

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐẠI HỢP



**QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

MÃ SỐ : **QT.03**
LẦN BAN HÀNH : **01**
NGÀY BAN HÀNH : **05/10/2022**

Trách nhiệm	BIÊN SOẠN	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Chữ ký			
Họ tên	Trương Thị Hương	Nguyễn Ánh Dương	Nguyễn Đình Minh
Chức danh	Văn phòng HĐND&UBND	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Chủ tịch UBND

UBND XÃ ĐẠI HỢP	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: QT.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 05/10/2022

MỤC LỤC

LÝ LỊCH SỬA ĐỔI

- 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 LƯU**

UBND XÃ ĐẠI HỢP	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: QT.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 05/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ nhằm xác định 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, đồng thời xác định các trách nhiệm hoạch định và thực hiện các cuộc đánh giá, báo cáo kết quả và lưu các hồ sơ liên quan.

Quy định cách thức thực hiện hoạt động xem xét lãnh đạo định kỳ hàng năm đối với hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo sự phù hợp và hiệu quả của các hệ thống này đối với chính sách và mục tiêu đề ra.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc đánh giá hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã Đại Hợp Khi phát hiện các quá trình của HTQLCL không đầy đủ thì đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ, họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), kể cả đánh giá định kỳ và đánh giá đột xuất được tiến hành tại UBND xã Đại Hợp

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 mục 9.2 và 9.3; 10.2
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 19011:2011
- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

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 thỏa thuận.

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

4.3 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.

4.4 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).

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

4.6 Hành động khắc phục: Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.

4.7 Xem xét lãnh đạo: là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.

UBND XÃ ĐẠI HỢP	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: QT.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 05/10/2022

5. NỘI DUNG

5.1 HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hoạt động Đánh giá nội bộ được thực hiện ít nhất 01 lần/năm. Thành phần tham gia bao gồm:

- + Chủ tịch UBND (chủ trì); Ban chỉ đạo ISO
- + Trưởng các bộ phận chuyên môn.

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
Bước 1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm, phê duyệt	Thư ký ISO, Đại diện lãnh đạo;	Đảm bảo mỗi bộ phận được đánh giá nội bộ ít nhất 1 lần trong một năm. Đánh giá viên độc lập với công việc được đánh giá	BM 03.01
Bước 2	Chuẩn bị đánh giá			
1	Thông báo Chương trình đánh giá	Thư ký ISO	Sau khi Chương trình đánh giá được phê duyệt, chuyển cho các bộ phận và trưởng đoàn đánh giá trước khi đánh giá ít nhất 3 ngày.	
2	Đoàn đánh giá chuẩn bị đánh giá	Đoàn đánh giá	Trưởng đoàn phân công nhiệm vụ các thành viên Đánh giá viên xem xét tài liệu, chuẩn bị phiếu hỏi (nếu cần), các biểu ghi chép.	BM 03.01
Bước 3	Tiến hành đánh giá			
1	Thực hiện đánh giá, ghi chép đánh giá	Đánh giá viên	Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá theo chương trình đã lập, bằng cách: ▪ 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 nội dung đánh giá được ghi nhận trong Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá (biểu BM 03.02) để làm cơ sở lập báo cáo đánh giá.	BM 03.02
2	Xác định các điểm không phù hợp, lưu ý		Khi đánh giá xong bộ phận, đoàn đánh giá hội ý để xác định điểm không phù hợp hoặc lưu ý.	BM 03.03 BM

UBND XÃ ĐẠI HỢP	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: QT.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 05/10/2022

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			Điểm không phù hợp được ghi vào Báo cáo sự KPH (biểu BM 03.03). Cần mô tả rõ sự không phù hợp và nêu rõ tên tài liệu/yêu cầu vi phạm Các điểm lưu ý được ghi vào Báo cáo đánh giá (BM 03.04).	03.04
Bước 4 Báo cáo đánh giá				
1	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng đoàn đánh giá	Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu BM 03.04 - Báo cáo đánh giá nội bộ Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Chủ tịch phường.	BM 03.04
Bước 5 Thực hiện HĐKP và theo dõi việc thực hiện				
1	Thực hiện HĐKP	Bộ phận được đánh giá	Trưởng bộ phận được đánh giá tìm nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục BM 03.03 - Báo cáo sự KPH, triển khai thực hiện HĐKP.	
2	Theo dõi việc thực hiện HĐKP	Trưởng đoàn đánh giá/ Người được chỉ định	Trưởng đoàn đánh giá/ Người được chỉ định phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM 03.03 - Báo cáo sự KPH Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	BM 03.03

5.2 HOẠT ĐỘNG XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1. Yêu cầu chung

Xem xét lãnh đạo được thực hiện ít nhất 01 lần /năm, sau khi kết thúc đánh giá nội bộ.
Thành phần tham gia bao gồm:

- + Chủ tịch UBND (chủ trì); Ban chỉ đạo ISO.
- + Trưởng các bộ phận chuyên môn.

2. Lập kế hoạch xem xét

Trước khi tổ chức họp xem xét, Thư ký Ban ISO chịu trách nhiệm lập kế hoạch họp xem xét theo biểu mẫu **Chương trình họp xem xét Lãnh đạo –BM.03.05**

Chương trình nghị sự sẽ được trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt, sau đó thông báo họp xem xét lãnh đạo sẽ được gửi tới các thành viên tham dự.

a. Tiến hành cuộc họp

Chủ tịch UBND chủ trì cuộc họp, tuyên bố lý do và nội dung họp.

Thư ký ban ISO UBND xã đọc tổng kết báo cáo liên quan đến các nội dung cuộc họp.

UBND XÃ ĐẠI HỢP	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO	Mã hiệu: QT.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 05/10/2022

Các thành viên bổ sung, thảo luận, đề xuất ý kiến.

Thư ký ban ISO ghi chép nội dung cuộc họp vào biên bản mẫu **BM.03.06 Biên bản họp xem xét lãnh đạo**.

b. Kết thúc họp xem xét

Thư ký cuộc họp đọc biên bản họp xem xét và các thành viên tham gia ký xác nhận.

Chủ tịch UBND xã căn cứ vào các quyết định thống nhất trong cuộc họp phân công nhiệm vụ cho các thành viên liên quan triển khai thực hiện.

Căn cứ biên bản cuộc họp xem xét lãnh đạo, những vấn đề được phát hiện là không phù hợp thì Thư ký ISO tiến hành lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo đúng **Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục**.

Các thành viên có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ được ban lãnh đạo giao theo quyết định cuộc họp và tiến hành thực hiện không chậm trễ. Kết quả thực hiện sẽ được báo cáo Chủ tịch theo hạn định và được xem xét lại trong đợt họp xem xét lãnh đạo lần sau.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.03.01	Chương trình đánh giá nội bộ
2	BM.03.02	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3	BM.03.03	Báo cáo sự KPH
4	BM.03.04	Báo cáo đánh giá
5	BM.03.05	Chương trình họp xem xét Lãnh đạo
6	BM.03.06	Biên bản họp xem xét Lãnh đạo

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ	Ban ISO	3 năm
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá		
3.	Báo cáo sự KPH		
4.	Báo cáo đánh giá		
5.	Chương trình họp xem xét Lãnh đạo		
6.	Biên bản họp xem xét Lãnh đạo		