



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018



- 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 QUY TRÌNH
  6. BIỂU MẪU
  7. HỒ SƠ CẦN LƯU

| Trách nhiệm | Soạn thảo                                                                           | Xem xét                                                                              | Phê duyệt                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Họ và tên   | Trần Quốc Dân                                                                       | Đinh Ngọc Chiến                                                                      | Nguyễn Mạnh Cường                                                                     |
| Chữ ký      |  |  |  |
| Chức vụ     | THƯ KÝ ISO                                                                          | PHÓ CHỦ TỊCH<br>UBND THÀNH PHỐ                                                       | CHỦ TỊCH UBND<br>THÀNH PHỐ                                                            |

1800

1800



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

### 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 sửa đổi |
|----------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| Chuyển đổi Hệ thống TCVN ISO 9001:2015 |                                     | Ban hành lần đầu                                                                     | 00          | 30/9/2018    |
| Sửa đổi cho phù hợp                    | - Tr1 / Người xem xét và phê duyệt  | Thay đổi Lãnh đạo UBND Thành phố, BCĐ ISO Thành phố (QĐ 4068/QĐ-UBND ngày 02/8/2019) | 01          | 09/9/2019    |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |
|                                        |                                     |                                                                                      |             |              |



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

### 1. MỤC ĐÍCH

Quy định phương pháp thống nhất trong việc tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống chất lượng của UBND Thành phố

### 2. PHẠM VI

Áp dụng cho việc đánh giá nội bộ hệ thống chất lượng của UBND Thành phố

### 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. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

#### 4.1. Định nghĩa:

*Đánh giá chất lượng nội bộ:* bao gồm các hoạt động kiểm tra, xem xét, quan sát và phỏng vấn để so sánh kết quả thực tế với những quy định của hệ thống quản lý chất lượng.

*Đoàn đánh giá:* gồm một hay nhiều chuyên gia thực hiện cuộc đánh giá.

*Chuyên gia đánh giá:* là người có đủ năng lực để tiến hành cuộc đánh giá, có kinh nghiệm, nhiệt tình, có trách nhiệm và độc lập với hoạt động được đánh giá.

Trưởng đoàn phải là người có kinh nghiệm và uy tín trong UBND... đã qua đào tạo về đánh giá chất lượng, có khả năng truyền đạt tốt và quản lý cuộc đánh giá.

*Bên được đánh giá:* Phòng/ bộ phận được đánh giá.

#### 4.2. Thuật ngữ viết tắt:

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng



UBND THÀNH PHỐ  
CẦN THƠ

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

### 5. NỘI DUNG

#### 5.1. Lưu đồ

| Trách nhiệm                | Nội dung                                                                                                        | Biểu mẫu, tài liệu liên quan                                                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Thư ký Ban ISO             | Lập kế hoạch, đề xuất đoàn đánh giá                                                                             | BM.HD.03.01 (Kế hoạch đánh giá)                                                                                             |
| Trưởng Ban chỉ đạo         | Phê duyệt                                                                                                       |                                                                                                                             |
| Trưởng đoàn đánh giá       | Lập thông báo/chương trình đánh giá                                                                             | BM.HD.03.02 (Thông báo chương trình và nội dung đánh giá)                                                                   |
| Tổ thư ký                  | Thông báo tới các đơn vị liên quan                                                                              |                                                                                                                             |
| Đoàn đánh giá<br>Các phòng | Nghiên cứu tài liệu liên quan<br>Tiến hành đánh giá<br>Báo cáo đánh giá tổng hợp<br>Đề xuất hành động khắc phục | BM.HD.03.03 (Phiếu ghi chép)<br>BM.HD.03.04 (Báo cáo sự không phù hợp)<br>BM.HD.03.05 (Các điểm lưu ý - Kiến nghị cải tiến) |
| Đoàn đánh giá<br>Các phòng | Phê duyệt                                                                                                       | BM.HD.03.06 (Báo cáo đánh giá tổng hợp)                                                                                     |
| Trưởng Ban chỉ đạo         | Thực hiện hành động khắc phục và theo dõi                                                                       |                                                                                                                             |
| Trưởng Ban chỉ đạo         | Kiểm tra                                                                                                        |                                                                                                                             |
| Các phòng chuyên môn       | Lưu hồ sơ                                                                                                       | QT-HT-05 (Quy trình Khắc phục),                                                                                             |
| Ban chỉ đạo ISO            |                                                                                                                 | BM.HD.03.06 (Báo cáo đánh giá tổng hợp)                                                                                     |

#### 5.2 Diễn giải lưu đồ:

##### 5.2.1 Lập kế hoạch đánh giá

Căn cứ tình hình hoạt động chung của UBND, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, thư ký ban chỉ đạo ISO tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ theo mẫu **BM.HD.03.01**. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ phòng được đánh giá, hoạt động được đề cập đến, thời gian thực



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

hiện, các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 có liên quan trình Trưởng ban chỉ đạo xem xét và phê duyệt triển khai.

