

# MỤC LỤC

## SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

### I. MỤC ĐÍCH

### II. PHẠM VI

### III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

### IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

### V. NỘI DUNG

### VI. BIỂU MẪU

### VII. HỒ SƠ LƯU

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ tên</b>	Hồ Thị Thanh Mai	Trương Thanh Phong	Lý Nguyễn Nguyên Vũ
<b>Chữ ký</b>			
<b>Chức vụ</b>	Thư ký ISO	Phó Chánh Thanh tra	Phó Chánh Thanh tra



<b>THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu:            QT.ĐGNB
		Lần ban hành      Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

## I. 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 (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 quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Thanh tra tỉnh.

## II. PHẠM VI

Áp dụng cho các cuộc đánh giá nội bộ HTQLCL, gồm: đánh giá định kỳ và đột xuất theo yêu cầu được tiến hành tại Thanh tra tỉnh nhằm đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL của cơ quan phục vụ công tác cải cách hành chính, tìm kiếm cơ hội để cải tiến.

## III. 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-BKHCHN ngày 21/01/2019 của Bộ KHCHN;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy trình Cải tiến HTQLCL.

## IV. 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 nội bộ HTQLCL:** Người tiến hành cuộc đánh giá, đã được đào tạo và được cấp chứng chỉ đào tạo về đánh giá nội bộ HTQLCL.

- **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

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

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.

#### **4.2. Từ viết tắt:**

- Ban ISO: Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại Thanh tra tỉnh được thành lập theo quyết định của người có thẩm quyền.

- Đơn vị: Là các phòng trực thuộc Thanh tra tỉnh, thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL.

- KPH: Không phù hợp.
- HĐKP: Hành động khắc phục.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ.

#### **V. NỘI DUNG**

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
<b>5.1 Hoạch định chương trình ĐGNB HTQLCL hàng năm</b>				
5.1.1	Lập chương trình ĐGNB	Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan tiến hành ĐGNB HTQLCL định kỳ tối thiểu 01 lần/năm. Khi cần thiết, Lãnh đạo cơ quan có thể yêu cầu thực hiện các đợt ĐGNB HTQLCL đột xuất.</li> <li>- Hoạt động đánh giá cần thể hiện được các yêu cầu cơ bản và cần thiết của HTQLCL phù hợp với hoạt động của mỗi đơn vị, mỗi đơn vị đánh giá tối thiểu 01 lần/năm. 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.</li> <li>- 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</li> </ul>	BM.ĐGNB. 01

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		Mã hiệu: QT.ĐGNB
			Lần ban hành: Lần thứ 2
			Ngày ban hành: 30/9/2021

			hoạt động được đánh giá và bồi cảnh hoạt động của cơ quan trong năm lập Chương trình ĐGNB cho năm theo biểu mẫu BM.ĐGNB.01 trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.	
5.1.2	Phê duyệt Chương trình ĐGNB	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Chương trình ĐGNB định kỳ và đột xuất (nếu có)	
5.1.3	Thông báo tới cá nhân, các phòng liên quan	Thư ký ISO	Thư ký ISO thông báo Chương trình ĐGNB năm đến các phòng, cá nhân liên quan	
<b>5.2 Lập kế hoạch cho cuộc ĐGNB HTQLCL</b>				
5.2.1	Lập, phê duyệt và thông báo kế hoạch ĐGNB	Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Thư ký ISO lựa chọn và đề xuất Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Trưởng đoàn đánh giá và nhóm Đánh giá viên nội bộ cho từng đợt đánh giá. Đánh giá viên nội bộ HTQLCL phải là người có năng lực để tiến hành nhiệm vụ đánh giá được phân công. Nên lựa chọn Đánh giá viên nội bộ có kinh nghiệm làm việc trong cơ quan trên 01 năm, độc lập với hoạt động đánh giá.</li> <li>- 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.</li> </ul>	BM.ĐGNB.02
5.2.2	Phân công nhiệm vụ đoàn đánh	Trưởng đoàn	- Trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho Trưởng nhóm, Đánh giá viên nội bộ và thành viên tham gia đoàn, phân công việc đánh giá các phòng, quá trình/	

