

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Số tài liệu	Hiệu lực từ ngày	Lần ban hành	Số trang
QT.01- ISO	01/02/2016	02	07

	Người viết	Người xem xét	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Phạm Văn Hùng	Đào Ngọc Tuấn	Lê Ngọc Tường	Đình Hải
Chức danh	Chuyên viên	Lãnh đạo phòng	Lãnh đạo Sở	Giám đốc Sở
Chữ ký				
Ngày ký	19/10/2015	19/10/2015	29/01/2016	01/02/2016

Tài liệu này được phân phối đến:

Ban Giám đốc Sở

Văn phòng Sở

Các Phòng thuộc Sở

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 42/QĐ-SVHTTDL ngày 01 tháng 02 năm 2016 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam)

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG :

Quy trình tổ chức và thực hiện đánh giá nội bộ để xác định tính hiệu lực và hiệu quả của các hoạt động và kết quả liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Nam.

II. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

1. 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 không phù hợp(KPH): Là sự không đáp ứng một yêu cầu của công dân hoặc Luật định, của Sở, tiêu chuẩn TCVN ISO 9001.

Điểm lưu ý:

- Các sai sót nhỏ chưa biến thành sự KPH, nhưng nếu để tiếp tục sẽ trở thành sự KPH
- Các cơ hội cải tiến

Sự khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ sự 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.

2. Tài liệu viện dẫn :

Quy trình kiểm soát tài liệu QT.04-VP

Quy trình kiểm soát hồ sơ QT.02-VP

Quy trình thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa QT.02-ISO

III. NỘI DUNG: (Xem lưu đồ khái quát)

Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Biểu mẫu
Đại diện lãnh đạo	<pre> graph TD A([Chương trình ĐG được duyệt]) --> B[Lập kế hoạch đánh giá] B --> C{Phê duyệt} C -- Không đạt --> B C --> D[Thông báo cho các đơn vị] D --> E[Chuẩn bị đánh giá] E --> F[Tiến hành đánh giá] F --> G[Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá] G --> H[Gửi báo cáo] H --> I[Thực hiện biện pháp khắc phục, phòng ngừa] I --> J{Kiểm tra} J -- Không đạt --> I J --> K([Đánh giá chương trình ĐG]) </pre>	QT.01-ISO*M.01
Trưởng đoàn đánh giá		QT.01-ISO*M.02
Lãnh đạo		QT.01-ISO*M.02
Thư ký ISO		
Nhóm đánh giá, Trưởng các đơn vị		QT.01-ISO*M.06
Đánh giá viên, Trưởng các đơn vị		QT.01-ISO*M.03
Đánh giá viên, Trưởng đoàn		QT.01-ISO*M.04 QT.01-ISO*M.05 QT.01-ISO*M.07
Thư ký ISO		
Các đơn vị có liên quan		
Đánh giá viên được phân công, Thư ký ISO		
Đại diện lãnh đạo		

1. Lập chương trình đánh giá nội bộ :

Vào quý IV hàng năm, Đại diện lãnh đạo (MR) có trách nhiệm lập Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL của Sở theo mẫu [QT.01-ISO*M.01](#) trên cơ sở tình hình áp dụng, mức độ hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống hoặc theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.

Chương trình đánh giá phải đảm bảo :

Xác định rõ các cuộc đánh giá dự kiến;

Mục đích, phạm vi, mục tiêu, Trưởng đoàn đánh giá cho mỗi cuộc đánh giá, Các yếu tố của Hệ thống phải được đánh giá ít nhất mỗi năm/1 lần,

Được Giám đốc Sở phê duyệt trước khi triển khai thực hiện.

Thư ký ISO có trách nhiệm phổ biến chương trình trên đến tất cả các phòng, bộ phận và cá nhân có liên quan.

Khi cần thiết, MR 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 (mẫu [QT.01-ISO*M.02](#))

Đánh giá viên tham gia đoàn phải đảm bảo:

Đủ năng lực thông qua việc được đào tạo đạt yêu cầu về ISO 9001, có kinh nghiệm công tác tại Sở ít nhất 6 tháng.

Không được đánh giá công việc của mình.

Kế hoạch đánh giá phải gửi đến các phòng/bộ phận được đánh giá và các cá nhân liên quan trước 1 tuần.

Các Đánh giá viên căn cứ vào nội dung được phân công trong Kế hoạch để tiến hành nghiên cứu, chuẩn bị các tài liệu phục vụ đánh giá, lập phiếu hỏi theo mẫu [QT.01-ISO*M.06](#) (trong trường hợp đánh giá thực tập, chưa đủ kinh nghiệm đánh giá,...) đảm bảo thấu hiểu các Quy trình, tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá được phân công.

Thư ký ISO chuẩn bị các biểu mẫu (như: Ghi chép, biểu báo cáo sự không phù hợp, biểu ghi các điểm lưu ý, biểu tổng kết) hồ sơ cần thiết phục vụ đánh giá và cung cấp các tài liệu, thông tin cho đoàn đánh giá khi cần.

