

- Bố trí nhân lực phù hợp với yêu cầu của từng vị trí việc làm.
- Tạo mọi điều kiện để viên chức, người lao động đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và lý luận chính trị.
- Hàng năm Học viện thực hiện đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động; tổng kết năm học/năm công tác, xét thi đua, khen thưởng góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả được lưu trữ, quản lý dưới dạng văn bản để khai thác, chứng minh năng lực của mỗi cá nhân.

**6.3. Nhận thức**

Học viện đảm bảo viên chức, người lao động được phổ biến Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng thông qua:

- Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng, các quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn.
- Công bố mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.
- Tổ chức đào tạo, tập huấn về TCVN ISO 9001:2015 và đánh giá nội bộ HTQLCL.

#### 6.4. Trao đổi thông tin

- Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, đột xuất) để xem xét các vấn đề liên quan đến việc thực hiện HTQLCL.
- Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản...
- Thực hiện các biện pháp khắc phục sự không phù hợp hoặc các khuyến nghị cải tiến (nếu có).
- Sử dụng các kết quả phân tích dữ liệu, kết quả đánh giá (nội bộ, bên ngoài).

#### 6.5. Thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản của HTQLCL bao gồm cả tài liệu và hồ sơ.

- *Tài liệu*: Là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát HTQLCL.
- *Hồ sơ*: Là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hoặc cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của HTQLCL.

Tài liệu yêu cầu đối với HTQLCL phải được kiểm soát, đảm bảo viên chức, người lao động được tiếp cận với các thông tin đã được phê duyệt và ngăn ngừa việc sử dụng các quy định hết hiệu lực.

Hồ sơ cũng phải được kiểm soát nhằm nhận diện, bảo quản, thu hồi và hủy bỏ.

## PHẦN VII THỰC HIỆN

### 7.1. Tổ chức thực hiện

- Giám đốc Học viện chỉ đạo các đơn vị, cá nhân thuộc và trực thuộc Học viện triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đã ban hành.

- Định kỳ xem xét nguồn lực, năng lực hiện tại cũng như các yêu cầu về dịch vụ trên cơ sở nhận biết và giải quyết các rủi ro và cơ hội.

- Định kỳ rà soát, xây dựng mới/sửa đổi, bổ sung các quy trình hiện có; góp phần thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ trong từng giai đoạn; đáp ứng sự hài lòng của người học/khách hàng và viên chức, người lao động.

- Lãnh đạo Học viện thường xuyên truyền đạt cho Học viện về tầm quan trọng của Hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng các yêu cầu của người học cũng như các yêu cầu của các bên liên quan trong các cuộc họp giao ban, họp xem xét định kỳ của Trường Ban chỉ đạo ISO.

### 7.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ

#### 7.2.1. Trao đổi thông tin với người học/khách hàng

- Công khai các thông tin liên quan đến hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các

dịch vụ khác.

- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu/ý kiến phản hồi.

### **7.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

- Các yêu cầu cụ thể của hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và các dịch vụ khác.
- Những thay đổi của hệ thống pháp luật (luật, nghị định, thông tư...) liên quan đến hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, quản lý và các dịch vụ khác.

### **7.2.3. Xem xét và thay đổi các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

- Đối với các yêu cầu về luật định: Học viện phải điều chỉnh cho phù hợp với quy định mới.
- Đối với các yêu cầu khác: Học viện sẽ xem xét các yêu cầu trước khi thay đổi dịch vụ trên cơ sở khả năng đáp ứng/các rủi ro (nếu có).

## **7.3. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp**

- Học viện đảm bảo các hàng hóa mua vào đều đáp ứng các yêu cầu của đơn vị sử dụng. Việc thực hiện mua hàng thông qua các đơn hàng chính thức, các hợp đồng kinh tế được ký kết.
- Học viện thực hiện đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, tiến độ giao hàng và chất lượng sản phẩm, dịch vụ kèm theo đáp ứng các yêu cầu.

## **7.4. Cung cấp dịch vụ**

### **7.4.1. Kiểm soát cung ứng dịch vụ**

- Hồ sơ, tài liệu được xác lập, lưu trữ, bảo quản theo quy định.
- Thực hiện hoạt động giám sát, đo lường phù hợp.
- Sử dụng cơ sở hạ tầng và điều kiện làm việc phù hợp.
- Phân công những người có đủ năng lực, phẩm chất đáp ứng các yêu cầu.
- Thực hiện các biện pháp để ngăn ngừa sai sót của viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

### **7.4.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc**

Để thực hiện tốt việc truy xuất nguồn gốc cần thực hiện lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc theo quy định. Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (ký, ký nháy, ký tắt...).

### **7.4.3. Tài sản của khách hàng**

Tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp, gồm: Tài sản trí tuệ và dữ liệu cá nhân.

\* Tài sản của cơ quan/tổ chức (cung cấp máy móc, trang thiết bị, xây dựng...) gồm:

- Sản phẩm mẫu.
- Thiết bị, công cụ và dụng cụ hỗ trợ kiểm tra, đánh giá sản phẩm.
- Vật tư, linh kiện, bán thành phẩm hoặc bao bì.
- Tiêu chuẩn kỹ thuật sản xuất.

- Các phần mềm ứng dụng.
- Tài sản trí tuệ.
- Các dữ liệu khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài cung cấp để hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ...
- \* Tài sản của người học/khách hàng gồm:
  - Hồ sơ của người học/khách hàng.
  - Bằng tốt nghiệp, chứng chỉ (nếu có).
  - Tài sản (nếu có).

#### 7.4.4. Hoạt động sau dịch vụ

- Cung cấp thông tin cho nhà tuyển dụng.
- Cấp Giấy chứng nhận/Chứng chỉ
- Khắc phục hậu quả (nếu có): Thực hiện xác minh thông tin, xác định nguyên nhân và triển khai các biện pháp khắc phục.

#### 7.4.5. Kiểm soát thay đổi

Xác định sự thay đổi (cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, nhân sự, luật định, chiến lược từng giai đoạn...), lập kế hoạch và điều chỉnh Hệ thống QLCL cho phù hợp.

#### 7.5. Kiểm tra, ban hành và áp dụng Hệ thống QLCL

- Kiểm tra tính đầy đủ của các thành phần hồ sơ, biểu mẫu của HTQLCL.
- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ giải quyết công việc theo luật định.
- Thẩm định thể thức và nội dung HTQLCL trước khi được phê duyệt và triển khai áp dụng.

*Tài liệu liên quan: Quy định về soạn thảo và ban hành văn bản quản lý nội bộ của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.*

#### 7.6. Kiểm soát đầu ra không phù hợp

- Tất cả các kết quả công việc nếu không đáp ứng yêu cầu đã nêu đều được xem là kết quả đầu ra không phù hợp. Học viện phải có cơ chế để phát hiện và phải xử lý.
- Trưởng Phòng, Khoa, Trung tâm, đơn vị khi phát hiện những dạng kết quả đầu ra không phù hợp này phải thực hiện biện pháp xử lý đã quy định, ghi nhận hoặc lưu giữ hồ sơ cách xử lý, kết quả xử lý, nêu rõ người có trách nhiệm đã thông qua hoặc không cho phép thông qua.

*Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT.HT.03).*

## PHẦN VIII

### ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

#### 8.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

### 8.1.1. Khái quát

Học viện sử dụng HTQLCL nhằm kiểm soát kết quả thực hiện của các bộ phận, cá nhân, xử lý các nhu cầu và mong đợi của người học/khách hàng và các cơ quan, tổ chức liên quan.

Hoạt động cải tiến được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá:

- Sự phù hợp của các hoạt động quản lý và dịch vụ.
- Mức độ hài lòng của người học/khách hàng.
- Kết quả thực hiện, việc cải tiến và hiệu quả của HTQLCL.
- Hiệu quả của công tác hoạch định, các hành động giải quyết rủi ro và tận dụng cơ hội để phát triển.
- Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài.
- Các chương trình, kế hoạch cải tiến HTQLCL

### 8.1.2. Sự hài lòng của người học/khách hàng, của viên chức, người lao động

Học viện thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của người học/khách hàng và viên chức, người lao động để đánh giá việc đáp ứng sự hài lòng của họ.

Học viện thực hiện việc đo lường sự thoả mãn của người học/khách hàng, viên chức, người lao động thông qua hòm thư góp ý, tiếp công dân; lấy phiếu góp ý, phản hồi... và coi đó như thước đo mức độ thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

Từng viên chức, người lao động trong Học viện đều có trách nhiệm tiếp thu và phản hồi tới các cấp có thẩm quyền về ý kiến của các bên liên quan.

### 8.1.3. Đánh giá nội bộ

Định kỳ, Học viện tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định xem HTQLCL có tuân thủ các yêu cầu của cơ quan quản lý; sự hài lòng của người học/khách hàng và viên chức, người lao động với yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Hàng năm, Thư ký ISO của Học viện có trách nhiệm lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, xem xét đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và đơn vị được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ trước đó trình Trưởng Ban chỉ đạo ISO phê duyệt.

Việc lựa chọn, phân công đánh giá viên nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ luôn đảm bảo tính khách quan và độc lập của việc đánh giá nội bộ.

