

CỤC THÔNG TIN ĐỐI NGOẠI

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ HIỆU: STCL

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Đặng Thị Khánh Hòa	Đỗ Văn Khởi	Phạm Anh Tuấn
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Phó Chánh Văn phòng Phụ trách	Cục trưởng
Ký			 

Sổ tay chất lượng là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Cục Thông tin đối ngoại (từ đây khi cần sẽ viết tắt là Cục); các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành để lãnh đạo và các cán bộ chủ chốt của Cục chỉ đạo và điều hành công việc.

1. Giới thiệu về Cục Thông tin đối ngoại

Thực hiện Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26/7/2022 của Chính Phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông. Bộ trưởng đã ban hành Quyết định số 1495/QĐ-BTTTT ngày 14/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Thông tin đối ngoại. Theo Quyết định, bộ máy tổ chức của Cục Thông tin đối ngoại bao gồm: Lãnh đạo Cục; 03 phòng thuộc Cục (Văn phòng; Phòng Nghiệp vụ - Điều phối; Phòng Truyền thông đối ngoại) và 01 đơn vị sự nghiệp trực thuộc: Trung tâm Báo chí và Hợp tác truyền thông quốc tế.

2. Vị trí, chức năng

- Cục Thông tin đối ngoại là cơ quan trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về thông tin đối ngoại; giúp Bộ trưởng chỉ đạo, hướng dẫn, tổ chức thực hiện công tác thông tin đối ngoại; là đầu mối điều phối, tổ chức thực hiện công tác thông tin đối ngoại của các bộ, ban, ngành, địa phương, đơn vị trong cả nước.

- Cục Thông tin đối ngoại có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản để giao dịch theo quy định của pháp luật, có trụ sở chính đặt tại thành phố Hà Nội.

3. Nhiệm vụ và quyền hạn

a) Tham mưu giúp Bộ trưởng thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước

- Xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành hoặc đề Bộ trưởng trình cấp có thẩm quyền ban hành các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực thông tin đối ngoại;

- Xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành hoặc đề Bộ trưởng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, trung hạn, hàng năm, chương trình, đề án, dự án thuộc lĩnh vực thông tin đối ngoại;

- Tham mưu giúp Bộ trưởng hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện các chương trình, đề tài nghiên cứu, các đề án, dự án đầu tư trong lĩnh vực thông tin đối ngoại theo quy định của pháp luật;

- Xây dựng, tổng hợp và trình Bộ trưởng báo cáo Chính phủ về hoạt động thông tin đối ngoại của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan báo chí.

b) Trực tiếp tổ chức thực thi quản lý nhà nước

- Hướng dẫn, tổ chức, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, đề án, dự án thuộc lĩnh vực thông tin đối ngoại;

- Hướng dẫn nội dung thông tin đối ngoại cho các cơ quan thông tấn, báo chí của Việt Nam theo định kỳ hoặc đột xuất;

- Là đầu mối phối hợp thực hiện công tác thông tin đối ngoại với các Bộ, ngành, địa phương, cơ quan báo chí, các tổ chức trong và ngoài nước;

- Tổ chức thực hiện kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng và nghiệp vụ thông tin đối ngoại cho cán bộ phụ trách công tác thông tin đối ngoại của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan báo chí, xuất bản, đội ngũ biên tập viên, biên dịch viên;

- Theo dõi, tổng hợp, phân tích, đánh giá dư luận báo chí nước ngoài, thông tin về Việt Nam theo định kỳ, theo chuyên đề và khi có các sự kiện trong nước và quốc tế quan trọng;

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức cung cấp thông tin giải thích, làm rõ, phản bác các thông tin sai lệch về Việt Nam trên các lĩnh vực;

- Xây dựng quy định về cơ chế trao đổi, phối hợp, cung cấp, chia sẻ thông tin đối ngoại giữa các cơ quan nhà nước với các cơ quan báo chí;

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế về hoạt động thông tin đối ngoại theo quy định của pháp luật và của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Thực hiện các hoạt động thông tin đối ngoại ở địa bàn nước ngoài; chủ trì, hướng dẫn, tổ chức hoạt động truyền thông quảng bá hình ảnh Việt Nam ra nước ngoài;

- Chủ trì đề xuất, tổ chức đón các đoàn phóng viên nước ngoài nhằm quảng bá hình ảnh Việt Nam trên các phương tiện thông tin đại chúng quốc tế;

- Chủ trì xem xét, kiểm tra, đánh giá việc trưng bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam;

- Đề xuất, đặt hàng và tổ chức thực hiện sản xuất các sản phẩm phục vụ thông tin đối ngoại bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài nhằm tuyên truyền đối ngoại, đấu tranh phản bác các quan điểm, luận điệu sai trái, giới thiệu quảng bá hình ảnh Việt Nam tới cộng đồng người Việt Nam ở nước ngoài, người nước ngoài ở Việt Nam và cộng đồng quốc tế;

- Tổ chức quản lý, vận hành và khai thác Trang thông tin điện tử đối ngoại vietnam.vn; Cổng thông tin asean.vietnam.vn và các trang thông tin điện tử phục vụ nhu cầu thông tin đối ngoại; triển khai xây dựng kênh truyền hình thông tin đối ngoại phát sóng ra nước ngoài theo quy định của pháp luật;

