

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG  
SỞ NỘI VỤ



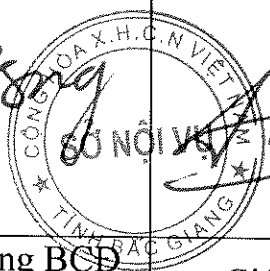

**QUY TRÌNH  
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3334/QĐ-SNV ngày 29 tháng 6 năm 2021 của Giám đốc Sở Nội vụ Bắc Giang)*

Mã số: QT.SNV.02

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 29 / 6 / 2021

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Đoàn Thị Hoàng Yến	Đỗ Ánh Sáng	Vũ Mạnh Hùng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Thư kí BCD ISO	P. Trưởng BCD ISO	Giám đốc



SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29 / 6 / 2021

## 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 QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU



SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/6/2021

## 1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình này thể hiện quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ 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 Sở Nội vụ.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Phạm vi của quy trình tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ. Khi phát hiện các quá trình của HTQLCL không đầy đủ thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

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 Sở.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 9.2.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp
- Quy trình hành động khắc phục/ phòng ngừa
- Quy trình xem xét lãnh đạo .

## 4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ 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 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.

- **Hành động phòng ngừa:** là việc tìm ra nguyên nhân tiềm tàng của vấn đề không phù hợp (vấn đề chưa xảy ra), thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

### 4.2. Từ viết tắt

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29/16/2021

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- CBCCV: Cán bộ công chức, viên chức.
- ĐDLĐ (QMR): Đại diện lãnh đạo
- HĐKP: Hành động khắc phục
- KPPN: Khắc phục phòng ngừa

### 5. NỘI DUNG:

#### Xem xét đánh giá:

- Yêu cầu của TCVN ISO 9001: 2015
- Khiếu nại của khách hàng
- Yêu cầu của HTQLCL
- Chính sách, mục tiêu chất lượng
- Các hành động khắc phục
- Các yêu cầu pháp lý
- Các quyết định của lãnh đạo
- Kết quả xem xét lãnh đạo
- Yêu cầu của các bên hữu quan

#### 5.1. Lưu đồ

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu, tài liệu liên quan	Diễn giải
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hoạch định hoạt động đánh giá</div>	Ban ISO	BM.SNV.02.01 (Chương trình đánh giá nội bộ năm)	5.2.1
2	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div>	Lãnh đạo Sở		
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chuẩn bị hoạt động đánh giá</div>	Thư ký Ban ISO	BM.SNV.02.02 (Kế hoạch đánh giá) BM.SNV.03.03 (Phiếu câu hỏi)	5.2.2
2	<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div>	Trưởng Ban chỉ đạo		

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29/16/2021

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu, tài liệu liên quan	Diễn giải
3	Lập thông báo/chương trình đánh giá	Đoàn đánh giá	BM.SNV.02.02 (Thông báo chương trình và nội dung đánh giá)	
4	Thông báo tới các đơn vị liên quan	Tổ thư ký		
5	Thực hiện đánh giá	Đoàn đánh giá, lãnh đạo Sở Các đơn vị	BM.SNV.02.03 (Báo cáo sự không phù hợp)	5.2.3
	<div style="text-align: center;"> <p>Phát hiện sự KPH</p> </div>	Đoàn đánh giá		
6	<div style="text-align: center;"> <p>Báo cáo đánh giá tổng hợp Đề xuất hành động khắc phục</p> </div>	Đoàn đánh giá Các đơn vị	BM.SNV.03.04 (Báo cáo đánh giá tổng hợp)	
	<div style="text-align: center;"> <p>Kết quả đánh giá</p> </div>	Trưởng đoàn đánh giá		
7	Lập hồ sơ đánh giá	Lãnh đạo Sở Trưởng Ban chỉ đạo		
8	Thực hiện hành động khắc phục và theo dõi	Lãnh đạo Sở Các đơn vị	QT-05 ( <i>Quy trình Khắc phục</i> ), QT-06 ( <i>Quy trình phòng ngừa</i> )	
9	Lập hồ sơ sự không phù hợp	Ban chỉ đạo ISO	BM.SNV.02.03 (Báo cáo sự không phù hợp)	
10	Lưu hồ sơ	Ban chỉ đạo ISO		

## 5.2 Diễn giải lưu đồ:

### 5.2.1 Hoạch định hoạt động đánh giá:

- Chương trình đánh giá:

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29/6/2021

Cuối quý IV của năm trước, Ban ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM.SNV.02.01, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Cơ quan có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.

