**QUY TRÌNH**

**XÂY DỰNG QUY TRÌNH CHUẨN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIÊN SOẠN** | **THẨM ĐỊNH** | **PHÊ DUYỆT** |
| **TRUNG TÂM CHUYỂN ĐỔI** | **TỔ TRƯỞNG TỔ SOP VIMC** | **TỔNG GIÁM ĐỐC** |
|  |  |  |
| **Lê Anh Cường** | **Lê Đông** | **Nguyễn Cảnh Tĩnh** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Trang** | **Nội dung sửa đổi** |
|  |  | Xây dựng lần đầu |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

Quy trình này được ban hành nhằm thiết lập một phương pháp luận chuẩn mực và các bước cụ thể cho việc xây dựng Quy trình Chuẩn (*Standard Operating Procedures – SOPs*).

Đảm bảo sự đồng bộ và chuẩn hóa trong hệ thống quy trình nghiệp vụ, hướng tới tối ưu hóa hiệu suất làm việc và chất lượng quản lý tại Tổng công ty và các Doanh nghiệp thành viên (DNTV).

**II. Phạm vi và Đối tượng áp dụng**

Quy trình này được áp dụng chung cho toàn bộ Tổng công ty và các DNTV, bao gồm tất cả các đơn vị, phòng ban và cá nhân tham gia vào quá trình xây dựng và thực thi SOP.

**III. Tài liệu liên quan**

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích thuật ngữ**

**4.2. Giải thích lưu đồ**

Các bước xử lý

Bắt đầu/Kết thúc

Kết nối các

bước xử lý

Quy trình tiếp nối

Điều kiện rẽ nhánh

Tài liệu kèm đính

**V. Nội dung quy trình**

**5.1. Lưu đồ**



**5.2 Diễn giải các bước**

**Bước 1: Lập tổ xây dựng SOP**

Đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm khởi xướng và thành lập một "Tổ xây dựng SOP" chuyên trách. Tổ này bao gồm các thành viên từ các phòng ban liên quan, có kiến thức và kinh nghiệm về lĩnh vực cần xây dựng quy trình.

**Bước 2: Khảo sát hiện trạng**

Sau khi Tổ xây dựng SOP được thành lập, Đơn vị chủ trì tiếp tục tiến hành khảo sát, thu thập thông tin chi tiết về tình hình thực tế của công việc hoặc quy trình hiện tại cần được chuẩn hóa. Kết quả khảo sát này là cơ sở quan trọng cho việc xây dựng dự thảo SOP.

**Bước 3: Xây dựng dự thảo SOP version 1**

Dựa trên kết quả từ Bước 2 (Khảo sát hiện trạng), Tổ xây dựng SOP tiến hành biên soạn phiên bản dự thảo đầu tiên của Quy trình Vận hành Chuẩn (SOP version 1). Dự thảo này sẽ phác thảo các bước, trách nhiệm và các yếu tố cần thiết của quy trình.

**Bước 4: Tổ chức Workshop**

Đơn vị chủ trì tổ chức một buổi Workshop. Mục đích của Workshop là để trình bày Dự thảo SOP version 1 (từ Bước 3), thu thập ý kiến đóng góp, phản hồi và thảo luận từ các bên liên quan và thành viên của Tổ xây dựng SOP.

**Bước 5: Hoàn thiện Dự thảo SOP**

Tổ xây dựng SOP chịu trách nhiệm tiếp thu các ý kiến, phản hồi từ Workshop (Bước 4) để chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện Dự thảo SOP. Đây là bước quan trọng để đảm bảo dự thảo ngày càng sát với thực tế và đáp ứng yêu cầu. Dự thảo sau khi hoàn thiện ở bước này sẽ được chuyển sang thẩm định. (Lưu ý: Nếu dự thảo không đạt ở bước thẩm định sau đó, quy trình sẽ quay lại bước này để tiếp tục hoàn thiện).

**Bước 6: Thẩm định**

Dự thảo SOP đã được hoàn thiện ở Bước 5 sẽ được chuyển đến Tổ SOP VIMC (có thể là một bộ phận chuyên trách về quản lý chất lượng hoặc quy trình của công ty). Tổ SOP VIMC sẽ tiến hành rà soát và thẩm định tính logic, sự phù hợp, tuân thủ và tính khả thi của dự thảo.

Kết quả thẩm định:

Nếu "YES" (Đạt yêu cầu): Dự thảo được chấp thuận và chuyển sang Bước 7.

