

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 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Nguyệt	Phùng Tấn Duy	Đặng Văn Tuấn
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng	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 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

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- HTQLCL- Cơ sở và Từ vựng
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015 – HTQLCL-Các yêu cầu
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 19011:2018- Đánh giá hệ thống quản lý
- Sổ tay hệ thống quản lý 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 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	Lần ban hành 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

4.2 Từ viết tắt:

- Ban ISO: Ban chỉ đạo ISO
- KPH: sự không phù hợp
- HDKP: Hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống Quản lý Chất lượng
- 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 1 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
5.1.2	Phê duyệt	Lãnh đạo CQHCNN	- Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Chương trình đánh giá nội bộ định kỳ và đột xuất (nếu có);	

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ		Lần ban hành 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Ngày ban hành: 15/7/2020

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	- Căn cứ trên Chương trình đánh giá nội bộ năm đã được phê duyệt, Thư ký ISO dự thảo Kế hoạch đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá, thời điểm đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo BM.ĐGNB.02, trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt. - Kế hoạch đánh giá được thông báo tới các cá nhân và đơn vị liên quan trước tối thiểu 01 tuần làm việc để chuẩn bị.	BM.ĐGNB.02
5.2.2	Phân công nhiệm vụ đoàn đánh giá	Trưởng đoàn	- 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. -Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và phù hợp với năng lực của các chuyên gia đánh giá.	
5.2.3	Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần)	Chuyên gia đánh giá	- Chuyên gia đánh giá nghiên cứu cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá được phân công, báo cáo đánh giá trước đó (nếu có) nhằm Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.	
5.2.4	Chuẩn bị các tài liệu đánh giá	Đoàn đánh giá	- 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: + Kế hoạch đánh giá + Phiếu câu hỏi (nếu cần)	BM.ĐGNB.03

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 15/7/2020

			<ul style="list-style-type: none"> + 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.ĐGNB.05 	<ul style="list-style-type: none"> BM.ĐGNB.04 BM.ĐGNB.05
		Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Trường 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. 	
5.3.2	Tiến hành đánh giá	Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL. - Kết quả đánh giá ghi vào Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị theo BM.TLHS.04. - Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp cần có bằng chứng cụ thể. 	BM.ĐGNB.04
5.3.3	Xem xét kết quả đánh giá và viết	Trưởng đoàn/ các thành viên	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	BM.ĐGNB.05

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 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

	báo cáo đánh giá tổng hợp		- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.	
5.3.4	Hợp kết thúc	Trưởng đoàn/ Lãnh đạo đơn vị/ đơn vị đánh giá Lãnh đạo đơn vị được đánh giá	- Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan. - Chuyên gia đánh giá giải thích những điểm không phù hợp (nếu có yêu cầu). - 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 photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, 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 Người được Ban ISO chỉ định	- Trưởng đơn vị có sự PKH có trách nhiệm phân công người thực hiện các giải pháp khắc phục nhanh chóng các điểm đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định. - Đơn vị có trách nhiệm báo cáo kết quả thực hiện các hành động khắc phục các điểm không phù hợp gửi về Thư ký ISO-BM.ĐGNB.04. - 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 hoạt động khắc phục và cử cán bộ tới đơn vị kiểm tra cụ thể (nếu cần).	BM.ĐGNB.04

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.02.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ	Ngày ban hành: 15/7/2020
CHẤT LƯỢNG		

		Thư ký ISO Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Phiếu Yêu cầu thực hiện HĐKP - BM.CTCL.01. - Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Thư ký ISO lưu trữ. - 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. 	BM.CTCL.01
--	--	-----------------------	---	------------

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

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá năm	Thư ký ISO	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá		
3	Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị		
4	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5	Các hồ sơ khắc phục (nếu có)		

UBND TỈNH KHÁNH HOÀ
BAN DÂN TỘC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

..., ngày..... thángnăm 202...

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM 202...

STT	Đơn vị được đánh giá	Thời gian theo tháng											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ngày tháng..... năm 202..

PHÊ DUYỆT

NGƯỜI LẬP

1. Mục tiêu đánh giá:

- Đánh giá việc áp dụng, duy trì HTQLCL tại các phòng thuộc Ban Dân tộc

2. Phạm vi đánh giá:

- Toàn bộ các phòng thuộc HTQLCL của Ban Dân tộc

3. Các chuẩn mực đánh giá:

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản của hệ thống QLCL, sửa đổi và cập nhật.
- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

4. Thời gian đánh giá: ngày.....tháng.....năm....

5. Thành phần nhóm đánh giá:

- Trưởng nhóm đánh giá:
- Thành viên đoàn đánh giá:

6. Kế hoạch đánh giá cụ thể tại từng đơn vị:

Thời gian đánh giá	Đơn vị được đánh giá	Nội dung	Chuyên gia đánh giá

Ghi chú: Các nội dung về: kiểm soát tài liệu, hồ sơ, chính sách, mục tiêu chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và phân công công việc, môi trường và cơ sở làm việc, đào tạo nhân viên, ... sẽ đánh giá ở tất cả các đơn vị.

Yêu cầu các đơn vị được đánh giá chuẩn bị sẵn tài liệu, hồ sơ cần thiết và nhiệt tình hợp tác với nhóm đánh giá để đợt đánh giá đạt kết quả.

Ngày.....tháng.....năm 20...

Phê duyệt

Người lập kế hoạch

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
BAN DÂN TỘC

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP VÀ KHUYẾN NGHỊ

Đơn vị:

Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL, Đợt..., ngày.....

TT	NỘI DUNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP/ KHUYẾN NGHỊ <i>(Do chuyên gia đánh giá ghi)</i>	PHÂN LOẠI		NỘI DUNG KHẮC PHỤC CẦN THỰC HIỆN <i>(Do đơn vị ghi)</i>	NGƯỜI THỰC HIỆN	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	KẾT QUẢ KIỂM TRA
		Khuyến nghị	KPH				
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

Ngày tháng năm 20....
CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ

1. Báo cáo số:

2. Ngày đánh giá:

3. Các đơn vị được đánh giá:

4. Nhóm đánh giá:

5. Nội dung đánh giá:

Tài liệu liên quan (nếu có):

6. Kết quả đánh giá:

- Đánh giá về các ưu điểm nổi bật:
- Các điểm hạn chế chính:
- Tổng kết các điểm khuyến nghị và không phù hợp
- Kết luận và khuyến nghị
- Thời gian khắc phục

7. Trưởng nhóm đánh giá :

(Ký tên)