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 chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

**- Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:**

Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng/Phó ban chỉ đạo ISO của cơ quan ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

**5.2.2. Chuẩn bị các hoạt động đánh giá:**

**- Kế hoạch đánh giá:**

Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM.SNV.02.02 và thông báo cho các bộ phận được đánh giá được biết.

**- Phân công nhiệm vụ:**

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.

**- Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần):**

Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:

- + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.
- + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.
- + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.
- + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM.SNV.02.03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

**- Chuẩn bị các tài liệu làm việc:**

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.
- + Phiếu ghi chép đánh giá.
- + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- + Báo cáo sự không phù hợp.
- + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

(HỆ)  
 U  
 ANG

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29/16/2021

+ **Lập kế hoạch đánh giá**

Căn cứ tình hình hoạt động chung của Sở, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, thư ký ban chỉ đạo ISO tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ theo mẫu BM.SNV.02.02. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị 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 Trưởng ban chỉ đạo xem xét và phê duyệt triển khai.

Ngoài các cuộc đánh giá định kỳ, có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo nhu cầu hay đề xuất của lãnh đạo Sở.

**5.2.3. Thực hiện đánh giá:**

**- Họp mở đầu:**

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.

**- Tiến hành đánh giá:**

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 Phiếu đánh giá theo BM.SNV.03.03.

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.

Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu Đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

**- Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:**

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.SNV.03.04.

Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.

**- Họp kết thúc:**

Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.

Thống nhất kết quả đánh giá.

**5.2.4. Lập hồ sơ đánh giá:**

Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.

Sau đó 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 đánh giá lại (nếu cần thiết).

**5.2.5. Theo dõi hành động khắc phục**

Lãnh đạo cơ quan điều hành chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định.

Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo cơ quan 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).



SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 29/6/2021

Nếu các đơn vị đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.

Nếu các đơn vị đầu mối chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải Lập hồ sơ sự không phù hợp mới.

Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ.

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

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.SNV.02.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM. SNV.02.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM. SNV.02.03	Phiếu đánh giá
5	BM. SNV.02.04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

## 7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	<b>Ban ISO</b>	<b>3 năm</b>
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		



..., ngày tháng năm 2021

**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Chuyên gia đánh giá	Đại diện bên được đánh giá
Ngày				Giám đốc Sở
				Phó Chánh Văn phòng
				Phó Chánh Thanh tra Sở
				Phó trưởng Phòng XDCQ
				Trưởng phòng CCVC
Ngày				Phó phòng TCBC
				Trưởng Phòng TĐKT
				Trưởng Phòng Tôn giáo
				Trưởng Phòng văn thư lưu trữ
				Trưởng phog Phòng CCHC

Ghi chú : diễn giải Nội dung đánh giá :

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện tác nghiệp	9.3	Xem xét của lãnh đạo
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

SỞ NỘI VỤ BẮC GIANG	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: / /2021
------------------------	--------------------------------------	--

Người lập

Phê duyệt



## BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓/ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Ban lãnh đạo	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...
<input checked="" type="checkbox"/> Ban ISO	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input type="checkbox"/> Phòng ...
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...	<input type="checkbox"/> Phòng ...
<input checked="" type="checkbox"/> Phòng ...			

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL của ... tên cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN... so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ				
	Ban LĐ	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...	Phòng ...
4.1					
4.2					
4.3					
4.4					
5.2					
5.3					
6.1					
6.2					
6.3					
7.1.					
7.2					
7.5					

SỞ NỘI VỤ	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.SNV.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành 29.16.2021

8.2						
8.4						
8.5						
8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
<b>Tổng</b>						

**6. Nhận xét kết quả đánh giá:**

**6.1 Các kết quả đạt được:**

1. Hoạch định hệ thống:

.....

.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....

.....

3. Nguồn lực:

.....

.....

**6.2 Những tồn tại**

.....

.....

**6.3 Khuyến nghị cải tiến:**

.....

.....

**6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:**

.....

.....



Bắc Giang, ngày tháng năm 201...

**Trưởng đoàn đánh giá**