Nếu "NO" (Chưa đạt yêu cầu): Dự thảo sẽ được gửi trả lại cho Tổ xây dựng SOP (quay về Bước 5) để tiếp tục chỉnh sửa và hoàn thiện dựa trên các góp ý thẩm định.

**Bước 7: Phê duyệt và Ban hành**

Sau khi dự thảo SOP đã vượt qua bước thẩm định ("YES" ở Bước 6), nó sẽ được trình lên Cấp phê duyệt (ví dụ: Ban Giám đốc, Tổng Giám đốc, hoặc người có thẩm quyền cao nhất). Cấp phê duyệt sẽ xem xét lần cuối và chính thức phê duyệt, ban hành SOP để áp dụng trong toàn tổ chức hoặc các bộ phận liên quan.

**Bước 8: Hướng dẫn đào tạo**

Sau khi SOP được chính thức ban hành, Đơn vị chủ trì có trách nhiệm tổ chức và hướng dẫn việc đào tạo cho các cá nhân, bộ phận sẽ trực tiếp thực hiện hoặc bị ảnh hưởng bởi SOP mới. Việc này đảm bảo mọi người hiểu đúng và có thể áp dụng quy trình một cách hiệu quả.

**Bước 9: Theo dõi và đánh giá thực hiện SOP**

Đơn vị chủ trì tiếp tục theo dõi quá trình triển khai SOP trong thực tế. Đồng thời, định kỳ hoặc khi cần thiết, tiến hành đánh giá hiệu quả, tính tuân thủ và các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình thực hiện SOP. Kết quả đánh giá này có thể là cơ sở cho các cải tiến hoặc điều chỉnh SOP trong tương lai.