- Chủ trì, phối hợp kiểm tra, khảo sát, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin đối ngoại của các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài, các cơ quan báo

chí, xuất bản trong nước và các văn phòng đại diện của cơ quan báo chí Việt Nam tại nước ngoài;

- Chủ trì sơ kết, tổng kết hoạt động thông tin đối ngoại.

c) Phối hợp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước

- Phối hợp với các cơ quan cung cấp thông tin đối ngoại cho các cơ quan thông tấn, báo chí của Việt Nam theo định kỳ hoặc đột xuất;

- Phối hợp với các cơ quan liên quan quản lý hoạt động của báo chí Việt Nam liên quan đến nước ngoài, hoạt động của báo chí nước ngoài tại Việt Nam khi có yêu cầu;

- Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện công tác thông tin đối ngoại với người Việt Nam ở nước ngoài;

- Phối hợp với Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động thông tin đối ngoại theo quy định của pháp luật;

- Phối hợp với Vụ Kế hoạch - Tài chính và các đơn vị liên quan đề xuất, xây dựng, hướng dẫn thực hiện định mức kinh tế - kỹ thuật và các tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm dịch vụ công, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Cục;

- Phối hợp đề xuất khen thưởng, kỷ luật đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân trong hoạt động thông tin đối ngoại.

d) Thực hiện công tác quản trị nội bộ:

- Nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ trong hoạt động quản lý thông tin đối ngoại; tổ chức thực hiện cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ hoạt động của Cục theo chương trình, kế hoạch của Chính phủ và Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Quản lý về tổ chức bộ máy, công chức, viên chức, người lao động; thực hiện chính sách, chế độ tiền lương và các chế độ khác đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý của Cục theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng;

- Quản lý tài chính, tài sản, hồ sơ, tài liệu theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng.

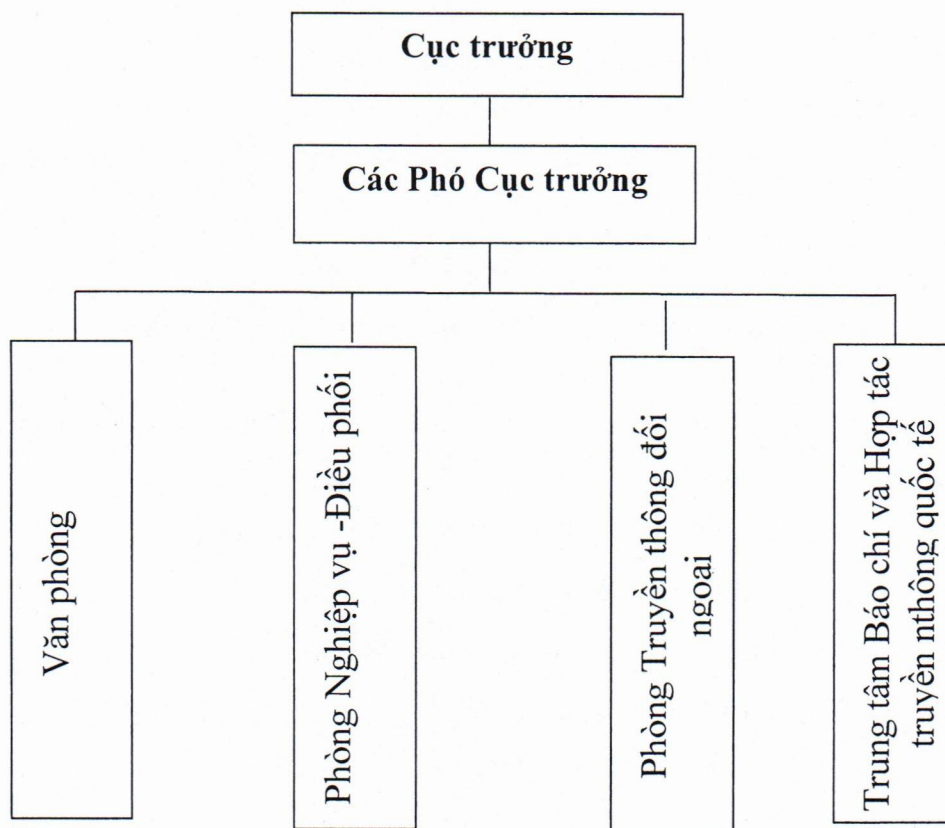
đ) Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc được Bộ trưởng giao.

4. Cơ cấu tổ chức

4.1 Về cơ cấu tổ chức

Bộ máy tổ chức của Cục Thông tin đối ngoại bao gồm: Lãnh đạo Cục; 03 phòng thuộc Cục (Văn phòng; Phòng Nghiệp vụ - Điều phối; Phòng Truyền thông đối ngoại) và 01 đơn vị sự nghiệp trực thuộc: Trung tâm Báo chí và Hợp tác truyền thông quốc tế.