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

	giá		<p>lĩnh vực hoạt động cụ thể tại từng địa điểm đánh giá theo kế hoạch phê duyệt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và phù hợp với năng lực của các Đánh giá viên nội bộ.</li> </ul>	
5.2.3	Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần)	Chuyên gia đánh giá (Đánh giá viên nội bộ)	<p>Đánh giá viên nội bộ 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.</p>	
5.2.4	Chuẩn bị các tài liệu đánh giá	Đoàn đánh giá	<p>Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, Chuyên gia ĐGNB cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch đánh giá.</li> <li>- Phiếu câu hỏi (nếu cần).</li> <li>- Phiếu ghi chép đánh giá - BM.ĐGNB.03.</li> <li>- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</li> <li>- Báo cáo đánh giá tại đơn vị - BM.ĐGNB.04.</li> <li>- Phiếu yêu cầu hành động hành động khắc phục, cải tiến BM.CTCL.01.</li> <li>- Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá - BM.GĐNB.05.</li> </ul>	<p>BM.ĐGNB.03 BM.ĐGNB.04 BM.ĐGNB.05 BM.CTCL.01</p>
		Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng các phòng được đánh giá thông báo kế hoạch đánh giá tới các cá nhân, bộ phận liên quan được đánh giá để chuẩn bị nhân sự, hồ sơ, tài liệu và tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch.</li> <li>- Trường hợp có lịch đột xuất vắng mặt, cần báo ngay cho Thư ký ISO của cơ quan để điều chỉnh hoặc ủy quyền cho người thay thế thích hợp làm việc với đoàn đánh giá.</li> </ul>	

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

<b>5.3 Thực hiện đánh giá</b>				
5.3.1	Họp khai mạc	Đoàn đánh giá/Trưởng các phòng/Công chức có liên quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần họp bao gồm: Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá.</li> <li>- Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.</li> </ul>	
5.3.2	Tiến hành đánh giá	Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện việc đánh giá thông qua trao đổi, 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, Đánh giá viên nội bộ 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).</li> <li>- 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 phòng, Đánh giá viên nội bộ 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 phòng theo BM.ĐGNB.04.</li> <li>- 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.</li> </ul>	BM.ĐGNB.04 BM.CTCL.01
5.3.3	Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo	Tổ trưởng và các thành viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi đánh giá, Tổ trưởng 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.</li> <li>- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu</li> </ul>	BM.ĐGNB.05

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

	đánh giá tổng hợp		được những điểm mạnh và những điểm KPH.	
5.3.4	Hợp kết thúc	Tổ trưởng/ Trưởng các phòng được đánh giá.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ trưởng 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.</li> <li>- Đánh giá viên nội bộ giải thích những điểm KPH (nếu có yêu cầu).</li> <li>- Trưởng các phòng được đánh giá thống nhất kết quả đánh giá, thời gian khắc phục.</li> </ul>	
<b>5.4</b>	<b>Lập báo cáo đánh giá</b>	Trưởng Đoàn đánh giá, Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ trưởng hoàn thiện báo cáo đánh giá gửi Thư ký ISO hoàn thiện hồ sơ cuộc đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.</li> <li>- Thư ký ISO chuyển các hồ sơ sự KPH cho các phòng, đầu mối liên quan để thực hiện HĐKP, đồng thời dự kiến ngày kiểm tra kết quả khắc phục (nếu cần thiết).</li> </ul>	
<b>5.5</b>	<b>Theo dõi hành động khắc phục</b>			
5.5.1	Thực hiện HĐKP	Trưởng phòng có sự KPH/ Công chức phụ trách	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng các phòng/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.</li> <li>- Phòng/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.</li> </ul>	BM.ĐGNB.04
		Người được Ban ISO chỉ định	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Căn cứ báo cáo của phòng 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 các phòng kiểm tra cụ thể (nếu cần).</li> </ul>	BM.CTCL.01

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: Lần thứ 2
		Ngày ban hành: 30/9/2021

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

## VI. BIỂU MẪU

TT	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 kết quả đánh giá tại đơn vị
5	BM.ĐGNB.05	Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ

## VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá năm (BM.ĐGNB.01)	Thư ký ISO, các phòng	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 các phòng (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		