	QUY TRÌNH	Mã số: QT620-01/VAWR Lần ban hành: 01
	LẬP VÀ THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	Ngày có hiệu lực: 01/9/2017 Trang : 1/4
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

NGƯỜI VIẾT

VŨ VĂN HÀI

Ngày

Ký tên

XEM XÉT

TRẦN ĐÌNH HÒA

Ngày

Ký tên

PHÊ DUYỆT


NGUYỄN VŨ VIỆT

Ngày

Ký tên

THEO DÕI SỬA ĐỔI

TT	Ngày có hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Số Y/C
1	01/9/2017	Ban hành lần đầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	-/-
2			
3			
4			
5			

	QUY TRÌNH	Mã số: QT620-01/VAWR Lần ban hành: 01
	LẬP VÀ THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	Ngày có hiệu lực: 01/9/2017 Trang : 2/4
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

1. MỤC ĐÍCH

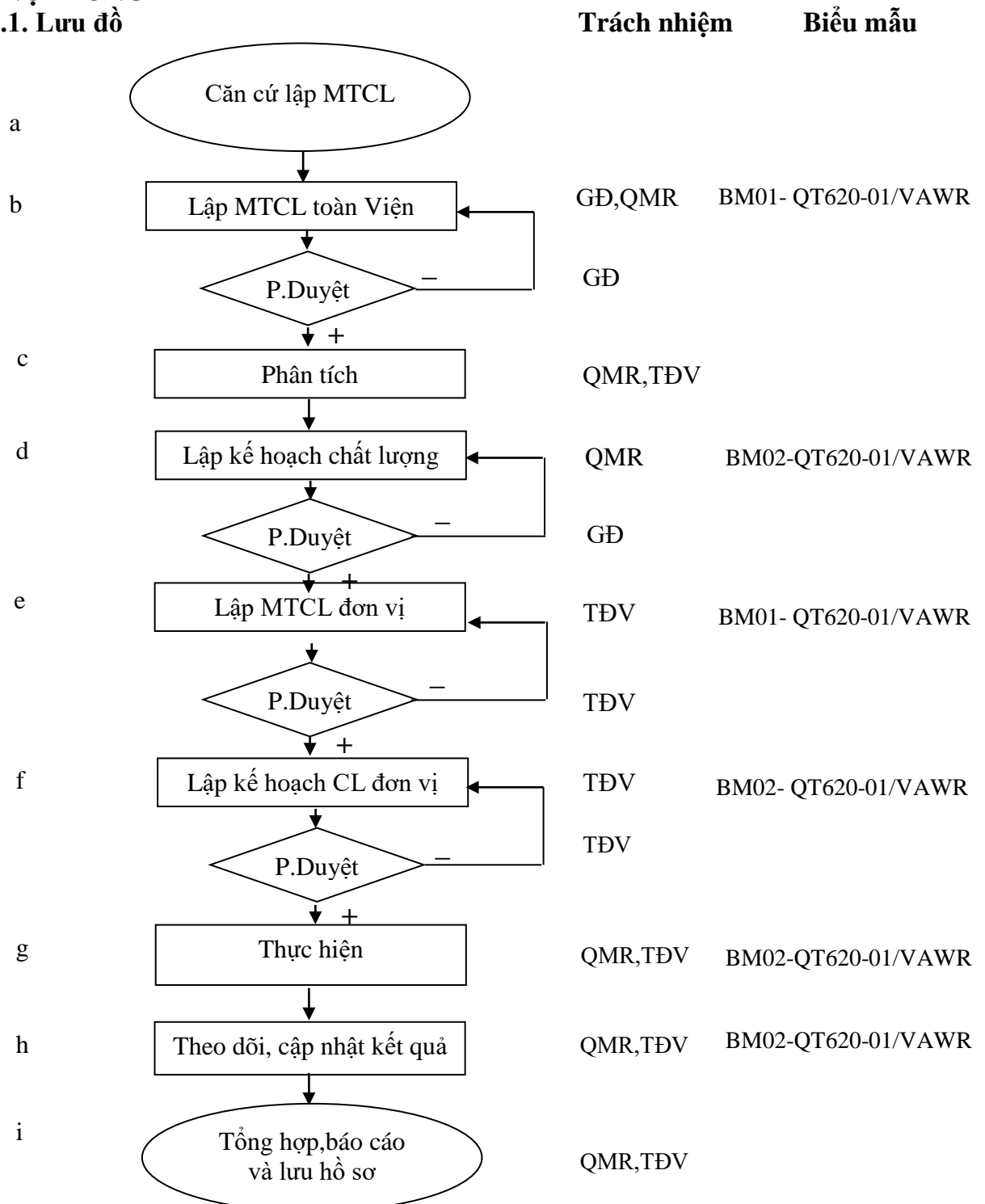
Quy định trình tự, phương pháp và trách nhiệm thiết lập, thực hiện theo dõi thực hiện Mục tiêu chất lượng (MTCL) hàng năm.


2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy định này áp dụng cho Ban giám đốc (BGĐ) và trưởng các phòng, ban, đơn vị (TĐV) và Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR).

3. NỘI DUNG

3.1. Lưu đồ



	QUY TRÌNH	Mã số: QT620-01/VAWR Lần ban hành: 01
	LẬP VÀ THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	Ngày có hiệu lực: 01/9/2017 Trang : 3/4
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

3.2. Mô tả

a. Căn cứ lập MTCL:

Cuối mỗi kỳ xem xét, Ban giám đốc và trưởng các đơn vị xây dựng MTCL của Viện và đơn vị mình. Việc xác định mục tiêu chất lượng dựa trên các căn cứ sau:

- Chính sách chất lượng của Viện Khoa học thuỷ lợi Việt Nam;
- Năng lực của Viện và các đơn vị: nhân lực, tài lực, vật lực...;
- Nghị quyết Đại hội CBCNVC;
- Định hướng phát triển của đơn vị;
- Chức năng nhiệm vụ của Viện Khoa học thuỷ lợi Việt Nam và các đơn vị trực thuộc.