4.2. Sơ đồ tổ chức của Cục Thông tin đối ngoại



Phần II: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Quy mô áp dụng:

Hệ thống quản lý chất lượng mô tả trong sổ tay chất lượng này được áp dụng tại các đơn vị bao gồm: Văn phòng; Phòng Nghiệp vụ - Điều phối; Phòng Truyền thông đối ngoại và Trung tâm Báo chí và Hợp tác truyền thông quốc tế.

2. Lĩnh vực áp dụng:

Hệ thống quản lý chất lượng trình bày trong sổ tay chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại được áp dụng cho các hoạt động quản lý nhà nước và giải quyết thủ tục hành chính và thủ tục hành chính nội bộ trong các lĩnh vực sau:

- Hoạt động chấp thuận trưng bày tranh, ảnh và các hình thức thông tin khác bên ngoài trụ sở cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài.
- Hoạt động phối hợp tổ chức các sự kiện thông tin đối ngoại tổ chức tại nước ngoài.
- Hoạt động cung cấp thông tin giải thích, làm rõ thông tin sai lệch (Trung ương).
- Hoạt động cung cấp thông tin giải thích, làm rõ thông tin sai lệch (Địa phương).

Và một số hoạt động hỗ trợ có liên quan phục vụ cho các hoạt động quản lý nhà nước về Thông tin đối ngoại như:

- Hoạt động Quản lý văn bản đi, đến.

- Hoạt động xây dựng báo cáo định kỳ.
- Hoạt động tổng hợp báo cáo công tác thông tin đối ngoại địa phương hằng năm.
- Hoạt động tổng hợp báo cáo về hoạt động thông tin đối ngoại hằng năm của các bộ, ngành Trung ương.
- Hoạt động điểm và báo cáo dư luận báo chí nước ngoài nói về Việt Nam.
- Hoạt động xét nâng lương trước thời hạn.
- Hoạt động xây dựng kế hoạch thông tin đối ngoại của Bộ Thông tin và Truyền thông

Ngoài ra cơ quan cũng xây dựng các tài liệu cơ bản đáp ứng các yêu cầu chung của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 bao gồm:

- Thiết lập chính sách chất lượng;
- Thiết lập mục tiêu chất lượng;
- Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng;
- Mô tả phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;
- Quy trình quản lý tài liệu;
- Quy trình quản lý hồ sơ;
- Quy trình đánh giá nội bộ;
- Quy trình xử lý sự không phù hợp, hành động khắc phục, phòng ngừa.
- Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Và 01 quy trình xem xét của lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng để thuận tiện cho hoạt động xem xét của lãnh đạo Cục đối với hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan ban hành.

Các đơn vị chức năng tương ứng với các việc trên là cơ quan đầu mối (chủ trì biên soạn và thực hiện các quy trình); các đơn vị và cá nhân khác trong Cục Thông tin đối ngoại có trách nhiệm thực hiện những phần việc có liên quan theo quy định trong các quy trình đó.

3. Địa điểm áp dụng: Tầng 9 Tòa nhà Cục Tần số vô tuyến điện, 115 Trần Duy Hưng, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội.

Phần III: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Do đặc thù hoạt động của Cục, Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại không áp dụng một số điểm thuộc phần 8 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 và xem đó như một ngoại lệ/điểm loại trừ 8.3.

Các ngoại lệ sẽ được liệt kê và lý giải cụ thể trong các phần tiếp theo của Sổ tay này.

Phần IV: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

(xem Phụ lục 01)

**Phần V: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL TƯƠNG ỨNG VỚI
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

(Xem danh mục tài liệu nội bộ- Phụ lục 05 của Sổ tay này)

**Phần VI: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT
LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015**

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Hệ thống quản lý chất lượng	
4.1. Hiểu rõ về bối cảnh của tổ chức	<p>Trước khi xây dựng hệ thống quản lý Lãnh đạo Cục đã yêu cầu Ban Chỉ đạo ISO xác định bối cảnh của Cục Thông tin đối ngoại. Bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến Cục Thông tin đối ngoại.+ Các vấn đề liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược.+ Các vấn đề ảnh hưởng đến khả năng đạt được kết quả dự kiến của hệ thống quản lý chất lượng. <p>Trong các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo định kỳ hằng năm và trong các cuộc họp giao ban, trao đổi về việc giải quyết các thủ tục hành chính, Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại theo dõi và xem xét các thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ, từ đó ra quyết định lựa chọn và triển khai thực hiện các chiến lược và kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ của Cục Thông tin đối ngoại trong thời gian tới.</p>
4.2. Hiểu rõ về nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm	<p>Cục Thông tin đối ngoại theo dõi và xem xét các thông tin về các bên quan tâm và các yêu cầu có liên quan của họ để xác định mức độ ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng tiềm ẩn của họ vào khả năng của Cục Thông tin đối ngoại trong việc cung cấp ổn định các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng khách hàng và các yêu cầu luật định và chế định áp dụng. Các thông tin được xác định bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Các bên quan tâm nào có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng;b) Các yêu cầu nào của các bên quan tâm này có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng. <p>Kết quả xác định được Cục trưởng dùng làm căn cứ để xem xét, điều chỉnh, bổ sung trong quá trình xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và các bên quan tâm có liên quan.</p>
4.3. Xác định phạm vi	Xem mục 2 của phần II

