

TCVN 10299-3:2025

Xuất bản lần 2

**KHẮC PHỤC HẬU QUẢ BOM Mìn VẬT NỔ SAU CHIẾN TRANH –
PHẦN 3: GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ TỔ CHỨC
KHẮC PHỤC HẬU QUẢ BOM Mìn VẬT NỔ**

*Addressing the post war explosive ordnance consequences –
Part 3: Monitoring and evaluation of mine action organizations*

HÀ NỘI - 2025

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu.....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
4 Giám sát trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	8
4.1 Bối cảnh chung	8
4.2 Giám sát trong hệ thống quản lý chất lượng.....	8
4.3 Chất lượng, an toàn và môi trường	9
4.4 Quản lý các bên liên quan	9
4.5 Giới và sự đa dạng	9
4.6 Quản lý thông tin giám sát	10
4.7 Giám sát và quản lý rủi ro	10
5 Yêu cầu chung về hệ thống giám sát	10
5.1 Tổng quan.....	10
5.2 Mục đích giám sát.....	10
5.3 Nguyên tắc giám sát	11
5.4 Thu thập, phân tích, báo cáo và lưu trữ dữ liệu giám sát	12
5.5 Các chỉ số hiệu suất (KPI)	13
5.6 Thể hiện và phổ biến kết quả giám sát	13
5.7 Năng lực, đào tạo và nhận thức	13
5.8 Yêu cầu về giám sát	15
5.9 Giám sát chất lượng kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	16
6 Yêu cầu về hoạt động của cơ quan, tổ chức giám sát	22
6.1 Yêu cầu chung.....	22

6.2	Bảo đảm tính độc lập, công bằng, nghiêm minh.....	22
6.3	Bảo đảm tính bảo mật	23
6.4	Bảo đảm hệ thống quản lý.....	23
6.5	Yêu cầu về nhân lực.....	23
6.6	Yêu cầu về quy trình và phương pháp giám sát.....	23
6.7	Hồ sơ và phân tích	23
6.8	Khiếu nại.....	24
Phụ lục A (Quy định): Lập kế hoạch và thực hiện các chuyến giám sát thực địa...		25
Thư mục tài liệu tham khảo.....		36

Lời nói đầu

TCVN 10299-3:2025 do Binh chủng Công binh biên soạn, Bộ Quốc phòng đề nghị, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

TCVN 10299-3:2025 thay thế TCVN 10299-3:2014.

Bộ TCVN 10299:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh*, gồm 15 phần:

- TCVN 10299-1:2025, Phần 1: *Quy định chung*;
- TCVN 10299-2:2025, Phần 2: *Thẩm định và công nhận năng lực thực hiện cho tổ chức hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-3:2025, Phần 3: *Giám sát và đánh giá tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-4:2025, Phần 4: *Điều tra ô nhiễm bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-5:2025, Phần 5: *Khảo sát ô nhiễm bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-6:2025, Phần 6: *Rà phá bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-7:2025, Phần 7: *Xử lý bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-8:2025, Phần 8: *An toàn hiện trường điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-9:2025, Phần 9: *Bảo đảm y tế và sức khỏe người lao động trong các hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-10:2025, Phần 10: *Điều tra sự cố bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-11:2025, Phần 11: *Quản lý thông tin*;
- TCVN 10299-12:2025, Phần 12: *Quản lý chất lượng trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-13:2025, Phần 13: *Quản lý rủi ro trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-14:2025, Phần 14: *Giáo dục phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ*;
- TCVN 10299-15:2025, Phần 15: *Hỗ trợ nạn nhân bom mìn vật nổ*.

Lời giới thiệu

TCVN 10299-3:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 3: Giám sát và đánh giá tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ* quy định các nguyên tắc và hướng dẫn hoạt động trong việc giám sát và đánh giá các tổ chức tham gia khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh. Tiêu chuẩn này cung cấp những quy định, hướng dẫn rõ ràng và chi tiết để đảm bảo rằng mọi hoạt động giám sát và đánh giá được thực hiện một cách minh bạch, công bằng và hiệu quả. Việc giám sát và đánh giá định kỳ giúp đảm bảo rằng các tổ chức thực hiện đúng các quy định và quy trình, đồng thời đạt được các mục tiêu đề ra. Qua đó, tiêu chuẩn này góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh, đảm bảo an toàn tối đa cho nhân viên tham gia hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và cộng đồng.

Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh –

Phần 3: Giám sát và đánh giá tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

Addressing the post war explosive ordnance consequences –

Part 3: Monitoring and evaluation of mine action organizations

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định nguyên tắc, yêu cầu và hướng dẫn việc triển khai hoạt động giám sát và đánh giá tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi (nếu có).

TCVN 10299-1:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 1: Quy định chung*

TCVN 10299-2:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 2: Thẩm định và công nhận năng lực thực hiện cho tổ chức hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ*

TCVN 10299-10:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 10: Điều tra sự cố bom mìn vật nổ*

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong TCVN 10299-1:2025 và các thuật ngữ, định nghĩa sau:

3.1

Giám sát (Monitoring)

Hoạt động thu thập dữ liệu có hệ thống liên quan đến các chỉ số được chỉ định, nhằm cung cấp cho cơ quan, tổ chức giám sát các thông tin về tiến độ công việc, đạt được các mục tiêu và tuân thủ các chính sách, tiêu chuẩn.

3.2

Đánh giá (Evaluation)

Hoạt động định kỳ theo kế hoạch hoặc đột xuất trong quá trình thực hiện hoạt động giám sát, nhằm xác định mức độ đạt được theo mục tiêu, chỉ tiêu cụ thể dựa trên hệ thống các quy chuẩn, quy trình, quy định.

3.3

Cơ quan, tổ chức giám sát (Monitoring organizations body)

Một cơ quan hay tổ chức của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện hệ thống giám sát quốc gia hoặc cơ quan, tổ chức được ủy quyền thực hiện việc giám sát.

3.4

Hệ thống quản lý chất lượng (Quality management system)

Một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các hoạt động theo đó tổ chức nhận biết các mục tiêu của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết để đạt được kết quả mong muốn.

Hệ thống quản lý chất lượng quản lý các quá trình tương tác và các nguồn lực cần thiết để mang lại giá trị và thu được các kết quả cho các bên quan tâm liên quan.

Hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo cao nhất tối ưu việc sử dụng nguồn lực có tính đến các hệ quả dài hạn và ngắn hạn của các quyết định của mình.

Hệ thống quản lý chất lượng đưa ra phương thức nhận biết các hành động nhằm giải quyết các hệ quả dự kiến, ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

4 Giám sát trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

4.1 Bối cảnh chung

4.1.1 Trách nhiệm giám sát chung thuộc về Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Trách nhiệm giám sát nội bộ thuộc về chính tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.1.2 Căn cứ vào mục tiêu của chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia, chính sách pháp luật của nhà nước và các quy định tại các quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy trình, hệ thống giám sát cần phản ánh.

4.1.2.1 Luôn cập nhật kịp thời tình hình hoạt động của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.1.2.2 Phân tích, đánh giá và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các cơ quan liên quan, của người ra quyết định thành lập và người quản lý các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.2 Giám sát trong hệ thống quản lý chất lượng

4.2.1 Mục đích chung của quản lý chất lượng khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ là cung cấp niềm tin (cho người thụ hưởng, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, Cơ quan quản lý hoạt động khắc

phục hậu quả bom mìn vật nổ, chủ đầu tư và các bên liên quan) rằng các yêu cầu chất lượng đã được đáp ứng, các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các kết quả của các hành động đó phù hợp với mục tiêu đề ra.

4.2.2 Giám sát là một chức năng bắt buộc trong bất kỳ hệ thống quản lý chất lượng nào. Giám sát là phương tiện chính mà cơ quan quản lý và các bên liên quan nhận được thông tin về hiệu suất của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, quy trình họ sử dụng, kết quả họ cung cấp và kết quả hoạt động của họ. Thông tin được cung cấp bởi các cơ quan, tổ chức giám sát hỗ trợ hành động khắc phục, cải tiến liên tục và quy trình xem xét đánh giá.

4.2.3 Giám sát các quy trình là một phần quan trọng của chức năng đảm bảo chất lượng, bao gồm tất cả các hoạt động chủ động được thực hiện để tăng độ tin cậy, bảo đảm các yêu cầu được đáp ứng. Giám sát kết quả là chức năng kiểm soát chất lượng, kiểm tra kết quả đã được đáp ứng các yêu cầu.

4.2.4 Giám sát nên giải quyết hiệu quả của các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (mức độ đạt được mục đích, mục tiêu kế hoạch đã đề ra) và hiệu quả (mối quan hệ giữa việc đạt được mục tiêu và sử dụng tài nguyên). Giám sát cũng nên được sử dụng để thông báo các quyết định về mức độ phù hợp - là các hoạt động được lên kế hoạch có khả năng mang lại kết quả mong muốn cho người thụ hưởng.

4.2.5 Kết quả giám sát nên được sử dụng để thông báo cho cơ quan thẩm định và công nhận tổ chức hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, đặc biệt là việc gia hạn công nhận của một tổ chức đã được cấp chứng chỉ năng lực thực hiện hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.3 Chất lượng, an toàn và môi trường

Giám sát và đánh giá các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải bảo đảm các tổ chức trong quá trình hoạt động có sự phối hợp chặt chẽ giữa quản lý chất lượng và quản lý an toàn, quản lý môi trường, sức khỏe người lao động. Các hệ thống giám sát hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải giải quyết các khía cạnh an toàn và môi trường có liên quan theo chỉ dẫn của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc các cơ quan chức năng khác.

4.4 Quản lý các bên liên quan

4.4.1 Hệ thống giám sát phải đảm bảo các yêu cầu sử dụng thông tin giám sát của các cơ quan quản lý luôn được đáp ứng một cách thích hợp và hiệu quả.

