

Số: /KH-UBND

Ba Đình, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Đánh giá nội bộ và kiểm tra, hướng dẫn thực hiện hoạt động xây dựng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng quản lý nhà nước thuộc UBND quận Ba Đình năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 05/4/2022 của UBND Thành phố về việc kiểm tra hoạt động xây dựng áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại các cơ quan hành chính nhà nước của thành phố Hà Nội năm 2022. Để đảm bảo thực hiện đúng các quy định pháp luật, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Ủy ban nhân dân quận ban hành kế hoạch đánh giá nội bộ và kiểm tra, hướng dẫn hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (sau đây gọi tắt là HTQLCL) tại các phòng quản lý nhà nước thuộc quận Ba Đình năm 2022 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao nhận thức, sự quan tâm của Thủ trưởng, cán bộ, công chức về việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL gắn liền với công tác cải cách hành chính tại các phòng quản lý nhà nước thuộc UBND quận.

- Hướng dẫn các đơn vị thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Nắm bắt những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của các đơn vị để kịp thời đề xuất khắc phục và kiến nghị các biện pháp xử lý cụ thể.

2. Yêu cầu

- Hoạt động kiểm tra, đánh giá nội bộ phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và tuân thủ các quy định của pháp luật, đảm bảo chính xác, khách quan và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

- Thông tin, báo cáo về quá trình tổ chức thực hiện và kết quả kiểm tra kịp thời đúng quy định.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

Các phòng quản lý nhà nước thuộc quận đã xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.

III. NỘI DUNG

1. Hoạt động đánh giá nội bộ

a. Công tác tự đánh giá nội bộ của các phòng quản lý nhà nước

- Dựa trên hướng dẫn tại QT 03/HT Hướng dẫn đánh giá và họp xem xét lãnh đạo, các phòng quản lý nhà nước phân công cán bộ công chức của đơn vị thực hiện việc đánh giá nội bộ đối với hoạt động áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL tại đơn vị theo nguyên tắc đánh giá chéo để đảm bảo tính công bằng, khách quan của kết luận đánh giá. Quá trình đánh giá nội bộ được lập thành văn bản (*theo các phức lục gửi kèm theo*) để thu thập bằng chứng khách quan và xem xét đánh giá để xác định mức độ thực hiện HTQLCL tại đơn vị so với các yêu cầu Tiêu chuẩn và các quy định pháp luật hiện hành.

- Nội dung đánh giá: Các quy trình áp dụng ISO giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị (việc chỉnh sửa, cập nhật quy trình phù hợp với danh mục, quy định về thủ tục hành chính chọn mẫu ngẫu nhiên hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của đơn vị để thực hiện đánh giá); việc xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu năm 2022; hồ sơ công việc; trao đổi thông tin nội bộ...

- Thời gian thực hiện: 24/5 đến 31/5//2022.

b. Sau khi các đơn vị tự thực hiện đánh giá nội bộ, Tổ Công tác ISO của UBND quận, chuyên gia đánh giá, tư vấn sẽ phối hợp với các phòng rà soát, tổng hợp hồ sơ đánh giá nội bộ do đơn vị thiết lập, kiểm tra kết quả thực hiện hành động khắc phục để đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng của UBND quận.

- Thời gian thực hiện: tháng 6/2022

2. Hoạt động kiểm tra, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 của chuyên gia đánh giá

- Tổ chức đánh giá/chuyên gia đánh giá, tư vấn tiến hành kiểm tra trực tiếp tại các phòng quản lý nhà nước thuộc quận. Sau khi kiểm tra, tổ chức đánh giá/chuyên gia đánh giá, tư vấn thiết lập báo cáo tổng hợp, đánh giá để xác nhận HTQLCL UBND quận đã công bố phù hợp với yêu cầu phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn; Hướng dẫn các đơn vị duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Thời gian thực hiện: tháng 6/2022

- Thành phần tham gia: Chuyên gia đánh giá, tư vấn, Tổ Thư ký ISO của quận; Lãnh đạo các phòng quản lý nhà nước; Công chức phụ trách ISO của đơn vị; Cán bộ công chức tham gia xây dựng, áp dụng duy trì HTQLCL.

