

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../... /2020

MỤC LỤC

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	Trần Hồng Minh	Phan Thị Thu Cúc	Lê Thu Hải
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó Giám đốc	Giám đốc

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: .../... /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 Sở Công Thương 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.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: .../... /2020

4.2 Từ viết tắt:

- Ban ISO: Ban chỉ đạo ISO
- KPH: sự không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống Quản lý Chất lượng

5. NỘI DUNG

STT	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	Ban 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, Ban 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 Giám đốc Sở phê duyệt; 	BM.ĐGNB.01
5.1.2	Phê duyệt	Giám đốc Sở	<ul style="list-style-type: none"> - 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	Ban ISO và Văn	<ul style="list-style-type: none"> - Ban ISO phối hợp với Văn phòng để thông báo Chương trình đánh giá nội bộ năm tới 	

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: .../... /2020

	nhân và đơn vị liên quan	phòng	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	Ban ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ trên Chương trình đánh giá nội bộ năm đã được phê duyệt, Ban 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 Giám đốc Sở 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<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

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: .../... /2020

		Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Thủ 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, không thể tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch phải báo ngay cho Ban ISO của cơ quan để điều chỉnh. 	
5.3	Thực hiện đánh giá			
5.3.1	Họp khai mạc	Đoàn đánh giá, Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, 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.ĐGNB.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 báo cáo đánh giá tổng hợp	Trưởng đoàn và 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. - Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp. 	BM.ĐGNB.05
5.3.4	Họp kết thúc	Trưởng đoàn, thủ trưởng đơn vị được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho thủ trưởng đơn vị. - Chuyên gia đánh giá giải thích những điểm không phù hợp (nếu có yêu cầu). 	

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../... /2020

			- Thống nhất kết quả đánh giá, thời gian khắc phục.	
5.4	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá, Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đoàn hoàn thiện báo cáo đánh giá gửi Thư ký ISO hoàn thiện hồ sơ cuộc đánh giá và gửi tới Lãnh đạo Ban ISO. - 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	<p>Thủ trưởng đơn vị có sự KPH</p> <p>Ban ISO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thủ trưởng đơn vị có sự KPH 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 sự KPH có trách nhiệm báo cáo kết quả thực hiện các hành động khắc phục các điểm không phù hợp gửi về Ban ISO (dựa trên 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). - Trường hợp kết quả khắc phục các điểm KPH chưa đạt yêu cầu, Ban ISO 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. 	<p>BM.ĐGNB.04</p> <p>BM.CTCL.01</p>

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.ĐGNB
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: .../... /2020

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 khác phục (nếu có)		