

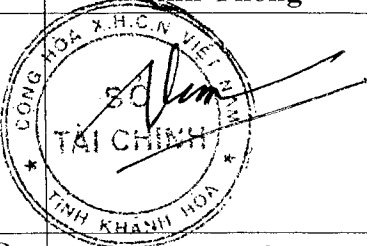


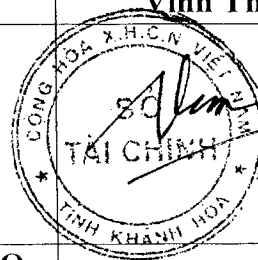
SỞ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b> <b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ</b> <b>CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.DGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 14/9/2020

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Xuân Hòa	Nguyễn Thị Hiền	Vĩnh Thông
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó trưởng BCĐ ISO	Giám đốc





SỞ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: / /2020

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này thiết lập nhằm quy định thống nhất phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (sau đây gọi tắt là HTQLCL) để đảm bảo tính hiệu lực của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Tài chính Khánh Hòa thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (dưới đây viết tắt là cơ quan).

## 2. PHẠM VI

Áp dụng cho các cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, gồm: đánh giá định kỳ và đột xuất theo yêu cầu được tiến hành tại cơ quan.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9000:2015- HTQLCL- Cơ sở và Từ vựng
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015 – HTQLCL-Các yêu cầu
- Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 19011:2018- Đánh giá hệ thống quản lý
- Sổ tay hệ thống quản lý chất lượng
- Quy trình cải tiến HTQLCL

## 4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

### 4.1 Định nghĩa:

- Đánh giá: là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực.

- Chuẩn mực đánh giá: là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là gốc so sánh.

- Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ, việc trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận.

- Chuyên gia đánh giá: Người tiến hành cuộc đánh giá

- Chương trình đánh giá: Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm mục đích cụ thể

- Kế hoạch đánh giá: Sự mô tả các hoạt động và sắp xếp cho một cuộc đánh giá

- Phát hiện khi đánh giá: Kết quả của việc xem xét đánh giá, các bằng chứng đánh giá thu thập được so với chuẩn mực đánh giá. (Phát hiện khi đánh giá có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với chuẩn đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

- Sự không phù hợp: sự không đáp ứng một yêu cầu.

- Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

SỐ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b> <b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ</b> <b>CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: / /2020

#### 4.2 Từ viết tắt:

- Ban ISO: Ban chỉ đạo ISO
- KPH: sự không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HTQLCL: Hệ thống Quản lý Chất lượng

#### 5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	<b>Hoạch định chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL hàng năm</b>			
5.1.1	Lập chương trình đánh giá	Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan tiến hành đánh giá nội bộ HTQLCL định kỳ tối thiểu 1 lần/năm. Trưởng hợp đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan;</li> <li>- Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của HTQLCL, mỗi yêu cầu được đánh giá tối thiểu một năm 01 lần và mỗi đơn vị đầu mỗi đánh giá tối thiểu một năm/01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì tần suất đánh giá có thể nhiều hơn, do Ban ISO xác định;</li> <li>- Trong quý 1 của năm, Thư ký ISO căn cứ trên kết quả đánh giá và khắc phục của năm trước, mức độ quan trọng của các hoạt động được đánh giá và bối cảnh hoạt động của cơ quan trong năm lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm theo biểu mẫu BM.ĐGNB.01 trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt;</li> </ul>	BM.ĐGNB.01
5.1.2	Phê duyệt	Lãnh đạo CQHCNN	- Lãnh đạo cơ quan phê duyệt Chương trình đánh giá nội bộ định kỳ và đột xuất (nếu có);	
5.1.3	Thông báo tới	Thư ký ISO và	- Thư ký ISO phối hợp với Văn phòng để thông báo Chương trình đánh giá nội bộ	

SỔ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b> <b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ</b> <b>CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: / /2020

	các cá nhân và đơn vị liên quan	Văn phòng	năm tới các đơn vị, cá nhân liên quan.	
<b>5.2</b>	<b>Lập kế hoạch cho cuộc đánh giá nội bộ HTQLCL</b>			
5.2.1	Lập, phê duyệt và thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ	Thư ký ISO	<p>- Căn cứ trên Chương trình đánh giá nội bộ năm đã được phê duyệt, Thư ký ISO dự thảo Kế hoạch đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá, thời điểm đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo BM.ĐGNB.02, trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt.</p> <p>- Kế hoạch đánh giá được thông báo tới các cá nhân và đơn vị liên quan trước tối thiểu 01 tuần làm việc để chuẩn bị.</p>	BM.ĐGNB.02
5.2.2	Phân công nhiệm vụ đoàn đánh giá	Trưởng đoàn	<p>- Trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đánh giá các đơn vị, quá trình/mảng hoạt động cụ thể tại từng địa điểm đánh giá theo kế hoạch phê duyệt.</p> <p>-Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và phù hợp với năng lực của các chuyên gia đánh giá.</p>	
5.2.3	Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần)	Chuyên gia đánh giá	- Chuyên gia đánh giá nghiên cứu cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá được phân công, báo cáo đánh giá trước đó (nếu có) nhằm: +Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.	
5.2.4	Chuẩn bị các tài liệu đánh giá	Đoàn đánh giá	<p>- Để phục vụ cho hoạt động ghi chép thông tin và bằng chứng, chuyên gia đánh giá cần chuẩn bị các tài liệu làm việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kế hoạch đánh giá</li> <li>+ Phiếu câu hỏi (nếu cần)</li> <li>+ Phiếu ghi chép đánh giá - BM.ĐGNB.03</li> <li>+ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</li> <li>+ Báo cáo đánh giá tại đơn vị- BM.TLHS.04</li> </ul> <p>Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá-</p>	BM.ĐGNB.03 BM.ĐGNB.04 BM.ĐGNB.05

