

..., ngày ... tháng năm 20...

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NĂM ...

Đơn vị được đánh giá	Hoạt động được đánh giá/ Điều khoản tiêu chuẩn	Thời gian đánh giá dự kiến (theo tháng)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lãnh đạo/Ban chỉ đạo ISO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức (4.1); ✓ Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm (4.2); ✓ Xác định phạm vi của HTQLCL (4.3); ✓ HTQLCL và các quá trình của hệ thống (4.4); ✓ Sự lãnh đạo và cam kết (5.1); ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (6.1); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL (6.2); ✓ Hoạch định các thay đổi (6.3); ✓ Cơ sở hạ tầng; môi trường làm việc (7.1); ✓ Năng lực; nhận thức (7.2; 7.3); ✓ Trao đổi thông tin (7.4); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Kiểm soát đầu ra không phù hợp (8.7); ✓ Sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân (9.1.2); ✓ Đánh giá nội bộ (9.2); ✓ Họp xem xét của lãnh đạo (9.3); ✓ Cải tiến liên tục (10.3). 				X						X		

Phòng/bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL của bộ phận (6.2); ✓ Năng lực (7.2); ✓ nhận thức (7.3); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Yêu cầu đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC (8.2); ✓ Kiểm soát quá trình giải quyết công việc (QT tác nghiệp TTHC và các QT nội bộ) (8.5); ✓ QT quản lý văn bản đi và đến; QT “Giao dịch theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông”; QT lĩnh vực Thi đua khen thưởng; ✓ QT nghiệp vụ các lĩnh vực chuyên môn 				X				X			
Phòng/bộ phận...	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL của bộ phận (6.2); ✓ Năng lực (7.2); Nhận thức (7.3); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Yêu cầu đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC (8.2); ✓ Kiểm soát quá trình giải quyết công việc (QT tác nghiệp TTHC và các QT nội bộ) (8.5); ✓ QT nghiệp vụ các lĩnh vực chuyên môn 				X				X			

Ghi chú: Quy trình kiểm soát dịch vụ không phù hợp, hành động khắc phục và cải tiến được kiểm tra tại tất cả các bộ phận.

Phê duyệt
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Người lập
THỦ KÝ BAN ISO

... CQHCNN...
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số: /KH-ISO

... , ngày ... tháng năm 20...

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ ĐỢT NĂM 20.....

Thời gian đánh giá: từ ngày ... đến ngày .../ /20...

Phạm vi đánh giá: Tại các bộ phận thuộcCQHCNN.....

Chuẩn mực đánh giá:

- Bộ tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan;
- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản nội bộ đang có hiệu lực.

Kế hoạch chi tiết:

Trưởng đoàn:

Thời gian đánh giá	Đơn vị được đánh giá	Đánh giá viên	Nội dung đánh giá
Ngày Tháng ... năm			
7h30 - 8h00	Lãnh đạo ... CQHCNN.../ đoàn đánh giá nội bộ/ bộ phận chuyên môn		Họp khai mạc đánh giá, phân công chi tiết.
8h00 – 8h30	Lãnh đạo/ Ban chỉ đạo ISO	...	<ul style="list-style-type: none">✓ Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức (4.1);✓ Hiểu nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm (4.2);✓ Xác định phạm vi của HTQLCL (4.3);✓ HTQLCL và các quá trình của hệ thống (4.4);✓ Sự lãnh đạo và cam kết (5.1);✓ Chính sách chất lượng (5.2);

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội (6.1); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL (6.2); ✓ Hoạch định các thay đổi (6.3); ✓ Cơ sở hạ tầng; môi trường làm việc (7.1); ✓ Năng lực; nhận thức (7.2; 7.3); ✓ Trao đổi thông tin (7.4); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Kiểm soát đầu ra không phù hợp (8.7); ✓ Sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân (9.1.2); ✓ Đánh giá nội bộ (9.2); ✓ Họp xem xét của lãnh đạo (9.3); ✓ Cải tiến liên tục (10.3).
8h30 – 9h00	Phòng/ bộ phận...	...	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL của bộ phận (6.2); ✓ Năng lực (7.2); ✓ nhận thức (7.3); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Yêu cầu đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC (8.2); ✓ Kiểm soát quá trình giải quyết công việc (QT tác nghiệp TTHC và các QT nội bộ) (8.5); ✓ QT quản lý văn bản đi và đến; QT “Giao dịch theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông”; QT lĩnh vực Thi đua khen thưởng; ✓ QT nghiệp vụ các lĩnh vực chuyên môn