Các đánh giá viên nội bộ không được đánh giá công việc của mình hoặc đơn vị nơi mình công tác.

Kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ đều được báo cáo cho Trưởng Ban chỉ đạo ISO và lưu hồ sơ theo đúng quy định.

Lãnh đạo các đơn vị trong Học viện đảm bảo không chậm trễ trong việc áp dụng các biện pháp hoặc thực hiện các hành động khắc phục phòng ngừa để loại bỏ nguyên nhân không phù

hợp hoặc ngăn ngừa sự tái diễn được phát hiện trong quá trình đánh giá hoặc thực hiện các hoạt động tác nghiệp khác.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO hoặc Lãnh đạo các đơn vị thuộc Học viện có trách nhiệm trực tiếp hoặc phân công người kiểm tra, theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục và báo cáo kết quả thực hiện.

Kết quả của cuộc đánh giá nội bộ là thông tin đầu vào cho việc thực hiện các hành động khắc phục và xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

*Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ (QT.HT.03).*

## 8.2. Xem xét của lãnh đạo

Học viện tổ chức xem xét HTQLCL thông qua các cuộc họp của Ban chỉ đạo ISO, giao ban, hội nghị sơ kết, tổng kết, đánh giá nội bộ... để đảm bảo HTQLCL luôn phù hợp, có hiệu lực. Trường lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả xem xét của lãnh đạo.

Việc xem xét bao gồm: Đánh giá các cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống, bao gồm cả việc xem xét các chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.

*Tài liệu liên quan: Quy trình họp xem xét của lãnh đạo (QT.HT.06).*

## PHẦN IX CẢI TIẾN

### 9.1. Khái quát

Học viện phải luôn xác định và lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình, điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

### 9.2. Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó thì phòng chức năng và các đơn vị liên quan phải:

+ Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét và xử lý hậu quả (nếu có).

+ Đơn vị phát hiện phải đánh giá, phân tích nguyên nhân, thực hiện hành động khắc phục, tránh tái diễn ở đơn vị hoặc xảy ra ở đơn vị khác, gồm:

- Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp.
- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp. Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại hoặc có khả năng có thể xảy ra.
- Thực hiện hành động khắc phục và đánh giá kết quả khắc phục.
- Cập nhật nguyên nhân này như một rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần). Thực hiện thay đổi đối với HTQLCL (nếu cần).

- Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của sự không phù hợp đã xảy ra.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO, Lãnh đạo các đơn vị thuộc Học viện chịu trách nhiệm chính trong việc giám sát các hoạt động tại đơn vị mình và trình Lãnh đạo Học viện các biện pháp giải quyết thích hợp.

Tất cả viên chức, người lao động đều có trách nhiệm cùng tham gia vào việc phát hiện và khắc phục các điểm không phù hợp, các điểm bất hợp lý trong công việc và trong Hệ thống quản lý chất lượng.

Mọi điểm không phù hợp sau khi được phát hiện, các đơn vị có liên quan phải điều tra, xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.

Việc thực hiện các hành động khắc phục đều được tiến hành kiểm tra, xác nhận và các bằng chứng, kết quả thực hiện đều được lưu hồ sơ và quản lý theo quy định.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO luôn khuyến khích các hoạt động phát hiện sự không phù hợp tiềm ẩn của sản phẩm, dịch vụ hoặc quá trình ngăn chặn sự xuất hiện của chúng.

Kết quả các hành động khắc phục được tổng kết, báo cáo trong các cuộc xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO và là cơ sở cho các hoạt động cải tiến của Học viện.

***Tài liệu liên quan: Quy trình xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa (QT.HT.04).***

### **9.3. Cải tiến liên tục**

Học viện thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL thông qua việc xây dựng và đánh giá mục tiêu chất lượng; kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục, phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Viên chức, người lao động làm việc tại Học viện phải thường xuyên nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng, thỏa mãn yêu cầu của các bên liên quan, bổ sung kịp thời những thiếu sót, đồng thời loại bỏ những sự không phù hợp, xây dựng hệ thống quản lý chất lượng hợp lý, khoa học, có hiệu quả.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO khuyến khích tất cả viên chức, người lao động làm việc tại Học viện phát huy sáng kiến cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Tất cả các ý tưởng cải tiến đều được xem xét, nếu không áp dụng được vì lý do nào đó thì đều phải thông báo cho người đề xuất.

Báo cáo về tình hình thực hiện các khuyến nghị cải tiến sẽ được Thư ký ISO trình bày trong các cuộc họp xem xét của Trưởng Ban chỉ đạo ISO.

***Tài liệu liên quan: Quy trình cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (QT.HT.05).***