

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		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/TỪ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Bùi Hoàng Hải	Ngô Hùng Khánh	Hoàng Mạnh Hùng
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký BCĐ ISO	Phó Chủ tịch	Chủ tịch

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

1. MỤC ĐÍCH

Quy định phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại UBND huyện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

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 đã thoả thuận.

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.

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 chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<i>Hoạch định hoạt động đánh giá</i> Căn cứ tình hình hoạt động chung của UBND huyện, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, Ban chỉ đạo tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo mẫu BM-03-01. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị	Ban chỉ đạo ISO Lãnh đạo UBND	Quý I hàng năm hoặc đột xuất	Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM-03-01)

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

	<p>được đánh giá, hoạt động được đề cập đến, thời gian thực hiện, các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 có liên quan trình Lãnh đạo xem xét và phê duyệt triển khai.</p> <p>Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (thực hiện tối thiểu 01 năm/lần). Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.</p>			
2	<p>Chỉ định các thành viên đoàn đánh giá</p> <p>Căn cứ vào Kế hoạch đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Ban ISO tham mưu lựa chọn và quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ (gồm trưởng đoàn và các thành viên) trình Lãnh đạo UBND phê duyệt.</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO</p> <p>Lãnh đạo UBND</p>	<p>Trước đánh giá theo kế hoạch 10 ngày</p>	<p>Quyết định thành lập đoàn đánh giá</p>
3	<p>Lập thông báo chương trình và nội dung đánh giá</p> <p>Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá và gửi trước đến các phòng, bộ phận được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần. Chương trình đánh giá cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của HTQLCL</p> <p>Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá</p>	<p>Trước đánh giá 7 ngày</p>	<p>Chương trình đánh giá (BM-03-02)</p>

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

4	<p>Chuẩn bị đánh giá</p> <p><i>Các thành viên đoàn đánh giá:</i></p> <p>Sau khi có thông báo, từng thành viên đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của phòng, bộ phận được đánh giá; - Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan đến hoạt động được đánh giá; - Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết; - Chuẩn bị phiếu/báo cáo ghi chép. <p><i>Phòng, bộ phận được đánh giá:</i></p> <p>Các phòng, bộ phận được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu có liên quan tới Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng làm việc.</p>	Đoàn đánh giá	Sau khi có thông báo chương trình chi tiết	
5	<p>Tiến hành đánh giá</p> <p>a./ Hợp khai mạc:</p> <p>Thành phần họp bao gồm: Lãnh đạo UBND, đoàn đánh giá, đại diện các phòng, bộ phận được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá. - Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần) - Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu). <p>b./ Tiến hành đánh giá:</p> <p>Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ</p>	Lãnh đạo UBND Đoàn đánh giá Các phòng/bộ phận được đánh giá	Theo đúng kế hoạch	<p>Phiếu ghi chép (BM-03-03)</p> <p>Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04)</p> <p>Tổng hợp điểm lưu ý (BM-03-05)</p> <p>Báo cáo tổng hợp (BM-03-06)</p>

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

<p>sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các qui định của Hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu ghi chép theo BM-03-03.</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 không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.</p> <p>Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu phòng/bộ phận được đánh giá khắc phục.</p> <p>c./ Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:</p> <p>Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và thiết lập:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04). - Bảng tổng hợp các điểm lưu ý (BM-03-05) - Báo cáo đánh giá tổng hợp theo (BM-03-06). <p>d./ Hợp kết thúc:</p> <p>Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho lãnh đạo UBND. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.</p> <p>Thống nhất kết quả đánh giá.</p>			
--	--	--	--

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

6	<p>Lập hồ sơ đánh giá</p> <p>Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới lãnh đạo UBND xem xét và chỉ đạo.</p> <p>Sau đó photocopy các hồ sơ đánh giá, chuyển cho các phòng/bộ phận có liên quan phân tích rõ nguyên nhân, đưa ra biện pháp xử lý, trách nhiệm và thời gian hoàn thành</p>	<p>Lãnh đạo UBND</p> <p>Đoàn đánh giá</p> <p>Các phòng/bộ phận được đánh giá</p>	<p>Ngay sau hợp kết thúc đánh giá</p>	<p>Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04)</p> <p>Tổng hợp điểm lưu ý (BM-03-05)</p>
7	<p>Theo dõi hành động khắc phục</p> <p>Lãnh đạo UBND chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định.</p> <p>Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo UBND cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần).</p> <p>Nếu các phòng/bộ phận đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.</p> <p>Nếu các phòng/bộ phận chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải lập hồ sơ sự không phù hợp mới.</p> <p>Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ.</p> <p>Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban ISO có thể điều chỉnh Kế hoạch đánh giá năm cho phù hợp thực tế của UBND.</p>	<p>Lãnh đạo UBND</p> <p>Đoàn đánh giá</p> <p>Các phòng, bộ phận được đánh giá</p>	<p>Theo thời gian cam kết hoàn thành khắc phục của các phòng, bộ phận (trong đó không quá 30 ngày kể từ ngày đánh giá)</p>	

UBND HUYỆN GIA VIỄN	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/7/2020

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-03-01	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL
2	BM-03-02	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL
3	BM-03-03	Phiếu ghi chép đánh giá
4	BM-03-04	Báo cáo sự không phù hợp
5	BM-03-05	Tổng hợp điểm lưu ý
6	BM-03-06	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO	03 năm
2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá		
3	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL		
4	Phiếu ghi chép đánh giá		
5	Báo cáo sự không phù hợp		
6	Tổng hợp điểm lưu ý		
7	Báo cáo đánh giá tổng hợp		

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Năm 20

Đơn vị được đánh giá	Nội dung chính đánh giá	Thời gian (tháng)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ngày tháng năm

Phê duyệt

Ngày tháng năm

Người lập

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:		Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
			Trưởng đoàn
			Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Phê duyệt

Người lập

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Đánh giá viên: Ngày:

[illegible]

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá:		Sự không phù hợp số:	
Trưởng đoàn đánh giá:			
Ngày đánh giá:	Tiêu chuẩn đánh giá:	Đánh giá viên:	
<input type="checkbox"/> Nặng	<input type="checkbox"/> Nhẹ	Điều khoản:	
Mô tả sự không phù hợp:			
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:			
Ngày dự kiến	Ngày hoàn thành:	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:	
Nội dung hành động khắc phục:			
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:			
Nhận xét:			
<input type="checkbox"/> Chấp nhận		<input type="checkbox"/> Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....		Ký tên:	

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

[illegible]

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

Ngày: .../.../...
Đánh giá viên

Ngày: .../.../...
Đại diện bộ phận được đánh giá

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Thời gian đánh giá (ngày/giờ):

Loại hình đánh giá: Nội bộ

Tiêu chuẩn:

Đánh giá viên:

.....

.....

Kết quả đánh giá:

Số điểm không phù hợp nặng:

Số điểm không phù hợp nhẹ:

Số điểm lưu ý:

Điểm mạnh:

.....

.....

.....

Các vấn đề còn tồn tại:

.....

.....

.....

Kiến nghị của bộ phận được đánh giá (nếu có):

.....

.....

.....

Trưởng đoàn đánh giá

Đại diện bộ phận được đánh giá