9h30 – 11h30	Phòng/ bộ phận...	...	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chính sách chất lượng (5.2); ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3); ✓ Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện MTCL, đánh giá kết quả thực hiện MTCL của bộ phận (6.2); ✓ Năng lực (7.2); Nhận thức (7.3); ✓ Kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5); ✓ Yêu cầu đối với hoạt động cung cấp dịch vụ công, giải quyết TTHC (8.2); ✓ Kiểm soát quá trình giải quyết công việc (QT tác nghiệp TTHC và các QT nội bộ) (8.5); ✓ QT nghiệp vụ các lĩnh vực chuyên môn
...
15h30 – 16h00	Lãnh đạo ...CQHCNN.../ đoàn đánh giá nội bộ/ bộ phận chuyên môn	Họp tổng kết đánh giá	

Phê duyệt
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Người lập
THỦ KÝ BAN ISO

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá: *Lãnh đạo/Ban chỉ đạo ISO*; Ngày đánh giá:

Đánh giá viên:

Điều khoản	Nội dung kiểm tra	Kết luận (PH, KHP, ĐLY)
4.1	Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức	
	+ Có lập bảng phân tích bối cảnh của cơ quan ?	
	+ Có xác định những rủi ro ảnh hưởng đến HTQLCL?	
4.2	Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	
	+ Có lập bảng xác định nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm ?	
	+ Có định kỳ rà soát để cập nhật các bên quan tâm đầy đủ?	
4.3	Xác định phạm vi của HTQLCL	
	+ Phạm vi có được duy trì bằng thông tin dạng văn bản?	
	+ Có bao gồm các TTHC được UBND tỉnh ban hành thuộc thẩm quyền của tổ chức, các bộ phận / phòng ban liên quan, điều khoản loại trừ?	
4.4	HTQLCL và các quá trình của hệ thống	
	+ Tài liệu HTQLCL bao gồm những tài liệu nào? (<i>nêu cụ thể</i>)	
	+ Có được ban hành, phê duyệt?	
	+ Có sử dụng tài liệu lỗi thời?	
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	
	+ Lãnh đạo có quan tâm tạo điều kiện về nguồn lực để xây dựng áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015: cơ sở vật chất, trang	

	thiết bị, cử các CBCC tham dự các lớp tập huấn về ISO... đảm bảo hiệu lực của HTQLCL tại cơ quan?	
5.2	Chính sách chất lượng	
	+ Đã ban hành CSCL chưa?	
	+ CSCL có được duy trì bằng thông tin dạng văn bản?	
	+ Đã phổ biến cho toàn thể CBCC trong cơ quan chưa ? Bằng cách nào? (nêu cụ thể)	
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	
	+ Có sơ đồ tổ chức và phân công trách nhiệm , quyền hạn của các chức danh công việc?	
	+ Đã được lãnh đạo truyền đạt đến CBCC trong cơ quan?	
	+ Có được rà soát khi có sự thay đổi?	
6.1	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	
	+ Cơ quan có đưa ra biện pháp để giải quyết các rủi ro và cơ hội đã được xác định?	
6.2	Mục tiêu chất lượng	
	+ Đã lập MTCL chưa?	
	+ MTCL có phù hợp với CSCL không?	
	+ MTCL có đo lường được không?	
	+ MTCL có khả thi không?	
	+ MTCL có biện pháp thực hiện không?	
	+ Có báo cáo thực hiện MTCL của năm trước không?	
6.3	Hoạch định các thay đổi	
	+ Cơ quan có sự kiểm soát đối với sự thay đổi liên quan việc thực hiện các thủ tục hành chính, phân công trách nhiệm cụ thể.	
7.1.3	Cơ sở hạ tầng; môi trường làm việc	
7.1.4		
	Cơ quan có đảm bảo và kiểm soát các điều kiện và môi trường nơi làm việc (nhà cửa, trang thiết bị, công nghệ thông tin, nhiệt độ, ánh sáng) đáp ứng yêu cầu?	
7.2	Năng lực	
	+ Đã có văn bản phân công trách nhiệm, quyền hạn và mô tả năng	

