

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

QT.HT.03

	Biên soạn	Kiểm Tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Hữu Hà Anh	Nguyễn Thị Thanh Hải	Trần Duy Hiếu
Chức vụ	Chuyên viên chính	Phó trưởng ban Kiểm soát nội bộ	Giám đốc
Ký			 

QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM	QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA	Mã số: QT.HT.03 Ngày ban hành: 4 / 1 / 2021 Lần ban hành: 01
---	---	--

NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào ô bên cạnh)

<input type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Ban Tài chính – Kế toán
<input type="checkbox"/>	Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Ban Kế hoạch – Nghiệp vụ
<input type="checkbox"/>	Ban Tổ chức – Hành chính	<input type="checkbox"/>	Thư ký ISO
<input type="checkbox"/>	Ban Kiểm soát nội bộ	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
Sửa đổi lần 1, ngày / / 20		

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất các bước tiến hành một cuộc đánh giá nội bộ nhằm nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng định kỳ và đột xuất tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 19011:2013: Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường.
- TCVN ISO 9000 :2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình xử lý sự không phù hợp, hành động khắc phục phòng ngừa - QT.HT.04.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

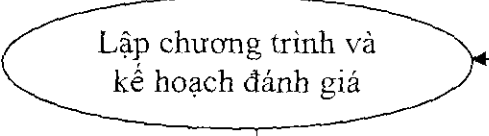
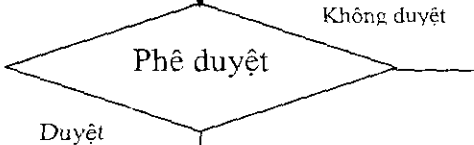
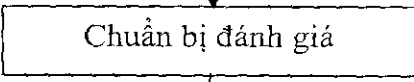
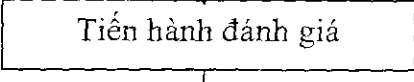
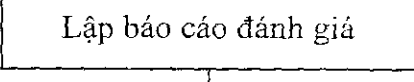
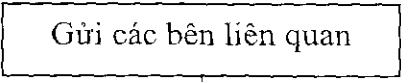
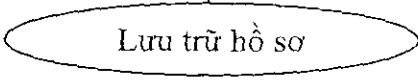
Những định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này:

- *Đánh giá*: là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu 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 đánh giá (3.1 - TCVN ISO 19011:2013).
- *Phạm vi đánh giá*: Mức độ và ranh giới của một cuộc đánh giá (3.14 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.5 - TCVN ISO 9000:2015).
- *Chuẩn mực đánh giá*: Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu được sử dụng làm chuẩn để so sánh các bằng chứng đánh giá (3.2 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.7 - TCVN ISO 9000:2015).
- *Bằng chứng đánh giá*: Hồ sơ, trình bày về sự kiện hoặc các thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và có thể kiểm tra xác nhận. Bằng

- chứng đánh giá có thể là định tính hay định lượng (3.3 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.8 - TCVN ISO 9000:2015).
- *Chuyên gia đánh giá* là người tiến hành cuộc đánh giá (3.8 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.15 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Đoàn đánh giá* là một hay nhiều chuyên gia đánh giá tiến hành cuộc đánh giá với sự hỗ trợ của các chuyên gia kỹ thuật khi cần. Một chuyên gia trong đoàn đánh giá được chỉ định làm trưởng đoàn. (3.9 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.14 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Chương trình đánh giá* là sắp xếp cho tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian cụ thể và nhằm một mục đích cụ thể (3.13 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.4 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Kế hoạch đánh giá* là sự mô tả các hoạt động và sắp đặt cho một cuộc đánh giá (3.15 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.13.6 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Sự không phù hợp* là sự không đáp ứng một yêu cầu (3.19 - TCVN ISO 19011:2013 và 3.6.5 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Hành động phòng ngừa* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc các tình huống không mong muốn tiềm ẩn khác (3.12.1 - TCVN ISO 9000:2015).
 - *Hành động khắc phục* là hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn (3.12.2 - TCVN ISO 9000:2015).
- *Quỹ*: Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.
 - *Đơn vị*: Các Ban chức năng thuộc Quỹ.
 - *KPPN*: Khắc phục, phòng ngừa.
 - *HTQLCL*: Hệ thống quản lý chất lượng.

V. NỘI DUNG

1. Sơ đồ quá trình đánh giá nội bộ HTQLCL

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/Biểu mẫu
Thư ký ISO		2.1 BM.HT.03.01 BM.HT.03.02
Trưởng ban chỉ đạo ISO		2.1
Thư ký ISO Chuyên gia đánh giá		2.2 BM.HT.03.01 BM.HT.03.02
Đại diện các đơn vị, Chuyên gia đánh giá.		2.3 BM.HT.03.02 BM.HT.03.03
Trưởng ban chỉ đạo ISO, Chuyên gia đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá.		2.4 BM.HT.03.04 BM.HT.03.05
Thư ký ISO		2.5 BM.HT.04.02
Thư ký ISO		2.6

2. Mô tả quá trình đánh giá nội bộ HTQLCL

2.1 Lập chương trình và kế hoạch đánh giá

- Hệ thống quản lý chất lượng Quý được đánh giá định kỳ tối thiểu 01 lần/ 1 năm. Thụ ký ISO căn cứ yêu cầu đánh giá HTQLCL, lập chương trình đánh giá định kỳ hàng năm và kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL (theo biểu mẫu BM.HT.03.01, BM.HT.03.02). Khi cần thiết, Trưởng ban chỉ đạo ISO có thể yêu cầu thực hiện các đợt đánh giá nội bộ đột xuất HTQLCL.

