



BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN

## QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.03.HT

Ngày ban hành : 18/11/2011

Lần sửa đổi : 02

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Bùi Thị Hiền	Nguyễn Thị Hồng Mai	Lê Bá Anh
Vị trí	Chuyên viên Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Trưởng Phòng Kế hoạch, Tổng hợp	Phó Cục trưởng
Ký tên	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

 <b>NAFIQAD</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 02
		Trang: 1/5

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Cục Quản lý chất lượng Nông Lâm sản và Thủy sản.

- Điều 8.2.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

## 2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Cục Quản lý chất lượng Nông Lâm sản và Thủy sản.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 8.2.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 4.1. Định nghĩa:

- **Đánh giá nội bộ:** Là cuộc đánh giá do Cục QLCL NLS&TS tự tổ chức để xem xét sự phù hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

- **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. 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 phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.

- **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.

 <b>NAFIQAD</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 02
		Trang: 2/5

- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

- **Hành động khắc phục:** 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.

- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

- HDKPPN: Hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp
- HDKP: Hành động khắc phục
- HDPN: Hành động phòng ngừa
- QMR: Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

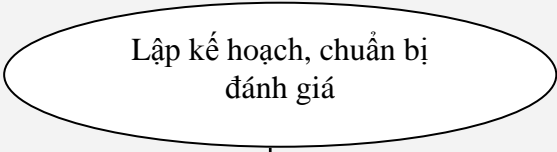
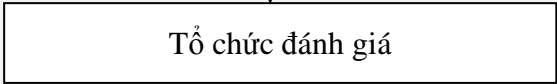
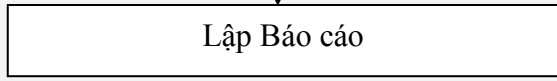
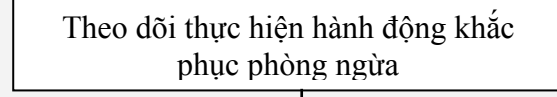
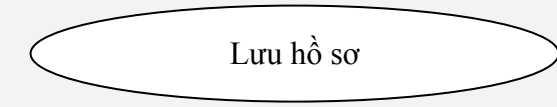
#### **4.2. Từ viết tắt:**

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- QMR (Quality Management Representatives): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng.
- CLNB: Chất lượng nội bộ
- KPH: Không phù hợp
- Sử dụng các từ viết tắt trong Sổ tay chất lượng.

### **5. NỘI DUNG**

5.1. Lưu đồ các bước thực hiện:

 <b>NAFIQAD</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 02
		Trang: 3/5

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
- Thư ký ISO/QMR		5.2.a BM.HT.03.01
- Nhóm đánh giá, - Các bộ phận liên quan		5.2.b BM.HT.03.02
- Trưởng Nhóm đánh giá		5.2.c BM.HT.03.03
- QMR/Trưởng bộ phận/Trưởng nhóm ĐG		5.2.d
QMR/ Trưởng bộ phận		

## 5.2. Diễn giải các bước thực hiện:

### a. Lập kế hoạch, thông báo và chuẩn bị đánh giá

- Cục tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ ít nhất 01 lần/năm. Riêng trong giai đoạn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hoặc trong trường hợp cần thiết, Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được uỷ quyền có thể quyết định đánh giá chất lượng nội bộ theo tần suất nghiêm ngặt hơn.

- Căn cứ vào tình hình thực tiễn, QMR đề xuất thời gian và kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ ([BM.HT.03.01](#)) trình Lãnh đạo Cục phê duyệt, trong đó xác định rõ:

- + Thành phần đoàn đánh giá (bao gồm trưởng nhóm đánh giá và các đánh giá viên đã đạt được chứng chỉ đánh giá viên nội bộ);
- + Thời gian tiến hành đánh giá;
- + Địa điểm (các phòng ban sẽ được đánh giá);
- + Phân công trách nhiệm của các thành viên và đơn vị, cá nhân liên quan chuẩn bị cho việc đánh giá;

- Kế hoạch đánh giá thay cho Thông báo đánh giá chất lượng nội bộ được gửi đến các bộ phận liên quan ít nhất 05 ngày trước khi tổ chức đánh giá.

- Trưởng đoàn đánh giá và các đánh giá viên phải chuẩn bị tài liệu và biểu mẫu cần thiết cho cuộc đánh giá:

	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 02
		Trang: 4/5

- + Ghi chép kết quả đánh giá chất lượng nội bộ ([BM.HT.03.02](#));
- + Báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ ([BM.HT.03.03](#)).

**b. Tiến hành đánh giá.**

Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên:

- Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng
- Xem xét các hồ sơ của HTQL
- Quan sát thực tế hoạt động trên hiện trường

Các đánh giá viên tiến hành đánh giá các bộ phận theo đúng kế hoạch và ghi chép vào trong phiếu ghi chép kết quả đánh giá ([BM.HT.03.02](#)). Mỗi nội dung đánh giá đã được thực hiện phải có đủ hồ sơ liên quan và kết luận rõ ràng. Sau khi kết thúc đánh giá nộp phiếu đánh giá cho Trưởng nhóm đánh giá

Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận lại các phát hiện.

**c. Lập báo cáo đánh giá**

- Sau khi kết thúc việc đánh giá thực tế theo kế hoạch, trưởng đoàn đánh giá phải tập hợp tất cả thành viên của đoàn đánh giá họp kết luận cho từng nội dung đã được xem xét, đánh giá.

- Trường hợp có những ý kiến không thống nhất về một vấn đề thì ý kiến của Trưởng đoàn là kết luận cuối cùng nhưng các ý kiến khác đều được bảo lưu. Tất cả các ý kiến này đều được ghi trong 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.HT.03.03](#) – Báo cáo đánh giá nội bộ

Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Cục trưởng.

**d. Theo dõi thực hiện hành động khắc phục:**

Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm 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.

**6. HỒ SƠ:**

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép đánh giá
3.	Báo cáo đánh giá
Chú ý: Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

 <b>NAFIQAD</b>	<b>QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ</b>	Mã hiệu: QT.03.HT
		Ngày ban hành: 18/11/2011
		Lần sửa đổi: 02
		Trang: 5/5

## 7. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	<b>BM.HT.03.01</b>	Kế hoạch đánh giá nội bộ
2.	<b>BM.HT.03.02</b>	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	<b>BM.HT.03.03</b>	Báo cáo đánh giá