- Hồ sơ các phòng cần chuẩn bị: Hồ sơ đánh giá nội bộ, các quy trình ISO, hồ sơ duy trì, hồ sơ giải quyết TTHC, hồ sơ công việc, kết quả đánh giá, đo lường sự hài lòng của khách hàng... của đơn vị được kiểm tra.

IV. KINH PHÍ

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bố trí từ nguồn ngân sách của UBND quận.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế - Thường trực Ban chỉ đạo ISO quận xây dựng lịch kiểm tra, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 (*kèm theo lịch kiểm tra tại các phòng quản lý nhà nước thuộc quận*).

- Ký hợp đồng với đơn vị đánh giá, tư vấn để thực hiện hoạt động kiểm tra, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015. Phối hợp với chuyên gia đánh giá, tư vấn triển khai công tác kiểm tra, hướng dẫn tại các phòng quản lý nhà nước thuộc quận

- Tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo UBND quận và Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

2. Tổ Thư ký ISO quận có nhiệm vụ phối hợp với các phòng quản lý nhà nước, chuyên gia đánh giá để triển khai hoạt động đánh giá nội bộ và kiểm tra, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015. Theo dõi, đôn đốc các phòng triển khai thực hiện nhiệm vụ và báo cáo theo quy định. Chuẩn bị các nội dung cuộc họp xem xét của lãnh đạo và các tài liệu phục vụ công tác kiểm tra của Đoàn Kiểm tra ISO Thành phố.

3. Phòng Tài chính- Kế hoạch: Tham mưu UBND quận bố trí kinh phí để triển khai thực hiện kế hoạch; Hướng dẫn Phòng Kinh tế và các phòng quản lý nhà nước thực hiện đến việc lập dự toán, sử dụng kinh phí cho việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo các quy định pháp luật hiện hành.

4. Thủ trưởng các phòng ban thuộc quận có trách nhiệm

- Căn cứ Kế hoạch này, chỉ đạo công chức phụ trách công tác ISO của đơn vị lập kế hoạch và triển khai hoạt động tự đánh giá nội bộ tại đơn vị. Bố trí lãnh đạo, cán bộ công chức của đơn vị phối hợp cùng chuyên gia đánh giá, Tổ Thư ký ISO để triển khai hoạt động kiểm tra, hướng dẫn duy trì, cải tiến HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Thiết lập, chuẩn bị tài liệu HTQLCL, hồ sơ đánh giá nội bộ, hồ sơ duy trì, các tài liệu khác liên quan phục vụ công tác kiểm tra của Đoàn Kiểm tra Thành phố về kiểm tra hoạt động duy trì việc hoạt động xây dựng áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại quận Ba Đình. Chịu trách nhiệm trước UBND quận về kết quả chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của quận năm 2022 đối với tiêu chí xây dựng, áp dụng, duy trì HTQLCL tại đơn vị.

UBND quận đề nghị các đơn vị nghiêm túc tổ chức thực hiện Kế hoạch. Trong quá trình triển khai, nếu gặp khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh trực tiếp về Phòng Kinh tế để tổng hợp trình UBND quận xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Đ/c Bí thư Quận ủy;
- TT Quận ủy- TT HĐND quận;
- Đ/c Chủ tịch UBND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Trưởng các phòng QLNN thuộc quận;
- BCĐ và Tổ thư ký ISO quận;
- Lưu VT, KT.

TM ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Cồ Như Dũng

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BA ĐÌNH

**HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

MÃ SỐ : **HD-UBND-03**
LẦN BAN HÀNH/ SỬA ĐỔI : **01/00**
NGÀY BAN HÀNH : **06/09/2020**

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên			
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức	Phó Chủ Tịch	Chủ Tịch

Tài liệu này chỉ được sử dụng trong nội bộ UBND quận. Mọi sao chụp, in ấn, trích dẫn hoặc chuyển giao phải được sự cho phép của người phê duyệt và người quản lý tài liệu.