Ngoài các cuộc đánh giá định kỳ, có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo nhu cầu hay đề xuất của Lãnh đạo UBND.

### 5.2.2. Phân công nhiệm vụ và thành lập đoàn đánh giá

Trưởng ban chỉ đạo ISO chỉ định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên theo nguyên tắc đánh giá chéo giữa các bộ phận, đảm bảo khách quan, công bằng, người đánh giá không tự đánh giá công việc của mình.

Các thành viên đoàn đánh giá được lựa chọn trên cơ sở UBND đã được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ, am hiểu về ISO 9001:2015 và các hoạt động của UBND.

### 5.2.3. Lập thông báo chương trình và nội dung đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá **BM.HD.03.02** và gửi trước đến các phòng được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần. Chương trình đánh giá cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của HTQLCL.

### 5.2.4. Công tác chuẩn bị:

#### *Các thành viên đoàn đánh giá:*

Sau khi có thông báo, từng thành viên nhóm đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của phòng 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 **BM.HD.03.03**

Chuẩn bị phiếu kiến nghị cải tiến **BM.HD.03.05**

#### *Phòng, ban đơn vị được đánh giá:*

Các cơ quan 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.

### 5.2.5. Tiến hành đánh giá

#### **a./ Họp khai mạc:**

Nhóm đánh giá họp với phụ trách phòng cùng các đại diện liên quan của phòng được đánh giá để :

Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá.



UBND THÀNH PHỐ  
CẨM PHẢ

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

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 cần thiết do phụ trách phòng được đánh giá chỉ định cho những thành viên chuẩn bị để phục vụ cho nhóm đánh giá).

### b./ Đánh giá thực tiễn:

Khi đến phòng được đánh giá, Trưởng đoàn phải thông báo tóm tắt cho trưởng bộ phận được đánh giá về phương pháp, phạm vi và những yêu cầu cần thiết nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá.

Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện, chọn ngẫu nhiên, nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống.

Các chuyên gia đánh giá phải thực hiện những công việc sau trong quá trình đánh giá:

Các yêu cầu của ISO 9001:2015 liên quan lĩnh vực công việc của phòng được đánh giá có được nêu đầy đủ trong tài liệu, thủ tục, hướng dẫn hay trong các biểu mẫu mà họ hiện có chưa;

Thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu đó có được áp dụng và có thích hợp không

Bằng chứng của việc áp dụng thể hiện như thế nào;

Kiểm tra và đánh giá việc thực hiện các hoạt động khắc phục mà lần đánh giá trước đó có liên quan

Với các yêu cầu nêu trên, các kỹ thuật cụ thể chuyên gia phải vận dụng trong đánh giá thực tế bao gồm:

| Kỹ thuật lắng nghe                                                                     | Kỹ thuật đọc-So sánh                                                                                                                                   | Kỹ thuật lấy mẫu                                                                                                               | Kỹ năng giải thích                                                                                                         | Kỹ thuật phân loại sự KPH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Tập trung nghe<br>Nói ít<br>-Sàng lọc thông tin<br>-Tạo hưng phấn cho người đối thoại | So sánh giữa tài liệu và hồ sơ<br>So sánh giữa quy định và thực hiện<br>So sánh thời gian: Kế hoạch-Thực hiện<br>- Chú ý những từ trọng tâm (Key Word) | Lấy mẫu đại diện<br>Tập trung vào vấn đề cơ bản<br>Chú ý những dấu hiệu khác thường<br>- Tính sẵn sàng của phòng được đánh giá | Luôn bám sát tiêu chuẩn<br>Luôn bám sát tình huống<br>Dùng ngôn từ nôm na, dễ hiểu<br>- Lấy các ví dụ gần gũi, sát thực tế | <b>Lỗi nặng (M):</b> Hệ thống văn bản bỏ qua vấn đề cơ bản, Bỏ không thực hiện nên ảnh hưởng nghiêm trọng, nhiều lỗi nhẹ nhưng phổ biến, trùng lặp...<br><b>Lỗi nhẹ (NC):</b> Các quy định không được tuân thủ (có làm nhưng không đến đầu, đến cuối)...<br><b>Điểm lưu ý (OB):</b> Chưa đủ bằng chứng kết luận NC, là cơ hội cải tiến, là cảnh báo của chuyên gia... |



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

Vận dụng tất cả các kỹ thuật, kỹ năng chuyên môn nếu nhận thấy bất cứ sự không phù hợp nào, chuyên gia đánh giá phải ghi nhận theo mẫu **BM.HD.03.04**, viết Kiến nghị cải tiến vào **BM.HD.03.05** và thống nhất với phòng được đánh giá, sau đó thông báo với Trưởng đoàn đánh giá.

Trong trường hợp có bất đồng giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá, chuyên gia đánh giá phải báo cáo với cấp ra quyết định đánh giá bằng văn bản để giải quyết kịp thời.

