

<b>SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: : QT.02
	<b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

## I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện quá trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Nam.

## II. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động đánh giá nội bộ và các hoạt động có liên quan đến HTQLCL của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Nam.

## III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

## IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- **Sự không phù hợp nặng:** Sự không phù hợp 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 không phù hợp 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 không phù hợp 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 không phù hợp nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

+ Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục.

+ 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 không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

<b>SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: : QT.02
	<b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

- **Đánh giá viên nội bộ:** là công chức, viên chức trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình.

- **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.

- HDKP: Hành động khắc phục

- KPH: Không phù hợp

- ĐDLĐ: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
<b>5.1</b>	<b>Lập Chương trình đánh giá nội bộ</b>			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm	ĐDLĐ	ĐDLĐ có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm. Đến kỳ đánh giá, ĐDLĐ lập Chương trình đánh giá. Các đánh giá viên được lựa chọn trên cơ sở được đào tạo và có kinh nghiệm đánh giá. Chương trình đánh giá phải đảm bảo tất cả các quá trình đều được đánh giá. Các đánh giá viên không được đánh giá quá trình của mình. Sau khi lập chương trình đánh giá, ĐDLĐ trình cho Giám đốc Sở phê duyệt.	BM.02.01
<b>5.2</b>	<b>Chuẩn bị đánh giá</b>			
		Đơn vị được giao/ ĐDLĐ	Dựa vào Chương trình đánh giá, người được giao nhiệm vụ thông báo Chương trình đánh giá theo biểu mẫu BM.02.01 - Chương trình đánh giá nội bộ cho các phòng chuyên môn trước khi đánh giá 03 ngày làm việc	BM.02.01

<b>SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: : QT.02
	<b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

			để chuẩn bị.	
<b>5.3</b>	<b>Tiến hành đánh giá</b>			
5.3.1	Ghi chép đánh giá	Đánh giá viên	Trong quá trình thực hiện các kỹ năng đánh giá, đánh giá viên ghi chép vào Phiếu ghi chép, sau đó nộp lại cho Trưởng đoàn đánh giá.	BM.02.02
5.3.2	Thực hiện đánh giá tại chỗ	Đánh giá viên	<p>Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng.</li> <li>- Xem xét các hồ sơ của HTQLCL.</li> <li>- Quan sát thực tế hoạt động tại nơi đánh giá.</li> </ul> <p>Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM.03.01 - Báo cáo sự KPH.</p> <p>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.</p> <p>Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM.02.03 – Các điểm lưu ý.</p>	<p>BM.03.01</p> <p>BM.02.03</p>
<b>5.4</b>	<b>Báo cáo đánh giá</b>			
5.4.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	<p>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 BM.02.04 - Báo cáo đánh giá nội bộ.</p> <p>Sau khi hoàn thành chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá thực hiện</p>	BM.02.04

<b>SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH QUẢNG NAM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: : QT.02
	<b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: : 26/8/2024

			Báo cáo đánh giá tổng hợp, trình Giám đốc phê duyệt và gửi cho tất cả các phòng được biết.	
<b>5.5</b>	<b>Theo dõi kết quả thực hiện HDKP, phòng ngừa</b>			
5.5.1	Thực hiện HDKP	Người được chỉ định	<p>Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM.02.03- Báo cáo sự KPH.</p> <p>Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại.</p> <p>Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.</p>	BM.02.03

## VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.02.01	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM.02.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	BM.02.03	Các điểm lưu ý
4.	BM.02.04	Báo cáo đánh giá
5.	BM.02.05	Báo cáo đánh giá tổng hợp

## VII. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	Các điểm lưu ý
4.	Báo cáo đánh giá
5.	Báo cáo đánh giá tổng hợp