

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT.SNV.02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 20/8/2025

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét, phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Quang Minh	Trần Việt Tuấn
Chữ ký		
Chức vụ	Thư ký ISO	Giám đốc Sở

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 2/7
-------------	--	--

THEO DÕI VÀ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 3/7
--------------------	--------------------------------------	--

1. Mục đích

Quy định các bước, lập kế hoạch, phương thức đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Sở nhằm duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001: 2015.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho hoạt động đánh giá nội bộ HTQLCL của Sở Ngoại vụ

3. Tài liệu tham khảo

Sổ tay chất lượng (STCL)

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

4. Khái niệm/Thuật ngữ/Chữ viết tắt

Đánh giá nội bộ là quá trình có hệ thống, độc lập và 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 đã thoả thuận.

5. Nội dung

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Lập Kế hoạch đánh giá nội bộ			
5.1.1	Thiết lập Kế hoạch đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm	Thư ký ISO lập kế hoạch trình Trưởng ban chỉ đạo	- Sở Ngoại vụ tiến hành đánh giá nội bộ tối thiểu định kỳ 1 lần/năm. Ngoài ra, Sở còn có thể tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất để đánh giá từng phần hoặc toàn bộ các hoạt động của HTQLCL khi Lãnh đạo Sở có yêu cầu hoặc khi phát hiện các lỗi trong quá trình áp dụng hệ thống. - Căn cứ vào chu kỳ đánh giá trên, Trưởng ban chỉ đạo ISO hoặc người được ủy quyền xác định thời gian đánh giá, dự kiến các thành viên trong đoàn đánh giá, lập Chương trình đánh giá nội bộ theo biểu mẫu <i>BM.SNV.02.01 Kế hoạch đánh</i>	BM.SNV.02.01

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 4/7
--------------------	--------------------------------------	--

			<i>giá nội bộ.</i>	
5.1.2	Phê duyệt	Trưởng ban Chỉ đạo ISO	- Thư ký ISO trình Trưởng ban Chỉ đạo ISO phê duyệt Kế hoạch đánh giá nội bộ.	BM.SNV .02.01
5.1.3	Thông báo cho đoàn đánh giá và các phòng liên quan	Thư ký ISO	Thư ký ISO thông báo Kế hoạch đánh giá nội bộ cho đoàn đánh giá và các phòng liên quan để phối hợp thực hiện.	BM.SNV .02.01
5.2	Chuẩn bị đánh giá			
	Thu thập thông tin, tài liệu và chuẩn bị đánh giá.	Đoàn đánh giá	- Dựa vào kế hoạch đánh giá, đoàn đánh giá tổ chức thu thập các thông tin có liên quan đến phòng đánh giá trong phạm vi đánh giá. Các nội dung cần chuẩn bị như sau: + Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động về lĩnh vực được đánh giá. + Chuẩn bị phiếu câu hỏi (nếu cần) + Chuẩn bị <i>Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá theo BM.SNV.02.02 và Báo cáo sự Không phù hợp theo BM.SNV.02.03</i>	BM.SNV .02.02 BM.SNV. 02.03
		Các phòng liên quan	- Trưởng phòng thông báo kế hoạch đánh giá tới các thành viên trong phòng. - Phân công công chức làm việc với đoàn đánh giá - Chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung đánh giá.	BM.SNV .02.01
5.3	Tiến hành đánh giá			
5.3.1			- Cuộc họp triển khai đánh giá cần được tổ chức trước khi tiến hành đánh giá tại hiện trường để	

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 5/7
--------------------	--------------------------------------	--