- Thụ ký ISO lựa chọn và đề xuất Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt Trưởng đoàn đánh giá và nhóm chuyên gia đánh giá nội bộ cho từng đợt đánh giá. Chuyên gia đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng phải là những người có năng lực để tiến hành nhiệm vụ đánh giá được phân công. Chuyên gia đánh giá phải được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ HTQLCL, có kinh nghiệm làm việc tại Quý trên 2 năm, phải độc lập với hoạt động được đánh giá.

- Chương trình và kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL do Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt.

2.2 Chuẩn bị đánh giá

- Thụ ký ISO thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL đã được duyệt tới các đơn vị liên quan trước khi đánh giá 01 tuần.

- Chuyên gia đánh giá có trách nhiệm bố trí thời gian tham gia đánh giá theo kế hoạch, nghiên cứu báo cáo các cuộc đánh giá lần trước, các quy trình, tài liệu liên quan đến nội dung được phân công đánh giá, chuẩn bị sẵn phiếu hỏi (nếu cần) và Phiếu ghi chép đánh giá (BM.HT.03.03).

- Trưởng các đơn vị thuộc phạm vi đánh giá có trách nhiệm bố trí nhân sự, thời gian tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch đã được phê duyệt, chuẩn bị sẵn các tài liệu, hồ sơ liên quan. Trường hợp vắng mặt với lý do chính đáng thì phải ủy quyền cho người thay thế thích hợp làm việc với đoàn đánh giá.

2.3 Tiến hành đánh giá

- Chuẩn mực đánh giá HTQLCL gồm: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Hệ thống văn bản của HTQLCL, các quy chế, quy định hiện hành đang sử dụng tại Quỹ và hệ thống văn bản quy phạm pháp luật hiện hành liên quan đến các hoạt động thuộc chức năng nhiệm vụ của các đơn vị.

- Hội khai mạc đánh giá nội bộ HTQLCL. Cuộc họp này do Trưởng ban chỉ đạo ISO chủ trì với sự có mặt của đại diện lãnh đạo, chuyên viên các đơn vị và Đoàn đánh giá.

- Đoàn đánh giá, chuyên gia đánh giá nội bộ thực hiện công việc đánh giá theo kế hoạch đã được phê duyệt, nếu có bất cứ thay đổi gì thì phải thông báo ngay cho Thư ký ISO để báo cáo Trưởng ban chỉ đạo ISO quyết định thay đổi kế hoạch đánh giá cho phù hợp với thực tế.

- Trong quá trình đánh giá, các chuyên gia đánh giá sử dụng các kỹ năng đã được đào tạo để thu thập bằng chứng đánh giá và đối chiếu với các chuẩn mực đánh giá để xác định sự phù hợp của HTQLCL tại Quỹ.

- Các thông tin, kết quả đánh giá được ghi chép đầy đủ vào phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá (BM.HT.03.03). Trước khi kết thúc hoạt động đánh giá tại từng đơn vị, chuyên gia đánh giá cần tổng kết những điểm cơ bản phát hiện trong quá trình đánh giá tại đơn vị với đại diện bên được đánh giá.

- Hội kết thúc cuộc đánh giá nội bộ HTQLCL. Cuộc họp này do Trưởng ban chỉ đạo ISO chủ trì với sự có mặt của đại diện lãnh đạo, chuyên viên các đơn vị và Đoàn đánh giá.

2.4 Lập báo cáo đánh giá

- Sau khi kết thúc cuộc đánh giá, chuyên gia đánh giá viết tổng hợp các điểm ghi nhận của mình theo BM.HT.03.04.

- Trên cơ sở bản tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị, Trưởng đoàn đánh giá lập bản báo cáo đánh giá nội bộ theo mẫu BM.HT.03.05.

- Trưởng đoàn đánh giá trình Trưởng ban chỉ đạo ISO xem xét thông qua Báo cáo đánh giá và các bản tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị tại từng đơn vị.

2.5 Gửi báo cáo cho các bên liên quan

- Thư ký ISO dựa trên kết quả của cuộc đánh giá lập Phiếu xử lý sự KPH và KPPN (BM.HT.04.01) nếu cần thiết.
- Gửi bản sao Báo cáo đánh giá và Phiếu xử lý sự KPH và KPPN (nếu có) đến các đơn vị liên quan.

2.6 Lưu hồ sơ

- Thư ký ISO có trách nhiệm lưu đầy đủ hồ sơ về đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng.