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 CẦN LƯU

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn này quy định quá trình và phương pháp tiến hành đánh giá nội bộ và hoạt động xem xét của Lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng 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 của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước (dưới đây viết tắt là cơ quan).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phạm vi của tài liệu này tập trung vào việc xác định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan. Khi phát hiện các quá trình của HTQLCL không đầy đủ thông qua hoạt động đánh giá nội bộ sẽ giúp chỉ ra cơ hội để cải tiến.
- Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, kể cả định kỳ và đột xuất được tiến hành tại cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 19011:2013 Hướng dẫn đánh giá Hệ thống quản lý.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.
- HD.04 Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

4. THUẬT NGỮ/ĐỊNH NGHĨA:

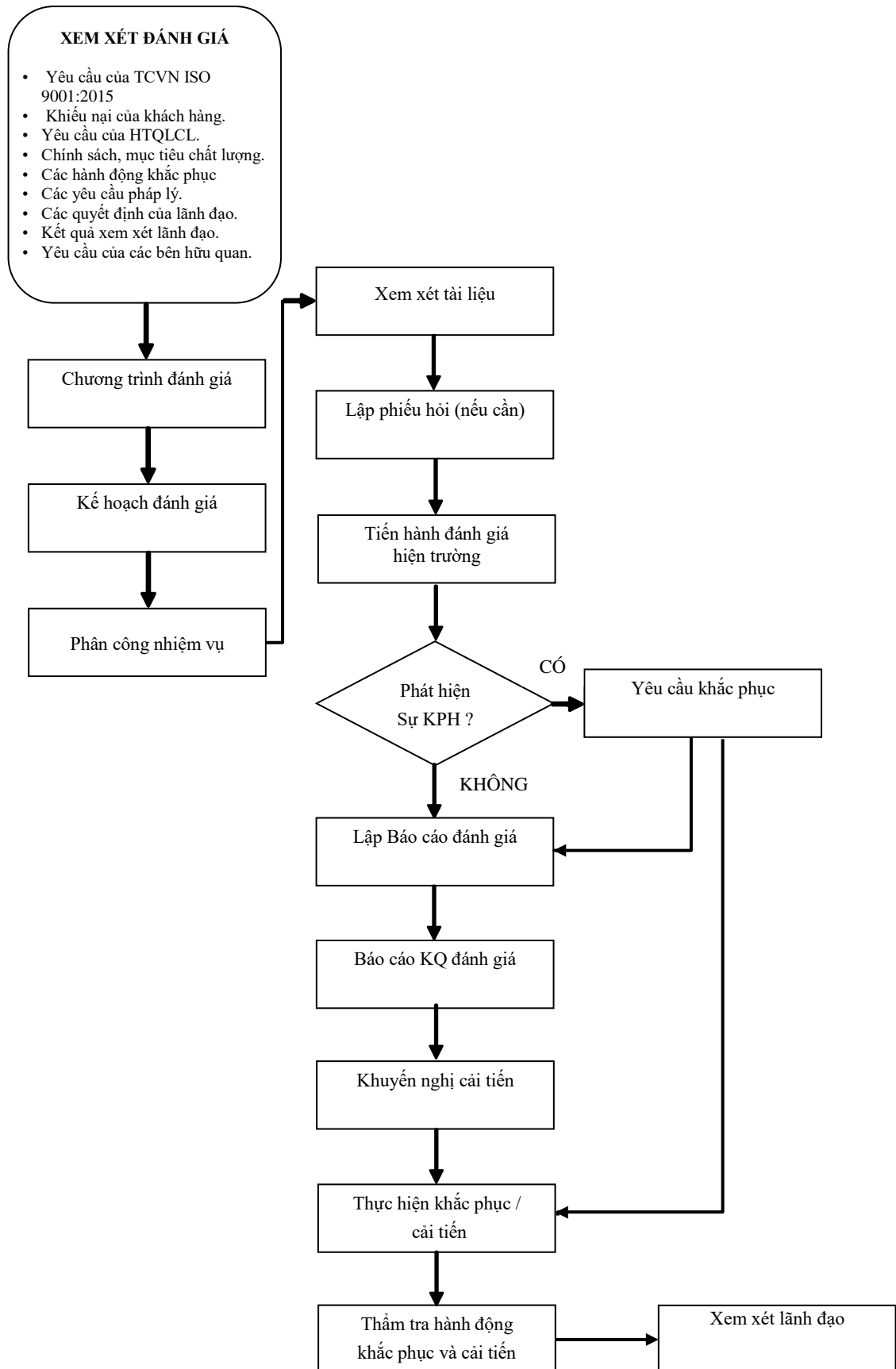
- **Đánh giá:** là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận.
- **Chuẩn mực đánh giá:** là tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được xác định là 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.
- **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).
- **Sự không phù hợp:** sự không đáp ứng một yêu cầu.
- **Sự KPH nặng:** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ

công do UBND quận cung cấp. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

- + Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
 - + Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
 - + Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các bộ phận hoặc lặp lại trong các quá trình)
 - + Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.
- **Sự KPH nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:
- + Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.
 - + Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.
 - + Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.
 - + Các điểm lưu ý: Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng
- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm chấm dứt nguyên nhân của sự không phù hợp.
- **Xem xét:** là hành động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đề ra.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện Đánh giá nội bộ:



5.1.2 Diễn giải lưu đồ:

5.1.2.1 Hoạch định hoạt động đánh giá:

❖ Chương trình đánh giá:

- Cuối quý IV của năm trước, Ban ISO thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ cho năm sau theo biểu mẫu BM-HD-UBND-03-01, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt. Cơ quan có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo.
- 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 mối đánh giá tối thiểu một năm 01 lần. Đối với những yêu cầu quan trọng hoặc thường xảy ra sai lỗi thì chu kỳ đánh giá có thể ngắn lại.

❖ Chỉ định thành viên đoàn đánh giá:

- Căn cứ vào Chương trình đánh giá hoặc yêu cầu đánh giá đột xuất, Trưởng/Phó ban chỉ đạo ISO của cơ quan ra quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ trong đó xác định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên, trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt.

5.2.1 Chuẩn bị các hoạt động đánh giá:

❖ Kế hoạch đánh giá:

- Trước khi tiến hành một cuộc đánh giá cụ thể đã được xác lập trong Chương trình đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm thiết lập Kế hoạch đánh giá theo biểu mẫu BM-HD-UBND-03-02 và thông báo cho các bộ phận được đánh giá được biết.

❖ Phân công nhiệm vụ:

- 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.

❖ Xem xét tài liệu và lập Phiếu câu hỏi (nếu cần):

- Các chuyên gia đánh giá yêu cầu các Bộ phận được đánh giá trong phạm vi được phân công cung cấp các tài liệu liên quan đến phạm vi đánh giá nhằm:
 - + Thu thập thông tin để chuẩn bị cho các hoạt động đánh giá.
 - + Xác định xem thông tin trong tài liệu có đầy đủ, thỏa đáng và cập nhật không.
 - + Xác định xem tài liệu có bao trùm phạm vi đánh giá và cung cấp đủ thông tin để hỗ trợ các mục tiêu đánh giá.
 - + Việc xem xét tài liệu có thể chỉ ra hiệu lực của việc kiểm soát tài liệu trong Hệ thống quản lý của bên được đánh giá.

- Sau khi xem xét tài liệu, chuyên gia đánh giá thiết lập phiếu câu hỏi theo biểu mẫu BM-HD-UBND-03-03 (nếu cần) nhằm hỗ trợ cho quá trình đánh giá hiện trường.

