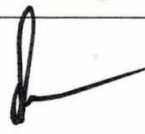


UỶ BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: QT03-ISO
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. THỦ TỤC
 - 5.1. Lập Chương trình đánh giá năm
 - 5.2. Chuẩn bị đánh giá
 - 5.2.1. Lập Kế hoạch đánh giá
 - 5.2.2. Thông báo Kế hoạch
 - 5.3. Tiến hành đánh giá
 - 5.4. Báo cáo đánh giá
 - 5.5. Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN
 - 5.6. Lưu hồ sơ
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Dự thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Chí Tuấn	Triệu Hồng Sơn	Hà Hùng
Chữ ký			
Ngày	Thư ký Ban chỉ đạo ISO	Chánh Văn phòng Thường trực Ban Chỉ đạo	Phó Chủ nhiệm Ủy ban

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: QT03-ISO
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Ủy ban Dân tộc.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Ủy ban Dân tộc.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.2.2 – ISO 9001:2008
- Sổ tay chất lượng

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Sự KPH nặng:** Sự KPH gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự KPH nặng:
 - Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
 - Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
 - Có nhiều sự KPH nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)
 - Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.
- **Sự KPH nhẹ:** Về bản chất là sự KPH xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự KPH nhẹ có thể được kết luận khi:
 - Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.
 - Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.
 - Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.
- **Các điểm lưu ý:** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức KPH và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.
- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-ISO
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.
- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.
- HĐKPPN: Hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp
- HĐKP: Hành động Khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- QMR: Chữ viết tắt (tiếng anh) Đại diện lãnh đạo về chất lượng.

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-ISO
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

5. QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ hàng năm	QMR	QMR có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm.	
5.2	Chuẩn bị đánh giá			
		Đơn vị được giao/ QMR	Dựa vào kế hoạch đánh giá, đơn vị được giao nhiệm vụ trình QMR hoặc Trưởng đoàn đánh giá duyệt thông báo kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM 01/QT03-ISO – <i>Kế hoạch đánh giá nội bộ</i>	BM01/QT03-ISO
5.3	Tiến hành đánh giá			
5.3.1	Ghi chép đánh giá	Người được chỉ định	Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM 02/QT03-ISO - <i>Ghi chép đánh giá</i>. Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: ▪ Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng ▪ Xem xét các hồ sơ của HTQLCL ▪ Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ ▪ Phỏng vấn Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo BM 03/QT03-ISO - <i>Báo cáo sự KPH</i> Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HDKP về khắc phục và thực hiện	BM 02/QT03-ISO

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: QT03-ISO
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

			đúng thời gian qui định đề ra.	
5.3.2	Phân loại đánh giá		Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: - Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng - Xem xét các hồ sơ của HTQL - Quan sát thực tế hoạt động trên hiện trường Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo BM03/QT03-ISO - <i>Báo cáo sự KPH</i> Bộ phận được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các yêu cầu của HĐKP về khắc phục và thực hiện đúng thời gian qui định đề ra. Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM04/QT03-ISO – <i>Các điểm lưu ý</i>	BM 03/Q T03-ISO BM 04/Q T03-ISO
5.4	Báo cáo đánh giá			
5.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu BM05/QT03-ISO – <i>Báo cáo đánh giá nội bộ</i> Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Lãnh đạo cao nhất của CQHCNN	BM 05/Q T03-ISO
5.5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN			
5.5.1	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ	Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận	BM 03/Q

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: QT03-ISO
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/9/2012

		định	có điểm KPH theo BM03/QT03-ISO - Báo cáo sự KPH	T03-ISO
			Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM01/QT03-ISO	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM02/QT03-ISO	Ghi chép đánh giá
3.	BM03/QT03-ISO	Báo cáo sự KPH
4.	BM04/QT03-ISO	Điểm lưu ý
5.	BM05/QT03-ISO	Báo cáo đánh giá

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Ghi chép đánh giá
3.	Báo cáo sự KPH
4.	Điểm lưu ý
5.	Báo cáo đánh giá
Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian:		Lần:	Tiêu chuẩn: ISO 9001:2008
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
			Trưởng đoàn
			Thành viên

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

Phê duyệt

Người lập

.....

.....

Bộ phận được đánh giá:
Đánh giá viên: Ngày:

1/1

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:
☐ Nặng	☐ 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: 		
☐ Chấp nhận	☐ Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá Ngày:.....	Ký tên:	

CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

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

.....

.....