vi của hệ thống quản lý chất lượng	
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình	Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1)
5. Lãnh đạo	
5.1. Lãnh đạo và cam kết	<p>Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại cam kết xây dựng và áp dụng HTQLCL nghiêm túc và cải tiến thường xuyên, nâng cao hiệu lực HTQLCL bằng cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thường xuyên truyền đạt cho mọi người liên quan trong Cục Thông tin đối ngoại về tầm quan trọng của việc xác định các yêu cầu đáp ứng và nâng cao sự thoả mãn của khách hàng cũng như yêu cầu của cơ quan chủ quản và pháp luật. + Thiết lập và xem xét chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng luôn phù hợp với bối cảnh và chiến lược phát triển của Cục Thông tin đối ngoại. + Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại định kỳ các cuộc họp xem xét của lãnh đạo. Họp giao ban để luôn đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL. + Cam kết việc cung cấp nguồn lực để thực hiện áp dụng và duy trì hệ thống và chất lượng sản phẩm. + Luôn luôn thúc đẩy, động viên các sáng kiến cải tiến trong Cục Thông tin đối ngoại. + Luôn luôn có chỉ đạo sát sao, cùng tham gia và hỗ trợ các vị trí được phân công trách nhiệm trong hệ thống quản lý chất lượng.
5.1.1. Khái quát	
5.1.2. Hướng vào khách hàng (Tổ chức/công dân)	<p>Lãnh đạo Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thoả mãn của khách hàng (Tổ chức/công dân)</p> <p>Xem phần 8.2.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm.</p> <p>Xem phần 9.1.2 Đo lường sự thoả mãn của khách hàng.</p>
5.2. Chính sách chất lượng	Chính sách chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại.
5.2.1. Thiết lập chính sách chất	Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại cam kết đề ra chính sách chất lượng và truyền đạt đến toàn thể cán bộ, công

lượng	chức, người lao động thuộc Cục. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với phương hướng phát triển chung của Cục Thông tin đối ngoại, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm yêu cầu mọi cán bộ, công chức, người lao động thấu hiểu và duy trì việc thực hiện.
5.2.2. Truyền đạt Chính sách chất lượng	
5.3. Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn	<p>Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại phải đảm bảo rằng các vị trí có trách nhiệm và quyền hạn liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng phải được phân công, truyền đạt và được thấu hiểu trong Cục Thông tin đối ngoại.</p> <p>Sự phân công trách nhiệm và quyền hạn được dựa trên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Các vị trí được phân công đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đang được áp dụng tại Cục Thông tin đối ngoại phải thỏa mãn các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015. + Đảm bảo các quá trình phải đạt được các kết quả dự kiến thông qua các cơ chế giám sát đo lường được quy định. + Báo cáo về các kết quả thực hiện được và các cơ hội để cải tiến HTQLCL đang áp dụng cho Cục trưởng. + Luôn luôn thúc đẩy các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại hướng vào khách hàng nhằm thỏa mãn các nhu cầu mong đợi của khách hàng.
5.4. Xem xét hệ thống	Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại tiến hành xem xét Hệ thống quản lý chất lượng một cách định kỳ thông qua hoạt động họp giao ban hoặc xem xét toàn diện. Đây là cơ hội cho các nhu cầu về cải tiến cho triển khai hoạt động sản xuất và thay đổi Hệ thống. Trưởng các bộ phận đầu mối có trách nhiệm trong việc thu thập các thông tin liên quan tới nội dung xem xét về hiệu lực HTQLCL.
6. Hoạch định	
6.1. Các hành động để xử lý rủi ro và cơ hội	<p>Khi tiến hành hoạch định hệ thống quản lý chất lượng Cục Thông tin đối ngoại phải xem xét tới bối cảnh nội bộ và bối cảnh bên ngoài của Cục Thông tin đối ngoại.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Từ việc xem xét bối cảnh nội bộ có thể nhận ra được điểm mạnh và điểm yếu của Cục Thông tin đối ngoại. Từ đó có biện pháp phát huy các điểm mạnh và giảm thiểu tối đa các điểm yếu, tăng cường các cơ hội cải tiến cho Cục Thông tin đối ngoại.

