

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ NỘI VỤ

**QUY TRÌNH  
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

<b>MÃ SỐ:</b>	<b>QT-SNV-04</b>
<b>LẦN BAN HÀNH:</b>	<b>01</b>
<b>NGÀY BAN HÀNH:</b>	<b>20/06/2014</b>

*Quảng Bình, tháng 6 năm 2014*



SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## MỤC LỤC

<b>Nội dung</b>	<b>Trang</b>
SỬA ĐỔI TÀI LIỆU	
1. MỤC ĐÍCH	1
2. PHẠM VI	1
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	1
4. ĐỊNH NGHĨA	1
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	2
5.1. Lưu đồ	2
5.2. Chương trình đánh giá	3
5.3. Chuẩn bị cho cuộc đánh giá	3
5.4. Họp mở đầu	3
5.5. Tiến hành đánh giá, viết báo cáo	4
5.6. Họp kết thúc	4
5.7. Thực hiện hành động khắc phục	4
6. BIỂU MẪU	5
7. HỒ SƠ CẦN LƯU	5
8. PHỤ LỤC	5

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Chức vụ</b>	<b>P.Chánh Văn phòng</b>	<b>Đại diện lãnh đạo</b>	<b>Giám đốc</b>
<b>Chữ ký</b>	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>
<b>Họ và tên</b>	<b>Lê Nam Trung</b>	<b>Hoàng Văn Cường</b>	<b>Nguyễn Văn Sơn</b>

<b>SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## 1. Mục đích

Quy trình này quy định các bước tiến hành đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nội vụ nhằm:

- Kiểm tra và xác nhận sự phù hợp của các hoạt động liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính do Sở Nội vụ cung cấp.
- Xác nhận tính hiệu lực và ổn định hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ hành chính của Sở Nội vụ.

## 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình áp dụng đối với tất cả các cuộc đánh giá định kỳ hoặc đột xuất.

## 3. Tài liệu liên quan

- Điều khoản 8.2.2. Đánh giá nội bộ - TCVN ISO 9001:2008
- Mục 8.2.2. STCL
- QT-SNV-05. Quy trình hành động khắc phục/phòng ngừa
- QT-SNV-06. Quy trình xem xét Lãnh đạo

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

*Sự phù hợp:* Là sự đáp ứng một hoặc nhiều yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng và của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

*Sự không phù hợp:* Là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

*Hành động khắc phục:* là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp đã xảy ra, thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

*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 các nguyên nhân này nhằm ngăn chặn không để vấn đề không phù hợp có thể xảy ra.

- ĐDLLĐ (QMR): Đại diện Lãnh đạo
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- HĐKP: Hành động khắc phục
- KPPN: Khắc phục phòng ngừa

<b>SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## 5. Nội dung quy trình

### 5.1. Lưu đồ:

Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu, hồ sơ liên quan
ĐDLĐ Thư ký Ban ISO	Lên chương trình đánh giá	<a href="#">BM 04.01</a>
Lãnh đạo	Phê duyệt	
Thư ký Ban ISO	Thông báo cho các phòng ban liên quan	<a href="#">BM 04.01</a>
Nhóm đánh giá	Chuẩn bị đánh giá, xây dựng chương trình	
Lãnh đạo, nhóm đánh giá, Phụ trách phòng ban	Họp khai mạc	
Nhóm đánh giá	Tiến hành đánh giá	<a href="#">BM 04.02</a>
Nhóm đánh giá	Viết báo cáo	<a href="#">BM 04.03</a> <a href="#">BM 04.04</a> <a href="#">BM 04.05</a>
Lãnh đạo, nhóm đánh giá, Phụ trách phòng ban	Họp kết thúc	
ĐDLĐ Ban ISO	Thực hiện, kiểm tra thực hiện HĐPN	<a href="#">BM 04.03</a>
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	

<b>SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

## **5.2. Chương trình đánh giá**

5.2.1. Sở Nội vụ tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ theo định kỳ ít nhất 12 tháng /01 lần kể từ ngày nhận được chứng chỉ.

Ngoài đánh giá định kỳ, Sở Nội vụ còn có thể tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất để đánh giá từng phần hoặc toàn bộ các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng khi Lãnh đạo có yêu cầu.

5.2.2. Căn cứ vào chu kỳ trên, ĐDLĐ xác định ngày, dự kiến nhóm đánh giá vào mẫu “Thông báo đánh giá” [BM 04.01](#) và trình Lãnh đạo phê duyệt.

5.2.3. Thành viên nhóm đánh giá phải qua khoá đào tạo đánh giá chất lượng nội bộ, am hiểu về ISO 9001:2008 và các hoạt động của Sở Nội vụ.

5.2.4. Sau khi được duyệt, Thư ký Ban ISO gửi thông báo cho các phòng ban liên quan để phối hợp thực hiện.

## **5.3. Chuẩn bị cho cuộc đánh giá**

5.3.1. Nhóm đánh giá được phân công tiến hành lập kế hoạch chi tiết. Kế hoạch cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

5.3.2. Khi phân công đánh giá viên, cần lưu ý theo nguyên tắc người đánh giá không được liên quan trực tiếp đến lĩnh vực được đánh giá.