SỞ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH</b> <b>ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b> <b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ</b> <b>CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: / /2020

			BM.ĐGNB.05	
		Bên được đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng đơn vị được đánh giá thông báo kế hoạch đánh giá tới các cá nhân, bộ phận liên quan để chuẩn bị nhân sự, hồ sơ, tài liệu và tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch.</li> <li>- Trường hợp có lịch đột xuất cần cử cán bộ thay thế hoặc báo ngay cho Thư ký ISO của cơ quan để điều chỉnh.</li> </ul>	
<b>5.3</b>	<b>Thực hiện đánh giá</b>			
5.3.1	Họp khai mạc	Đoàn đánh giá/ Lãnh đạo đơn vị/ Cán bộ liên quan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá.</li> <li>- Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.</li> </ul>	
5.3.2	Tiến hành đánh giá	Đoàn đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định của HTQLCL.</li> <li>- Kết quả đánh giá ghi vào Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị theo BM.TLHS.04.</li> <li>- Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi hội ý trong Đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp cần có bằng chứng cụ thể.</li> </ul>	BM.ĐGNB.04
5.3.3	Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp	Trưởng đoàn/ các thành viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM.ĐGNB.05.</li> <li>- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.</li> </ul>	BM.ĐGNB.05
5.3.4	Họp kết thúc	Trưởng đoàn/ Lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp)</li> </ul>	



SỐ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>	Mã hiệu: QT.ĐGNB
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: / /2020

	ISO	quan được Thư ký ISO lưu trữ.	
	Ban ISO	- Căn cứ vào kết quả đánh giá và khắc phục, Ban ISO có thể điều chỉnh Chương trình và kế hoạch đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan.	

## 6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.ĐGNB.01	Chương trình đánh giá năm
2	BM.ĐGNB.02	Kế hoạch đánh giá
3	BM.ĐGNB.03	Phiếu ghi chép đánh giá
4	BM.ĐGNB.04	Báo cáo đánh giá tại đơn vị
5	BM.ĐGNB.05	Báo cáo đánh giá tổng hợp

## 7. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Thư ký ISO	3 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Báo cáo đánh giá tại từng đơn vị		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Các hồ sơ khắc phục (nếu có)		

**1. Mục tiêu đánh giá:**

- Đánh giá việc áp dụng, duy trì HTQLCL tại Sở Tài chính

**2. Phạm vi đánh giá:**

- Toàn bộ các phòng thuộc HTQLCL của cơ quan

**3. Các chuẩn mực đánh giá:**

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản của hệ thống QLCL, sửa đổi và cập nhật.
- Các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

**4. Thời gian đánh giá:** ngày.....tháng.....năm....

**5. Thành phần nhóm đánh giá:**

- Trưởng nhóm đánh giá:
- Thành viên đoàn đánh giá:

**6. Kế hoạch đánh giá cụ thể tại từng đơn vị:**

Thời gian đánh giá	Đơn vị được đánh giá	Nội dung	Chuyên gia đánh giá

*Ghi chú: Các nội dung về: kiểm soát tài liệu, hồ sơ, chính sách, mục tiêu chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và phân công công việc, môi trường và cơ sở làm việc, đào tạo nhân viên, ... sẽ đánh giá ở tất cả các đơn vị.*

Yêu cầu các đơn vị được đánh giá chuẩn bị sẵn tài liệu, hồ sơ cần thiết và nhiệt tình hợp tác với nhóm đánh giá để đợt đánh giá đạt kết quả.

Ngày... ..tháng.....năm ....

**Phê duyệt**

**Người lập kế hoạch**



**SỞ TÀI CHÍNH KHÁNH HÒA**  
**TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP VÀ KHUYẾN NGHỊ**

Đơn vị: .....

Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL, Đạt..., ngày...../...../.....

TT	NỘI DUNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP/ KHUYẾN NGHỊ <i>(Do chuyên gia đánh giá ghi)</i>	PHÂN LOẠI		NỘI DUNG KHÁC PHỤC CẢN THỰC HIỆN <i>(Do đơn vị ghi)</i>	NGƯỜI THỰC HIỆN	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	KẾT QUẢ KIỂM TRA
		Khuyến nghị	KPH				
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							

Ngày tháng năm .....

**LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ**

**CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ**

**1. Báo cáo số:**

**2. Ngày đánh giá:**

**3. Các đơn vị được đánh giá:**

**4. Nhóm đánh giá:**

**5. Nội dung đánh giá:**

Tài liệu liên quan (nếu có):

**6. Kết quả đánh giá:**

- Đánh giá về các ưu điểm nổi bật:
- Các điểm hạn chế chính:
- Tổng kết các điểm khuyến nghị và không phù hợp
- Kết luận và khuyến nghị
- Thời gian khắc phục

**7. Trưởng nhóm đánh giá :**

*(Ký tên)*

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
SỞ TÀI CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

..., ngày tháng năm ....

### CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM .....

STT	Đơn vị được đánh giá	Thời gian theo tháng													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.	Văn phòng														
2.	Phòng...														

Ngày ..... tháng ... năm ....

**PHÊ DUYỆT**

**NGƯỜI LẬP**