	<p>+ Phân tích bối cảnh bên ngoài để có thể nhận ra các rủi ro, thách thức và cả những cơ hội, từ đó có phương hướng đề ra các hành động để xử lý các rủi ro và cách thức nắm bắt các cơ hội trong sản xuất và kinh doanh.</p> <p>+ Thông qua việc nhận diện được rõ ràng các điểm mạnh, điểm yếu cũng như đề ra các hành động để xử lý các rủi ro, phương hướng nắm bắt các cơ hội chính là Cục Thông tin đối ngoại một lần nữa đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được các kết quả dự kiến.</p>
<p>6.2.1. Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu.</p>	<p>Mục tiêu chất lượng được Cục trưởng xây dựng hằng năm để thực hiện chính sách chất lượng. Mục tiêu chất lượng được xây dựng phù hợp với mục đích chung của Cục Thông tin đối ngoại, được lượng hóa, liên quan đến các sản phẩm, cam kết ngày càng nâng cao sự hài lòng của khách hàng và nhất quán với chính sách chất lượng. Đại diện lãnh đạo lập kế hoạch triển khai chi tiết việc thực hiện mục tiêu đến từng đơn vị.</p> <p>Trưởng các đơn vị căn cứ vào mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu của Cục Thông tin đối ngoại sẽ xây dựng mục tiêu riêng của đơn vị mình, lập kế hoạch thực hiện và đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu theo từng thời kỳ.</p> <p>Nếu mục tiêu không thực hiện được, Đại diện lãnh đạo phối hợp với Trưởng các đơn vị thực hiện việc phân tích, đề ra biện pháp theo qui trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
<p>6.2.2. Hoạch định để đạt được mục tiêu chất lượng.</p>	<p>Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo hoạch định hệ thống quản lý chất lượng được tiến hành thông qua việc xây dựng, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý, thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn cũng như mục tiêu chất lượng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Làm rõ các mục tiêu cần hoàn thành. - Cung cấp các nguồn lực cần thiết. - Phân công cụ thể người chịu trách nhiệm. - Thời gian hoàn thành các mục tiêu chất lượng. - Kế hoạch đánh giá kết quả thực hiện các Mục tiêu chất lượng.
<p>6.3. Hoạch định sự thay đổi</p>	<p>Trong quá trình phát triển của Cục Thông tin đối ngoại chắc chắn sẽ có nhiều sự thay đổi có thể tác động tới hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng như thay đổi cơ cấu tổ chức, thay đổi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn... Khi đó Cục Thông tin đối ngoại cần xem xét:</p>

	<p>+ Mục đích của những thay đổi đó là gì và những hậu quả tiềm ẩn mà những thay đổi đó có thể tác động đến hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại.</p> <p>+ Đại diện Lãnh đạo có trách nhiệm đảm bảo tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng được duy trì khi hoạch định và thực hiện các thay đổi về hệ thống quản lý chất lượng.</p> <p>+ Các nguồn lực cần thiết, bao gồm cả nguồn nhân lực và cơ sở hạ tầng kèm theo.</p>
7. Hỗ trợ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.2. Nguồn nhân lực	Lãnh đạo Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo cung cấp và duy trì cơ sở vật chất cần thiết để đạt được sự phù hợp trong việc giải quyết các thủ tục hành chính. Cơ sở vật chất bao gồm:
7.1.4. Môi trường vận hành	<ul style="list-style-type: none"> - Nhà cửa, không gian làm việc và các phương tiện kèm theo. - Trang thiết bị (phần cứng và phần mềm). - Dịch vụ hỗ trợ (vận chuyển và trao đổi thông tin) <p>Xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp với yêu cầu của sản phẩm.</p>
7.1.5. Nguồn lực giám sát và đo lường	<p>Trong những hoạt động hành chính nào đó mà có sử dụng phương tiện đo lường và theo dõi thì Cục sẽ tiến hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định rõ phương tiện đo và phép đo. - Thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm định theo quy định của quản lý đo lường (đảm bảo tính thống nhất và đúng đắn). - Được bảo quản không để xảy ra hư hỏng hoặc giảm giá trị (ảnh hưởng tới độ chính xác của các kết quả đo). Khắc phục kịp thời những sai hỏng, hiệu chuẩn hay kiểm định lại trước khi đưa ra sử dụng. - Phần mềm được sử dụng để đo lường và theo dõi các yêu cầu nhất định phải được phê duyệt trước khi cho áp dụng. - Lưu giữ hồ sơ và kiểm soát phương tiện đo lường.

<p>7.1.6. Tri thức của tổ chức</p>	<p>Tri thức của Cục Thông tin đối ngoại được xác định, duy trì và đảm bảo sẵn có ở mức độ cần thiết cho từng quá trình hoạt động của Cục Thông tin đối ngoại.</p> <p>Tri thức của Cục Thông tin đối ngoại có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài sản tri thức kinh nghiệm: Các tri thức ẩn chia sẻ được + Kỹ năng và ngón nghề cá nhân + Sự quan tâm, tình yêu, sự tin tưởng, an toàn + Sinh lực, đam mê, áp lực - Tài sản Tri thức khái niệm: Tri thức hiện được truyền qua hình ảnh, kí hiệu, ngôn ngữ + Khái niệm của dịch vụ + Thiết kế + Nhãn hiệu chính thức - Tài sản tri thức thủ tục + Tri thức ẩn dùng hằng ngày, trong hành động và trong thực tế + Bí quyết trong công việc + Văn hóa Cục Thông tin đối ngoại - Tài sản tri thức hệ thống: Tri thức hiện được lưu trữ và hệ thống hóa + Văn bản, đặc tả, tài liệu hướng dẫn + Cơ sở dữ liệu + Bằng phát minh và sở hữu trí tuệ
<p>7.2. Năng lực</p>	<p>Công tác đào tạo hằng năm của Cục Thông tin đối ngoại liên quan đến kế hoạch hằng năm của Cục Thông tin đối ngoại.</p>
<p>7.3. Nhận thức và đào tạo</p>	
<p>7.4. Trao đổi thông tin</p>	<p>Cục Thông tin đối ngoại thiết lập và duy trì một hệ thống thông tin nội bộ để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong Cục Thông tin đối ngoại.</p> <p>1) Thông tin truyền miệng: Loại hình thông tin này được thực hiện thông qua nói trực tiếp hoặc thông qua điện thoại và được sử dụng để truyền thông tin: Giữa cấp trên tới cấp dưới trực tiếp hoặc ngược lại. Hoặc giữa các cấp tương đương.</p> <p>2) Thông tin điện tử: các thông tin mang tính chất trao</p>