VI. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần suất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Không tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng tối thiểu 1 lần/năm			X	X			Thư ký ISO trình Trưởng ban chỉ đạo ISO phê duyệt chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ trước 30/9 hàng năm.
2	Không bố trí đủ chuyên gia đánh giá để thực hiện đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng		X			X		Mỗi đơn vị cần đảm bảo có ít nhất 2 chuyên gia đánh giá.
3	Thực hiện đánh giá nội bộ chưa đạt yêu cầu về chất lượng		X			X		Cần chuẩn bị đầy đủ, kỹ càng về tài liệu, văn bản theo đúng các yêu cầu. Tăng cường tập huấn bồi dưỡng cho chuyên gia đánh giá.

VII. HỒ SƠ

Hồ sơ của quy trình này bao gồm:

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu (năm)
1	Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL	Thư ký ISO	02 năm
2	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL		
3	Tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị		
4	Báo cáo đánh giá nội bộ HTQLCL		

VIII. PHỤ LỤC

- BM.HT.03.01: Chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL
- BM.HT.03.02: Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL
- BM.HT.03.03: Phiếu ghi chép đánh giá
- BM.HT.03.04: Tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị
- BM.HT.03.05: Báo cáo đánh giá nội bộ HTQLCL

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ĐỊNH KỲ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUỸ DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

Năm:

STT	Phạm vi đánh giá	Thời gian đánh giá dự kiến (theo tháng)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Ban Tổ chức – Hành chính															
2	Ban Kế hoạch – Nghiệp vụ															
3	Ban Tài chính – Kế toán															
4	Ban Kiểm soát nội bộ															
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																

Danh sách chuyên gia đánh giá:

STT	Họ và tên	Đơn vị	Ghi chú

Nội dung đánh giá

- Các quy trình hoạt động tác nghiệp và các hoạt động khác theo chức năng và nhiệm vụ của từng đơn vị.
- Các yêu cầu về kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5.3), thiết lập chính sách chất lượng (5.2.1), trao đổi thông tin về chính sách chất lượng (5.2.2), mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu (6.2), vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3), trao đổi thông tin (7.4), ... được đánh giá tại tất cả các đơn vị.

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

Thư ký ISO

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

1. Phạm vi: (Đánh giá toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam)
2. Chuẩn mực đánh giá:
 - Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
 - Các văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng
 - Các quy định của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.
 - Các văn bản QPPL của nhà nước có liên quan.
3. Thời gian đánh giá:
4. Danh sách Chuyên gia đánh giá và Đoàn đánh giá:
5. Kế hoạch đánh giá

Thời gian	Đơn vị được đánh giá	Nội dung đánh giá / Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 9001 liên quan	Chuyên gia đánh giá
8h00-8h30		- <i>Họp khai mạc</i>	
8h30-9h30			
16h30 - 17h00		- <i>Họp kết thúc</i>	

- Các yêu cầu về kiểm soát thông tin dạng văn bản (7.5.3), thiết lập chính sách chất lượng (5.2.1), trao đổi thông tin về chính sách chất lượng (5.2.2), mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu (6.2), vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức (5.3), trao đổi thông tin (7.4), ... được đánh giá tại tất cả các đơn vị.
- Trưởng các bộ phận/ người được uỷ quyền chịu trách nhiệm đại diện cho bên được đánh giá.
- Họp khai mạc và họp kết thúc yêu cầu tất cả các thành viên Ban Chỉ đạo ISO, Trưởng các đơn vị tham gia đánh giá tham dự.

Ghi chú:

- Kế hoạch này thay cho thông báo đánh giá.
- Đề nghị các đơn vị liên quan chuẩn bị đánh giá theo kế hoạch này.

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

Nơi nhận: - Như trên;

- Lưu.

BM.HT.03.02

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP VÀ KHUYẾN NGHỊ

Đơn vị được đánh giá:

Ngày đánh giá:

TT	ĐIỂM KHUYẾN NGHỊ, KHÁC PHỤC PHÒNG NGỪA	PHÂN LOẠI			BỘ PHẬN THỰC HIỆN	HOÀN THÀNH	KIỂM TRA
		Khuyến nghị	Không phù hợp	Báo cáo KPPN			

Hà Nội, ngày .. tháng .. năm 20...

TRƯỞNG NHÓM ĐÁNH GIÁ

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Báo cáo số:

2. Chuyên gia đánh giá gồm Ông (Bà):

3. Thời gian đánh giá:

4. Đơn vị được đánh giá: *Toàn bộ các đơn vị trong phạm vi áp dụng HTQLCL Quý*

5. Hoạt động được đánh giá:

Tất cả các hoạt động nêu trong kế hoạch đánh giá và theo quy định chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị

6. Tài liệu liên quan: *Hệ thống văn bản ISO của HTQLCL Quý đã ban hành, các quy định hiện hành của Bộ TTTT, Quý, Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.*

Báo cáo kết quả đánh giá:

7. Những điểm phù hợp chính:

8. Những điểm không phù hợp và khuyến nghị:

9. Khuyến nghị chung :

TRƯỞNG BAN CHỈ ĐẠO ISO

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