4.4.2 Hệ thống giám sát phải cung cấp cho các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ các thông tin cập nhật về mức độ tuân thủ và các chỉ số hiệu suất so sánh, điểm chuẩn và các thông tin cần thiết khác.

4.5 Giới và sự đa dạng

4.5.1 Hệ thống giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải bao gồm việc thu thập, phân tích và báo cáo dữ liệu liên quan về giới và tính đa dạng của chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

quốc gia. Dữ liệu phân tách theo giới và độ tuổi có thể được sử dụng bất cứ khi nào trong hệ thống giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.5.2 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần đảm bảo rằng các chỉ số hiệu suất chính liên quan đến giới và đa dạng được xác định trong quy trình giám sát.

4.6 Quản lý thông tin giám sát

Việc quản lý thông tin giám sát của hệ thống giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia nên được tích hợp vào một hệ thống quản lý thông tin khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia.

4.7 Giám sát và quản lý rủi ro

4.7.1 Rủi ro được định nghĩa là "sự không chắc chắn đối với các mục tiêu", có thể được thể hiện thông qua tham chiếu đến "sự kết hợp giữa xác suất xảy ra sự cố và mức độ nghiêm trọng của sự cố đó".

4.7.2 Giám sát là không thể thiếu đối với các quy trình quản lý rủi ro ở cả cấp chiến lược và bất kỳ hoạt động nào trong chương trình hành động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Các chức năng nhận dạng, phân tích, đánh giá, xử lý và đánh giá rủi ro nên được sử dụng để xác định và chỉ định các yêu cầu thông tin có liên quan và đòi hỏi sự quan tâm của hệ thống giám sát.

5 Yêu cầu chung về hệ thống giám sát

5.1 Tổng quan

Một hệ thống giám sát cần xác định rõ các nội dung sau:

- Những gì cần được đo lường và theo dõi;
- Phương pháp theo dõi, đo lường và phân tích khi cần thiết để đảm bảo kết quả hợp lệ;
- Hoạt động giám sát được thực hiện khi nào và như thế nào;
- Khi nào và làm thế nào để phân tích kết quả giám sát;
- Kết quả giám sát sẽ được thể hiện và phổ biến như thế nào;
- Chức năng giám sát phải được thực hiện theo các yêu cầu của tiêu chuẩn nào;
- Thông tin tài liệu phù hợp sẽ được giữ lại làm bằng chứng về kết quả giám sát;
- Cơ quan chức năng nào sẽ giám sát và xem xét hiệu suất của chính hệ thống giám sát.

5.2 Mục đích giám sát

5.2.1 Cung cấp cho cơ quan quản lý và người ra quyết định thông tin dựa trên bằng chứng đáng tin cậy về hiệu suất của các tổ chức và toàn bộ chương trình hành động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ liên quan đến các mục tiêu, chính sách chiến lược và hoạt động.

5.2.2 Kết quả của công tác giám sát được sử dụng để ra quyết định về kế hoạch hành động và cải tiến liên tục hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, bao gồm:

- Mức độ mà các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy định, thủ tục, thỏa thuận và các tiêu chí được xác định khác;
- Hiệu suất thực tế của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ về hiệu quả của các quy trình, kết quả và tác động tích lũy từ việc giao kết quả;
- Mức độ mà các quyết định hoạch định chiến lược khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và ưu tiên rà phá bom mìn vật nổ có khả năng đạt được kết quả mong muốn cho người thụ hưởng;
- Việc thực hiện chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của các tổ chức có liên quan, trung mối tương quan đến vấn đề giới và sự đa dạng;
- Thiết lập điểm chuẩn mà hiệu suất trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có thể được đánh giá;
- Hỗ trợ sự hiểu biết về hiệu suất liên quan đến bất kỳ biện pháp, mục tiêu quan trọng nào khác của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.3 Nguyên tắc giám sát

5.3.1 Giám sát phải toàn diện, nghiêm ngặt và cung cấp đủ thông tin để đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan. Giám sát không nên ngăn cản sự chủ động và đổi mới, cũng như không nên gây ra thêm khó khăn đối với các tổ chức hoặc làm ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả hoạt động của họ. Giám sát hiệu quả, là một phần của hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả, nhằm tăng cường thành công và hiệu quả chung của kế hoạch, chương trình hoặc dự án khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.3.2 Hệ thống giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Độc lập, khách quan, liêm chính và công bằng;
- Có hệ thống và dựa trên bằng chứng;
- Được thực hiện với sự quan tâm và nỗ lực chuyên nghiệp;
- Đưa ra thông tin và các yêu cầu phù hợp với việc quản lý (nội bộ và bên ngoài cho các tổ chức) để cải thiện hoạt động;
- Có kế hoạch giám sát theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan;
- Ghi chép và lưu trữ dữ liệu một cách có hệ thống;
- Đánh giá và đưa ra kết luận phù hợp, đáng tin cậy và đủ để đáp ứng nhu cầu ra quyết định;
- Những người tham gia giám sát phải có năng lực, không có sự thiên vị và xung đột lợi ích, duy trì bảo mật và quyền riêng tư với các tổ chức và cá nhân chịu sự giám sát;
- Giám sát các tổ chức phải bao gồm sự kết hợp của các chức năng quản lý thông tin, xem xét hồ sơ và kiểm tra thực địa (theo kế hoạch hoặc đột xuất).

5.4 Thu thập, phân tích, báo cáo và lưu trữ dữ liệu giám sát

5.4.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xây dựng các quy định về quyền truy cập dữ liệu, về chỉ số hiệu suất của các tổ chức và các quy trình, kết quả mà họ chịu trách nhiệm. Cơ quan chức năng nên:

- Xác định các chỉ số liên quan đến hiệu quả của các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (mức độ mà các hoạt động được lên kế hoạch, được thực hiện và đạt được kết quả theo kế hoạch) và hiệu quả của các hoạt động đó (mối quan hệ giữa kết quả đạt được và các nguồn lực đã được sử dụng);
- Chỉ định các yêu cầu thông tin liên quan đến các chỉ số cho cả hiệu suất của kết quả và quy trình;
- Đảm bảo tính thống nhất của dữ liệu, thông tin giữa các tổ chức và theo thời gian;
- Đảm bảo dữ liệu được lưu trữ theo hệ thống và được cung cấp cho các bên quan tâm để so sánh theo trình tự thời gian.

5.4.2 Thu thập dữ liệu giám sát

Dữ liệu liên quan đến giám sát được thu thập và báo cáo bởi các giám sát viên, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc các cá nhân khác. Trong mọi trường hợp, cơ quan, tổ chức thực hiện giám sát phải xác định:

- Trách nhiệm thu thập dữ liệu;
- Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ và lưu trữ dữ liệu;
- Xác định nguồn dữ liệu;
- Tần suất thu thập;
- Định dạng thu thập dữ liệu;
- Tần suất báo cáo;
- Mẫu biểu báo cáo;
- Kênh báo cáo.

Thông tin, nội dung về việc thu thập dữ liệu thông qua các cuộc giám sát thực địa được cung cấp trong Phụ lục A.

5.4.3 Phân tích dữ liệu giám sát

Hệ thống giám sát phải bao gồm đầy đủ các bộ phận, hồ sơ giám sát được lưu giữ đầy đủ. Các kết quả giám sát cần được phân tích để đáp ứng các yêu cầu của các nhà quản lý và người ra quyết định có liên quan. Tối thiểu, việc giám sát phải cung cấp kết quả cho biết:

- Sự tuân thủ các quy định về kết quả và dịch vụ bao gồm cả việc tuân thủ các tiêu chuẩn, chính sách và quy trình;

- Sự hài lòng của các bên liên quan;
- Sự phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng và các hệ thống quản lý liên quan khác;
- Hiệu suất của các kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Hiệu suất của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Hiệu suất của các nguồn lực khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (trang thiết bị và nhân lực);
- Nhu cầu hoặc các cơ hội để cải tiến.

5.5 Các chỉ số hiệu suất (KPI)

Là các giá trị có thể đo lường, được sử dụng để chứng minh tính hiệu quả trong hoạt động của một tổ chức. Các chỉ số hiệu suất bao gồm:

- Tỷ lệ không tuân thủ (theo kết quả hoặc quy trình, theo tổ chức hoặc yếu tố);
- Tỷ lệ tuân thủ (liên quan đến quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy tắc, quy định, chính sách, quy trình);
- Tỷ lệ tiến độ (so với thời hạn, mục tiêu, ngân sách và điểm chuẩn được xác định trước);
- Hiệu suất nguồn lực (tỷ lệ năng suất, tỷ lệ phát hiện hoặc bỏ lỡ);
- Tỷ lệ hiệu quả (nỗ lực áp dụng liên quan đến kết quả đạt được).

5.6 Thể hiện và phổ biến kết quả giám sát

5.6.1 Kết quả giám sát, bao gồm cả các chỉ số hiệu suất chính khi cập nhật, phải được thể hiện thông qua các bảng, biểu đồ, sơ đồ, để cho phép các cơ quan chức năng, nhà quản lý, người ra quyết định xác định và hiểu xu hướng của các hoạt động đang diễn ra, so sánh hiệu suất theo thời gian và giữa các tổ chức nhằm xác định nhu cầu hoặc lập kế hoạch cải tiến.

5.6.2 Nên sử dụng bảng báo cáo tổng quan dạng kỹ thuật số.

5.6.3 Kết quả giám sát phải được cung cấp rộng rãi nhất phù hợp với các nguyên tắc và chính sách bảo mật.

5.7 Năng lực, đào tạo và nhận thức

5.7.1 Tổng quan

5.7.1.1 Giám sát không phải là một chức năng kiểm soát. Mục đích chính của giám sát hoạt động của các tổ chức là thu thập, phân tích và cung cấp thông tin trở lại cho các nhà quản lý của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đó và Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ để duy trì năng lực trong quá trình hoạt động, xác định các lĩnh vực cần ưu tiên và hỗ trợ các quá trình cải tiến.