### **C/ Báo cáo đánh giá và theo dõi hành động khắc phục:**

Kết thúc thời gian đánh giá, nhóm đánh giá sẽ họp riêng để nhận định và thống nhất những điều đã tìm được khi đánh giá. Thống nhất về các dạng không phù hợp đã phát hiện được và phân mức độ không phù hợp của chúng. Sau đó tổ chức họp tổng kết toàn bộ cuộc đánh giá:

**Thành phần dự:** Nhóm đánh giá cùng lãnh đạo và có thể các đại diện của phòng được đánh giá đã dự phiên họp khai mạc ban đầu.

**Nội dung:** Khẳng định sự phù hợp về phạm vi, mục tiêu đã đánh giá. Trưởng nhóm đánh giá trình bày về những điều được phát hiện và các kết luận của nhóm đánh giá, trong đó ít nhất phải đề cập:

Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống;  
Công bố những sự không phù hợp và mức độ những sự không phù hợp đó theo **BM.HD.03.04** (Báo cáo sự không phù hợp). Viết Kiến nghị cải tiến vào **BM.HD.03.05**;

Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp:

Mọi sự chưa nhất trí nào đó giữa nhóm đánh giá và phòng đều phải được thảo luận đi đến nhất trí để không gây trở ngại cho các giai đoạn triển khai sau này.

Rút kinh nghiệm cho cuộc đánh giá tiếp theo.

**Tổng hợp báo cáo:** Kết thúc phiên họp, Trưởng đoàn đánh giá căn cứ trên cơ sở các điểm không phù hợp đã thống nhất, tiến lập báo cáo đánh giá tổng hợp **BM.HD.03.06** và gửi lên Trưởng ban chỉ đạo xem xét. Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo đầy đủ các thông tin liên quan đến hoạt động đánh giá, phải ghi nhận đầy đủ các điểm mạnh, điểm yếu, các yêu cầu hành động khắc phục và các cơ hội cải tiến;

Trên cơ sở các báo cáo, Trưởng ban chỉ đạo yêu cầu trưởng phòng được đánh giá phân tích rõ nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp (đã được phát hiện trong quá trình đánh giá) nhằm triệt để ngăn ngừa sự tái diễn. Đồng thời, trưởng bộ phận được đánh giá có trách nhiệm đề xuất hành động khắc phục trên phần 2 của biểu mẫu báo cáo sự không phù hợp theo **BM.HD.03.04**, Viết Kiến nghị cải tiến vào **BM.HD.03.05** và trình lên Trưởng ban chỉ đạo phê duyệt.



## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: HD.03

Ngày ban hành  
30/9/2018

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm báo cáo tổng hợp hành động khắc phục và gửi lên Trưởng ban chỉ đạo xem xét, phê duyệt, đồng thời gửi đến các phòng liên quan thực hiện hành động khắc phục theo HD.04.

Căn cứ thời hạn hoàn thành của mỗi đơn vị, Trưởng ban chỉ đạo cử chuyên gia đánh giá kiểm tra lại để đảm bảo hành động khắc phục đã đề ra được thực hiện có hiệu quả hay không (*sự không phù hợp được xử lý triệt để khi có xác nhận tại phần 03 theo dõi hiệu quả xử lý trên BM.HD.03.04*).

Trường hợp phòng chưa thực hiện hành động khắc phục, người kiểm tra phải báo cáo ngay với Trưởng ban chỉ đạo để có biện pháp giải quyết kịp thời.

### 6. BIỂU MẪU

| STT | TÊN BIỂU MẪU                                | MÃ HIỆU     |
|-----|---------------------------------------------|-------------|
| 1   | Kế hoạch đánh giá                           | BM.HD.03.01 |
| 2   | Thông báo chương trình và nội dung đánh giá | BM.HD.03.02 |
| 3   | Phiếu ghi chép                              | BM.HD.03.03 |
| 4   | Báo cáo sự không phù hợp                    | BM.HD.03.04 |
| 5   | Kiến nghị cải tiến                          | BM.HD.03.05 |
| 6   | Báo cáo đánh giá tổng hợp                   | BM.HD.03.06 |

### 7. LƯU HỒ SƠ

| TT | Nội dung hồ sơ                              | Phòng lưu trữ                                      | Thời gian lưu |
|----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|
| 1  | Kế hoạch đánh giá                           | Các phòng ban, TT hành chính công                  | 3 năm         |
| 2  | Thông báo chương trình và nội dung đánh giá | Kế hoạch đánh giá                                  |               |
| 3  | Phiếu ghi chép                              | Các phòng ban, TT Hành chính công; Ban chỉ đạo ISO |               |
| 4  | Báo cáo sự không phù hợp                    | Ban chỉ đạo ISO                                    |               |
| 5  | Báo cáo đánh giá tổng hợp                   | Ban chỉ đạo ISO                                    |               |