❖ **Chuẩn bị các tài liệu làm việc:**

- 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:
 - + Kế hoạch đánh giá.
 - + Phiếu câu hỏi.
 - + Phiếu ghi chép đánh giá.
 - + Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
 - + Báo cáo sự không phù hợp.
 - + Báo cáo đánh giá tổng hợp.

5.1.2.2 Thực hiện đánh giá:

❖ **Họp mở đầu:**

- Thành phần họp bao gồm Đoàn đánh giá, Lãnh đạo cơ quan và Đại diện của bên được đánh giá. Trưởng đoàn chủ trì cuộc họp để thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.

❖ **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 quy định của HTQLCL. Kết quả đánh giá ghi vào Phiếu đánh giá theo BM-HD-UBND-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 Đại diện đơn vị đầu mối được đánh giá khắc phục.

❖ **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 viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo BM-HD-UBND-03-04.
- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp.

❖ **Họp kết thúc:**

- Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm phù hợp và không phù hợp) cho Lãnh đạo cơ quan. Nêu rõ tầm quan trọng của những điểm không phù hợp.
- Thống nhất kết quả đánh giá.

5.1.2.3 Lập hồ sơ đánh giá:

- Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá và gửi tới Lãnh đạo cơ quan.
- Sau đó photocopy các Hồ sơ sự không phù hợp chuyển cho các đơn vị đầu mối liên quan để thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại (nếu cần thiết).

5.1.2.4 Theo dõi hành động khắc phục

- Lãnh đạo cơ quan điều hành 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 cơ quan 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 đầu mối đã thực hiện xong và có hiệu lực thì đóng hồ sơ.
- Nếu các đơn vị đầu mối 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 Chương trình đánh giá năm cho phù hợp thực tế của cơ quan.

5.2 Họp xem xét của lãnh đạo

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.2.1	Xác định nội dung xem xét	Đại diện Lãnh đạo về chất lượng	Cuộc họp xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng được tổ chức định kỳ ít nhất 1 lần/1 năm. Tùy theo tình hình thực tế, Lãnh đạo cơ quan có thể quyết định các cuộc họp xem xét đột xuất đối với Hệ thống quản lý chất lượng; Căn cứ trên tình hình thực tế của Hệ thống quản lý chất lượng, kết quả đánh giá nội bộ và nhu cầu xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống, Đại diện Lãnh đạo về chất	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<p>lượng xác định nội dung hợp cụ thể đối với từng đợt.</p> <p>Nội dung xem xét tối thiểu bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng. - Tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng. - Kết quả của các đợt đánh giá. - Phản hồi của khách hàng và các bên liên quan. - Việc thực hiện các quá trình tác nghiệp trong Hệ thống và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cung cấp. - Tình hình thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa, cải tiến. - Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của Lãnh đạo lần trước. - Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến Hệ thống Quản lý chất lượng và các khuyến nghị về cải tiến. 	
5.2.2	Chuẩn bị nội	Đại diện	- ĐDLĐ về chất lượng có trách nhiệm xác định rõ nội dung,	BM-HD-UBND-03-

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
	dung/ Thông báo họp	Lãnh đạo về chất lượng, Thư ký ban chỉ đạo ISO	<p>chương trình họp từng đợt và thông báo đến các đơn vị theo BM-HD-UBND-03-05. Thư ký ban chỉ đạo ISO thông báo chương trình họp tới các đơn vị liên quan.</p> <p>-Thành phần tham dự họp bao gồm: Lãnh đạo cơ quan, thủ trưởng các đơn vị, thư ký Ban chỉ đạo ISO và các cán bộ, công chức có liên quan trong việc triển khai vận hành hệ thống quản lý chất lượng. Các thành phần này được nêu cụ thể trong thông báo họp;</p> <p>- Thông báo họp cần gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan trước ít nhất 03 ngày.</p>	05
5.2.3	Xây dựng báo cáo Chuẩn bị cuộc họp	ĐDLĐ về chất lượng, công chức đầu mối, Thư ký ban chỉ đạo ISO	<p>- Đại diện Lãnh đạo về chất lượng chuẩn bị báo cáo chung về tình hình thực hiện của Hệ thống Quản lý chất lượng; chính sách và mục tiêu chất lượng; các thay đổi ảnh hưởng tới hệ thống (nếu có); kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có);</p> <p>- Thư ký Ban chỉ đạo ISO chuẩn bị báo cáo kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình</p>	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<p>khắc phục chung tại các đơn vị;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công chức đầu mối chuẩn bị báo cáo tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình; các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng liên quan; tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị; phản hồi của khách hàng và các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị và các nội dung khác, nếu được Lãnh đạo yêu cầu (<i>trường hợp yêu cầu báo cáo bằng văn bản phải gửi về ban chỉ đạo ISO trước cuộc họp 01 ngày</i>); - Văn phòng có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết. 	
5.2.4	Tiến hành họp để xem xét	Ban Chỉ đạo ISO Công chức liên quan	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phụ trách trình bày các báo cáo được phân công để cùng xem xét, các thành viên tham gia ý kiến thảo luận làm rõ như: ý kiến phản hồi của khách hàng, kết quả thực hiện các quy trình, mức độ sai sót trong quá trình thực hiện, các biện pháp khắc phục sai 	BM-HD-UBND-03-06

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
			<p>lỗi, những thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng, các đề xuất cải tiến ...</p> <p>-Thư ký ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm ghi biên bản nội dung đã thảo luận trong cuộc họp theo BM-HD-UBND-03-06. Biên bản cuộc họp phải ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét;</p>	
5.2.5	Kết luận cuộc họp và quyết định	Chủ trì cuộc họp	<p>- Căn cứ vào các báo cáo, ý kiến phát biểu của các thành viên dự họp, Chủ trì cuộc họp sẽ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề được xem xét, phân công trách nhiệm thực hiện công việc cụ thể và ấn định thời gian hoàn thành đối với các đơn vị, cá nhân được phân công.</p> <p>- Căn cứ kết luận của người chủ trì cuộc họp về các nội dung đã thảo luận, Đại diện Lãnh đạo lập các yêu cầu cải tiến cần thiết (nếu có) để theo dõi và thực hiện.</p>	
5.2.6	Thông báo kết	Thư ký ban chỉ	- Căn cứ vào biên bản cuộc họp, Thư ký BCD ISO có trách nhiệm	

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
	luận cuộc họp	đạo ISO	ra thông báo kết luận của cuộc họp để gửi tới các cá nhân và đơn vị liên quan và đôn đốc, báo cáo ban lãnh đạo -Thư ký ban chỉ đạo ISO gửi Biên bản họp và thông báo kết luận cuộc họp tới các cá nhân và đơn vị liên quan.	
5.2.7	Triển khai quyết định/Báo cáo kết quả	Công chức phụ trách	Công chức phụ trách, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các kết luận và quyết định của lãnh đạo sau cuộc họp xem xét, kết quả của các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến phải được báo cáo lên lãnh đạo theo đúng thời gian và nội dung công việc được quy định.	
5.2.8	Lưu hồ sơ	Thư ký ban chỉ đạo ISO	Tiến hành theo mục 7 của quy trình	Theo mục 7

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM-HD-UBND-03-01	Chương trình đánh giá năm
2	BM-HD-UBND-03-02	Kế hoạch đánh giá
3	BM-HD-UBND-03-03	Phiếu đánh giá
4	BM-HD-UBND-03-04	Báo cáo đánh giá tổng hợp

5	BM-HD-UBND-03-05	Thông báo họp xem xét của Lãnh đạo
6	BM-HD-UBND-03-06	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo

7. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá năm	Ban ISO	3 năm
2.	Kế hoạch đánh giá		
3.	Phiếu đánh giá		
4.	Báo cáo đánh giá tổng hợp		
5.	Quyết định thành lập đoàn đánh giá (nếu có)		
6.	Thông báo họp xem xét của Lãnh đạo		
7.	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo		

..., ngày tháng năm 2022

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

Lĩnh vực được đánh giá	Hoạt động được đánh giá	Tháng 5, 6											
		Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...	Ngày ...