	Họp triển khai đánh giá	Trưởng các phòng được đánh giá; Đoàn đánh giá;	xác nhận chương trình đánh giá, giới thiệu đoàn đánh giá, trình bày rõ nội dung, cách thức triển khai đánh giá và thời gian đánh giá dự kiến. - Trưởng đoàn đánh giá chủ trì cuộc họp triển khai đánh giá cùng với sự tham gia của Trưởng phòng hoặc người đại diện các phòng được đánh giá.	
5.3.2	Tiến hành đánh giá	Đoàn đánh giá;	- 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 <i>BM.SNV.02.02- Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.</i> - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu <i>BM.SNV.02.03 - Báo cáo sự KPH.</i> - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu <i>BM.SNV.02.04 - Các điểm lưu ý</i>	BM.SNV .02.02 BM.SNV .02.03 BM.SNV .02.04
5.4	Họp kết thúc			
	Họp kết thúc	Trưởng phòng được đánh giá;	- Thành phần tham gia dự họp kết thúc tương tự như họp triển khai đánh giá. - Trưởng đoàn đánh giá nêu kết quả chung của cuộc đánh giá bao gồm: + Tình hình chung về sự phù hợp của hệ thống văn bản. + Việc áp dụng hệ thống văn bản	

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 6/7
--------------------	--------------------------------------	--

		Đoàn đánh giá;	tại các phòng liên quan. + Sự hiểu biết của công chức đối với các quy định của hệ thống. + Tổng số lỗi, các điểm lưu ý trong quá trình đánh giá. - Các đánh giá viên trình bày các điểm không phù hợp tại các phòng đã đánh giá và nêu ý kiến về cách khắc phục (nếu cần)	
5.5	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ			
5.5.1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm tập hợp các kết luận trong quá trình đánh giá của các thành viên trong đoàn và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu <i>BM.SNV.02.05 - Báo cáo đánh giá tổng hợp</i>	BM.SNV.02.05
5.5.2	Báo cáo kết quả đánh giá	Đoàn đánh giá	Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với Trưởng ban chỉ đạo ISO và Lãnh đạo Sở	
5.6	Hành động tiếp theo sau đánh giá			
5.6.1	Thực hiện hành động khắc phục (nếu có)	Phòng được yêu cầu	Trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ, các phòng phải thực hiện các hành động khắc phục nếu được yêu cầu theo Quy trình kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến QT.SNV.03.	QT.SNV.03
5.6.2	Kiểm tra việc thực hiện các hành động khắc phục	Trưởng đoàn đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục của đơn vị được yêu cầu. Nếu thấy việc thực hiện chưa đạt, yêu cầu phòng đó tiếp tục thực hiện.	
5.6.3	Thông báo việc triển khai hành	Trưởng đoàn	Khi các phòng được yêu cầu đã thực hiện hành động khắc phục đạt yêu cầu, Trưởng đoàn đánh	

SỞ NGOẠI VỤ	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT.SNV.02 Lần ban hành: 01 Trang: 7/7
--------------------	--------------------------------------	--

	động khắc phục	đánh giá	giá thông báo với Trưởng ban chỉ đạo hoặc Lãnh đạo Sở.	
5.7	Lưu hồ sơ			
	Lưu hồ sơ	Thư ký ISO	Hồ sơ đánh giá nội bộ được lưu theo mục 7 của quy trình này	

6. Biểu mẫu

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM.SNV.02.01	Kế hoạch đánh giá
2.	BM.SNV.02.02	Phiếu ghi chép
3.	BM.SNV.02.03	Báo cáo sự không phù hợp
4.	BM.SNV.02.04	Các điểm lưu ý
5.	BM.SNV.02.05	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. Hồ sơ lưu

TT	Hồ sơ	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	02 năm	Thư ký ISO
2.	Báo cáo sự không phù hợp		
3.	Các điểm lưu ý		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		

Các phòng lưu bản photo hồ sơ đánh giá liên quan đến phòng và phiếu báo cáo sự không phù hợp trong thời gian thực hiện các hoạt động khắc phục.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Ngày đánh giá:			Lần:	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 9001:2015
TT	Đánh giá viên	Mã hiệu	Đơn vị	Vai trò trong đoàn đánh giá
				Trưởng đoàn
				Thành viên

Bộ phận/lĩnh vực được đánh giá	Thời gian	Nội dung đánh giá theo TCVN ISO 9001	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên

Người lập

Phê duyệt

.....

.....

CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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