	<p>đôi có thể được thực hiện thông qua mạng máy tính. Nếu thông tin không quan trọng nó cũng được coi là các thông tin chính thức.</p> <p>3) Thông tin chính thức: Thông tin chính thức được thực hiện thông qua dạng văn bản.</p>
	Văn bản được gửi thông qua các cuộc họp, phân phát trực tiếp hoặc thông báo thông qua các bảng tin.
7.5. Thông tin dạng văn bản	<p>Việc kiểm soát các thông tin dạng văn bản là yêu cầu bắt buộc tại từng bộ phận trong Cục Thông tin đối ngoại. Các thông tin dạng văn bản được duy trì và lưu trữ theo đúng các yêu cầu của Tiêu chuẩn.</p> <p>Duy trì thông tin dạng văn bản: Được hiểu là sổ tay chất lượng, các quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu và các tài liệu và dữ liệu có nguồn gốc từ bên ngoài được sử dụng trong các hoạt động của hệ thống chất lượng.</p> <p>Cục Thông tin đối ngoại lập và duy trì thông tin dạng văn bản nhằm đảm bảo tất cả tài liệu ảnh hưởng đến quản lý chất lượng và chất lượng sản phẩm đều được kiểm soát theo yêu cầu của điều khoản 7.5</p> <p>Lưu trữ dữ liệu dạng văn bản: Là văn bản cung cấp những bằng chứng khách quan của các hoạt động đã được thực hiện hay các kết quả đạt được tại các bộ phận của Cục Thông tin đối ngoại.</p> <p>Cục Thông tin đối ngoại lưu trữ dữ liệu dạng văn bản nhằm đảm bảo các hồ sơ chất lượng được nhận dạng, lưu trữ, bảo quản và xử lý cũng như cách thức truy cập các thông tin này.</p>
8. Vận hành	
8.1. Hoạch định và kiểm soát vận hành	<p>Cục Thông tin đối ngoại triển khai các quá trình cần thiết đối với việc thực hiện các công việc và các quá trình đảm bảo có sự nhất quán.</p> <p>Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng (Phụ lục 1).</p> <p>Các văn bản pháp quy có liên quan đến hoạt động của Cục Thông tin đối ngoại (Danh mục tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài).</p>
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1. Trao đổi thông	Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo sắp xếp có hiệu quả

tin với khách hàng	<p>việc trao đổi thông tin của khách hàng liên quan đến:</p> <p>Thông tin về sản phẩm.</p> <p>Xử lý các yêu cầu của khách hàng khi có thay đổi.</p> <p>Phản hồi của khách hàng (kể cả các khiếu nại).</p>
8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ	<p>Cục Thông tin đối ngoại xác định:</p> <p>Yêu cầu hồ sơ đầu vào khách hàng nộp (bao gồm cả hoạt động trả kết quả và sau khi trả kết quả).</p> <p>Yêu cầu không được khách hàng công bố nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến khi đã biết.</p> <p>Yêu cầu về chế định và pháp luật liên quan đến sản phẩm/ dịch vụ.</p> <p>Mọi yêu cầu khác do Cục Thông tin đối ngoại xác định.</p>
8.2.3. Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm	<p>Cục Thông tin đối ngoại xem xét đầy đủ các yêu cầu liên quan đến hồ sơ đầu vào để đảm bảo hồ sơ phù hợp trước khi cam kết về việc xử lý, thẩm định hồ sơ và trả kết quả cho khách hàng và đảm bảo rằng:</p> <p>Yêu cầu về sản phẩm được định rõ.</p> <p>Yêu cầu khác với quy định hoặc văn bản pháp quy phải được xử lý, giải quyết.</p> <p>Cục Thông tin đối ngoại có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định.</p> <p>Hồ sơ của việc xem xét phải được lưu giữ.</p>
8.2.4. Thay đổi về yêu cầu đối với sản phẩm.	<p>Khi có bất cứ yêu cầu nào đối với sản phẩm được thay đổi thì Cục Thông tin đối ngoại chịu trách nhiệm đảm bảo các yêu cầu thay đổi phải được lập thành văn bản, được thông báo cho các cá nhân liên quan và được thấu hiểu các yêu cầu này.</p>
8.3. Thiết kế và phát triển	<p>Cục Thông tin đối ngoại không áp dụng.</p>
8.4. Kiểm soát sản phẩm do bên ngoài cung cấp	<p>Quá trình mua hàng: Căn cứ vào yêu cầu sản xuất, kinh doanh và cung cấp dịch vụ hoặc nhu cầu mua sắm thiết bị máy móc cho sản xuất sản phẩm. Cục Thông tin đối ngoại tiến hành mua sản phẩm, dịch vụ đều dựa trên cơ sở đánh giá, lựa chọn trực tiếp nhà cung ứng.</p> <p>Thông tin mua hàng: Các thông tin liên quan đến yêu cầu kỹ thuật của sản phẩm cần mua, năng lực nhà cung ứng và các thông tin khác được các bộ phận chức năng thu thập trình Lãnh đạo Cục xem xét, phê duyệt trước khi tiến</p>