- Chú thích:**
- Kế hoạch đánh giá
 - Đánh giá hoàn thành
 - Đánh giá đột xuất
 - Không đánh giá được theo kế hoạch

TRƯỞNG PHÒNG

..., ngày tháng 5 năm 2022

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian	Địa điểm đánh giá	Nội dung đánh giá	Cán bộ đánh giá	Công chức thực hiện công việc được đánh giá
Ngày				
Ngày				

Ghi chú : diễn giải nội dung đánh giá

4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	7.1	Các nguồn lực	8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
4.2	Hiểu biết các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	7.2	Năng lực	8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	7.3	Nhận thức	8.7	Kiểm soát các đầu ra không phù hợp
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	7.4	Trao đổi thông tin	9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
5.2	Chính sách	7.5	Thông tin dạng văn bản	9.2	Đánh giá nội bộ
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn tổ chức	8.1	Hoạch định và kiểm soát thực hiện	9.3	Xem xét của lãnh đạo

			tác nghiệp		
6.1	Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.2	Các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ	10	Cải tiến
6.2	MTCL và hoạch định để đạt được MTCL	8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ		
6.3	Hoạch định thay đổi	8.4	Kiểm soát các QT, SP, DV bên ngoài		

Cán bộ phụ trách công tác ISO

Trưởng phòng

Phụ lục 3

UBND QUẬN BA ĐÌNH
PHÒNG.....

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

..., ngày tháng năm 2022

Địa điểm :Ngày :

Đánh giá viên nội bộ : Ký tên :

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015 TẠI PHÒNG**

1. Ngày đánh giá:

2. Lĩnh vực được đánh giá: (Đánh dấu ✓/ tương ứng)

<input checked="" type="checkbox"/> Lãnh đạo đơn vị	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...
<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input type="checkbox"/> Lĩnh vực ...
<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input checked="" type="checkbox"/> Lĩnh vực ...	<input type="checkbox"/> Lĩnh vực ...

3. Thành phần đoàn đánh giá:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Mục tiêu đánh giá:

Xác định hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL tại Phòng.....so với yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

5. Tổng kết các nội dung không phù hợp:

ĐIỀU KHOẢN	BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ					
	Lãnh đạo phòng	Lĩnh vực ...	Lĩnh vực ...	Lĩnh vực ...	Lĩnh vực ...	Lĩnh vực ...
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.2						
5.3						
6.1						
6.2						
6.3						
7.1.						
7.2						
7.5						
8.2						
8.4						
8.5						

8.6						
8.7						
9.1						
9.2						
9.3						
10.2						
Tổng						

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

Các kết quả đạt được:

1. Hoạch định hệ thống:

.....

2. Trách nhiệm lãnh đạo:

.....

3. Nguồn lực:

.....

6.2 Những tồn tại

.....

Khuyến nghị cải tiến:

.....

Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

.....

..., ngày tháng năm 2022
Trưởng đoàn đánh giá/ Trưởng phòng

PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số phiếu:.....

- 1. Đơn vị lập:** Phòng ...
- 2. Nội dung yêu cầu khắc phục**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 3. Lý do, nguyên nhân và biện pháp khắc phục:**

.....
.....
.....
.....
.....

- 4. Thời gian hoàn thành:**.....

- 5. Kết quả thực hiện:**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Người thực hiện khắc phục	Người yêu cầu khắc phục	Trưởng phòng duyệt
<i>Ký ghi rõ họ tên</i>	<i>Ký ghi rõ họ tên</i>	<i>Ký ghi rõ họ tên</i>

- 6. Kiểm tra kết quả khắc phục**

- Đạt:
- Không đạt:

Ngày kiểm tra:.....

Tổ Thư ký ISO/ chuyên gia đánh giá kiểm tra kết quả khắc phục (*ký ghi rõ họ tên*)