**VI. Ma trận vai trò RACI & KPI quy trình**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Bước** | **Diễn giải bước thực hiện** | **Đơn vị chủ trì** | **Tổ xây dựng SOP** | **Tổ SOP VIMC** | **Cấp phê duyệt** | **KPI** |
| 1 | (1) Lập tổ xây dựng SOP | Đơn vị chủ trì lựa chọn thành viên, thành lập Tổ xây dựng SOP, phân công vai trò, thống nhất mục tiêu và kế hoạch làm việc. | R/A | I | C | I | 1 Ngày |
| 2 | (2) Khảo sát hiện trạng | Đơn vị chủ trì thu thập thông tin, phân tích thực trạng công việc/quy trình hiện tại để xác định nhu cầu cải tiến. | R/A | C | I | I | 2 Ngày |
| 3 | (3) Xây dựng dự thảo SOP version 1 | Tổ xây dựng SOP biên soạn dự thảo SOP version 1 dựa trên kết quả khảo sát hiện trạng. | I | R/A | C | I | 1 Ngày |
| 4 | (4) Tổ chức Workshop | Đơn vị chủ trì tổ chức Workshop để trình bày dự thảo SOP ver 1, thu thập ý kiến đóng góp từ các bên liên quan. | R/A | C | I | I | 1 Ngày |
| 5 | (5) Hoàn thiện Dự thảo SOP | Tổ xây dựng SOP tiếp thu ý kiến từ Workshop (hoặc từ thẩm định nếu quay lại) để chỉnh sửa, hoàn thiện dự thảo SOP. | C | R/A | I | I | 2 Ngày |
| 6 | (6) Thẩm định | Tổ SOP VIMC rà soát, thẩm định dự thảo SOP về tính logic, tuân thủ, khả thi. Phản hồi kết quả (Đạt/Chưa đạt). | I | C | R/A | I | 1 Ngày |
| 7 | (7) Phê duyệt và Ban hành | Cấp phê duyệt xem xét, phê duyệt và chính thức ban hành SOP. | I | I | I | R/A | 1 Ngày |
| 8 | (8) Hướng dẫn đào tạo | Đơn vị chủ trì tổ chức đào tạo, phổ biến SOP đã ban hành đến các đối tượng liên quan. | R/A | C | I | I | 1 Ngày |
| 9 | (9) Theo dõi và đánh giá TH SOP | Đơn vị chủ trì theo dõi việc thực hiện SOP, định kỳ đánh giá mức độ tuân thủ, hiệu quả và đề xuất cải tiến. | R/A | C | I | I | Báo cáo quý |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Bước thực hiện** | **Mối nguy** | **Rủi ro** | **Hành động kiểm soát (Giải pháp hệ thống)** |
| 1 | (1) Lập tổ xây dựng SOP | Việc lựa chọn thành viên chưa tối ưu về chuyên môn/đại diện. Cơ chế phối hợp ban đầu chưa rõ ràng. | Hiệu quả hoạt động của tổ bị hạn chế. Góc nhìn xây dựng SOP ban đầu chưa toàn diện. | Ban hành tiêu chí lựa chọn thành viên rõ ràng. Có quy chế/kế hoạch hoạt động cho tổ. Tổ chức họp khởi động. |
| 2 | (2) Khảo sát hiện trạng | Phạm vi khảo sát chưa bao quát đầy đủ. Phương pháp thu thập hoặc phân tích thông tin chưa tối ưu. | Cơ sở đầu vào cho việc xây dựng SOP chưa vững chắc. Bỏ lỡ các điểm quan trọng cần cải tiến. | Xác định rõ phạm vi và các bên liên quan chính. Chuẩn hóa công cụ khảo sát. Quy định việc xác thực thông tin. |
| 3 | (3) Xây dựng dự thảo SOP version 1 | Tính liên kết giữa dự thảo và kết quả khảo sát chưa chặt chẽ. Diễn đạt/cấu trúc dự thảo chưa rõ. | Khó khăn cho các bước góp ý/hoàn thiện sau này. Tiềm ẩn sự không khả thi khi áp dụng. | Áp dụng template SOP thống nhất. Có hướng dẫn cách viết SOP. Thực hiện rà soát chéo trong tổ xây dựng. |
| 4 | (4) Tổ chức Workshop | Công tác chuẩn bị/tổ chức Workshop chưa chu đáo. Việc điều phối hoặc thu thập ý kiến chưa hiệu quả. | Chất lượng ý kiến đóng góp từ Workshop không cao. Mục tiêu Workshop không đạt được. | Lên kế hoạch chi tiết cho Workshop. Xây dựng quy trình thu thập/tổng hợp ý kiến. Áp dụng kỹ thuật điều phối tốt. |
| 5 | (5) Hoàn thiện Dự thảo SOP | Việc tiếp thu/tích hợp ý kiến từ Workshop hoặc từ bước thẩm định (nếu có) chưa đầy đủ/chính xác. | Dự thảo hoàn thiện vẫn còn tồn tại các điểm chưa tối ưu, cần làm lại. Kéo dài thời gian. | Xây dựng quy trình rõ ràng cho việc xử lý phản hồi. Thực hiện rà soát kỹ lưỡng sau khi cập nhật. |
| 6 | (6) Thẩm định | Tiêu chí/quy trình thẩm định chưa rõ ràng/đầy đủ. Nguồn lực/thời gian cho thẩm định chưa phù hợp. | Các điểm không phù hợp (logic, tuân thủ, thực tiễn) trong dự thảo bị bỏ sót. | Ban hành bộ tiêu chí thẩm định SOP cụ thể. Quy định rõ quy trình và thời gian phản hồi thẩm định. |
| 7 | (7) Phê duyệt và Ban hành | Thông tin trình duyệt có thể chưa đầy đủ. Quy trình phê duyệt/ban hành chưa tối ưu. Kiểm soát phiên bản chưa tốt. | Quá trình ra quyết định phê duyệt bị ảnh hưởng. Chậm trễ trong việc áp dụng. Nguy cơ sử dụng sai phiên bản. | Chuẩn hóa hồ sơ trình duyệt. Tối ưu hóa luồng phê duyệt. Áp dụng quy định quản lý phiên bản chặt chẽ. |
| 8 | (8) Hướng dẫn đào tạo | Kế hoạch và nội dung đào tạo chưa phù hợp. Phương pháp truyền đạt hoặc tài liệu hỗ trợ chưa hiệu quả. | Mức độ hiểu và áp dụng SOP của người dùng bị hạn chế. Hiệu quả triển khai SOP thấp. | Xây dựng kế hoạch truyền thông/đào tạo phù hợp. Phát triển tài liệu hướng dẫn đa dạng. Thiết lập kênh hỗ trợ. |
| 9 | (9) Theo dõi và đánh giá TH SOP | Tần suất/phương pháp theo dõi, đánh giá chưa hiệu quả. Quy trình cải tiến sau đánh giá chưa rõ ràng. | Khó đo lường sự tuân thủ và hiệu quả. Vấn đề không được giải quyết. SOP không được cải tiến liên tục. | Xây dựng kế hoạch/công cụ theo dõi, đánh giá. Quy định quy trình phân tích, đề xuất và theo dõi cải tiến. |

**VIII. Hồ sơ lưu**

**IX. Biểu mẫu**

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**