Nguyên tắc lập MTCL: (Nguyên tắc SMART)

- S: Specific** : Mục tiêu phải rõ ràng, cụ thể, không chung chung và vô định (không chủ thể, đối tượng);
- M: Measurable** : Mục tiêu phải đo lường, lượng hoá được: về số lượng (tuyệt đối, tương đối, giá trị cụ thể) và thời gian;
- A: Achievable** : Mục tiêu đặt ra là có thể đạt được, không ảo tưởng;
- R: Resource** : Mục tiêu đặt ra phải có các nguồn lực để thực hiện: nhân lực, tài lực, vật lực;
- T: Threaten** : Mục tiêu phải mang tính thách thức, cao hơn công việc hàng ngày và cao hơn chức năng, nhiệm vụ.

Định hướng của MTCL: MTCL phải hướng vào:

- Hệ thống quản lý chất lượng;
- Sự thoả mãn của khách hàng;
- Chất lượng sản phẩm/ dịch vụ.

b. Ban lãnh đạo và QMR thiết lập theo mẫu (BM01-QT620-01/VAWR) trình Giám đốc Viện phê duyệt mục tiêu của Viện và các đơn vị;

c. Để thực hiện việc phân định trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân liên quan trong quá trình hoạch định các mục tiêu chất lượng, QMR tổ chức họp các đơn vị liên quan và phân tích, hoạch định các mục tiêu chất lượng.

- Mỗi kế hoạch chất lượng phải xác định được:
 - + Các nội dung công việc chính có ảnh hưởng đến việc thực hiện MTCL;
 - + Trách nhiệm thực hiện của các cá nhân, đơn vị có liên quan;
 - + Thời gian hoàn thành;
 - + Các phương tiện, cá nhân hoặc phòng ban, đơn vị hỗ trợ (nếu có).

	QUY TRÌNH	Mã số: QT620-01/VAWR Lần ban hành: 01
	LẬP VÀ THEO DÕI MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	Ngày có hiệu lực: 01/9/2017 Trang : 4/4
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

d. Lập và phê duyệt kế hoạch chất lượng của Viện:

- Dựa trên các MTCL đã được phê duyệt, QMR hoạch định thành các kế hoạch chất lượng. Mỗi MTCL lập 01 kế hoạch chất lượng theo mẫu BM02-QT620-01/VAWR.
- Sau khi hoạch định xong, các kế hoạch chất lượng được trình Giám đốc Viện.
- Giám đốc xem xét và phê duyệt các kế hoạch chất lượng.

e. Lập và phê duyệt MTCL của đơn vị trực thuộc Viện KHTLVN:

- Căn cứ vào các nội dung ở mục a, MTCL của Viện và các kế hoạch chất lượng của Viện đã được Giám đốc phê duyệt, trưởng các đơn vị thiết lập và phê duyệt các MTCL của đơn vị mình theo mẫu BM01- QT620-01/VAWR.

f. Lập và phê duyệt kế hoạch chất lượng của các đơn vị:

- Trưởng đơn vị có trách nhiệm thiết lập và phê duyệt kế hoạch chất lượng cho từng mục tiêu đã được phê duyệt của đơn vị mình theo mẫu BM02-QT620-01/VAWR.

g. Thực hiện kế hoạch chất lượng

Theo kế hoạch chất lượng đã được duyệt, QMR và trưởng đơn vị tiến hành đào tạo và phân công cho các CBCNV (các đơn vị) liên quan thực hiện theo tiến trình thời gian.

h. Theo dõi và cập nhật kết quả

QMR và Trưởng đơn vị thực hiện theo dõi từng nội dung công việc của các cá nhân, đơn vị liên quan. Đến thời điểm hoàn thành mỗi nội dung công việc QMR và trưởng đơn vị tổng hợp, thu thập và lưu các bằng chứng thực hiện đồng thời cập nhật kết quả vào ô tương ứng trong kế hoạch chất lượng.

Trong quá trình thực hiện nếu nội dung công việc nào không thực hiện được theo kế hoạch đã duyệt thì QMR và trưởng đơn vị tổ chức các cá nhân, đơn vị liên quan truy tìm nguyên nhân gốc rễ đồng thời tiến hành điều chỉnh cho phù hợp để không ảnh hưởng đến tiến độ chung của kế hoạch chất lượng hoặc có biên bản giải trình cho các nguyên nhân khách quan.

i. Tổng hợp, báo cáo và lưu hồ sơ

Cuối kỳ thực hiện các kế hoạch chất lượng QMR và trưởng đơn vị tổng hợp các kết quả, bằng chứng thực hiện công việc (kể cả những điều chỉnh và các nguyên nhân cho các nội dung chưa hoặc không thực hiện được), báo cáo Ban giám đốc.

Ban giám đốc và QMR đánh giá mức độ hoàn thành và hiệu quả của các kế hoạch chất lượng và MTCL chung của Viện và các đơn vị, đồng thời làm cơ sở cho việc thực hiện thiết lập và hoạch định MTCL kỳ mới.

MTCL được lưu trữ tại các đơn vị liên quan trong thời gian 02 năm.

4. PHỤ LỤC

BM01- QT620-01/VAWR: Mục tiêu chất lượng.

BM02- QT620-01/VAWR: Kế hoạch chất lượng.