5.7.1.2 Trong trường hợp sai sót hoặc không phù hợp được phát hiện, xác định trong quá trình giám sát, tổ chức hành động bom mìn được giám sát phải phân tích nguyên nhân chủ quan, khách quan và

xây dựng kế hoạch khắc phục phù hợp. Trong những trường hợp sai sót gây hậu quả hoặc có thể dẫn đến hậu quả cần phải có hình thức kỷ luật hoặc pháp lý thích hợp.

5.7.2 Năng lực của giám sát viên

5.7.2.1 Người làm công tác giám sát phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Có kinh nghiệm và kiến thức về các quy trình, phương pháp và kỹ thuật mà họ theo dõi;
- Có khả năng lập kế hoạch và tổ chức các chức năng giám sát;
- Có khả năng thu thập thông tin thông qua phỏng vấn, lắng nghe, quan sát, xem xét và xác minh tính chính xác của hồ sơ và tài liệu;
- Có kỹ năng ghi lại một cách có hệ thống các kết quả dựa trên bằng chứng;
- Duy trì bảo mật thông tin và hiểu biết về hệ thống quản lý.

5.7.2.2 Tùy thuộc vào các hoạt động và lĩnh vực cụ thể mà họ giám sát, các giám sát viên khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên có kiến thức liên quan:

- Điều ước và quy định quốc tế;
- Luật pháp và quy định quốc gia;
- Tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình;
- Hợp đồng và thỏa thuận;
- Yêu cầu về an toàn, vệ sinh và sức khỏe người lao động, nơi làm việc và điều kiện làm việc;
- Kết quả, hoạt động và dịch vụ liên quan đến các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Thuật ngữ trong lĩnh vực khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Nguyên tắc quản lý chất lượng và ứng dụng;
- Công cụ chất lượng và ứng dụng.

5.7.3 Đào tạo

5.7.3.1 Giám sát viên phải được đào tạo có đủ năng lực, kỹ năng và kiến thức, trong các quy trình giám sát, quy trình kỹ thuật trước khi tiến hành các hoạt động giám sát.

5.7.3.2 Phải đào tạo, huấn luyện bổ sung cho các giám sát viên khi có những thay đổi lớn về quy định và tiêu chuẩn áp dụng để đảm bảo khả năng thực hiện nhiệm vụ giám sát được đáp ứng.

5.7.3.3 Với các nhân viên khác của hệ thống giám sát như người thu thập dữ liệu, nhân viên quản lý thông tin, người thực hiện các chức năng liên quan đến hệ thống giám sát cũng nên được đào tạo các kiến thức cơ bản về hệ thống giám sát.

5.7.3.4 Hồ sơ đào tạo, trình độ và kinh nghiệm của giám sát viên và các nhân viên khác làm việc trong hệ thống giám sát phải được lưu giữ.

5.7.4 Nhận thức về vai trò và trách nhiệm giám sát

5.7.4.1 Các tổ chức và cá nhân được giám sát phải nhận thức một cách đầy đủ về mục đích của việc giám sát và có thái độ hợp tác, cởi mở, trung thực trong việc cung cấp thông tin và quyền tiếp cận địa điểm giám sát của các giám sát viên.

5.7.4.2 Khi có bằng chứng cho thấy thông tin cung cấp cho người giám sát là không đầy đủ, không chính xác hoặc đã bị giả mạo, cấu thành sự không tuân thủ thì phải được điều tra và theo dõi.

5.8 Yêu cầu về giám sát

5.8.1 Phương pháp giám sát

Cơ quan, tổ chức giám sát thực hiện việc giám sát các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ về sự tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy định và các yêu cầu khác thông qua các hoạt động sau:

- Phân tích các hồ sơ quản lý của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nhằm chỉ ra hoạt động nào không tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy tắc, quy định, quy trình hoặc thủ tục nào có liên quan đến sự không tuân thủ;
- Xem xét tài liệu của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm hướng dẫn sử dụng, kế hoạch, thủ tục, báo cáo và các hồ sơ lưu trữ khác;
- Dự thảo và thông báo kết quả giám sát cho tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, thảo luận tìm ra nguyên nhân, xác định biện pháp, kế hoạch khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp, báo cáo và thông báo cho các bên liên quan.

5.8.2 Yêu cầu về tần suất và mức độ giám sát

5.8.2.1 Các hoạt động giám sát, bao gồm việc nộp báo cáo, phân tích dữ liệu và tiến hành các chuyến kiểm tra thực địa nên diễn ra trong khoảng thời gian đủ để duy trì niềm tin giữa các cơ quan chức năng và các bên quan tâm trong quá trình hoạt động của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và của toàn bộ chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia. Hoạt động giám sát không được đặt ra những yêu cầu ngoài các quy định của quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy trình, quy định đối với một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.8.2.2 Hoạt động giám sát phải diễn ra theo thời gian và nội dung được quy định trong chứng chỉ công nhận, tiêu chuẩn, hợp đồng và các tài liệu áp dụng khác.

5.8.2.3 Hoạt động giám sát, đặc biệt là các chuyến kiểm tra thực địa, không nên được sử dụng thay thế cho hành động khắc phục sai sót của một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Sự không tuân thủ hoặc thiếu sót nào đó trong hoạt động của tổ chức phải luôn được giải quyết chủ yếu thông qua hành động khắc phục phù hợp của nội bộ tổ chức đó.

5.8.2.4 Tần suất kiểm tra thực địa có thể được điều chỉnh theo kết quả của các lần kiểm tra trước nhưng không dưới 18 tháng một lần đối với mỗi tổ chức. Các cơ quan, tổ chức giám sát nên xem xét việc áp dụng lịch trình giám sát nhiều hơn khi:

- Một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ mới được công nhận cho một hoạt động xác định;
- Có những thay đổi đáng kể về lĩnh vực hoạt động trong chứng chỉ năng lực hoặc cơ cấu tổ chức của một tổ chức đã đăng ký;
- Khi kết quả giám sát (thông qua phân tích dữ liệu hoặc kiểm tra thực địa) đã xác định những thiếu sót trong hoạt động của một tổ chức hoặc thành phần của tổ chức đó.

5.8.2.5 Cơ quan, tổ chức giám sát có thể xem xét giảm tần suất của các chuyến giám sát khi một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đã chứng minh ở một mức độ nhất định về hiệu suất có thể chấp nhận được trong thời gian giám sát hoặc phạm vi hoạt động không thay đổi.

5.9 Giám sát chất lượng kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

5.9.1 Tổng quan

Các cơ quan, tổ chức giám sát cần đảm bảo đã hành động thích hợp để đảm bảo chất lượng, hiệu suất của các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ do các tổ chức tạo ra. Việc kiểm soát chất lượng là quá trình kiểm tra kết quả hoạt động đúng với mục tiêu, kế hoạch.

5.9.2 Mục tiêu giám sát chất lượng:

- Đảm bảo các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tuân thủ quy trình, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật và an toàn;
- Phát hiện sớm các sai lệch để điều chỉnh kịp thời, nâng cao hiệu quả và độ tin cậy.

5.9.3 Kết quả và chỉ số hiệu suất

5.9.3.1 Các loại kết quả chính liên quan đến khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm:

- Thông tin dữ liệu: Các kết quả của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (đặc biệt là những kết quả liên quan đến việc giải phóng đất đai);
- Đất đai đã được điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ theo các quy trình được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận cung cấp kết quả là khu vực đất được loại bỏ, giảm diện tích ô nhiễm và rà phá bom mìn, tất cả các kết quả này đều phải đáp ứng cùng một yêu cầu về chất lượng cơ bản, an toàn vì không chứa bom mìn vật nổ từ trên bề mặt đến độ sâu xác định;
- Phần cứng: Từ tay chân giả, đến các dụng cụ hỗ trợ huấn luyện từ các vật nổ đảm bảo không còn khả năng gây nổ đến vật liệu phế liệu từ các kế hoạch tiêu hủy đến các hàng rào và dấu hiệu cảnh báo được sử dụng để phân định các khu vực nguy hiểm... v.v. Phải có các yêu cầu rõ ràng về chất lượng, an toàn, môi trường và chỉ số hiệu suất để có thể đo lường và giám sát được;

– Nhân lực: Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần có nhân viên được đào tạo phù hợp với công việc. Các tổ chức, cơ sở đào tạo cung cấp nhân viên được đào tạo và có thẩm quyền như là kết quả của họ. Các yêu cầu đối với hiệu suất có thể được theo dõi phải được xác định trong mô tả công việc, điều khoản tham chiếu, chương trình, tài liệu đào tạo phù hợp.

5.9.3.2 Các chỉ số hiệu suất cần được xác định và sử dụng trong hệ thống giám sát để chỉ ra:

- Mức độ mà kết quả đáp ứng yêu cầu;
- Tỷ lệ kết quả không đạt yêu cầu thực tế và tiềm năng.

5.9.3.3 Các chỉ số hiệu suất của hệ thống giám sát

5.9.3.3.1 Chỉ số định lượng (KPI):

- Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch: Ít nhất 90 % mục tiêu giám sát trong năm được thực hiện;
- Tỷ lệ phát hiện lỗi: Dưới 5 % lỗi nghiêm trọng trong tổng số quy trình được giám sát;
- Thời gian khắc phục sai sót: Không quá 7 ngày làm việc từ khi phát hiện vấn đề;
- Số lần kiểm tra ngẫu nhiên: Tối thiểu 2 lần/năm đối với mỗi tổ chức.

5.9.3.3.2 Chỉ số định tính:

- Tuân thủ đầy đủ các yêu cầu an toàn và kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc gia và tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc tế;
- Báo cáo giám sát minh bạch, đầy đủ, phản ánh trung thực hiện trạng tổ chức.

5.9.4 Phương pháp giám sát kết quả

Các tùy chọn để giám sát kết quả bao gồm:

- Lấy mẫu và kiểm tra trực tiếp;
- Thu thập ý kiến và phản hồi của khách hàng;
- Tổ chức giám sát lâu dài.