5.3.3. Từng thành viên nhóm đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

+ Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan hoạt động được đánh giá.

+ Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết.

+ Chuẩn bị phiếu ghi chép [BM 04.02](#).

## **5.4. Họp mở đầu**

5.4.1. Thành phần tham dự họp mở đầu bao gồm:

+ Lãnh đạo Sở Nội vụ

+ Phụ trách các phòng ban

+ Nhóm đánh giá

+ Các phòng ban khác nếu cần.

5.4.2. Trưởng nhóm đánh giá trình bày kế hoạch, các quy định về đánh giá và các vấn đề liên quan khác.

<b>SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

5.4.3. Những người tham dự cuộc họp khai mạc cần ghi tên vào danh sách họp theo biểu mẫu BM 04.01.

### **5.5. Tiến hành đánh giá, viết báo cáo**

5.5.1. Việc đánh giá được tiến hành trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, hệ thống văn bản, các quy định của Sở Nội vụ và của Nhà nước có liên quan.

5.5.2. Nhóm đánh giá triển khai đánh giá theo kế hoạch đã lập. Các phát hiện trong quá trình đánh giá được ghi chép vào phiếu [BM 04.02](#).

5.5.3. Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc mẫu đại diện, nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống quản lý chất lượng.

5.5.4. Các điểm không phù hợp cần được xem xét, thống nhất trong nhóm đánh giá để tránh sự trùng lặp hoặc bất đồng ý kiến.

5.5.5. Từng đánh giá viên ghi nội dung điểm không phù hợp vào biểu "Báo cáo phát hiện sự không phù hợp" [BM 04.03](#), ghi các điểm lưu ý vào biểu mẫu "danh mục các điểm lưu ý" [BM 04.04](#).

### **5.6. Họp kết thúc**

5.6.1. Thành phần tham dự họp kết thúc tương tự họp khai mạc, người tham dự ký tên vào phần họp kết thúc.

5.6.2. Trưởng nhóm đánh giá nêu kết quả chung của cuộc đánh giá, bao gồm:

- + Tình hình chung về văn bản
- + Việc áp dụng tại các phòng ban
- + Mức độ thông hiểu của các cán bộ đối với các quy định trong hệ thống quản lý chất lượng
- + Tổng số lỗi phát hiện trong quá trình đánh giá

5.6.3. Từng đánh giá viên trình bày các điểm không phù hợp tại các phòng ban đã đánh giá và nêu ý kiến khắc phục nếu cần.

5.6.4. Trưởng nhóm đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá vào biểu "Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ" mã số [BM 04.05](#).

### **5.7. Thực hiện, kiểm tra việc thực hiện hành động khắc phục**

5.7.1. Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ ([BM 04.05](#)) và báo cáo phát hiện sự không phù hợp ([BM 04.03](#)) sẽ được gửi cho các phòng ban để sửa chữa và thực hiện hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục ([QT-SNV-05](#)).

SỞ NỘI VỤ QUẢNG BÌNH	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã số:	QT-SNV-04
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	20/06/2014

5.7.2. Căn cứ theo thời hạn hoàn thành của mỗi phòng ban, Đại diện lãnh đạo cử cán bộ kiểm tra lại để đảm bảo việc sửa chữa lỗi và hành động khắc phục đề ra được thực hiện có hiệu quả ( [BM 04.03](#)).

5.7.3. Trường hợp đơn vị chưa hoàn thành việc sửa lỗi hoặc chưa thực hiện được hành động khắc phục thì người kiểm tra phải báo cáo Đại diện lãnh đạo để xem xét, có biện pháp xử lý phù hợp.

## 6. Biểu mẫu

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1.	<a href="#">BM 04.01</a>	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	<a href="#">BM 04.02</a>	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	<a href="#">BM 04.03</a>	Báo cáo sự KPH
4.	<a href="#">BM 04.04</a>	Các điểm lưu ý
5.	<a href="#">BM 04.05</a>	Báo cáo đánh giá

## 7. Hồ sơ

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	<a href="#">BM 04.01</a>	Chương trình đánh giá nội bộ	Các bộ phận	02 năm
2	<a href="#">BM 04.02</a>	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá	Ban ISO	02 năm
3	<a href="#">BM 04.03</a>	Báo cáo sự KPH	Ban ISO	02 năm
4	<a href="#">BM 04.04</a>	Các điểm lưu ý	Ban ISO	02 năm
5	<a href="#">BM 04.05</a>	Báo cáo đánh giá	Ban ISO	02 năm

## 8. Phụ lục

1	<a href="#">BM 04.01</a>	Chương trình đánh giá nội bộ
2	<a href="#">BM 04.02</a>	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3	<a href="#">BM 04.03</a>	Báo cáo sự KPH
4	<a href="#">BM 04.04</a>	Các điểm lưu ý
5	<a href="#">BM 04.05</a>	Báo cáo đánh giá