


UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
		Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 20/7/2023

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phạm Duy Khánh	Võ Nam Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Trưởng ban	Trưởng ban

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 20/7/2023

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (sau đây gọi tắt là HTQLCL) để đảm bảo tính hiệu lực của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Ban Dân tộc tỉnh thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, gồm: đánh giá định kỳ và đột xuất theo yêu cầu được tiến hành tại cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 19011:2018;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN ngày 21/01/2019 của Bộ KHHCN;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Cải tiến HTQLCL

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa:

- Đánh giá: là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực.

- Chuẩn mực đánh giá: là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- Chuyên gia đánh giá: Người tiến hành cuộc đánh giá

- Chương trình đánh giá: Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể

- Kế hoạch đánh giá: Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá

- Phát hiện khi đánh giá: Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- Sự không phù hợp: sự không đáp ứng một yêu cầu.

- Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 20/7/2023

4.2. Từ viết tắt:

- CQHCCN: cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.
- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Ban Dân tộc được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền.
- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ.
- Đơn vị: Văn phòng và các phòng chuyên môn thuộc Ban Dân tộc

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Hoạch định chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL hàng năm			
5.1.1	Lập Chương trình đánh giá	Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ HTQLCL định kỳ tối thiểu 1 lần/năm. Trường hợp đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan; - Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm/01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì tần suất đánh giá có thể nhiều hơn, do Ban ISO xác định; - Trong quý I của năm, Thư ký ISO căn cứ trên kết quả đánh giá và khắc phục của năm trước, mức độ quan trọng của các hoạt động được đánh giá và bối cảnh hoạt động của cơ quan trong năm lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm theo biểu mẫu BM.ĐGNB.01 trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt; 	BM.ĐGNB.01

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ		Lần ban hành 03
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ		Ngày ban hành: 20/7/2023
CHẤT LƯỢNG			

5.1.2	Phê duyệt	Lãnh đạo CQHCCN	- Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Chương trình đánh giá nội bộ định kỳ và đột xuất (nếu có);	
5.1.3	Thông báo tới các cá nhân và đơn vị liên quan	Thư ký ISO và Văn phòng	- Thư ký ISO phối hợp với Văn phòng để thông báo Chương trình đánh giá nội bộ năm tới các đơn vị, cá nhân liên quan.	
5.2	Lập kế hoạch cho cuộc đánh giá nội bộ HTQLCL			
5.2.1	Lập, phê duyệt và thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ	Thư ký ISO	<p>- Căn cứ Chương trình ĐGNB năm đã được phê duyệt, Thư ký ISO dự thảo Kế hoạch ĐGNB, đoàn đánh giá, thời điểm đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo BM.ĐGNB.02, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.</p> <p>- Thư ký ISO lựa chọn và đề xuất Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Trưởng đoàn đánh giá và nhóm Chuyên gia ĐGNB cho từng đợt đánh giá. Chuyên gia ĐGNB HTQLCL phải là người có năng lực để tiến hành nhiệm vụ đánh giá được phân công. Nên lựa chọn Chuyên gia ĐGNB có kinh nghiệm làm việc trong cơ quan trên 01 năm, độc lập với hoạt động đánh giá.</p> <p>- Kế hoạch đánh giá được thông báo tới các cá nhân và đơn vị liên quan, tối thiểu trước 01 tuần làm việc để chuẩn bị.</p>	BM.ĐGNB.02
5.2.2	Phân công nhiệm vụ đoàn đánh giá	Trưởng đoàn	<p>- Trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đánh giá các đơn vị, quá trình/mảng hoạt động cụ thể tại từng địa điểm đánh giá theo kế hoạch phê duyệt.</p> <p>- Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và phù hợp với năng lực của các chuyên gia đánh giá.</p>	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Lần ban hành 03
			Ngày ban hành: 20/7/2023

5.2.3	Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần)	Chuyên gia đánh giá	Chuyên gia đánh giá có trách nhiệm bố trí thời gian tham gia đánh giá theo kế hoạch, nghiên cứu báo cáo các cuộc đánh giá lần trước, các quy trình, tài liệu liên quan đến nội dung, phạm vi được phân công đánh giá nhằm thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá; chuẩn bị các phiếu hỏi (nếu cần) và các Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.	
5.2.4	Chuẩn bị các tài liệu đánh giá	Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau: <ul style="list-style-type: none"> + Kế hoạch đánh giá + Phiếu câu hỏi (nếu cần) + Phiếu ghi chép đánh giá - BM.ĐGNB.03 + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015. + Báo cáo đánh giá tại đơn vị - BM.TLHS.04 + Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá - BM.GĐNB.05 	BM.ĐGNB.03 BM.ĐGNB.04 BM.ĐGNB.05 BM.CTCL.01
		Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đơn vị được đánh giá thông báo kế hoạch đánh giá tới các cá nhân, bộ phận liên quan để chuẩn bị nhân sự, hồ sơ, tài liệu và tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch. - Trường hợp có lịch đột xuất cần cử cán bộ thay thế hoặc báo ngay cho Thư ký ISO của cơ quan để điều chỉnh. 	
5.3	Thực hiện đánh giá			
5.3.1	Họp khai mạc	Đoàn đánh giá/ Lãnh đạo đơn vị/ Cán bộ liên quan	<ul style="list-style-type: none"> - Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá. - Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá. 	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 20/7/2023