	lực của các chức danh công việc chưa ?	
	+ Trường hợp chưa đáp ứng có được cơ quan cử tham gia các khóa đào tạo phù hợp?	
7.4	Trao đổi thông tin	
	+ Có quy định việc trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài không?	
	+ Việc ứng dụng CNTT vào việc trao đổi thông tin như thế nào? (<i>nêu cụ thể</i>)	
7.5	Thông tin dạng văn bản	
	+ Có ban hành quyết định về việc áp dụng tài liệu HTQLCL? (<i>nêu cụ thể</i>)	
	+ Có được phân phối cho các phòng ban?	
	+ Có thực hiện phổ biến cho CBCB trong cơ quan?	
	+ Có cách thức nhằm tránh mất mát dữ liệu, sử dụng sai và thay đổi ngoài ý muốn.	
	+ Có quy định cách thức hủy bỏ thông tin dạng văn bản?	
	+ Có lập danh mục tài liệu nội bộ, danh mục tài liệu bên ngoài?	
	+ Việc lưu trữ hồ sơ: có đầy đủ, khoa học, có dễ tra cứu không?	
8.7	Kiểm soát đầu ra không phù hợp	
	+ Cơ quan có phân công trách nhiệm thực hiện kiểm soát khi công dân có phản hồi về kết quả giải quyết hồ sơ đã phát hành?	
	+ Có lưu giữ bằng chứng thể hiện biện pháp khắc phục và được kiểm tra xác nhận đầy đủ (<i>nếu có</i>)?	
9.1.2	Sự thỏa mãn của khách hàng (tổ chức, cá nhân)	
	+ Có lập kế hoạch thực hiện việc khảo sát sự hài lòng của công dân ?	
	+ Đã tiến hành khảo sát chưa, qua phương tiện / công cụ nào? (<i>nêu cụ thể</i>):	

	+ Có phân tích và lập báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát?	
9.2	Đánh giá nội bộ	
	+ Có lập chương trình và kế hoạch đánh giá năm nay chưa? (nêu cụ thể)	
	+ Có tổ chức đánh giá nội bộ định kỳ năm trước không? (nêu cụ thể)	
	+ Nếu có thì có lưu trữ hồ sơ đầy đủ làm bằng chứng không?	
9.3	Xem xét lãnh đạo	
	+ Có định kỳ họp xem xét lãnh đạo không? (nêu cụ thể)	
	+ Nếu có thì có lập biên bản xem xét lãnh đạo không?	
10.3	Cải tiến liên tục	
	+ Các hoạt động cải tiến được cơ quan thực hiện là gì? (nêu cụ thể)	
	+ Cơ quan đã lập kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL năm tiếp theo chưa?	

Ghi chú:

+ PH: phù hợp

+ KPH: không phù hợp

+ ĐLY: điểm lưu ý

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ VIÊN

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: **Phòng chuyên môn**.....; Ngày đánh giá:

Chuyên gia đánh giá 1:

Chuyên gia đánh giá 2:

Tổng số trang:

Điều khoản	Nội dung đánh giá/ Câu hỏi đánh giá	Kết luận (PH, KHP, ĐLY)
5.2	Chính sách chất lượng	
	+ Có nắm được và hiểu rõ CSCL của cơ quan không ?	
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	
	+ Có nắm được chức năng, nhiệm vụ của phòng ban mình không ?	
6.2	Mục tiêu chất lượng	
	+ Có lập MTCL của phòng ban không ?	
	+ Có nhất quán với MTCL của cơ quan không ?	
	+ Có khả thi, đo lường, biện pháp thực hiện không ?	
	+ Có báo cáo thực hiện MTCL của năm trước không ?	
7.2	Năng lực	
	+ Có được tham gia các lớp tập huấn, đào tạo để nâng cao năng lực chuyên môn và đáp ứng tiêu chuẩn quy định ?	
7.3	Nhận thức	
	+ CBCC có nhận biết và hiểu về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, hậu quả việc không tuân thủ các quy định ?	
7.5	Thông tin dạng văn bản	
	+ Các tài liệu thuộc HTQLCL đã được phê duyệt chưa ?	
	+ Tài liệu có sẵn tại nơi làm việc không ?	
	+ Có lập danh mục tài liệu nội bộ không ?	
	+ Có lập danh mục tài liệu bên ngoài không ?	
	+ Việc cập nhật, sửa đổi và bãi bỏ tài liệu thuộc HTQLCL có được thực hiện không ? (nêu cụ thể)	

