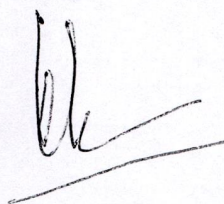


 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 15/5/2020
		Trang : 1/9

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này
2. Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.
3. Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.

PHÂN PHỐI:

NƠI NHẬN	SỐ BẢN	NƠI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh	01	Phòng Kinh tế - Tổng hợp	01
Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng	01	Phòng Hạ tầng kỹ thuật	01
Thư ký ISO	01	Phòng Nông nghiệp - TNMT	01
Phòng Hành chính - Quản trị	01	Phòng Khoa giáo - Văn xã	01
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	01	Phòng Nội chính	01
Ban Tiếp Công dân	01		

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Thư ký ISO	Chánh Văn phòng, Đại diện chất lượng	Phó Chủ tịch
Chữ ký		 	
Họ tên	Lê Khắc Chương	Đặng Quang Hà	Trần Thị Nga



ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

Trang : 2/9

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Mã : QT HT-02
		Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 15/5/2020
		Trang : 3/9

1. MỤC ĐÍCH

Thống nhất cách thức tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum nhằm duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với thực tế hoạt động của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum.

2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng đối với các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ hoặc đột xuất đối với hệ thống quản lý chất lượng của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum.

Trách nhiệm áp dụng: tất cả cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong toàn UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

- Đánh giá chất lượng nội bộ là để xác định xem hệ thống quản lý chất lượng:
 - + Có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng do UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum đặt ra.
 - + Đánh giá việc duy trì và áp dụng một cách có hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- *Chuyên gia đánh giá* là người được chỉ định làm thành viên của đoàn đánh giá, những người này phải được tham dự khoá đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ, có kỹ năng đánh giá và phải độc lập với hoạt động được đánh giá.
- *Chuẩn mực đánh giá*: Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu. Chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm gốc để so sánh với bằng chứng đánh giá.
- *Bằng chứng đánh giá*: Hồ sơ trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và được kiểm tra xác nhận, có thể định tính hoặc định lượng.
- *Sự không phù hợp*: là sự không đáp ứng được một yêu cầu nào đó bao gồm yêu cầu của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum, yêu cầu của khách hàng, yêu cầu theo luật định.

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ		Lần BH : 01
			Ngày hiệu lực: 15/5/2020
			Trang : 4/9

- *Các điểm lưu ý:* Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

- *Hành động khắc phục:* Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện để ngăn ngừa việc tái diễn.

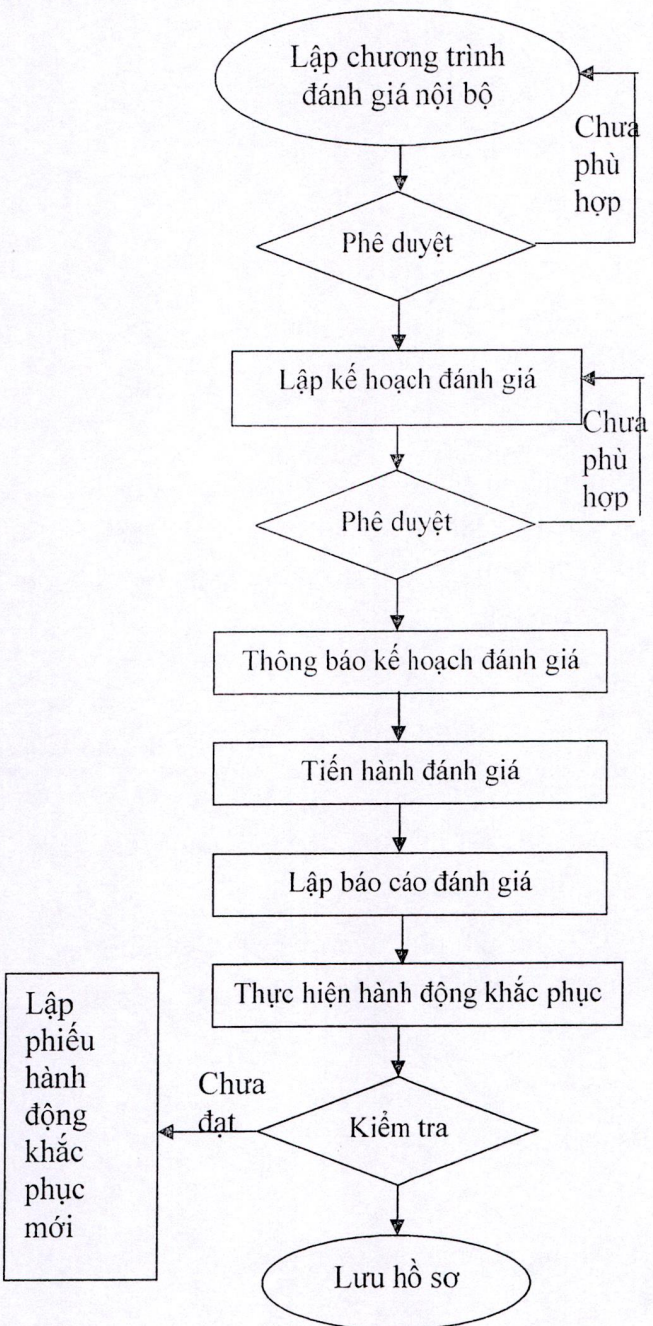
- *Trưởng đoàn đánh giá:* là người chủ trì cuộc họp nhằm thống nhất chương trình, mục tiêu và phạm vi đánh giá. Chịu trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện đánh giá của đoàn và là đánh giá viên khi được phân công. Giải quyết các vướng mắc hoặc sự việc nảy sinh, quyết định các kết luận đánh giá.