5.9.5 Kiểm tra kết quả

Các kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có thể phù hợp để lấy mẫu và kiểm tra bao gồm:

- Chân tay giả cho nạn nhân bom mìn vật nổ;
- Dữ liệu, hồ sơ kết quả hoạt động được lưu trữ tại các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn;
- Các dụng cụ hỗ trợ huấn luyện từ các vật nổ đảm bảo không còn khả năng gây nổ;
- Kiểm tra các khu vực đất được loại bỏ, giảm trừ ô nhiễm và khu vực đất được rà phá bom mìn (không nên chọn tất cả khu vực kiểm tra đều được thực hiện theo cùng một quy trình, có thể chọn một số khu vực được loại bỏ, một số bị giảm trừ và một số được rà phá bom mìn). Ngay cả các khu vực được rà

phá bom mìn khác nhau có thể phải tuân theo các quy trình khác nhau nhưng nếu kiểm tra thấy không có ô nhiễm trong mẫu là đảm bảo yêu cầu.

5.9.6 Thử nghiệm kết quả

5.9.6.1 Các kết quả như máy dò, thiết bị định vị hay các thiết bị cơ giới rà phá mìn khi đưa vào sử dụng phải được kiểm tra, khảo nghiệm, đánh giá theo tính năng, công dụng của nhà sản xuất đưa ra.

5.9.6.2 Kiểm tra cũng nên được xem xét liên quan đến nhân lực (con người) - kết quả của các quá trình đào tạo, thông qua các bài kiểm tra viết và thực hành, kiểm tra và chứng minh năng lực khác, kiểm tra hoạt động quản lý Đào tạo.

5.9.6.3 Kiểm tra kết quả bao gồm hiệu suất và tỷ lệ không đạt yêu cầu, cần được phân tích, đánh giá, lưu trữ trong hệ thống thông tin giám sát và cung cấp theo yêu cầu để so sánh hiệu suất giữa các tổ chức, đơn vị sử dụng khác nhau.

5.9.7 Phản hồi của đối tượng thụ hưởng

5.9.7.1 Đối tượng thụ hưởng: Người sử dụng đất, người nhận thông tin, người quản lý nhân viên được đào tạo, người sử dụng chân tay giả, người sử dụng trang thiết bị rà phá và những người khác có liên quan.

5.9.7.2 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần đảm bảo rằng các hệ thống giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ luôn khuyến khích và nhận phản hồi của các bên liên quan, đối tượng thụ hưởng qua đường dây nóng điện thoại, khảo sát thăm dò ý kiến, biểu mẫu phản hồi liên quan đến tất cả các kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.9.7.3 Việc thu thập, phân tích kết quả phản hồi của khách hàng nên được thực hiện định kỳ hàng năm hoặc trước khi thực hiện hoạt động giám sát và cung cấp thông tin cho các cơ quan chức năng, nhà quản lý và người ra quyết định.

5.9.8 Giám sát dài hạn

Giám sát dài hạn nhằm mục tiêu củng cố mức độ tin cậy vào các kết quả khối lượng lớn và sử dụng trong thời gian lâu dài. Quá trình này rất quan trọng đối với đất đai sau rà phá bom mìn. Chỉ số chính về chất lượng đất được rà phá là thời gian sử dụng đất an toàn lâu dài sau khi bàn giao.

Giám sát dài hạn có thể được thực hiện thông qua:

- Phân tích dữ liệu được lưu trong hệ thống quản lý thông tin khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Phân tích dữ liệu từ các hệ thống quản lý thông tin bên ngoài chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (như hệ thống y tế quốc gia);
- Thông qua việc phân tích báo cáo đánh giá kết quả hoạt động hàng năm của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ gửi Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.9.9 Tần suất và mức độ giám sát kết quả

Tần suất giám sát kết quả và tỷ lệ kết quả được giám sát, tùy thuộc vào loại kết quả, tầm quan trọng của kết quả và khả năng không phù hợp cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng kết quả để xác định tần suất giám sát bao gồm:

- Mức độ tin cậy đối với các hệ thống đảm bảo chất lượng và kiểm soát chất lượng nội bộ của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Kết quả giám sát trước đó (bao gồm cả giám sát dài hạn) kết quả và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Sự cần thiết phải giám sát để duy trì niềm tin giữa các bên liên quan;
- Yêu cầu đặt ra trong hợp đồng và các thỏa thuận khác.

5.9.10 Nhận dạng sai sót, vi phạm và phản hồi

5.9.10.1 Xác định dạng sai sót, vi phạm

5.9.10.1.1 Sai sót hoặc vi phạm đã xảy ra hoặc có khả năng xảy ra trong quá trình hoạt động (sai sót thực tế và sai sót tiềm ẩn).

5.9.10.1.2 Các sai sót hoặc vi phạm có thể được phát hiện bởi các nhà điều hành, người quản lý, giám sát viên, đối tượng thụ hưởng.

5.9.10.1.3 Phản hồi là hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng phản ứng với việc phát hiện ra sai sót thực tế hoặc tiềm năng như ghi chép lại, điều tra, khi cần xây dựng kế hoạch và thực hiện hiệu quả các hành động khắc phục và phòng ngừa.

5.9.10.1.4 Các sai sót, vi phạm được xác định trong quá trình giám sát hoặc theo dõi, nên được giải quyết bởi chính tổ chức có liên quan, sử dụng hệ thống quản lý chất lượng của riêng họ. Giám sát viên nên đồng ý với các hành động khắc phục được đề xuất bởi tổ chức đó và thực hiện hành động thích hợp để xác nhận việc thực hiện hiệu quả các hành động đó. Chỉ khi có những thiếu sót trong hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức được giám sát, hoặc khi phát hiện sai sót ở mức độ nghiêm trọng, thì các giám sát viên mới được trực tiếp tham gia vào việc xác định và thực hiện các hành động khắc phục.

5.9.10.1.5 Trong quá trình giám sát, các giám sát viên nên tìm kiếm bằng chứng để xác nhận rằng các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có hệ thống quản lý chất lượng nội bộ đáng tin cậy để xác định và phản hồi các sự không tuân thủ thực tế và tiềm năng, và các hệ thống đó đã được triển khai và hoạt động.

5.9.10.2 Các dạng sai sót, vi phạm

5.9.10.2.1 Các dạng sai sót, vi phạm được phân loại như sau:

- Đã xảy ra (thực tế);

– Có thể xảy ra (tiềm ẩn - một điều chưa xảy ra, nhưng sẽ xảy ra nếu hành động hay hoạt động đó tiếp tục bị lặp lại hoặc tiếp tục được thực hiện).

5.9.10.2.2 Các dạng sai sót, vi phạm cần được phân loại thêm theo hệ thống quản lý liên quan, bao gồm:

- Chất lượng;
- Sự an toàn;
- Môi trường và sức khỏe người lao động;
- Các loại khác phù hợp với hoàn cảnh, cấu trúc, chức năng và mục tiêu của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, nhu cầu của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc cơ quan, tổ chức giám sát.

5.9.10.3 Mức độ sai sót, vi phạm

Hệ thống giám sát cần xác định mức độ “nghiêm trọng” của bất kỳ dạng sai sót, vi phạm nào và mức độ sai sót nên được phân loại.

5.9.10.3.1 Nhẹ: Các tình huống ít nghiêm trọng hơn bao gồm:

- Các trường hợp riêng biệt không đáp ứng yêu cầu;
- Thông tin không chính xác hoặc thiếu thông tin không quan trọng;
- Các vấn đề trong đó hậu quả được giới hạn ở sự thiếu hiệu quả nội bộ, nhưng kết quả và đối tượng thụ hưởng cuối cùng không bị ảnh hưởng.

5.9.10.3.2 Nặng: Một sai sót, vi phạm liên quan đến các vấn đề sau:

- Một yếu tố chính của hệ thống quản lý chất lượng không được thực hiện;
- Một vấn đề ảnh hưởng đến mọi thứ hoặc mọi người trong tổ chức điều hành;
- Các vấn đề quan trọng có thể xảy ra nếu kết quả không phù hợp được phát hành cho đối tượng thụ hưởng cuối cùng;
- Các vấn đề xảy ra trước khi phát hành kết quả nhưng không được khắc phục;
- Để mất bom mìn vật nổ thu hồi được trong thi công;
- Gây mất an toàn (không tính các vụ nổ do bom mìn vật nổ gây ra) hoặc gây nguy cơ mất an toàn;
- Không đạt được hoặc không thực hiện đúng các quy định được nêu trong Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về rà phá bom mìn, Tiêu chuẩn quốc gia về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh; các quy trình kỹ thuật điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ được phê duyệt và áp dụng trong thi công; các yêu cầu kỹ thuật trong hồ sơ dự án và hướng dẫn bằng văn bản của chủ đầu tư hoặc chủ dự án; các văn bản pháp quy khác có liên quan;
- Những sai phạm có thể dẫn đến giảm chất lượng thi công hoặc để sót bom mìn vật nổ;
- Những vấn đề có nguy cơ gây ảnh hưởng đáng kể đến các tổ chức, cá nhân và các bên liên quan khác.

5.9.10.3.3 Dạng sai sót, vi phạm ở mức độ nghiêm trọng:

- Một vụ nổ bom mìn vật nổ xảy ra ngoài kế hoạch tại nơi đang có các hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ không phân biệt nguyên nhân hay hậu quả;
- Các hoạt động sẽ gây ra rủi ro về an toàn, môi trường hoặc chất lượng ngay lập tức và đáng kể cho bất kỳ nhân viên, khách thăm quan, đối tượng thụ hưởng, cộng đồng, các bên liên quan khác hoặc môi trường, cơ sở hạ tầng;
- Việc phát hiện ra bom mìn vật nổ vẫn còn trong lòng đất ở độ sâu thuộc phạm vi phải làm sạch được phát hiện qua kiểm tra trước khi bàn giao, hoặc qua quá trình sử dụng đất của khách hàng sau khi đất đã được bàn giao;
- Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên ủy quyền cho các giám sát viên có thể dừng hoạt động tại công trường vào bất kỳ lúc nào khi nhận thấy sai sót nghiêm trọng đã xảy ra hoặc có khả năng sẽ xảy ra.