	+ Có sử dụng tài liệu lỗi thời không ?	
	+ Có lập danh mục / mục lục hồ sơ không?	
	+ Hồ sơ có được lưu trữ gọn gàng, dễ truy tìm, dễ sử dụng không ?	
8.2	Yêu cầu đối với dịch vụ	
	+ Có quy định nào về cách thức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân/tổ chức không ? <i>(nêu cụ thể)</i>	
	+ Có thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo các mẫu biểu quy định tại bộ phận "một cửa" không ? <ul style="list-style-type: none"> • Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả • Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ • Sổ theo dõi hồ sơ • Phiếu hướng dẫn và hoàn thiện hồ sơ (nếu có) • Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) • Thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả (nếu có) <i>(nêu cụ thể)</i>	
8.5	Cung cấp dịch vụ (kiểm soát quy trình tác nghiệp)	
	+ Có các quy định, quy trình để hướng dẫn CBCS thực hiện xử lý các hồ sơ nghiệp vụ không ?	
	+ Có thực hiện đúng thời gian quy định tại quy trình và văn bản pháp quy không ? <i>(nếu có hồ sơ không phù hợp ghi cụ thể vào báo cáo không phù hợp)</i>	
	+ Có đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy trình và quy định pháp luật không ? <i>(nếu có hồ sơ không phù hợp ghi cụ thể vào báo cáo không phù hợp)</i>	
	+ Có thực hiện đúng văn bản pháp quy hiện hành không ? <i>(nếu có hồ sơ không phù hợp ghi cụ thể vào báo cáo không phù hợp)</i>	
	+ Định kỳ có thực hiện thông kê hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn / quá hạn/ sớm hạn không?	
	+ Đã có cách thức nào để kiểm soát và truy tìm kết quả giải quyết hồ sơ cho người dân, tổ chức chưa ? <i>(trong trường hợp giải quyết hồ sơ bị trễ hẹn, không đúng với văn bản pháp quy, sai kết quả thì truy tìm và nhận biết ở đâu) ?</i> Có lưu lại hồ sơ kết quả xử lý không ? <i>(nêu cụ thể)</i>	

Ghi chú:

+ PH: phù hợp

+ KPH: không phù hợp

+ ĐLY: điểm lưu ý

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ VIÊN

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

ĐƠN VỊ: Ban Lãnh đạo/Ban ISO		NGÀY:
NGƯỜI PHỤ TRÁCH:		SỐ:
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP: <input type="checkbox"/> KPH lớn <input type="checkbox"/> KPH nhỏ + Điều khoản: 5.2.2 a) TCVN ISO 9001:2015. + Chính sách chất lượng không sẵn có như thông tin dạng văn bản. + Bằng chứng là Cơ quan không cung cấp được chính sách chất lượng trong quá trình đánh giá.		
CHỮ KÝ CỦA CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
NGUYÊN NHÂN - BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC – TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN:		
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
KIỂM TRA THỰC HIỆN: <input type="checkbox"/> Đã hoàn thành <input type="checkbox"/> Chưa hoàn thành <i>Chú ý: Nếu kiểm tra chưa đạt yêu cầu, lập phiếu mới yêu cầu khắc phục tiếp.</i>		
NGƯỜI KIỂM TRA:		NGÀY: / ... / ...