	<p>hành ký hợp đồng hoặc đặt hàng.</p> <p>Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào: Vật tư thiết bị, hoặc dịch vụ mua về được các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào về chất lượng, số lượng để đảm bảo sản phẩm được mua đáp ứng các yêu cầu mua hàng theo quy định hoặc kiểm tra theo yêu cầu kỹ thuật đối với loại vật tư.</p>
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	
8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ	<p>Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo lập kế hoạch, tiến hành thực hiện và cung cấp dịch vụ công trong điều kiện được kiểm soát trên cơ sở:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có sẵn những thông tin về đặc điểm, yêu cầu của công việc; - Có sẵn những Quy trình, Hướng dẫn công việc ứng với các quá trình và ở nơi cần thiết; - Việc sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, phương tiện kỹ thuật; - Việc thực hiện các hoạt động theo dõi, kiểm tra, đánh giá; - Thực hiện việc chuyển giao kết quả công việc cho khách hàng và việc tiếp tục xem xét, giải quyết các vấn đề phát sinh sau đó (nếu có).
8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc	<p>Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo các yêu cầu sau:</p> <p>Khi cần thiết, có thể nhận biết văn bản/hồ sơ trong suốt quá trình thực hiện.</p> <p>Nội dung nhận biết là trạng thái của quá trình xử lý văn bản (như ký tắt, v.v.) tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường.</p> <p>Khi có yêu cầu, xác định nguồn gốc của văn bản/ hồ sơ được thực thực hiện thông qua việc lưu trữ đầy đủ các hồ sơ công việc.</p> <p>Các sổ theo dõi trong quá trình xử lý công việc.</p>
8.5.3. Tài sản của khách hàng	<p>Trong quá trình tiếp nhận và xử lý các văn bản/hồ sơ của các tổ chức/cá nhân, Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo, các đơn vị phải nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của tổ chức/cá nhân cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Cục Thông tin đối ngoại sẽ phải thông báo cho tổ chức/cá nhân được biết và có cách khắc phục. Đồng thời, lập và</p>

	lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	<p>Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ.</p> <p>Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v. điều phải được sắp xếp, lưu giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p>
8.5.5. Hoạt động sau giao hàng	<p>Cục Thông tin đối ngoại phải đảm bảo các hoạt động sau giao hàng phù hợp với dịch vụ mà Cục Thông tin đối ngoại cung cấp.</p> <p>Khi có yêu cầu xác định mức độ của các hoạt động sau giao hàng, Cục Thông tin đối ngoại phải xem xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của luật định và chế định đối với hoạt động sau giao hàng. Cần xác định các hậu quả tiềm ẩn với các dịch vụ của Cục Thông tin đối ngoại đưa ra các hướng dẫn biện pháp xử lý khi xảy ra các hậu quả tiềm ẩn đó. - Cung cấp đầy đủ hướng dẫn sử dụng cũng như công bố thời hạn sử dụng của dịch vụ mà Cục Thông tin đối ngoại cung cấp. - Các yêu cầu của khách hàng cần được xác định và hồ sơ phải được duy trì. - Các phản hồi của khách hàng cũng cần được ghi nhận lại và có biện pháp khắc phục phù hợp.
8.5.6. Kiểm soát sự thay đổi	<p>Cục Thông tin đối ngoại phải xem xét và kiểm soát các thay đổi đối với việc cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp liên tục với yêu cầu.</p> <p>Cục Thông tin đối ngoại phải lưu giữ thông tin dạng văn bản mô tả các kết quả của việc xem xét các thay đổi, những người phê duyệt các thay đổi, và mọi hành động cần thiết phát sinh từ việc xem xét.</p>
8.6. Thông qua sản phẩm	Cục Thông tin đối ngoại thực hiện việc xem xét, thẩm định và chỉ thông qua khi các hồ sơ đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của pháp luật.
8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp	Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, nhân nhượng hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định