- *Thư ký ISO:* là người theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các hành động khắc phục của các bộ phận có liên quan đến các quá trình, giúp lãnh đạo hoạch định các cuộc đánh giá nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo.

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Mã : QT HT-02
		Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 15/5/2020
		Trang : 5/9

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, phụ lục
Thư ký ISO	 <pre> graph TD A([Lập chương trình đánh giá nội bộ]) --> B{Phê duyệt} B -- "Chưa phù hợp" --> A B --> C[Lập kế hoạch đánh giá] C --> D{Phê duyệt} D -- "Chưa phù hợp" --> C D --> E[Thông báo kế hoạch đánh giá] E --> F[Tiến hành đánh giá] F --> G[Lập báo cáo đánh giá] G --> H[Thực hiện hành động khắc phục] H --> I{Kiểm tra} I -- "Chưa đạt" --> J[Lập phiếu hành động khắc phục mới] J --> H I --> K([Lưu hồ sơ]) </pre>	BM 01/HT-02
Lãnh đạo UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum		BM 01/HT-02
Thư ký ISO		BM 02/HT-02
Đại diện chất lượng		BM 02/HT-02
Thư ký ISO		
Đoàn đánh giá Bộ phận được đánh giá		BM 03/HT-02 BM 04/HT-02
Trưởng đoàn đánh giá		BM 05/HT-02
Bộ phận có điểm không phù hợp		BM 04/HT-02
Đoàn đánh giá		BM 04/HT-02
Bộ phận được đánh giá Ban ISO		

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ		Lần BH : 01
			Ngày hiệu lực: 15/5/2020
			Trang : 6/9

5.2 Mô tả lưu đồ:

a. Lập chương trình đánh giá nội bộ:

Hệ thống quản lý chất lượng của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum được thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ tối thiểu 01 lần/năm, khi cần thiết có thể tổ chức các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ đột xuất.

Chương trình đánh giá nội bộ được thư ký ISO lập vào đầu tháng 01 hàng năm hoặc đột xuất nếu cần thiết theo biểu mẫu BM 01/HT-02

Chương trình đánh giá nội bộ phải nêu rõ:

- Những phòng ban, bộ phận được đánh giá
- Nội dung được đánh giá
- Thời gian dự kiến tiến hành đánh giá

Chương trình đánh giá nội bộ phải được Lãnh đạo UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum phê duyệt.

b. Lập kế hoạch đánh giá:

Căn cứ vào chương trình đánh giá năm đã được phê duyệt, thư ký ISO lập kế hoạch đánh giá BM 02/HT-02 trình Đại diện chất lượng xác nhận. Kế hoạch đánh giá phải nói rõ mục đích, phạm vi, thời gian, bộ phận được đánh giá, nội dung đánh giá và thành phần đánh giá và lịch trình cụ thể.

c. Thông báo kế hoạch đánh giá:

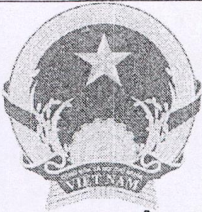
Trước thời điểm đánh giá tối thiểu 07 ngày, thư ký ISO thông báo kế hoạch đánh giá đến các phòng ban, bộ phận được đánh giá.

Thư ký ISO chuẩn bị tài liệu, gửi tài liệu đến các đánh giá viên và hướng dẫn triển khai công việc tại bộ phận được đánh giá.

Việc lựa chọn chuyên gia đánh giá phải đảm bảo được tính khách quan và vô tư của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

Các đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung:

- Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động của bộ phận, bộ phận được phân công đánh giá.
- Chuẩn bị sẵn nội dung phỏng vấn (nếu cần).
- Chuẩn bị các biểu mẫu ghi chép

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ		Lần BH : 01
			Ngày hiệu lực: 15/5/2020
			Trang : 7/9

Bộ phận được đánh giá phải bố trí nhân sự để phối hợp với chuyên gia đánh giá và chuẩn bị những tài liệu, hồ sơ để chứng minh rằng tại bộ phận mình HTQLCL đang được thực hiện và duy trì. Việc chuẩn bị phải dựa trên chương trình đánh giá nhằm tiết kiệm thời gian cho công tác đánh giá.

d. Tiến hành đánh giá:

- Họp mở đầu:

Đoàn đánh giá và bộ phận được đánh giá họp buổi khai mạc để:

- Giới thiệu thành phần đánh giá, đại diện bộ phận được đánh giá.
- Giới thiệu lịch trình đánh giá.
- Giới thiệu phạm vi và phương pháp đánh giá.
- Yêu cầu bộ phận được đánh giá phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện thuận lợi cho đợt đánh giá đạt kết quả tốt.

- Tiến hành đánh giá:

- Việc đánh giá được thực hiện trên cơ sở các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng hiện hành, các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các văn bản hiện hành có liên quan.
- Quá trình đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống.
- Xem xét tài liệu trong hệ thống quản lý chất lượng.
- Nghiên cứu báo cáo của đợt đánh giá trước để xem tình hình thực hiện, các kiến nghị hoặc biện pháp khắc phục, phòng ngừa (nếu có).
- Xem xét các hồ sơ sổ sách ghi nhận hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.
- Phỏng vấn các nhân viên xem họ có nắm được các đòi hỏi của tiêu chuẩn, nội dung của quy trình, các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu liên quan đến công việc của họ hay không.
- Quan sát hành động và thao tác xem họ có làm đúng quy trình hướng dẫn không.
- Trong quá trình đánh giá, các thành viên của nhóm đánh giá ghi chép đầy đủ những điểm không phù hợp, nhận xét vào phiếu ghi chép theo BM 03/HT-02 để làm căn cứ lập báo cáo đánh giá. Những điểm không phù hợp và lưu ý cần được xem xét, thống nhất trong đoàn đánh giá để tránh sự trùng lặp hoặc bất đồng ý kiến. Trên cơ sở thống nhất đó trưởng đoàn đánh giá quyết định những điểm không phù hợp được ghi nhận

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 15/5/2020
		Trang : 8/9

- Với những vấn đề phức tạp, giữa chuyên gia đánh giá và bộ phận được đánh giá không thống nhất được thì chuyên gia đánh giá nội bộ phải ghi nhận đầy đủ những thông tin trên để báo cáo Trưởng đoàn đánh giá ra quyết định cuối cùng.

- Hợp bế mạc:

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá họp các thành viên đoàn đánh giá để thống nhất lại kết quả đánh giá, chỉ ra những điểm không phù hợp cần tiến hành khắc phục và ghi vào báo cáo sự không phù hợp BM 04/HT-02 (nếu có) và tiến hành họp bế mạc.

Thành phần tham gia họp bế mạc gồm đoàn đánh giá: Đại diện chất lượng, Lãnh đạo UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum (nếu có thể), Trưởng (phó) các bộ phận liên quan.

Nội dung họp bế mạc: nêu lên những ghi nhận đánh giá quan trọng, khẳng định mức độ phù hợp của hệ thống, thông qua các điểm không phù hợp (nếu có).

Đoàn đánh giá gửi các báo cáo sự không phù hợp (nếu có) về Ban ISO để Ban ISO yêu cầu các bộ phận được đánh giá triển khai khắc phục các điểm không phù hợp.

Sau cuộc họp bế mạc, Trưởng đoàn đánh giá phải lập báo cáo kết quả đánh giá nội bộ theo BM 05/HT-02. Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ phải được gửi tới Thư ký ISO trước khi trình Lãnh đạo UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum phê duyệt trước khi công bố cho toàn UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum.

e. Thực hiện hành động khắc phục:

Trưởng các bộ phận được đánh giá có điểm không phù hợp xem xét điểm không phù hợp và đưa ra phương án khắc phục, trong đó:

- Phân tích rõ nguyên nhân không phù hợp
- Đề xuất hành động khắc phục.
- Nêu rõ yếu tố cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.
- Ghi rõ thời hạn hoàn thành, người thực hiện hành động khắc phục.

Nội dung được ghi chép vào báo cáo sự không phù hợp BM 04/HT-02.

f. Kiểm tra hành động khắc phục:

Khi nhận được thông báo kết quả hành động khắc phục, đoàn đánh giá phải kiểm tra lại.

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm (hay phân công cho chuyên gia đánh giá) xem xét hiệu lực của hành động khắc phục.

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ		Lần BH : 01
			Ngày hiệu lực: 15/5/2020
			Trang : 9/9

Nếu đạt kết quả đề ra, hành động khắc phục được kết thúc. Nếu hành động khắc phục không hiệu lực thì Trưởng đoàn sẽ yêu cầu tiến hành một hành động khắc phục khác.

Trong trường hợp hành động khắc phục đã được tiến hành mà chưa xác định được hiệu lực thì Trưởng đoàn đánh giá xác định thời gian tiếp theo để tiến hành xem xét hiệu lực.

g. Lưu hồ sơ

Quy trình đánh giá nội bộ được kết thúc khi thỏa mãn một trong hai điều kiện sau đây:

- Công tác đánh giá nội bộ được tiến hành và không có một sự không phù hợp nào được phát hiện.
- Trong quá trình đánh giá có phát hiện sự không phù hợp và sự không phù hợp đó đã được khắc phục hiệu lực.

Sau khi thực hiện xong, Trưởng bộ phận được đánh giá photo 01 bản phiếu yêu cầu hành động khắc phục đã ghi chép đầy đủ để gửi Thư ký ISO theo dõi và báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh Kon Tum.

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01/HT-02	Chương trình đánh giá
2.	BM 02/HT-02	Kế hoạch đánh giá
3.	BM 03/HT-02	Phiếu ghi chép đánh giá
4.	BM 04/HT-02	Báo cáo sự không phù hợp
5.	BM 05/HT-02	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Chương trình đánh giá	Ban ISO/Phòng ban, bộ phận lưu vào 1 kệ riêng theo từng đợt đánh giá / năm.
2.	Kế hoạch đánh giá	
3.	Phiếu ghi chép đánh giá	
4.	Báo cáo sự không phù hợp	
5.	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	

Lưu ý: Thời gian lưu 03 năm sau khi kết thúc đợt đánh giá. Sau khi hết hạn tiến hành hủy bỏ theo quy định.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NĂM

STT	Bộ phận được đánh giá	Hoạt động/Nội dung được đánh giá	Thời gian đánh giá dự kiến (theo tháng)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO CHẤT LƯỢNG

....., ngày.....tháng.....năm.....
NGƯỜI LẬP

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ĐỢT NĂM

Thời gian đánh giá:

Phạm vi đánh giá:

Chuẩn mục đánh giá:

Trưởng đoàn đánh giá:

Kế hoạch chi tiết:

Thời gian	Bộ phận được đánh giá	Đánh giá viên	Hoạt động/Nội dung được đánh giá

....., ngày.....tháng.....năm.....
NGƯỜI LẬP

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO CHẤT LƯỢNG

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá:Ngày đánh giá:

Đánh giá viên:Trang:.....

TT	Nội dung đánh giá/ Tài liệu tham chiếu	Mô tả kết quả đánh giá và đề nghị	Kết luận

Ghi chú:

Cột Kết luận ghi: + Đạt
+ ĐLY: điểm lưu ý

+ KPH-nặng: không phù hợp nặng
+ KPH-nhẹ: không phù hợp nhẹ

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ VIÊN

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

ĐƠN VỊ:		NGÀY:
NGƯỜI PHỤ TRÁCH:		SỐ:
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP: ☐ Lỗi áp dụng ☐ Lỗi tài liệu		
CHỮ KÝ CỦA ĐÁNH GIÁ VIÊN:	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
NGUYÊN NHÂN - BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC – TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN:		
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
KIỂM TRA THỰC HIỆN: ☐ Đã hoàn thành ☐ Chưa hoàn thành <i>Chú ý: Nếu kiểm tra chưa đạt yêu cầu, lập phiếu mới yêu cầu khắc phục tiếp.</i>		
NGƯỜI KIỂM TRA:		NGÀY: / /

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Ngày đánh giá:
2. Đoàn đánh giá:
3. Mục đích:
4. Phạm vi đánh giá:
5. Kết quả đánh giá:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....., ngày.....tháng.....năm.....

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