Các phòng 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 mục tiêu.

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 phải bao gồm: Lãnh đạo Sở, Đoàn đánh giá và Đại diện các phòng/bộ phận 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 thực hiện đánh giá của đoàn và là:

- + Đánh giá viên khi được phân công.
- + Giải quyết các trục trặc hoặc sự việc nảy sinh,
- + Chuẩn bị báo cáo đánh giá,
- + Quyết định các kết luận đánh giá.

Đánh giá viên :

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 theo mẫu [QT.01-ISO*M.03](#)

Phòng ban/bộ phận được đánh giá :

Tạo điều kiện hợp tác với Đánh giá viên,

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

Sự sẵn có các cá nhân liên quan,

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 hoặc phòng ngừa).

Các điểm không phù hợp phải được Đánh giá viên phát hiện lập văn bản theo mẫu [QT.01-ISO*M.04](#) và các điểm lưu ý theo mẫu [QT.01-ISO*M.05](#).

Trưởng đoàn chuẩn bị Báo cáo tổng kết cho đợt đánh giá mẫu [QT.01-ISO*M.07](#) báo cáo phải gồm :

Nhận xét về những điểm mạnh, điểm yếu của HTQLCL

Đánh giá mục tiêu đánh giá và kết quả thực hiện theo kế hoạch đạt hay không

Các điểm KPH và lưu ý.

Kết quả thực hiện các hành động khắc phục/phòng ngừa từ lần đánh giá trước (nếu có).

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/bộ phận được đánh giá và thành phần khác theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.

Tại cuộc họp kết thúc:

Trưởng đoàn trình bày báo cáo kết quả đánh giá,

Các Đánh giá viên trình bày các phát hiện đánh giá của mình và giải thích khi cần thiết,

Các Bộ phận được đánh giá xác nhận những vấn đề phải khắc phục/cải tiến nếu mọi giải thích và bằng chứng rõ ràng. Khi có sự không đồng ý, Lãnh đạo Sở và Trưởng đoàn đánh giá có quyền đưa ra quyết định cuối cùng.

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

Phòng/bộ phận được đánh giá phải cam kết và tiến hành các hành động khắc phục/phòng ngừa 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 Thư ký ISO lưu và báo cáo với MR và Lãnh đạo Sở;

Mỗi phòng ban/bộ phận được đánh giá: bản chính các điểm KPH, lưu ý (nếu có) của phòng ban/bộ phận đó để tiến hành khắc phục, phòng ngừa (được nộp lại Thư ký ISO sau khi hoàn tất).

Các Đánh giá viên phải nộp các ghi chép đánh giá của mình cho Thư ký ISO ngay sau khi kết thúc cuộc đánh giá.

3. Theo dõi thực hiện:

Các phòng ban/bộ phận 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 mẫu **QT.01-ISO*M.05** kèm theo các bằng chứng cụ thể) cho người theo dõi.

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 mẫu **QT.01-ISO*M.05**, khi cần thiết phải báo cáo ngay cho MR để giải quyết.

Báo cáo sự KPH chỉ đóng lại khi hành động khắc phục có hiệu lực và được chuyển cho Thư ký ISO lưu.

Đối với các điểm Lưu ý :

Các phòng ban/bộ phận phải xem xét từng trường hợp cụ thể để quyết định các hành động phòng ngừa thích hợp theo mẫu **QT.06-ISO*M.01** 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, MR 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.

IV. HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ :

TT	Hồ sơ gồm	Bộ phận quản lý	Cách lưu	Thời hạn
1	Chương trình đánh giá	Thư ký ISO Các phòng ban	Theo thời gian, theo file hồ sơ đánh giá	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá	Thư ký ISO Các phòng ban	Theo cuộc đánh giá	
3	Phiếu hỏi (Checklist)	Thư ký ISO		
4	Ghi chép đánh giá nội bộ	Thư ký ISO		
5	Báo cáo sự KPH, các điểm Lưu ý	Thư ký ISO Các phòng ban		
6	Báo cáo tổng kết	Thư ký ISO		

Các nội dung kiểm soát khác tuân theo Quy trình kiểm soát hồ sơ **QT.01-ISO**.

V. PHỤ LỤC :

Chương trình đánh giá	- biểu QT.01-ISO*M.01
Kế hoạch đánh giá	- biểu QT.01-ISO*M.02
Ghi chép đánh giá nội bộ	- biểu QT.01-ISO*M.03
Báo cáo sự KPH	- biểu QT.01-ISO*M.04
Các điểm Lưu ý	- biểu QT.01-ISO*M.05
Phiếu hỏi (Checklist)	- biểu QT.01-ISO*M.06
Báo cáo tổng kết	- biểu QT.01-ISO*M.07


GIÁM ĐỐC

Đinh Hải