5.9.10.3.4 Các dạng sai sót, vi phạm nhẹ có thể được nâng cấp lên thành dạng nặng hoặc nghiêm trọng dựa trên các yếu tố như:

- Các quá trình hoặc kết quả liên quan bị ảnh hưởng;
- Sau khi phân tích nguyên nhân xác định đó là vấn đề lớn hơn;
- Tái diễn nhiều lần.

5.9.10.4 Khắc phục sai sót, vi phạm**5.9.10.4.1** Các hành động khi phát hiện sai sót gồm hành động khắc phục (để loại bỏ nguyên nhân của sai sót được phát hiện) và hành động phòng ngừa (để loại bỏ nguyên nhân của sai sót tiềm ẩn).**5.9.10.4.2** Hồ sơ khắc phục sai sót của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm:

- Mô tả về sai sót;
- Khía cạnh của hệ thống quản lý chất lượng (tiêu chuẩn, quy chuẩn, yêu cầu, quy trình hoặc yếu tố – khác của hệ thống quản lý chất lượng) có liên quan;
- Thời điểm xảy ra sai sót (ngày, giờ);
- Loại và mức độ của sai sót;
- Phân tích nguyên nhân của sai sót;
- Kế hoạch hành động khắc phục (bao gồm cả hành động để ngăn ngừa tái diễn);
- Kế hoạch hành động phòng ngừa (nếu thích hợp);
- Người có trách nhiệm thực hiện các hành động khắc phục;
- Thời điểm (ngày) mà các hành động khắc phục sẽ được thực hiện;
- Biện pháp thực hiện và công tác giám sát các hành động sẽ được khắc phục;

– Thông tin bổ sung theo yêu cầu để cho phép giám sát viên, người quản lý và cơ quan chức năng xác định được mức độ cải tiến theo thời gian.

5.9.10.4.3 Trường hợp xảy ra sai sót nghiêm trọng hoặc có người bị thương vong thì cần phải điều tra chính thức theo Điều 5, TCVN 10299-10:2025.

5.9.10.4.4 Cơ quan, tổ chức giám sát phải có sự theo dõi sau khi phát hiện bất kỳ sai sót nào để xác nhận rằng hành động khắc phục và phòng ngừa đã được thực hiện để ngăn ngừa tái diễn. Việc theo dõi có thể thông qua việc cung cấp bằng chứng tài liệu cho cơ quan, tổ chức giám sát hoặc các chuyến kiểm tra thực địa khi thích hợp.

5.9.10.5 Công tác thẩm định và công nhận với việc khắc phục, phòng ngừa sai sót

Tùy thuộc vào kết quả giám sát, sự xuất hiện và mức độ nghiêm trọng của sai sót, vi phạm của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, các giám sát viên có thể đề nghị cơ quan thẩm định và công nhận đình chỉ hoặc chấm dứt thỏa thuận công nhận của tổ chức đó.

5.9.11 Đánh giá hệ thống giám sát

Hiệu suất của hệ thống giám sát phải được xem xét theo các khoảng thời gian thích hợp và theo kết quả của hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức giám sát. Cơ quan, tổ chức đánh giá sẽ do Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ ủy quyền.

6 Yêu cầu về hoạt động của cơ quan, tổ chức giám sát

6.1 Yêu cầu chung

6.1.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thành lập một cơ quan, tổ chức giám sát độc lập, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và bố trí đầy đủ nguồn lực cần thiết để tổ chức hoạt động một cách hiệu quả.

6.1.2 Cơ quan, tổ chức giám sát có đủ trang bị được huấn luyện chuyên môn; công khai, minh bạch quy chế hoạt động, các phương pháp được sử dụng trong quy trình giám sát và phạm vi kỹ thuật của các hoạt động giám sát, đánh giá.

6.2 Bảo đảm tính độc lập, công bằng, nghiêm minh

6.2.1 Nhân viên của cơ quan, tổ chức giám sát, phải đủ về số lượng, không bị áp lực về hoạt động thương mại, tài chính và các áp lực khác có thể ảnh hưởng đến quyết định của họ. Các chính sách và thủ tục nên được thực hiện để đảm bảo rằng những người hoặc tổ chức bên ngoài cơ quan, tổ chức giám sát không thể ảnh hưởng đến kết quả kiểm tra, đánh giá hoặc giám sát.

6.2.2 Cơ quan, tổ chức giám sát và nhân viên không được tham gia vào bất kỳ hoạt động nào có thể mâu thuẫn với tính độc lập của các hoạt động. Cụ thể, không tham gia trực tiếp vào các tổ chức thực hiện bất kỳ hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nào, hoặc thiết kế, sản xuất, cung cấp, lắp đặt,

sử dụng hoặc bảo trì các dịch vụ hoặc thiết bị cho các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc các lĩnh vực liên quan. Những hạn chế này cũng áp dụng cho các thành viên trong gia đình và các đối tác kinh doanh của nhân viên cơ quan, tổ chức giám sát.

6.2.3 Tất cả các bên liên quan phải có quyền tiếp cận với các dịch vụ của cơ quan, tổ chức giám sát. Quy trình hoạt động của cơ quan, tổ chức giám sát phải được quản lý theo cách không phân biệt đối xử.

6.3 Bảo đảm tính bảo mật

6.3.1 Cơ quan, tổ chức giám sát phải đảm bảo tính bảo mật thích hợp của thông tin thu được trong quá trình hoạt động của mình. Các hồ sơ giám sát của cơ quan, tổ chức giám sát không được tiết lộ cho bất kỳ ai trừ Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, ngoại trừ việc thông báo cho các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc các bên quan tâm khác cần truy cập thông tin, về kết quả giám sát các hoạt động của họ.

6.3.2 Cơ quan, tổ chức giám sát nên sử dụng dữ liệu ẩn danh trong trường hợp cần thiết để khuyến khích và cho phép phổ biến rộng hơn các kết quả giám sát.

6.4 Bảo đảm hệ thống quản lý

6.4.1 Cơ quan, tổ chức giám sát phải triển khai hệ thống quản lý chất lượng nội bộ, tốt nhất là dựa trên một hệ thống được công nhận.

6.4.2 Cơ quan, tổ chức giám sát phải đảm bảo rằng chất lượng hoạt động, chính sách chất lượng, quy trình giám sát chuẩn được thực hiện và duy trì ở tất cả các cấp trong tổ chức và các hoạt động giám sát không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của quốc gia và không cản trở việc thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

6.5 Yêu cầu về nhân lực

Cơ quan, tổ chức giám sát phải có đủ số lượng nhân viên có thẩm quyền với phạm vi và trình độ chuyên môn cần thiết để thực hiện chức năng, nhiệm vụ. Các giám sát viên phải được đào tạo và cấp chứng chỉ theo quy định.

6.6 Yêu cầu về quy trình và phương pháp giám sát

Cơ quan, tổ chức giám sát phải thiết lập và duy trì quy trình giám sát cho tất cả các hoạt động giám sát và phổ biến quy trình đến tất cả các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các cơ quan có liên quan.

6.7 Hồ sơ và phân tích

6.7.1 Cơ quan, tổ chức giám sát phải chuẩn bị và duy trì hồ sơ của tất cả các hoạt động giám sát và kiểm tra. Tất cả các hồ sơ sẽ được lưu trữ an toàn và được bảo mật trong thời gian ít nhất là 05 năm, trừ khi luật pháp có yêu cầu khác. Nếu có thể, việc giám sát sử dụng đất lâu dài sau khi giải phóng, bản

giao đất sẽ tiếp tục sau 05 năm và cần sắp xếp để giao việc này cho một cơ quan thường trực phù hợp nếu cơ quan, tổ chức giám sát ngừng hoạt động.

6.7.2 Cơ quan, tổ chức giám sát phải phân tích kết quả giám sát theo yêu cầu để cung cấp các báo cáo, KPI và thông tin cập nhật, hợp lệ cho người sử dụng thông tin giám sát.

6.8 Khiếu nại

Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ được quyền khiếu nại các quyết định (đánh giá) của cơ quan, tổ chức giám sát khi thấy quyết định của cơ quan, tổ chức giám sát không công bằng, hoặc khi có bằng chứng đối lập với bằng chứng của cơ quan, tổ chức giám sát đưa ra. Khi đó Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sẽ sử dụng trọng tài độc lập hoặc tự kiểm tra, đánh giá và quyết định.

Phụ lục A (Quy định)

Lập kế hoạch và thực hiện các chuyến giám sát thực địa

A.1 Yêu cầu chung

A.1.1 Các chuyến giám sát thực địa được tiến hành để thu thập dữ liệu hoặc bằng chứng về hiệu suất của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, để xác định các khía cạnh cần cải thiện và để thiết lập và duy trì niềm tin vào chất lượng của các hoạt động và kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

A.1.2 Giám sát thông qua các đợt kiểm tra thực địa, được hiểu như nguyên tắc đánh giá chất lượng.

A.1.3 Người giám sát phải có thẩm quyền để thực hiện chức năng giám sát theo các yêu cầu của cơ quan, tổ chức giám sát (nghĩa vụ) quy định tại Điều 6 của tiêu chuẩn này.

A.1.4 Cách tiếp cận chính của chuyến kiểm tra thực địa là không chỉ tập trung vào việc xác định xem các quy trình và kết quả có đúng hay không, mà còn đảm bảo rằng tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có một hệ thống hoạt động nhằm đảm bảo chất lượng. Nếu một sai sót được phát hiện trong một chuyến kiểm tra thực địa, các câu hỏi chính được trả lời là làm thế nào và tại sao có thể chính tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đã không xác định và sửa chữa sai sót đó trước chuyến kiểm tra. Trọng tâm là làm cho hệ thống hoạt động đúng. Khi kết thúc chuyến kiểm tra, cần phải làm rõ cho tất cả các bên nếu cần thay đổi quy trình quản lý chất lượng nội bộ để xác định và khắc phục nguyên nhân chính của sai sót.

