

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 340/QĐ-SKHCN ngày 27 tháng 11 năm 2020 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)

I. MỤC ĐÍCH

Văn bản này quy định thủ tục tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ để xác định hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động và kết quả liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Cơ quan Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Văn bản này áp dụng cho tất cả các cuộc đánh giá nội bộ thực hiện tại Cơ quan Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

IV. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

- Chương trình đánh giá: Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian nhất định và nhằm một mục đích cụ thể.
- Kế hoạch đánh giá: Mô tả về các hoạt động hoặc sắp đặt, bố trí cho một cuộc đánh giá.
- Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp (KPH) đã được phát hiện.
- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH hoặc tình trạng không mong muốn khác.
- Thuật ngữ và từ viết tắt khác trong Quy trình này sử dụng như trong Sổ tay chất lượng của Sở và TCVN ISO 9000.

V. NỘI DUNG

1. Lập Chương trình đánh giá nội bộ

- Cơ quan Văn phòng Sở tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ tối thiểu mỗi năm một lần. Ngoài ra 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 bằng văn bản. Thường trực ISO - Chánh Văn phòng có trách nhiệm lập Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL của Cơ quan Văn phòng Sở (theo biểu SKH.03/B.01).

- Khi cần thiết, Thường trực ISO có quyền bổ sung kế hoạch đánh giá vào Chương trình đánh giá hoặc thay đổi Chương trình (do nhu cầu thực tế) nhưng phải đảm bảo các ảnh hưởng liên quan được giải quyết.

2. Thực hiện Chương trình đánh giá

a) Lập Kế hoạch và chuẩn bị đánh giá

- Căn cứ Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá hoặc người được Trưởng đoàn phân công xác định thành phần đoàn đánh giá, tiến hành lập Kế hoạch đánh giá (theo biểu SKH.03/B.02).

- Chuyên gia đánh giá:

+ Là người được chỉ định để tiến hành các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và phải qua khoá huấn luyện do Sở hay một tổ chức đào tạo chuyên môn tổ chức, có kinh nghiệm công tác trong Sở ít nhất 6 tháng.

+ Không được đánh giá công việc của mình.

- Kế hoạch đánh giá phải gửi đến các phòng/ban được đánh giá và các cá nhân liên quan trước 05 ngày.

- Các chuyên gia đánh giá căn cứ vào nội dung được phân công trong Kế hoạch để tiến hành nghiên cứu, chuẩn bị Phiếu hỏi (theo biểu SKH.03/B.03), các tài liệu phục vụ đánh giá, đảm bảo thấu hiểu các quy trình, tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá được phân công.

- Trưởng đoàn đánh giá chuẩn bị các biểu mẫu, hồ sơ cần thiết phục vụ đánh giá và cung cấp các tài liệu, thông tin cho đoàn đánh giá khi cần.

- Các phòng/ban được đánh giá phải chuẩn bị các hồ sơ, nhân lực và các điều kiện cần thiết khác để đảm bảo kế hoạch đánh giá đạt kết quả.

b) Tiến hành đánh giá

- Trưởng đoàn: chủ trì cuộc họp mở đầu nhằm thống nhất chương trình, mục tiêu và phạm vi đánh giá.

+ Thành phần tham dự cuộc họp mở đầu bao gồm: Lãnh đạo Sở; Đoàn đánh giá; Đại diện các phòng được đánh giá; Các thành phần khác tùy thuộc yêu cầu của Lãnh đạo Sở hoặc theo đề nghị của Trưởng đoàn.

+ Chịu trách nhiệm theo dõi quá trình đánh giá của đoàn và là chuyên gia đánh giá khi được phân công.

+ Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình đánh giá.

+ Chuẩn bị báo cáo đánh giá.

+ Quyết định các kết luận đánh giá.

- Chuyên gia đánh giá

+ Thực hiện đánh giá theo phân công trong Kế hoạch.

+ Đảm bảo vô tư, khách quan và có trách nhiệm.

+ Ghi nhận tất cả những thông tin thu thập được (bao gồm cả sự phù hợp) vào biểu Ghi chép đánh giá nội bộ (SKH.03/B.04).

- Phòng/ban được đánh giá

+ Tạo điều kiện và hợp tác với chuyên gia đánh giá.

+ Đảm bảo sẵn sàng các hồ sơ, tài liệu liên quan và cung cấp đầy đủ khi có yêu cầu.

+ Phân công các cá nhân liên quan để làm việc với chuyên gia đánh giá.

c) Chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá

- Đoàn đánh giá xem xét toàn bộ các phát hiện trong quá trình đánh giá so với chuẩn mực đánh giá và Trưởng đoàn quyết định các nội dung phải cải tiến (khắc phục).

- Các yêu cầu về hành động khắc phục phải được chuyên gia đánh giá phát hiện lập văn bản (theo biểu SKH.03/B.05 và SKH.03/B.06).

- Trưởng đoàn chuẩn bị Báo cáo tổng kết cho đợt đánh giá (theo biểu SKH.03/B.07). Báo cáo phải gồm:

+ Nhận xét về những điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL;

+ Đánh giá mục tiêu và kết quả thực hiện theo Kế hoạch (đạt hay không đạt);

+ Tổng kết các điểm phát hiện KPH và các Lưu ý, dự kiến thời gian khắc phục/phòng ngừa và phân công người theo dõi, kiểm tra kết quả khắc phục/phòng ngừa;

+ Kết quả thực hiện các hành động khắc phục từ lần đánh giá trước.

d) Họp kết thúc

- Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp kết thúc để báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch đánh giá.

- Thành phần cuộc họp:

+ Lãnh đạo Sở;

+ Đoàn đánh giá;

+ Đại diện các phòng/ban được đánh giá và thành phần khác (nếu có) theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.

- Tại cuộc họp kết thúc:

+ Trưởng đoàn trình bày báo cáo kết quả đánh giá;

+ Các chuyên gia đánh giá trình bày các phát hiện đánh giá của mình và giải thích khi cần thiết;

+ Các phòng/ban được đánh giá xác nhận những vấn đề phải khắc phục nếu mọi giải thích và bằng chứng rõ ràng. Khi có sự không đồng ý, Lãnh đạo Sở thống nhất với Trưởng đoàn đánh giá để đưa ra quyết định cuối cùng;

+ Những người tham gia cuộc họp có quyền thảo luận các biện pháp và thời gian khắc phục những điểm KPH, những điểm Lưu ý được phát hiện;

+ Phòng/ban được đánh giá phải cam kết và tiến hành các hành động khắc phục không chậm trễ.

- Báo cáo đánh giá (kể cả các điểm KPH và Lưu ý) được sao chụp và sử dụng như sau:

- + 01 bộ do Thường trực ISO lưu và báo cáo với Lãnh đạo Sở (bản chính).
- + 01 bộ cho mỗi phòng được đánh giá để phòng đó tiến hành khắc phục các điểm KPH, Lưu ý (nếu có) (nộp lại cho Thường trực ISO sau khi thực hiện các yêu cầu).

- Các chuyên gia đánh giá phải nộp các ghi chép đánh giá của mình cho Trưởng đoàn đánh giá ngay sau khi kết thúc cuộc đánh giá.

3. Theo dõi thực hiện

a) Các phòng có điểm KPH

- Thực hiện không chậm trễ để loại bỏ sự KPH đã được phát hiện (sự khắc phục).

- Tiến hành xác định nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

- Thực hiện biện pháp khắc phục đã xác định để bảo đảm loại bỏ được nguyên nhân gây ra sự KPH.

- Báo cáo kết quả thực hiện (bằng văn bản - theo biểu SKH.03/B.05 kèm theo các bằng chứng cụ thể) cho người theo dõi được phân công trong Báo cáo tổng kết;

- Người theo dõi xem xét, kiểm tra xác nhận kết quả khắc phục. Nếu chưa đạt yêu cầu thì có quyền lập lại Báo cáo sự KPH mới (theo biểu SKH.03/B.05), khi cần thiết phải báo cáo ngay cho Thường trực ISO để giải quyết.

- Báo cáo sự KPH chỉ đóng lại khi hành động khắc phục có hiệu lực và được chuyển cho Trưởng đoàn đánh giá lưu.

b) Đối với các điểm Lưu ý

- Các phòng triển khai thực hiện sao cho hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL được nâng cao.

- Đoàn đánh giá tiếp sau có trách nhiệm kiểm tra kết quả thực hiện.

4. Đánh giá Chương trình đánh giá

Sau khi thực hiện xong Chương trình đánh giá đã lập, Thường trực ISO có trách nhiệm đánh giá toàn bộ những gì đã thực hiện so với hoạch định trong Chương trình để rút kinh nghiệm và làm cơ sở cho việc xây dựng Chương trình đánh giá tiếp theo.

VI. LƯU HỒ SƠ

TT	Hồ sơ gồm	Đơn vị quản lý	Cách lưu	Thời hạn
1	Chương trình đánh giá - SKH.03/B.01	Thường trực ISO Các phòng, ban	Theo thời gian, theo file hồ sơ đánh giá	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá - SKH.03/B.02	Thường trực ISO Các phòng, ban	Theo cuộc đánh giá	
3	Phiếu hỏi (Checklist) - SKH.03/B.03	Thường trực ISO		

4	Ghi chép đánh giá - SKH.03/B.04	Thường trực ISO		
5	Báo cáo sự KPH, các điểm Lưu ý - SKH.03/B.05, 06	Thường trực ISO Các phòng ban		
6	Báo cáo tổng kết - SKH.03/B.07	Thường trực ISO		

- Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ - SKH.02.

VII. PHỤ LỤC

Các biểu mẫu sử dụng trong Quy trình:

- Mẫu SKH.03/B.01: Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL
- Mẫu SKH.03/B.02: Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL
- Mẫu SKH.03/B.03: Phiếu hỏi (Checklist)
- Mẫu SKH.03/B.04: Ghi chép đánh giá
- Mẫu SKH.03/B.05: Báo cáo sự không phù hợp và hành động khắc phục
- Mẫu SKH.03/B.06: Các điểm lưu ý
- Mẫu SKH.03/B.07: Báo cáo tổng kết đợt đánh giá nội bộ./.