5.3.2	Tiến hành đánh giá	Đoàn đánh giá	<p>-Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ và tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL (Chú ý: trong quá trình đánh giá, Chuyên gia ĐGNB sử dụng các kỹ năng đã được đào tạo để thu thập bằng chứng đánh giá, đối chiếu với chuẩn mực đánh giá để xác định sự phù hợp của HTQLCL tại cơ quan).</p> <p>- Các thông tin, kết quả đánh giá được ghi chép đầy đủ vào phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá. Trước khi kết thúc hoạt động đánh giá tại từng đơn vị/lĩnh vực, Chuyên gia ĐGNB cần tổng kết những điểm cơ bản phát hiện trong quá trình đánh giá tại đơn vị với đại diện bên được đánh giá. Kết quả đánh giá ghi vào Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị theo BM.ĐGNB.04.</p> <p>- Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm KPH cần có bằng chứng cụ thể và thiết lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục và cải tiến theo BM.CTCL.01 của QT.CTCL.</p>	BM.ĐGNB.04 BM.CTCL.01
5.3.3	Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp	Trưởng đoàn/ các thành viên	<p>- Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.ĐGNB.05.</p> <p>- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.</p>	BM.ĐGNB.05
5.3.4	Họp kết thúc	Trưởng đoàn/ Lãnh đạo đơn vị/ đơn vị đánh giá	<p>- Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và KPH) cho Lãnh đạo cơ quan; trong đó, nêu rõ tầm quan trọng của những điểm KPH.</p> <p>- Chuyên gia đánh giá giải thích những điểm KPH (nếu có yêu cầu).</p>	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ		Lần ban hành 03
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ		Ngày ban hành: 20/7/2023
CHẤT LƯỢNG			

			- Lãnh đạo đơn vị được đánh giá thống nhất kết quả đánh giá, thời gian khắc phục.	
5.4	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá, Thư ký ISO	- Trưởng đoàn hoàn thiện báo cáo đánh giá gửi Thư ký ISO hoàn thiện hồ sơ cuộc đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan. - Thư ký ISO chuyển các hồ sơ sự KPH cho các đơn vị, đầu mỗi liên quan để thực hiện HĐKP, đồng thời dự kiến ngày kiểm tra kết quả khắc phục (nếu cần thiết).	
5.5	Theo dõi hành động khắc phục			
5.5.1	Thực hiện HĐKP	Trưởng đơn vị có sự KPH	- Trưởng đơn vị/công chức đảm nhiệm các lĩnh vực có sự KPH có trách nhiệm phân công người hoặc trực tiếp thực hiện các giải pháp khắc phục nhanh chóng các điểm đã nêu trong các hồ sơ sự KPH theo đúng quy định. - Đơn vị/công chức đảm nhiệm các lĩnh vực có trách nhiệm báo cáo kết quả thực hiện các HĐKP các điểm KPH gửi về Thư ký ISO theo BM.ĐGNB.04.	BM.ĐGNB.04
		Người được Ban ISO chỉ định	- Căn cứ báo cáo của đơn vị và ngày dự kiến kiểm tra kết quả khắc phục ghi ở Phiếu đánh giá, Ban ISO xem xét kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các HĐKP và cử cán bộ tới đơn vị kiểm tra cụ thể (nếu cần). - Trường hợp kết quả khắc phục các điểm KPH chưa đạt yêu cầu, Ban ISO/cán bộ kiểm tra xem xét và đề nghị thực hiện HĐKP theo <i>Phiếu Yêu cầu thực hiện hành động khắc phục/cải tiến</i> - BM.CTCL.01 của Quy trình cải tiến HTQLCL.	BM.CTCL.01
		Thư ký ISO	Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Thư ký ISO lưu trữ.	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
		Lần ban hành 03
		Ngày ban hành: 20/7/2023

	Ban ISO	Căn cứ vào kết quả đánh giá và khắc phục, Ban ISO có thể điều chỉnh Chương trình và kế hoạch đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan.	
--	---------	--	--

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ĐGNB.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.ĐGNB.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.ĐGNB.03	Phiếu ghi chép đánh giá
4	BM.ĐGNB.04	Báo cáo đánh giá tại đơn vị
5	BM.ĐGNB.05	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá năm (BM.ĐGNB.01)	Thư ký ISO, đơn vị	03 năm
2	Kế hoạch đánh giá (BM.ĐGNB.02)		
3	Phiếu ghi chép đánh giá (BM.ĐGNB.03)		
4	Báo cáo kết quả đánh giá tại đơn vị (BM.ĐGNB.04)		
5	Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL (BM.ĐGNB.05)		
6	Hồ sơ thành lập Đoàn đánh giá, hồ sơ khắc phục (nếu có), BM.CTCL.01		