A.2 Xác định phạm vi

A.2.1 Các chuyến giám sát thực địa có thể được thực hiện tại bất kỳ địa điểm làm việc nào liên quan đến chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ được thực hiện, bao gồm:

- Văn phòng, Trụ sở của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hoặc các tổ chức có liên quan;
- Hiện trường nơi tổ chức, đơn vị thực hiện hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- Cơ sở y tế;
- Địa điểm giáo dục phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ;
- Địa điểm diễn ra các hoạt động hỗ trợ nạn nhân;
- Cơ sở sản xuất, bảo dưỡng, sửa chữa trang thiết bị rà phá bom mìn;
- Trung tâm đăng kiểm (kiểm định);
- Cơ sở đào tạo.

A.2.2 Trong mọi trường hợp, giám sát viên phải đảm bảo xác định rõ phạm vi kiểm tra cũng như cụ thể hóa các hoạt động sẽ được giám sát tại phạm vi trong kế hoạch giám sát.

A.3 Xác định mục đích và phạm vi của chuyến kiểm tra giám sát thực địa

A.3.1 Cần xác định rõ bằng văn bản phạm vi và mục đích của mỗi lần kiểm tra thực địa. Phạm vi xác định theo các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình, quy định hoặc các yêu cầu khác đối với việc tuân thủ và hiệu suất sẽ được kiểm tra. Mục đích có thể là để hỗ trợ quá trình công nhận.

A.3.2 Cơ quan, tổ chức giám sát lên lịch giám sát dựa trên:

- Tầm quan trọng của các khía cạnh cần được giám sát;
- Các kết quả giám sát lần trước;
- Các lần sai sót trước đây;
- Các yêu cầu về tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình, cấp phép, v.v.

A.3.3 Lập kế hoạch và tiến hành giám sát

A.3.2.1 Lập kế hoạch

- Rà soát các yêu cầu;
- Rà soát các kết quả giám sát lần trước;
- Rà soát các lần sai sót trước;
- Chuẩn bị danh mục kiểm tra;
- Thiết lập thời gian giám sát;
- Liên lạc với các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sẽ giám sát.

A.3.2.2 Tiến hành giám sát

- Tổ chức cuộc họp mở với tổ chức được giám sát;
- Thực hiện giám sát phù hợp quy trình chuẩn, kiểm tra theo các danh sách đã chuẩn bị, ...;
- Lưu lại và phân loại các lần sai sót;
- Trình bày các kết quả giám sát với tổ chức được giám sát tại buổi họp tổng kết;
- Thống nhất các hành động khắc phục được yêu cầu, khung thời gian và trách nhiệm của tổ chức được giám sát;
- Lấy chữ ký của tổ chức được giám sát thống nhất với các lần sai sót và các hành động khắc phục;
- Gửi bản sao báo cáo giám sát đến cơ quan, tổ chức giám sát và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ được giám sát;
- Trước khi kết thúc chuyến giám sát, giám sát viên và tổ chức được giám sát cần thống nhất được một kế hoạch khắc phục các sai sót và bảo đảm tất cả các hành động khắc phục sẽ được thực hiện hiệu quả và báo cáo về cơ quan, tổ chức giám sát. Nếu không thống nhất được, giám sát viên cập nhật các

hồ sơ và gửi bản sao đến cơ quan, tổ chức giám sát và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đồng thời thống nhất với tổ chức được giám sát sẽ liên lạc về công tác tiếp theo.

A.3.4 Trong một lần kiểm tra thực địa không nhất thiết phải giám sát mọi khía cạnh của tổ chức và hoạt động của tổ chức mà có thể chọn một phạm vi nào đó để tiến hành giám sát một cách chi tiết hơn.

A.4 Xác định loại chuyển kiểm tra giám sát

A.4.1 Phân loại chuyển giám sát:

- Giám sát theo kế hoạch: Nội dung, thời gian địa điểm được công bố và thỏa thuận trước với tổ chức chịu sự giám sát;
- Giám sát đột xuất: Nội dung, thời gian địa điểm không được công bố và thỏa thuận trước với tổ chức chịu sự giám sát.

A.4.2 Cơ quan, tổ chức giám sát cần cân nhắc để bố trí loại chuyển kiểm tra, giám sát cho phù hợp vì các lý do sau:

- Các chuyển giám sát theo kế hoạch đảm bảo rằng nhân viên chủ chốt của tổ chức chịu sự giám sát và tài liệu hỗ trợ sẽ có sẵn để hỗ trợ trả lời các câu hỏi của giám sát viên tuy nhiên việc quan sát được các hoạt động hàng ngày là điển hình trong mọi khía cạnh có thể không đạt được, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ chịu sự giám sát có thể áp dụng thêm nỗ lực để gây ảnh hưởng đến kết quả giám sát;
- Các chuyển giám sát đột xuất cung cấp cho giám sát viên cơ hội quan sát công việc như thường được thực hiện, nhưng có thể việc không có người hoặc hồ sơ quan trọng được chuẩn bị sẽ hạn chế khả năng tìm kiếm bằng chứng hỗ trợ cho các câu hỏi và phân tích;
- Các chuyển giám sát đột xuất có thể có ảnh hưởng tích cực đến cách thức tổ chức thực hiện công việc hàng ngày của các tổ chức, nhưng nếu có quá nhiều chuyển giám sát đột xuất có thể phản tác dụng. Giám sát viên có thể lạm dụng quyền hạn, rơi vào thói quen yêu cầu không chính đáng, còn tổ chức chịu sự giám sát sẽ cảm thấy khó khăn trong việc duy trì các hoạt động thường xuyên theo kế hoạch;
- Các chuyển kiểm tra giám sát đột xuất không nên áp dụng đối với các tổ chức có yêu cầu giao thức bảo mật phức tạp hoặc hạn chế quyền tiếp cận, chẳng hạn như tại một số cơ sở y tế hoặc các địa bàn giáp biên giới;
- Giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên bao gồm sự kết hợp các chuyển giám sát theo kế hoạch và giám sát đột xuất phù hợp với thực tế.

A.5 Yêu cầu về lập kế hoạch cho chuyển giám sát

A.5.1 Giám sát viên phải định hướng rõ ràng về những gì họ sẽ tìm kiếm trong chuyển giám sát. Phạm vi của chuyển giám sát cần xác định các quy chuẩn, quy trình, tiêu chuẩn hoặc quy định đối với việc tuân thủ sẽ được kiểm tra.

A.5.2 Giám sát viên phải lập kế hoạch để giám sát và đánh giá cả các hoạt động của cá nhân và cả hệ thống quản lý của tổ chức chịu sự giám sát đó hoạt động như thế nào.

A.5.3 Giám sát viên phải đảm bảo đã cập nhật các phiên bản mới nhất của các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình, hợp đồng hoặc các yêu cầu khác mà họ sẽ kiểm tra giám sát việc tuân thủ. Xác định các hoạt động và rủi ro liên quan.

A.6 Xác định các hoạt động và rủi ro liên quan

A.6.1 Giám sát viên phải xác định phạm vi của chuyến giám sát và phạm vi hoạt động, quy trình và kết quả mà họ sẽ được yêu cầu quan sát và kiểm tra.

A.6.2 Giám sát viên nên xác định bất kỳ khía cạnh nào của phạm vi giám sát tại nơi họ không có thẩm quyền hoặc được ủy quyền để giám sát.

A.6.3 Giám sát viên nên kiểm tra xem các rủi ro liên quan đến các hoạt động và địa điểm sẽ được giám sát, xác định các biện pháp kiểm soát phù hợp và hiệu quả trong trường hợp được phép giám sát các hoạt động nguy hiểm. Nên quan sát từ khoảng cách an toàn thông thường.

A.7 Xem xét kết quả giám sát trước đó

A.7.1 Giám sát viên nên xem lại kết quả của các lần kiểm tra giám sát thực địa trước đó và các kết quả theo dõi khác (chẳng hạn như các chỉ số KPI cập nhật hoặc thông tin liên quan khác).

A.7.2 Giám sát viên có thể cần tập trung nỗ lực đặc biệt vào các khía cạnh của công việc của tổ chức mà trước đây đã được chứng minh là thể hiện điểm yếu hoặc những điểm có sai sót.

A.8 Sử dụng danh sách nội dung giám sát

A.8.1 Giám sát viên cần chuẩn bị một danh sách các nội dung sẽ kiểm tra giám sát trong chuyến giám sát của mình nhằm mục đích:

- Không bỏ qua các vấn đề quan trọng cần giám sát;
- Có thể theo dõi, điều chỉnh các nội dung cần giám sát cho phù hợp tình hình thực tế;
- Cung cấp bằng chứng về phạm vi giám sát đã được giám sát viên thực hiện.

A.8.2 Những bất lợi, rủi ro liên quan đến việc sử dụng danh sách kiểm tra bao gồm:

- Khi danh sách nội dung giám sát được sử dụng như một khung cố định;
- Khi phát hiện sai sót cần phải theo dõi bằng chứng và tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến sai sót. Danh sách nội dung giám sát chuẩn bị trước có thể làm hạn chế các cách tiếp cận.

A.9 Liên lạc với các tổ chức chịu sự giám sát

A.9.1 Đối với các chuyến giám sát theo kế hoạch, giám sát viên phải liên lạc với tổ chức chịu sự giám sát về thời gian, địa điểm, nội dung sẽ tiến hành giám sát và công tác bảo đảm hậu cần.

A.9.2 Đối với các chuyến giám sát đột xuất, giám sát viên phải tự đảm bảo việc di chuyển đến nơi giám sát, các yêu cầu về hậu cần sẽ phải tự giải quyết và không làm ảnh hưởng đến khả năng thực hiện giám sát hiệu quả.

A.10 Chuẩn bị tài liệu

Trước khi đến, giám sát viên phải đảm bảo rằng tất cả các tài liệu cần thiết (bản sao quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy trình, hợp đồng, danh sách nội dung giám sát, danh sách các mục cần nhớ, biểu mẫu và các yêu cầu khác) có sẵn đủ số lượng cho các yêu cầu.

A.11 Tiến hành giám sát

A.11.1 Vai trò và trách nhiệm của giám sát viên (các yêu cầu đối với giám sát viên):

- Tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn và quy trình giám sát;
- Truyền đạt và làm rõ các yêu cầu giám sát cho các tổ chức chịu sự giám sát;
- Lập kế hoạch và thực hiện các chức năng giám sát được giao;
- Chuẩn bị tài liệu giám sát;
- Làm việc khách quan, có đạo đức và hợp tác với các giám sát viên khác;
- Tuân thủ các quy trình an toàn trên địa bàn của tổ chức chịu sự giám sát;
- Thu thập và phân tích bằng chứng;
- Yêu cầu tổ chức chịu sự giám sát dừng công việc trong trường hợp phát hiện sai sót nghiêm trọng thực tế hoặc ở dạng tiềm năng;
- Báo cáo sai sót nghiêm trọng ngay lập tức;
- Lưu giữ tài liệu bằng chứng hỗ trợ các phát hiện và kết luận;
- Cảnh báo các tình huống có thể cần kiểm tra thêm;
- Báo cáo kết quả rõ ràng và không chậm trễ;
- Xác minh tính hiệu quả của các hành động khắc phục đã thống nhất trước đó với các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Đảm bảo rằng các tài liệu liên quan đến giám sát được lưu giữ một cách an toàn và bảo mật;
- Báo cáo khi có bất kỳ trở ngại lớn nào có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động giám sát.

A.11.2 Phổ biến, quán triệt và thống nhất kế hoạch với tổ chức chịu sự giám sát

A.11.2.1 Giám sát viên nên bắt đầu chuyến giám sát bằng một cuộc họp ngắn giữa giám sát và lãnh đạo, chỉ huy của tổ chức chịu sự giám sát. Cuộc họp sẽ bao gồm các nội dung:

- Giới thiệu người tham gia và vai trò của họ;

- Phổ biến phạm vi, mục đích và thời gian biểu của chuyến giám sát;
- Phương pháp và thủ tục được sử dụng trong chuyến giám sát;
- Xác nhận các kênh liên lạc giữa giám sát viên với lãnh đạo, chỉ huy, ban quản lý công trường;
- Xác nhận rằng mọi phương tiện cần thiết cho giám sát viên đều có sẵn (như nội quy, trang thiết bị bảo hộ, v.v.);
- Xác nhận các khía cạnh bảo mật;
- Tóm tắt an toàn thực địa cung cấp cho giám sát viên;
- Xác nhận phương pháp báo cáo và phân loại sai sót;
- Thông tin về hệ thống khiếu nại.

A.11.2.2 Trong trường hợp chuyến giám sát được lặp lại bởi cùng một giám sát viên tại cùng một địa điểm trong một khoảng thời gian không quá 12 tháng; giám sát viên có thể rút ngắn cuộc họp khai mạc xuống mức tối thiểu với các nội dung chính cần thiết.

A.11.2.3 Tổ chức chịu sự giám sát cần cung cấp cho các giám sát viên bản nội quy trong đó có các quy định an toàn phải chấp hành trong địa bàn giám sát và người hướng dẫn hỗ trợ các giám sát viên. Các Giám sát viên hiểu và tôn trọng các quy trình an toàn của địa bàn. Các hướng dẫn viên không nên can thiệp vào quá trình giám sát, không nên trả lời các câu hỏi thay mặt cho các cá nhân được giám sát bởi giám sát viên.

A.12 Thu thập thông tin

A.12.1 Giám sát viên nên quan sát, lắng nghe và đặt câu hỏi trong khi kiểm tra thực địa. Câu hỏi nên là câu hỏi mở. Các câu hỏi đóng (có/không) nên được hạn chế.

- Nhìn: Quan sát các hoạt động, đánh giá năng lực và sự phù hợp với các thủ tục, ghi chú và tránh đưa ra kết luận trên cơ sở các ấn tượng chủ quan;
- Lắng nghe: Chú ý, đánh giá các câu trả lời và đặt thêm câu hỏi theo các câu trả lời đó;
- Câu hỏi: Đặt câu hỏi mở - làm thế nào, cái gì, tại sao, khi nào, ai, v.v., bao gồm các kịch bản "chuyện gì xảy ra nếu, so sánh các câu trả lời từ những người trả lời khác nhau cho cùng một câu hỏi".

A.12.2 Mọi khía cạnh của phạm vi giám sát nên được giải quyết. Giám sát viên phải đưa ra kết luận rõ ràng về từng khía cạnh xem có sai sót (nặng, nhẹ, nghiêm trọng) hay không.

A.12.3 Kết luận phải được hỗ trợ bởi bằng chứng khách quan. Bằng chứng cần được xác định và ghi lại rõ ràng. Nên chắc chắn về sự không tuân thủ (sai sót) trước khi báo cáo. Nếu còn nghi ngờ phải tiếp tục quan sát để có được bằng chứng khẳng định có hay không có sai sót.

A.12.4 Các khía cạnh mà thông tin có thể được thu thập (trong một hoặc một loạt các đợt kiểm tra thực địa) bao gồm:

- Thực tiễn quản lý và hệ thống quản lý chất lượng nội bộ;
- Các quy trình hỗ trợ (hậu cần, nhân lực, tài chính và quản trị);
- Sức khỏe, an toàn và môi trường;
- Hệ thống đánh dấu và cảnh báo;
- Thiết bị (mua sắm, thử nghiệm và đánh giá, sử dụng, bảo trì và sửa chữa);

Hoạt động:

- Giải phóng mặt bằng (điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ);
 - Giáo dục phòng tránh tai nạn bom mìn và liên lạc cộng đồng;
 - Hỗ trợ nạn nhân;
 - Xử lý bom mìn vật nổ.
- Nhân lực (đào tạo và tuyển chọn nhân sự);
 - Hệ thống quản lý môi trường, chất lượng và an toàn của tổ chức;
 - Tài liệu (quy trình, chính sách, tiêu chuẩn, quy định, hợp đồng ...);
 - Hồ sơ lưu trữ;
 - Kiểm tra kết quả thông qua lấy mẫu hoặc các hình thức kiểm tra khác.

A.13 Giám sát các hoạt động nguy hiểm

A.13.1 Giám sát các hoạt động nguy hiểm ở cự ly gần bao gồm:

- Khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- Tiêu hủy bom mìn vật nổ thu hồi được sau khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- Vận hành trang thiết bị rà phá mìn bằng cơ giới;
- Xử lý tín hiệu dưới nước bằng phương pháp sử dụng thợ lặn;
- Sử dụng, vận hành thiết bị bằng điện trên công trường.

A.13.2 Trong trường hợp giám sát các hoạt động nguy hiểm ở cự ly gần, các giám sát viên phải được ủy quyền (giao nhiệm vụ) và được đào tạo phù hợp.

A.13.3 Trong trường hợp Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tuyên bố "khách thăm quan" không được phép di chuyển đến một khoảng cách xác định khi nhân viên rà phá bom mìn đang tiến hành công việc và nếu "khách thăm quan" di chuyển đến một khoảng cách nào đó thì nhân viên rà phá bom mìn phải ngừng hoạt động. Trong trường hợp giám sát tại chỗ của việc khảo sát, rà phá, xử lý bom mìn vật nổ, hạn chế này có thể được gỡ bỏ nếu:

- Giám sát viên có trình độ và được ủy quyền phù hợp, có trang thiết bị bảo vệ cá nhân thích hợp và đã nhận được hướng dẫn về an toàn địa bàn;
- Người quản lý (phụ trách) công trường của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đồng ý đã áp dụng mọi biện pháp an toàn trên công trường.

A.13.4 Giám sát các hoạt động nguy hiểm ở cự ly gần cho phép giám sát chặt chẽ các thao tác của từng cá nhân nhưng nguy cơ gặp nguy hiểm tăng lên. Những ngoại lệ tương tự như trên có thể được yêu cầu liên quan đến các hoạt động nguy hiểm tiềm tàng khác nhưng phải tuân theo một hệ thống yêu cầu và thỏa thuận phù hợp.

A.14 Giám sát các vật liệu nguy hiểm

- Các vật liệu nguy hiểm và cần được kiểm soát bao gồm bom mìn vật nổ thu hồi sau điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ, thuốc nổ, hỏa cụ, xăng dầu và các chất khác có thể gây hại cho sức khỏe con người;
- Giám sát viên nên kiểm tra xem các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đã tổ chức thực hiện việc lưu trữ, bảo quản, sử dụng hay tiêu hủy đúng quy trình và kiểm soát thích hợp tại chỗ theo các quy định hay không.

A.15 Giám sát các khía cạnh an toàn và sức khỏe nghề nghiệp

- Nếu danh sách nội dung giám sát bao gồm cả yêu cầu hỗ trợ y tế và sức khỏe người lao động, Giám sát viên sẽ kiểm tra các hoạt động hỗ trợ y tế có sẵn tại chỗ;
- Mức độ phù hợp của hỗ trợ y tế bao gồm cả đào tạo và vật tư, thiết bị phải phù hợp với các quy định của quy chuẩn, tiêu chuẩn, kế hoạch ứng phó tai nạn;
- Đối với các hoạt động ngoài hiện trường, các giám sát viên nên kiểm tra tài liệu hướng dẫn an toàn và quản lý rủi ro của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ để tìm bằng chứng cho thấy rủi ro đã được xác định, phân tích, đánh giá và có các quy trình, biện pháp kiểm soát phù hợp.