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh

Số: /CTr-SKHCN

Đà Nẵng, ngày tháng năm

CHƯƠNG TRÌNH
Đánh giá nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng năm...**1. Chuẩn mực đánh giá**

TCVN ISO 9001:2015 và các quy định liên quan đến HTQLCL của Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Đợt đánh giá thứ nhất: Dự kiến khoảng thời gian từ... đến...**2.1. Mục đích:** <xác định sự phù hợp của Hệ thống tài liệu so với yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015>**2.2. Mục tiêu:** < sau khi đánh giá, Hệ thống tài liệu sẽ được điều chỉnh và cơ bản phù hợp với TCVN ISO 9001:2015>**2.3. Phạm vi** (nêu rõ các quá trình, hoạt động và phòng, ban, bộ phận sẽ được đánh giá)

Phòng/ ban	Các tài liệu nội bộ làm căn cứ đánh giá
LĐ	(quy trình, quy định, hướng dẫn...)
VP	
KH	
...	

Ghi chú: Các hoạt động như quản lý tài liệu, quản lý hồ sơ, giám sát mục tiêu... được xem xét trong tất cả các cuộc đánh giá.**2.4. Thành phần Đoàn dự kiến:**

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1. <Nguyễn Văn A> | Trưởng đoàn |
| 2. <Nguyễn Văn B> | Thành viên |
| 3. <Nguyễn Văn C> | nt |

3. Đợt đánh giá thứ hai: Dự kiến khoảng thời gian từ... đến...**3.1. Mục đích:****3.2. Mục tiêu:****3.3. Phạm vi****3.4. Thành phần Đoàn dự kiến:**

.....

PHÊ DUYỆT CỦA LÃNH ĐẠO SỞ**CHÁNH VĂN PHÒNG****Nơi nhận:**

- Các phòng (để th/hiện);
- Lưu: VT, Thường trực ISO.

Số: /KH-SKHCN

Đà Nẵng, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH**Đánh giá nội bộ Hệ thống Quản lý chất lượng đợt...năm...**

1. **Thời gian:** <ngày đến hết ngày>
2. **Mục đích:** <trình bày theo Chương trình đánh giá nếu không có gì thay đổi>
3. **Mục tiêu:** <trình bày theo Chương trình đánh giá nếu không có gì thay đổi>
4. **Chuẩn mực:** TCVN ISO 9001:2015 và tất cả các quy định liên quan đến phạm vi đánh giá.
5. **Đoàn đánh giá:**
 1. <Nguyễn Văn A> Trưởng đoàn kiêm Trưởng nhóm 1
 2. <Nguyễn Văn B> Thành viên, nhóm 1
 3. <Trần Văn C> Thành viên, Trưởng nhóm 2
 4. <Lê Thị D> Thành viên, nhóm 2

6. Thời gian, địa điểm và phạm vi đánh giá:

Thời gian	Phạm vi đánh giá	Phòng ban, địa điểm	Đoàn đánh giá
<i>Ngày đánh giá thứ nhất,</i>			
8.00- 8.30	Họp mở đầu	Lãnh đạo, đại diện các phòng ban, tại phòng họp	Cả đoàn
8.30- 11.30	<theo Chương trình>	Lãnh đạo, Chánh Văn phòng và Ban ISO,...	Nhóm 1
	...	Phòng X,...	Nhóm 2
<i>Nghỉ trưa</i>			
13.30- 16.30		
<i>Ngày đánh giá thứ hai,</i>			
16.00	Họp đoàn đánh giá và chuẩn bị báo cáo		Cả đoàn
16.30	Họp kết thúc	Lãnh đạo, đại diện các phòng ban, tại phòng họp	Cả đoàn

7. Tổ chức thực hiện:

Ghi chú : Chương trình trên có thể được thay đổi cho phù hợp với thực tế đánh giá.

Phê duyệt của Lãnh đạo Sở

Trưởng đoàn đánh giá

Nơi nhận:

- Các phòng (để th/hiện);
- Lưu: VT, Thường trực ISO.

**BÁO CÁO TỔNG KẾT
ĐỢT ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ TỪ NGÀY ĐẾN NGÀY**

Mục đích:

Mục tiêu:

Chuẩn mực:

Nhận xét chung: *(nêu những điểm mạnh và những điểm yếu của Hệ thống)*

.....

.....

.....

Kết quả đánh giá:

TT	Phòng/ban được đánh giá	Số điểm KPH	Số điểm Lưu ý	Phân công theo dõi
Tổng cộng				

Kết luận *(Cần nêu rõ mục tiêu đánh giá có đạt được không, lý do vì sao không đạt được và những kiến nghị chính cho lần đánh giá sau hoặc đánh giá bổ sung):*

Đà Nẵng, ngàytháng.....năm.....

Trưởng đoàn đánh giá