	<p>của pháp luật.</p> <p>Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng (quyết định, kết quả thẩm định...) và khách hàng đã sử dụng các kết quả này thì Cục Thông tin đối ngoại sẽ có hành động thích hợp để tránh gây ra tác động hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện</p>
9. Đánh giá kết quả thực hiện	
9.1. Đánh giá, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	<p>Các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích, cải tiến cần thiết bao gồm cả việc áp dụng các phương pháp thống kê (nếu cần) đều được Cục Thông tin đối ngoại hoạch định và triển khai nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm. - Đảm bảo tính phù hợp, hiệu lực của HTQLCL. - Nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của khách hàng	<p>Cục Thông tin đối ngoại áp dụng các biện pháp thích hợp để theo dõi sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân đối với dịch vụ Cục Thông tin đối ngoại và có những biện pháp phù hợp để luôn luôn có được sự thỏa mãn từ phía tổ chức/cá nhân.</p> <p>Cục Thông tin đối ngoại xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/cá nhân (hài lòng và chưa hài lòng) theo định kỳ mỗi năm một lần bằng việc lập Kế hoạch thực hiện (Phụ lục 7) và bảng câu hỏi (Phụ lục 8).</p>
9.1.3. Phân tích đánh giá	<p>Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Việc lập báo cáo được các đơn vị thực hiện định kỳ 12 tháng/ lần chuyển Ban Chỉ đạo ISO và Lãnh đạo để theo dõi thực hiện.</p>
9.2. Đánh giá nội bộ	<p>Công việc đánh giá chất lượng nội bộ được Đại diện lãnh đạo tổ chức thường xuyên nhằm xem xét:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cũng như các yêu cầu về quản lý của Cục

	<p>Thông tin đối ngoại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng và thực hiện hiệu quả. <p>Đánh giá chất lượng nội bộ được thực hiện ít nhất một lần trong năm và mỗi bộ phận trong Cục Thông tin đối ngoại phải được đánh giá ít nhất một lần một năm. Đánh giá chất lượng nội bộ được thực hiện bởi những người có đủ năng lực, đánh giá chéo giữa các bộ phận, phòng ban để đảm bảo tính khách quan và tập trung vào những công việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra sự phù hợp của các văn bản quy định và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng tại mỗi bộ phận. - Kiểm tra sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ dựa trên tiêu chuẩn được quy định. - Chỉ ra sự không phù hợp và do đó yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến tại mỗi bộ phận đồng thời theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các hành động này.
<p>9.3. Xem xét của lãnh đạo</p>	<p>Lãnh đạo Cục Thông tin đối ngoại định kỳ hàng năm xem xét hệ thống quản lý chất lượng, để đảm bảo nó luôn thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực. Việc xem xét này nhằm đánh giá được cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL của Cục Thông tin đối ngoại, kể cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.</p> <p>Hồ sơ xem xét của Lãnh đạo được duy trì.</p>
<p>9.3.1. Đầu vào của xem xét lãnh đạo</p>	<p>Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Thông tin đối ngoại được Lãnh đạo Cục xem xét tổng thể ít nhất 01 lần/năm hoặc đột xuất khi cần thiết để đảm bảo sự phù hợp, hiệu năng và hiệu quả của hệ thống. Thông thường việc xem xét của Lãnh đạo được tiến hành định kỳ thông qua các cuộc họp giao ban, kết quả xem xét được cập nhật vào sổ họp, khi cần thiết thì có kết luận bằng văn bản.</p> <p>Việc xem xét này nhằm đánh giá các cơ hội cải tiến hệ thống bao gồm cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.</p> <p>Cuộc họp xem xét lãnh đạo tiến hành theo trình tự sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các Trưởng phòng chuẩn bị các thông tin cần thiết cho cuộc họp xem xét Lãnh đạo. - Trưởng Ban chỉ đạo ISO thông báo nội dung và thư mời họp đến các bộ phận liên quan. - Cục trưởng chủ trì cuộc họp xem xét lãnh đạo.

	<p>Xem xét thông tin đầu vào:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thông tin phản hồi của khách hàng. + Quá trình giải quyết thủ tục hành chính và các rủi ro có thể xảy ra khi quá trình giải quyết thủ tục hành chính có sự thay thay đổi. Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ và đánh giá của bên ngoài (các cuộc đánh giá, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước).
	<ul style="list-style-type: none"> + Việc thực hiện các qui trình và sự phù hợp của dịch vụ. + Tình trạng hành động khắc phục và phòng ngừa. + Hành động theo dõi từ các lần xem xét lãnh đạo trước. + Các thay đổi có ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng. + Các đề nghị cải tiến. + Chính sách chất lượng. + Mục tiêu chất lượng.
<p>9.3.2 Đầu ra của xem xét lãnh đạo</p>	<p>Xem xét thông tin đầu ra:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thông tin đầu ra bao gồm các hành động và quyết định liên quan đến: <ul style="list-style-type: none"> + Cải tiến tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống. + Cải tiến sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của khách hàng. + Các hoạt động đảm bảo thích nghi khi có sự thay đổi môi trường kinh doanh và các rủi ro có thể xảy ra. + Các nhu cầu về nguồn lực. - Thư ký ISO lập biên bản cuộc họp trong đó nêu rõ: <ul style="list-style-type: none"> + Quyết định của Cục trưởng. + Cá nhân, bộ phận chịu trách nhiệm thực hiện. + Thời gian hoàn thành đối với từng hành động. - Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại ký biên bản. - Trưởng Ban chỉ đạo ISO kiểm tra việc thực hiện, báo cáo tình hình thực hiện với Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại.
<p>10. Cải tiến</p>	
<p>10.1 Sự không phù hợp và hành động</p>	<p>Cục Thông tin đối ngoại đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để</p>

khắc phục	ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại.
10.2 Cải tiến liên tục	Cục Thông tin đối ngoại thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo.