




BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT-BCĐ-03

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
Đoàn Tuấn Dương Phòng Tổng hợp và Kiểm soát thủ tục hành chính	Nguyễn Quốc Hoàn Chánh Văn phòng Bộ	Nguyễn Thanh Tịnh Thứ trưởng Bộ Tư pháp

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BCĐ-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất các bước tiến hành đánh giá nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất tại các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

Bản mô tả mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Quy trình tổ chức hành động khắc phục (QT-05)

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

4.1. 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 đã thoả thuận.

4.2. Chuẩn mực đánh giá: là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm gốc để so sánh bằng chứng đánh giá.

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

4.4. Chương trình đánh giá là tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian nhất định và một mục đích cụ thể.

4.5. Kế hoạch đánh giá là mô tả về các hoạt động hoặc sắp đặt, bố trí cho một cuộc đánh giá.

4.6. 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 cứ đánh giá, hoặc cơ hội cải tiến).

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-BCĐ-03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

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

4.8. 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.

4.9. Các từ viết tắt:


- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Các đơn vị bao gồm:** Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ và các Vụ
- **BCĐ:** Ban chỉ đạo ISO

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	<p>Hoạch định hoạt động đánh giá Căn cứ tình hình hoạt động chung của các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, Ban chỉ đạo tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo mẫu BM-03-01. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị được đánh giá, hoạt động được đề cập đến, thời gian thực hiện, các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 có liên quan trình Lãnh đạo xem xét và phê duyệt triển khai. Hoạt động đánh giá phải thể hiện được tất cả các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (thực hiện tối thiểu 01 năm/lần). Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO - Đơn vị đầu mối ISO khối cơ quan Bộ - Lãnh đạo Bộ 	Quý I hàng năm hoặc đột xuất	Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM-03-01)

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BCĐ-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022


2	<p>Chỉ định các thành viên đoàn đánh giá</p> <p>Căn cứ vào Kế hoạch đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Ban chỉ đạo ISO, đơn vị đầu mối ISO khối cơ quan Bộ tham mưu lựa chọn và quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ (gồm trưởng đoàn và các thành viên), có thể kết hợp với việc kiểm tra, đánh giá công tác cải cách hành chính hàng năm, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO - Đơn vị đầu mối ISO khối cơ quan Bộ - Lãnh đạo Bộ 	Trước đánh giá theo kế hoạch 10 ngày	Quyết định thành lập đoàn đánh giá
3	<p>Lập thông báo chương trình và nội dung đánh giá</p> <p>Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá và gửi trước đến các đơn vị được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần. Chương trình đánh giá cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của HTQLCL</p> <p>Thông qua trao đổi với các thành viên trong đoàn đánh giá, trưởng đoàn đánh giá phân công trách nhiệm cho từng thành viên đối với các quá trình, hoạt động, chức năng hoặc địa điểm đánh giá. Việc phân công phải trên cơ sở sự độc lập và dựa năng lực của các chuyên gia đánh giá.</p>	Trưởng đoàn đánh giá	Trước đánh giá 7 ngày	Chương trình đánh giá (BM-03-02)
4	<p>Chuẩn bị đánh giá</p> <p>Các thành viên đoàn đánh giá:</p> <p>Sau khi có thông báo, từng thành viên đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:</p>	<p>Đoàn đánh giá</p> <p>Các đơn vị được đánh</p>	Sau khi có thông báo chương trình chi	

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BCĐ-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị được đánh giá; - Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan đến hoạt động được đánh giá; - Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết; - Chuẩn bị phiếu/báo cáo ghi chép. <p>Các đơn vị được đánh giá: Các đơn vị được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu có liên quan tới Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng làm việc.</p>	giá	tiết	
5	<p>Tiến hành đánh giá a./ Họp khai mạc: Thành phần họp bao gồm: Lãnh đạo Bộ, đoàn đánh giá, đại diện các đơn vị được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá. - Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần) - Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu). <p>b./ Tiến hành đánh giá: 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 qui định của Hệ thống quản lý chất</p>	Lãnh đạo Bộ Đoàn đánh giá Các đơn vị được đánh giá	Theo đúng kế hoạch	Phiếu ghi chép (BM-03-03) Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04) Tổng hợp điểm lưu ý (BM-03-05) Báo cáo tổng hợp (BM-03-06)

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BCD-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

<p>lượng. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu ghi chép theo BM-03-03. 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 phải có bằng chứng cụ thể. Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá thiết lập hồ sơ về sự không phù hợp và yêu cầu các đơn vị được đánh giá khắc phục.</p> <p>c./ Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp: Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý với các thành viên đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và thiết lập:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04). - Bảng tổng hợp các điểm lưu ý (BM-03-05) - Báo cáo đánh giá tổng hợp theo (BM-03-06). <p>d./ Hợp kết thúc: Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo Bộ. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp. Thống nhất kết quả đánh giá.</p>			
---	--	--	--

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-BCĐ-03
	Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

6	<p>Lập hồ sơ đánh giá Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo Bộ xem xét và chỉ đạo. Sau đó photocopy các hồ sơ đánh giá, chuyển cho các đơn vị có liên quan phân tích rõ nguyên nhân, đưa ra biện pháp xử lý, trách nhiệm và thời gian hoàn thành</p>	Lãnh đạo Bộ Đoàn đánh giá Các đơn vị được đánh giá	<i>Ngay sau hợp kết thúc đánh giá</i>	Báo cáo sự không phù hợp (BM-03-04) Tổng hợp điểm lưu ý (BM-03-05)
7	<p>Theo dõi hành động khắc phục Lãnh đạo các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ chỉ đạo thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Hồ sơ sự không phù hợp theo đúng quy định. Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở Hồ sơ sự không phù hợp, Lãnh đạo các đơn vị thuộc khối cơ quan Bộ cử chuyên gia đánh giá đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục (nếu cần). Nếu các đơn vị đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ. Nếu các đơn vị chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải lập hồ sơ sự không phù hợp mới. Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được Ban ISO lưu trữ. Căn cứ vào kết quả đánh giá, Ban ISO có thể điều chỉnh Kế hoạch đánh giá năm cho phù hợp thực tế của Bộ.</p>	Lãnh đạo Bộ Đoàn đánh giá Các đơn vị được đánh giá	Theo thời gian cam kết hoàn thành khắc phục của các đơn vị (<i>trong đó không quá 30 ngày kể từ ngày đánh giá</i>)	

 ISO 9001:2015	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Mã hiệu: QT-BCD-03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: /12/2022

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-03-01	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL
2	BM-03-02	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL
3	BM-03-03	Phiếu ghi chép đánh giá
4	BM-03-04	Báo cáo sự không phù hợp
5	BM-03-05	Tổng hợp điểm lưu ý
6	BM-03-06	Báo cáo đánh giá tổng hợp

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL	Ban chỉ đạo ISO	03 năm
2	Quyết định thành lập đoàn đánh giá		
3	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL		
4	Phiếu ghi chép đánh giá		
5	Báo cáo sự không phù hợp		
6	Tổng hợp điểm lưu ý		
7	Báo cáo đánh giá tổng hợp		