

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH



**HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
TCVN ISO 9001:2015**

MÃ HIỆU: HD.SCT.03
LẦN BAN HÀNH: 02
NGÀY: 08/10/2021

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký		 	
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG NAM ĐỊNH



**HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
TCVN ISO 9001:2015**

MÃ HIỆU: HD.SCT.03

LẦN BAN HÀNH: 02

NGÀY: 08/10/2021

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Công Toàn	Đặng Ngọc Rung	Vũ Thị Kim
Chữ ký			
Chức vụ	Q. Chánh văn phòng Thư kí ISO	Phó Giám Đốc Phó trưởng ban ISO	Giám đốc Trưởng ban ISO

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---	----------------------------------	---

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH**
- 2. PHẠM VI ÁP DỤNG**
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**
- 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**
- 5. NỘI DUNG**
- 6. BIỂU MẪU**
- 7. HỒ SƠ CẦN LƯU**

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---	----------------------------------	---

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày ban hành/ sửa đổi
		Ban hành lần đầu		03/10/2019

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---	----------------------------------	---

1. MỤC ĐÍCH:

Hướng dẫn này quy định thống nhất các hoạt động đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Sở Công Thương tỉnh Nam Định (gọi tắt là Sở), nhằm đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan:

- Phù hợp với các hoạch định đã được thiết lập và các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 : 2015;

- Được áp dụng một cách hiệu quả và luôn được duy trì.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Hướng dẫn này được áp dụng cho tất cả các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Sở, theo kế hoạch đánh giá hàng năm, kể cả các cuộc đánh giá đột xuất theo yêu cầu công việc.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (HD.SCT.04).

- TCVN ISO 9001 : 2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.

- TCVN ISO 19011 : 2018 Hướng dẫn đánh giá HTQLCL và HTQLMT.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

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

- 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 (HĐKP): 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.

- Đánh giá: 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.



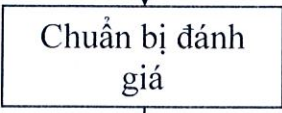
- SCT: Sở Công Thương.

- LD: Lãnh đạo.

- CC: Công chức.

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---------------------------------	---------------------------	---

5. NỘI DUNG:

Bước CV	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu	Diễn giải
Bước 1		Thư kí ISO	BM.HD. SCT.03.01	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng năm, thư ký ISO lập Kế hoạch đánh giá nội bộ trình Lãnh đạo Sở xem xét phê duyệt. - Chu kỳ đánh giá đối với mỗi thủ tục chất lượng hoặc phòng liên quan là ít nhất 01 năm trên 01 lần và phải đảm bảo mỗi thủ tục chất lượng hay phòng chuyên môn được đánh giá ít nhất 01 lần/ 01 năm. Ngoài ra có thể tiến hành các cuộc đánh giá đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.
Bước 2		Lãnh đạo Sở	BM.HD. SCT.03.01	<p>Lãnh đạo sở xem xét, phê duyệt kế hoạch đánh giá theo các nội dung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch đánh giá phải xác định rõ các tiêu chuẩn đánh giá, phạm vi, thời gian và thành phần đoàn đánh giá. - Các chuyên gia đánh giá được lựa chọn từ danh sách các chuyên gia đánh giá của Sở đã được Lãnh đạo Sở phê duyệt và phải đảm bảo tính độc lập của chuyên gia trong quá trình đánh giá. Số lượng các thành viên của Đoàn đánh giá không ít hơn 2 người/01 đoàn, bao gồm: Trưởng đoàn đánh giá và đánh giá viên.
Bước 3		Trưởng đoàn và đánh giá viên được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - BM.HD. SCT.03.02 - BM.HD. SCT.03.03 	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng đoàn đánh giá lập và gửi Thông báo đánh giá cho phòng được đánh giá trước ít nhất 07 ngày để thống nhất chương trình đánh giá. - Các thành viên của đoàn đánh giá có trách nhiệm chuẩn bị "Phiếu đánh giá" và xem xét các

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---------------------------------	---------------------------	---

			<p>tài liệu liên quan đến lĩnh vực được phân công đánh giá.</p> <p>- Trưởng phòng chuyên môn được đánh giá có trách nhiệm phối hợp và tạo điều kiện thuận lợi để đoàn đánh giá hoàn thành tốt cuộc đánh giá.</p>
<p>Bước 4</p>	<p>Tiến hành đánh giá.</p>	<p>Đoàn đánh giá ; Phòng được đánh giá.</p>	<p>- BM.HD. SCT.03.03 -BM.HD. SCT.05.01</p> <p>- Trong quá trình đánh giá, các đánh giá viên có quyền được xem xét các thủ tục, tài liệu và các hồ sơ chất lượng có liên quan cũng như phỏng vấn, quan sát các hoạt động thực tế để thu thập và ghi nhận các bằng chứng khách quan vào “Phiếu đánh giá”.</p> <p>- Trưởng đoàn đánh giá là người quyết định cuối cùng về mức độ của các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá: Không phù hợp nặng hay không phù hợp nhẹ hay là khuyến nghị, sau khi đã thảo luận và thống nhất với phòng được đánh giá.</p> <p>- Các đánh giá viên phát hiện điểm không phù hợp lập: “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” theo mẫu BM.HD.SCT.05.01 và gửi cho phòng được đánh giá để thực hiện hành động khắc phục theo Hướng dẫn kiểm soát sự không hợp và hành động khắc phục (HD.SCT.05).</p>
<p>Bước 5</p>	<p>Báo cáo đánh giá</p>	<p>Trưởng đoàn đánh giá</p>	<p>BM.HD. SCT.03.04</p> <p>- Sau khi đã trao đổi với phòng được đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá lập báo cáo đánh giá và tuyên bố kết thúc cuộc đánh giá.</p> <p>- Báo cáo đánh giá phải có sự xác nhận của Trưởng đoàn đánh giá, Trưởng phòng được đánh giá hoặc công chức được ủy quyền.</p>

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---	----------------------------------	---

				- Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm sao chụp các báo cáo đánh giá để gửi Trưởng phòng được đánh giá và thư ký Ban ISO để thực hiện và theo dõi các hành động tiếp theo
Bước 6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hành động tiếp theo.</div>	-Các phòng liên quan. -Trưởng đoàn đánh giá/ chuyên gia đánh giá được phân công	- BM.HD.SCT.03.05 - BM.HD.SCT.05.01	- Tùy vào mức độ của sự không phù hợp, hành động khắc phục sẽ được thực hiện theo (HD.SCT.05) Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục. - Trưởng phòng được đánh giá có trách nhiệm thực hiện các hoạt động cần thiết theo yêu cầu của báo cáo đánh giá. - Trưởng đoàn đánh giá hoặc chuyên gia đánh giá được phân công có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra và xác nhận kết quả thực hiện các hành động đã đề xuất trong báo cáo đánh giá, nhằm đảm bảo các điểm không phù hợp đã được loại bỏ hoàn toàn.
Bước 7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu hồ sơ</div>	Thư ký ISO và phòng liên quan		

6. BIỂU MẪU:

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.HD.SCT.03.01	Kế hoạch đánh giá hàng năm
2	BM.HD.SCT.03.02	Thông báo đánh giá
3	BM.HD.SCT.03.03	Phiếu đánh giá
4	BM.HD.SCT.03.04	Báo cáo đánh giá
5	BM.HD.SCT.03.05	Phiếu theo dõi tình hình đánh giá

SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH NAM ĐỊNH	HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã hiệu: HD.SCT.03 Ngày ban hành: 08/10/2021
---------------------------------	---------------------------	---

7. HỒ SƠ CÀN LƯU:

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá hàng năm	Ban ISO	3 năm
2	Thông báo đánh giá		
3	Phiếu đánh giá		
4	Báo cáo đánh giá		
5	Phiếu theo dõi tình hình đánh giá		

UBND TỈNH NAM ĐỊNH
SỞ CÔNG THƯƠNG

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

Số: /KH- SCT

Nam Định, ngày tháng năm

**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
NĂM:**

TT	Nội dung đánh giá	Phạm vi đánh giá	Tài liệu liên quan	Bộ phận được đánh giá	Thành phần đoàn đánh giá	Thời gian đánh giá	Ghi chú
					Có danh sách kèm theo		

Nơi nhận:

-...

-...

- Lưu: VT, Thư ký ISO.

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

DANH SÁCH
CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-SCT ngày / / của Sở Công Thương)

TT	HỌ VÀ TÊN	ĐƠN VỊ CÔNG TÁC	CHỨC VỤ	GHI CHÚ
1			Trưởng đoàn	
2			Thư kí đoàn	
3			Thành viên	
4			Thành viên	
5			Thành viên	
...				

UBND TỈNH NAM ĐỊNH
SỞ CÔNG THƯƠNGCỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB- SCT

Nam Định, ngày tháng năm

THÔNG BÁO CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ

TT	Nội dung đánh giá	Phạm vi đánh giá	Tài liệu liên quan	Bộ phận được đánh giá	Thành phần đoàn đánh giá	Thời gian đánh giá	Ghi chú

Nơi nhận:

- ...
- ...
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

GIÁM ĐỐC*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

SỞ CÔNG THƯƠNG
BAN ISO

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ

Địa điểm: Ngày :

Đánh giá viên :

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

TT	Nội dung đánh giá	Nhận xét	A/B/C
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Ký, ghi rõ họ tên đánh giá viên

**SỞ CÔNG THƯƠNG
ĐOÀN ĐÁNH GIÁ**

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

Nam Định, ngày tháng năm

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

1. Phòng được đánh giá:
2. Phạm vi đánh giá:
3. Thành phần Đoàn đánh giá:.....
+.....
+.....
+.....
4. Thời gian đánh giá: bắt đầu từ / /20..... đến / /20.....
5. Kết quả đánh giá:

5.1 Các vấn đề phát hiện:

TT	Nội dung	Mức độ			Ghi chú
		Không phù hợp nặng	Không phù hợp nhẹ	Khuyến nghị	

Phòng được đánh giá:

Ngày ... tháng ... năm 20...

Trưởng đoàn đánh giá:

5.2 Hành động khắc phục:

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

Ngày: / /20...

Phòng được đánh giá:

5.3. Kiểm tra và theo dõi:.....

.....
.....

5.4. Ý kiến của Lãnh đạo:.....

.....

Ngày: / /20...

Thư ký Ban ISO:

