

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

**QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Mã hiệu: QT.SNN.02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 24/11/2021

Quảng Bình, năm 2021

CHỦ TRÌ SOẠN THẢO VÀ XEM XÉT: BAN CHỈ ĐẠO ISO

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét
Họ tên	Hoàng Thị Phi Nga	Nguyễn Song Toàn
Chữ ký		
Chức vụ	Phó Chánh Văn phòng	Chánh Văn phòng

GÓP Ý DỰ THẢO TÀI LIỆU:

☒	Phòng Tổ chức - Cán bộ	☒	Phòng Quản lý xây dựng công trình
☒	Phòng Kế hoạch - Tài chính	☒	Văn phòng Sở
☒	Thanh tra Sở	☒	Phòng Khoa học Công nghệ Môi trường & HTQT
☒	Phòng Quản lý chất lượng NLSTS		

KIỂM TRA VÀ PHÊ DUYỆT: LÃNH ĐẠO SỞ

Trách nhiệm	Kiểm tra và Phê duyệt
Họ tên	Trần Đình Hiệp
Chữ ký	
Chức vụ	Phó Giám đốc Sở

[illegible]

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Sở Nông nghiệp và PTNT.

II. PHẠM VI

- Áp dụng cho các hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Nông nghiệp và PTNT.
- Công chức, viên chức, người lao động có liên quan phải thực hiện đúng quy trình này.
- Giám đốc Sở (QMR) đảm bảo quy trình này được áp dụng có hiệu quả.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008
- Các quy định hiện hành về kiểm soát tài liệu và hồ sơ do các cấp có thẩm quyền ban hành.

IV. ĐỊNH NGHĨA - VIẾT TẮT

1. Các thuật ngữ

- Sự phù hợp: Sự đáp ứng một yêu cầu (theo định nghĩa trong TCVN ISO 9001:2015).
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu (theo định nghĩa trong TCVN ISO 9001:2015).
- Hành động khắc phục: Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay tình trạng không mong muốn khác.
- Hành động phòng ngừa: Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

2. Các từ viết tắt

- KPH : Không phù hợp.
- HĐKP : Hành động khắc phục.
- HĐPN : Hành động phòng ngừa.
- QMR (Quality Management Representative): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng.
- Dùng các từ viết tắt khác có trong tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
B1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ hàng năm	Giám đốc Sở, Văn phòng Sở	- Giám đốc Sở có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 01 cuộc đánh giá nội bộ trong một năm. - Vào đầu năm, Văn phòng Sở tham mưu cho Giám đốc Sở lập chương trình đánh giá chất lượng nội bộ.	Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.01)
B2	Chuẩn bị đánh giá			
	Chuẩn bị	Văn phòng Sở	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ cho từng đợt theo yêu cầu của Giám đốc Sở và thông báo trước cho các phòng.	Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.02)
	Lập danh sách đánh giá viên nội bộ	Văn phòng Sở	- Lập danh sách các đánh giá viên nội bộ theo biểu mẫu “Danh sách đánh giá viên nội bộ”. - Mỗi đợt đánh giá, Giám đốc Sở chọn trong danh sách này để thành lập nhóm đánh giá nội bộ.	Danh sách đánh giá viên nội bộ (BM.SNN.02.05)
B3	Tiến hành đánh giá			
	Ghi chép đánh giá nội bộ	Nhóm đánh giá nội bộ	- Thực hiện đánh giá theo kế hoạch đã phê duyệt, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu “Phiếu ghi chép khi đánh giá chất lượng nội bộ” (BM.SNN.02.03). - Tiến hành đánh giá dựa trên:	Phiếu ghi chép khi đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.03)

			+ Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng; + Xem xét các hồ sơ của hệ thống quản lý chất lượng; + Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ; + Phỏng vấn các Phòng được đánh giá.	
			- Trong trường hợp phát hiện ra các điểm KPH, nhóm đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu “Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN” (BM.SCT.03.01). - Bên được đánh giá phải thực hiện đầy đủ các nội dung theo “Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN” đúng thời gian quy định đề ra. - Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý (kiến nghị), nhóm đánh giá nội bộ ghi nhận “Các điểm kiến nghị cải tiến” trong báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.04).	Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01) quy định tại quy trình QT.SNN.03
B4	Báo cáo đánh giá			
	Lập báo cáo đánh giá nội bộ	Nhóm đánh giá nội bộ	- Tập hợp các điểm KPH và các điểm lưu ý của các đánh giá viên, Trưởng nhóm lập báo cáo đánh giá nội bộ theo biểu mẫu “Báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ” (BM.SNN.02.04). - Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với Giám đốc	Báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.04)

			Sở.	
B5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKP và HĐPN			
	Thực hiện HĐKP	Giám đốc Sở	- Trực tiếp hoặc phân công người theo dõi, xem xét việc thực hiện HĐKP của các phòng, bộ phận có điểm KPH theo biểu mẫu “Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN” (BM.SNN.03.01). - Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát hành “Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN” mới. - Nếu kết quả khắc phục đạt yêu cầu thì Giám đốc Sở hoặc người được phân công ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN (BM.SNN.03.01) quy định tại quy trình QT.SNN.03
	Biểu mẫu			
	- Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.01).			
	- Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.02).			
	- Phiếu ghi chép khi đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.03).			
	- Báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ (BM.SNN.02.04).			
	- Danh sách đánh giá viên nội bộ (BM.SNN.02.05).			
	Hồ sơ lưu			
	- Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ			
	- Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ			
	- Phiếu ghi chép khi đánh giá nội bộ (lưu đến khi lập xong báo cáo đánh giá)			
	- Phiếu yêu cầu xử lý sự KPH, thực hiện HĐKP và HĐPN			
	- Báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ			
	- Danh sách đánh giá viên nội bộ			
	Chú ý: Hồ sơ được lưu theo Quy chế văn thư, lưu trữ của Sở Nông nghiệp và PTNT Quảng Bình			

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT

Số: /CTr-SNN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Bình, ngày.....tháng.....năm ...

CHƯƠNG TRÌNH
Đánh giá chất lượng nội bộ năm ...

Bên được đánh giá	Thời gian đánh giá (tháng)																																															
	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
Lãnh đạo Sở																																																
Phòng...																																																

Ghi chú:.....
.....

Xi: Đánh giá nội bộ lần thứ i

Nơi nhận:

- GĐ, các Phó GĐ;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Tổ Thư ký chất lượng;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Số: /KH-SNN

Quảng Bình, ngày.....tháng.....năm ...

KẾ HOẠCH
Đánh giá chất lượng nội bộ
Đợt: ...năm

1. Ngày đánh giá:.....

2. Phạm vi đánh giá:.....

3. Mục đích đánh giá:

- ☐ Đánh giá định kỳ
☐ Đánh giá đột xuất: Chỉ rõ lý do

4. Tài liệu liên quan:

- ☐ Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 ☐ Hệ thống tài liệu của Sở
☐ Các quy định của các cơ quan có thẩm quyền ☐ Các quy định khác

5. Nhóm đánh giá:

Nhóm 1	
- Trưởng nhóm:	Chức vụ:
- Thành viên:	Chức vụ:
...	...

Nhóm 2	
- Trưởng nhóm:	Chức vụ:
- Thành viên:	Chức vụ:
...	...

6. Kế hoạch chi tiết:

Thời gian	Vị trí, phòng, lĩnh vực được đánh giá	Nội dung	Nhóm đánh giá

Ghi chú:

Nơi nhận:

- GD, các Phó GD Sở;
- Các phòng, ban đơn vị thuộc Sở;
- Tổ Thư ký chất lượng;
- Lưu: VT,

GIÁM ĐỐC

NHÓM ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

PHIẾU GHI CHÉP KHI ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

Đánh giá viên: Nhóm: Ngày đánh giá:

[illegible]

Số: /BC-NĐGNB...

Quảng Bình, ngày .. tháng ... năm ...

BÁO CÁO
Đánh giá chất lượng nội bộ
Đợt năm

Ngày đánh giá:/...../.....

Bên được đánh giá:

Nhóm đánh giá số:

Các đánh giá viên (họ và tên):

-.....

-.....

1. Nhận xét/ đánh giá tổng quát (khái quát về mức độ phù hợp/ không phù hợp so với các chuẩn mực đánh giá, đánh giá chung hiệu lực của hệ thống liên quan đến phạm vi đánh giá).

.....

2. Tổng số điểm cần thực hiện:

Khắc phục:điểm; phòng ngừa:điểm; kiến nghị:điểm.

Kèm theo Báo cáo này là các Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp/ hành động khắc phục, phòng ngừa số:

Tài liệu đính kèm (có thể đính kèm danh mục các điểm kiến nghị của nhóm đánh giá):

ĐẠI DIỆN NHÓM ĐÁNH GIÁ
(họ và tên, chữ ký)

3. Ý kiến của bên được đánh giá:

.....

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ
(họ và tên, chữ ký)

KIẾN NGHỊ CẢI TIẾN

(Kèm theo Báo cáo số:...../BC-NĐGNB... ngày .../.../.....)

Stt	Nội dung	Chuẩn mực: ISO 9001:2015	Hướng khắc phục/ xử lý	Ghi chú

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
VĂN PHÒNG

DANH SÁCH ĐÁNH GIÁ VIÊN NỘI BỘ

Stt	Họ và tên	Bộ phận, phòng	Lĩnh vực công tác	Ngày cập nhật
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

Quảng Bình, ngày..... tháng năm 20....
CHÁNH VĂN PHÒNG