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

ĐƠN VỊ: Phòng	NGÀY:
NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	SỐ:
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP: <input type="checkbox"/> KPH lớn <input type="checkbox"/> KPH nhỏ + Điều khoản: 10.2.1 d) TCVN ISO 9001:2015; + Không xem xét hiệu lực các hành động đã thực hiện; + Bằng chứng: Báo cáo số 4 tháng 02/2021 chưa được xem xét các hoạt động đã thực hiện.”	
CHỮ KÝ CỦA CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:
NGUYÊN NHÂN - BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC – TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN:	
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:
KIỂM TRA THỰC HIỆN: <input type="checkbox"/> Đã hoàn thành <input type="checkbox"/> Chưa hoàn thành	
<i>Chú ý: Nếu kiểm tra chưa đạt yêu cầu, lập phiếu mời yêu cầu khắc phục tiếp.</i>	
NGƯỜI KIỂM TRA:	NGÀY: / /

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP

1. Ngày đánh giá:

2. Thành viên Đoàn đánh giá:

Trần Văn X	Trưởng đoàn
Nguyễn Thị C	Thành viên kiêm thư ký
Phan Văn B	Thành viên
Phạm Thanh A	Thành viên
Lê Thị Hồng D	Thành viên

3. Mục đích:

Đánh giá việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của ... CQHCNN....

4. Phạm vi:

4.1 Tài liệu sử dụng để đánh giá:

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản Hệ thống Quản lý chất lượng của CQHCNN;
- Các quy định đang có hiệu lực của CQHCNN;
- Các văn bản pháp luật liên quan hiện hành.

4.2 Những đơn vị được đánh giá:

- Đại lãnh đạo/Ban chỉ đạo ISO
- Phòng, bộ phận
- Phòng, bộ phận
- ...

5. Kết quả đánh giá:

Nhận xét chung:

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được phê duyệt và ban hành áp dụng tại các bộ phận thuộc CQHCNN kể từ ngày

.....

Kết quả:

+ Số điểm không phù hợp:.....

+ Số điểm lưu ý:.....

Điểm mạnh:

- Lãnh đạo CQHCNN và các bộ phận trực thuộc có quyết tâm cao trong việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, đã tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tổ chức đánh giá kiểm tra tại các bộ phận theo đúng kế hoạch.
- Các bộ phận đã hợp tác tốt, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá của đoàn.
- Sự phối hợp tích cực của Ban chỉ đạo ISO và thư ký ISO.
- Một số quy trình nghiệp vụ tại các bộ phận đã được áp dụng vào thực tế, đã phát sinh và lưu trữ hồ sơ liên quan (*Quy trình*)
- Đã tiến hành tổ chức và khảo sát sự hài lòng của tổ chức theo TCVN ISO 9001:2015
-

Điểm tồn tại:

- Công chức các bộ phận chưa đọc đầy đủ và nghiên cứu các quy trình ISO liên quan để áp dụng vào thực tế công việc, chưa nắm đầy đủ nội dung của chính sách chất lượng.
- Chưa xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và chưa có báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm
- Một số quy trình tác nghiệp tại các bộ phận chuyên môn đến nay chưa được áp dụng đầy đủ vào thực tế công việc hoặc chưa phát sinh hồ sơ:
- Việc sắp xếp, lưu trữ hồ sơ, tài liệu tại các bộ phận chưa tuân thủ đầy đủ theo yêu cầu, do vậy việc truy tìm và tra cứu hồ sơ có nhiều khó khăn.
-

** Đoàn đánh giá đã hướng dẫn cách thức triển khai áp dụng các tài liệu của hệ thống vào xử lý công việc tại tất cả bộ phận.*

6. Kết luận đánh giá:

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tiếp tục được áp dụng, vận hành có hiệu lực tại tất cả các phòng, bộ phận thuộc HTQLCL của ... CQHCNN... và cơ bản phù hợp đáp ứng với các yêu cầu tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Kiến nghị:

- Các bộ phận cần nghiên cứu và phổ biến các nội dung tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng trong bộ phận nắm rõ để triển khai thực hiện và áp dụng vào thực tế;
- Các bộ phận trong quá trình thực hiện cần đóng góp ý kiến với ban chỉ đạo ISO nhằm sửa đổi, hoàn thiện hệ thống tài liệu phù hợp với hoạt động chuyên môn.

....., ngày ... tháng năm

TRƯỞNG ĐOÀN