A.16 Giám sát các khía cạnh môi trường

Một số hoạt động trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có khả năng tác động xấu đến môi trường (rà phá bom mìn bằng cơ giới, tiêu hủy bom mìn vật nổ, đốt thảm thực vật v.v.). Giám sát viên nên kiểm tra xem các kế hoạch quản lý môi trường phù hợp có được thực hiện theo quy định bảo vệ môi trường hay không.

A.17 Điều tra sự cố

Đối với các sai sót nghiêm trọng đã gây hậu quả, hoặc có khả năng gây hậu quả cho người hoặc tài sản phải tổ chức điều tra. Bất kỳ cuộc điều tra nào như vậy phải được thực hiện theo các yêu cầu về điều tra sự cố bom mìn vật nổ phù hợp với Điều 4, TCVN 10299-10:2025.

A.18 Đối chiếu kết quả

Giám sát viên có trách nhiệm đối chiếu các phát hiện của mình với các điều khoản quy định trong các quy chuẩn, tiêu chuẩn, quy trình, quy định và đảm bảo rằng bất kỳ bằng chứng nào hỗ trợ cho kết luận trong quá trình giám sát đều được tham chiếu hoặc đính kèm với các biểu mẫu và hồ sơ liên quan.

A.19 Ghi chép, phân loại và quản lý sai sót

A.19.1 Tất cả các sai sót phải được ghi lại, phân loại và quản lý theo:

- Mức độ sai sót;
- Mô tả (bao gồm cả tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình hoặc yêu cầu khác mà sự không tuân thủ liên quan đến);
- Khía cạnh (chất lượng, an toàn, môi trường, v.v.).

A.19.2 Đối với mỗi sai sót, giám sát viên phải thống nhất với đại diện của tổ chức chịu sự giám sát các nội dung:

- Thời điểm xảy ra sai sót;
- Thể loại và mức độ của sai sót;
- Phân tích nguyên nhân chính của sai sót;
- Các hành động khắc phục (bao gồm cả hành động để ngăn chặn tái diễn);
- Hành động phòng ngừa (nếu thích hợp);
- Người thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa sai sót;
- Thời điểm các hành động sẽ được thực hiện;
- Phương pháp thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa.

A.19.3 Chỉ phân loại sai sót sau khi đã có đủ thông tin và bằng chứng cần thiết. Sai sót nhỏ có thể được nâng cấp thành nghiêm trọng theo các yếu tố như:

- Các quá trình hoặc kết quả liên quan bị ảnh hưởng;
- Phân tích nguyên nhân chính xác định một vấn đề lớn hơn;
- Tái diễn một lỗi nhiều lần.

A.20 Phân tích nguyên nhân sai sót

A.20.1 Đạt được một sự hiểu biết về lý do tại sao một sai sót thực tế hoặc tiềm năng đã phát sinh là nền tảng cho việc quản lý thành công chất lượng trong một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Giám sát viên cần đảm bảo rằng các nguyên nhân chính của sai sót được xác định và hiểu rõ để thống nhất hành động khắc phục phù hợp.

A.20.2 Một sai sót khi không tuân theo các thủ tục quy định không có khả năng đại diện cho nguyên nhân chính của sai sót. Thay vào đó, các câu hỏi về đào tạo, giám sát, tổ chức, lãnh đạo và định hướng, tất cả có thể có liên quan. Các câu hỏi về sự phù hợp của quy trình đang được đề cập, thiết bị đang sử dụng, hoàn cảnh và điều kiện thực tế nên được xem xét khi xác định nguyên nhân chính (hoặc nguyên nhân).

A.20.3 Bốn loại lỗi được xác định sau đây có thể hữu ích cho giám sát viên trong phân tích nguyên nhân chính:

- Lỗi là những hành động ngoài ý muốn hoặc không có kế hoạch, ví dụ, nhấn nhầm nút trên một thiết bị, thường là một lỗi xảy ra ngoài ý muốn;
- Sai sót khi bỏ lỡ thời điểm hành động hoặc thiếu sót khi cá nhân đã không làm điều gì đó do mất trí nhớ ngắn hạn hoặc thiếu chú ý;
- Sai lầm là khi cá nhân làm điều gì đó tin rằng là chính xác nhưng gây ra kết quả tiêu cực. Nguyên nhân là một lỗi trong đào tạo hoặc một lỗi trong việc đánh giá tình hình;
- Vi phạm khác với lỗi, sai sót và sai lầm, vi phạm là những hành động cố ý, bất hợp pháp. Vi phạm là khi cá nhân làm điều gì đó có chủ ý mặc dù biết đó là trái với quy tắc, ví dụ, cố tình không tuân theo các quy trình thích hợp để tiết kiệm thời gian hoặc công sức.

A.21 Thẩm quyền dừng công việc

Giám sát viên nên được cơ quan, tổ chức giám sát ủy quyền và khi có thẩm quyền cao hơn yêu cầu tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ ngừng hoạt động trong trường hợp xảy ra sai sót nghiêm trọng hoặc có lý do để tin rằng có khả năng xảy ra.

A.22 Báo cáo

Báo cáo kết quả của các chuyến kiểm tra giám sát thực địa là một đầu vào thiết yếu của hệ thống giám sát. Báo cáo và hồ sơ của chuyến kiểm tra, giám sát thực địa nên:

- Đúng định dạng;
- Đầy đủ các nội dung theo quy định;
- Phù hợp về thuật ngữ đã thống nhất, các đơn vị đo lường và ký hiệu;
- Kèm theo bằng chứng hỗ trợ và tài liệu tham khảo cần thiết;
- Nộp đúng hạn.

A.23 Cuộc họp kết thúc chuyến giám sát

A.23.1 Trước khi rời đi, giám sát viên phải tiến hành một cuộc họp kết thúc để đảm bảo rằng những phát hiện và kết luận của chuyến giám sát được ban lãnh đạo, chỉ huy của tổ chức chịu sự giám sát đều được thống nhất. Cuộc họp kết thúc cũng là một cơ hội để xác định bất kỳ sự bất đồng nào giữa giám sát viên và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tìm cách giải quyết.

A.23.2 Cuộc họp kết thúc sẽ bao gồm:

- Cảm ơn ban lãnh đạo, chỉ huy đã hợp tác;
- Nhắc nhở về việc không tìm thấy vấn đề không có nghĩa là không có vấn đề tồn tại, trách nhiệm của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ là quản lý chất lượng công việc của chính mình;
- Xác định các sai sót được tìm thấy và thống nhất hành động khắc phục;
- Xác nhận các phát hiện sẽ được giữ bí mật giữa cơ quan hoặc tổ chức giám sát và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Thỏa thuận, thống nhất các hành động tiếp theo nếu có;
- Trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào phát sinh từ chuyến kiểm tra giám sát thực địa.

A.24 Phân phối báo cáo giám sát

A.24.1 Báo cáo và hồ sơ giám sát thực địa phải được gửi cho cơ quan, tổ chức giám sát và những người nhận khác theo yêu cầu của quy trình giám sát và theo thỏa thuận với tổ chức chịu sự giám sát.

A.24.2 Báo cáo kiểm tra thực địa phải được giám sát viên ký và ghi thời gian.

A.24.3 Kết quả giám sát phải được phân tích liên quan đến KPI và các công cụ khác để cho phép hiểu về mức độ hiệu suất, xu hướng và so sánh giữa các tổ chức, các yếu tố và theo thời gian.

A.24.4 Các hồ sơ, báo cáo và tài liệu hỗ trợ khác nên được lưu giữ (hoặc xử lý) theo các quy trình giám sát.

A.25 Giám sát thực hiện kế hoạch khắc phục sai sót

A.25.1 Tổ chức chịu sự giám sát có trách nhiệm thực hiện kế hoạch hành động khắc phục trong khoảng thời gian đã thống nhất. Khi hành động khắc phục hoàn thành cần thông báo cho giám sát viên. Trong trường hợp tổ chức chịu sự giám sát không liên lạc với giám sát viên trong thời gian đã thỏa thuận, giám sát viên nên liên hệ với tổ chức để được giải thích và sửa đổi kế hoạch hành động.

A.25.2 Giám sát viên có thể xác nhận hành động khắc phục hoặc phòng ngừa thông qua:

- Xem xét các tài liệu, hồ sơ được gửi bởi tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Một chuyến kiểm tra tiếp theo đặc biệt để xác nhận;
- Kiểm tra trong chuyến kiểm tra giám sát kế tiếp.

A.25.3 Trong trường hợp tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ không thực hiện hành động đã thỏa thuận hoặc hành động không được chứng minh là có hiệu quả, giám sát viên nên có hành động thích hợp hơn nữa. Trong các trường hợp nghiêm trọng về việc không sửa lỗi, giám sát viên có thể cần phải báo cáo lãnh đạo, chỉ huy của cơ quan, tổ chức giám sát và xin ý kiến về hành động tiếp theo. Hành động tiếp theo cuối cùng có thể dẫn đến việc xem xét lại công nhận của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] IMAS 01.10, Hướng dẫn áp dụng và phát triển Tiêu chuẩn Hành động bom mìn Quốc tế (IMAS).
 - [2] IMAS 04.10, Danh mục các thuật ngữ, định nghĩa và các từ viết tắt về Hành động bom mìn.
 - [3] IMAS 07.12, Quản lý chất lượng trong hành động bom mìn.
 - [4] IMAS 07.14, Quản lý rủi ro trong Hành động bom mìn.
 - [5] IMAS 07.40, Giám sát các tổ chức hành động bom mìn.
 - [6] TNMA 07.30/01, Công nhận các tổ chức hành động bom mìn - Hồ sơ đăng ký.
 - [7] T&EP 09.30/01/2022 Các tiêu chuẩn Năng lực Xử lý Bom mìn, Vật Nổ (EOD).
 - [8] IMAS 10.60, Điều tra và báo cáo tai nạn và sự cố.
 - [9] IMAS 14.10, Hướng dẫn đánh giá các can thiệp hành động bom mìn.
-