

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
THANH TRÁ TỈNH

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TCVN ISO 9001:2015**

**QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG
QT-03**

**ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN
LÝ CHẤT LƯỢNG**

Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Linh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tăng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	 

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu:	QT-03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	28/2/2020

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 CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Linh	Lê Văn Tăng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU



Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG
QT-03

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN
LÝ CHẤT LƯỢNG




Người thực hiện	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký
Người soạn thảo	Lê Văn Linh	Chuyên viên Văn Phòng	
Người xem xét	Lê Văn Tăng	Phó Chánh Thanh tra	
Người phê duyệt	Trần Văn Minh Trí	Chánh Thanh tra	

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

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	Lê Văn Linh	Lê Văn Tăng	Trần Văn Minh trí
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên VP	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

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 Thanh tra tỉnh.

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 Thanh tra tỉnh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

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

Quy trình tổ chức hành động khắc phục và cải tiến (QT-05)

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	Hoạch định hoạt động đánh giá Căn cứ tình hình hoạt động chung của Thanh tra tỉnh, 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. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị được đánh giá, hoạt động được đề cập đến, thời	Ban chỉ đạo ISO Chánh Thanh tra	6 tháng hàng năm hoặc đột xuất	Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM-03-01)

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

	<p>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 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.</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 (<i>gồm trưởng đoàn và các thành viên</i>) trình Lãnh đạo phê duyệt.</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO</p> <p>Chánh Thanh tra</p>	<p>Trước đánh giá theo kế hoạch 10 ngày</p>	<p>Quyết định thành lập đoàn đánh giá (BM-03-07)</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 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>
4	<p>Chuẩn bị đánh giá</p> <p>Các thành viên đoàn đánh giá:</p>	<p>Đoàn đánh giá</p>	<p>Sau khi có thông</p>	

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

	<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 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>Phòng được đánh giá:</p> <p>Các phòng 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>	Các phòng được đánh giá	báo chương trình chi tiết	
5	<p>Tiến hành đánh giá</p> <p>a./ HỌP KHAI MẠC:</p> <p>Thành phần họp bao gồm: Lãnh đạo Thanh tra tỉnh, đoàn đánh giá, đại diện các phòng 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 sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các qui định của Hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả</p>	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh Đoàn đánh giá Các phòng được đánh giá	Theo đúng kế hoạch	Phiếu ghi chép (BM-03-03)

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	28/2/2020

<p>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 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 Thanh tra tỉnh. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.</p> <p>Thống nhất kết quả đánh giá.</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>
---	---

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

6	<p>Lập hồ sơ đánh giá</p> <p>Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét và chỉ đạo.</p> <p>Sau đó photocopy các hồ sơ đánh giá, chuyển cho các phòng 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 Thanh tra tỉnh</p> <p>Đoàn đánh giá</p> <p>Các phòng được đánh giá</p>	<p>Ngay sau họp 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 Thanh tra tỉnh 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 Thanh tra tỉnh 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 đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.</p> <p>Nếu các phòng 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 Thanh tra tỉnh.</p>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh</p> <p>Đoàn đánh giá</p> <p>Các phòng được đánh giá</p>	<p>Theo thời gian cam kết hoàn thành khắc phục của các phòng (trong đó không quá 30 ngày kể từ ngày đánh giá)</p>	

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-03-01	Kế hoạch đánh giá nội bộ ISO
2	BM-03-02	Thông báo chương trình đánh giá nội bộ

THANH TRA TỈNH TÂY NINH	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 28/2/2020

3	BM-03-03	Phiếu ghi chép trong quá trình 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
7	BM-03-07	Quyết định thành lập đoàn đánh giá

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, Kết thúc năm làm việc chuyển về kho lưu trữ	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		

UBND TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-TTr

Tây Ninh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ISO
 Năm

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

Phê duyệt

Người lập

UBND TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-TTr

Tây Ninh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
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
			Thành viên

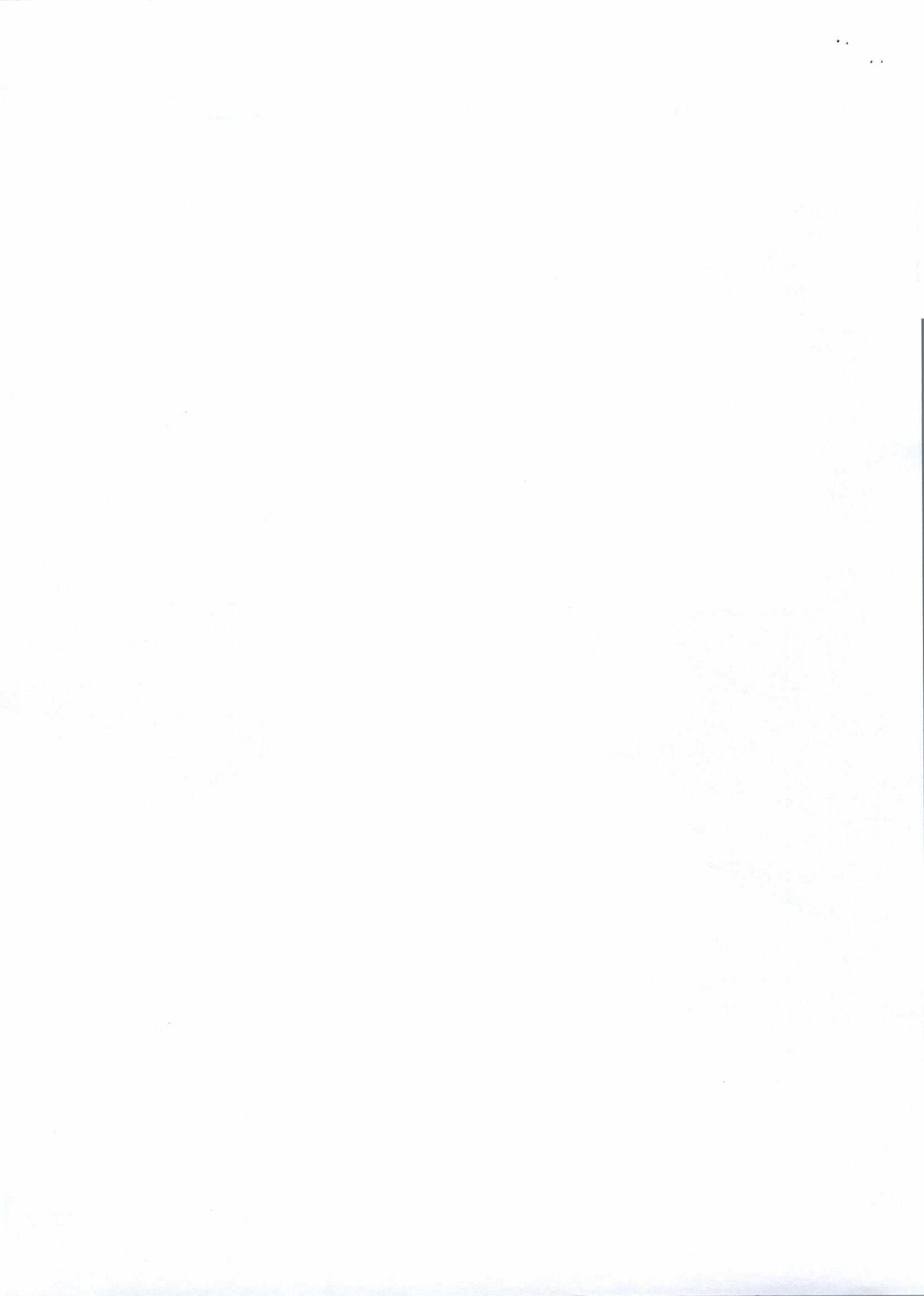
Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Người lập

Phê duyệt

.....

.....



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"/>	<input type="checkbox"/>	
Chấp nhận	Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá		Ký tên:
Ngày:.....		

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

.....

.....

UBND TỈNH TÂY NINH
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

Số: /QĐ-TTr

Tây Ninh, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc thành lập đoàn đánh giá nội bộ
Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015

CHÁNH THANH TRA TỈNH TÂY NINH

Căn cứ

Căn cứ

Xét đề nghị của

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập đoàn đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015, gồm các ông (bà) có tên sau đây:

1. Ông (Bà)....., Chức vụ....., Trưởng đoàn;
2. Ông (Bà)....., Chức vụ....., Thành viên.

Điều 2. Đoàn đánh giá thực hiện nhiệm vụ

Điều 3. Các ông (bà) có tên tại Điều 1, Trưởng các phòng Nghiệp vụ 1, 2, 3 và Văn phòng Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

PHÊ DUYỆT

Nơi nhận:

- LĐ Thanh tra tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HS ISO.

