

## QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### I. Mục đích:

Đánh giá nội bộ (ĐGNB) nhằm mục đích kiểm tra:

1. Sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng nhà trường với các yêu cầu nêu trong tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và các quy định, quy trình do Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh thiết lập;
2. Hệ thống quản lý chất lượng có được áp dụng một cách hiệu lực, hiệu quả, được duy trì và cải tiến thường xuyên;
3. Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm học của trường và của các đơn vị có được đảm bảo thực hiện nghiêm túc.

### II. Thủ tục chi tiết:

#### A. ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ĐỊNH KỲ

##### 1. Lưu trình:

STT	Tiến trình thực hiện	Người chịu trách nhiệm chính
1	Lập kế hoạch đánh giá	Trưởng phòng Quản lý Chất lượng
2	Phê duyệt kế hoạch đánh giá	Phó Hiệu trưởng phụ trách
3	Chuẩn bị đánh giá	Trưởng đoàn ĐGNB
4	Tiến hành đánh giá và ghi nhận kết quả	Trưởng nhóm ĐGNB
5	Khắc phục các điểm không phù hợp	Trưởng đơn vị được đánh giá
6	Kiểm tra kết quả khắc phục. Báo cáo kết quả đánh giá	Trưởng phòng Quản lý Chất lượng Đánh giá viên

## 2. Mô tả chi tiết:

STT	Tiến trình thực hiện	Người chịu trách nhiệm chính
1	<p><b>Lập kế hoạch đánh giá</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Định kỳ thực hiện mỗi học kỳ 1 lần: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đợt 1 vào tháng 2 hàng năm.</li> <li>+ Đợt 2 vào tháng 7 hàng năm.</li> </ul> </li> <li>• Căn cứ vào: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001-2000 (9001-2008);</li> <li>- Các quy trình, quy định, hướng dẫn do nhà trường ban hành;</li> <li>- Mục tiêu chất lượng (MTCL) và kế hoạch thực hiện MTCL năm học của nhà trường và của các đơn vị;</li> <li>- Kết quả đánh giá nội bộ thường xuyên và định kỳ lần trước;</li> <li>- Kết quả đánh giá ngoài (nếu có).</li> </ul> </li> <li>• Lập dự thảo kế hoạch đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 1</i>).</li> <li>• Lập dự thảo các nội dung cần đánh giá tại các đơn vị.</li> <li>• Tham khảo ý kiến của các đơn vị để hoàn chỉnh kế hoạch đánh giá nội bộ, trình Ban Giám hiệu phê duyệt.</li> </ul>	<p>Trưởng phòng Quản lý Chất lượng (QLCL)</p>
2	<p><b>Phê duyệt kế hoạch đánh giá</b></p> <p>Phó Hiệu trưởng phụ trách Phòng Quản lý chất lượng xem xét và phê duyệt kế hoạch đánh giá nội bộ.</p>	<p>Phó Hiệu trưởng phụ trách</p>
3	<p><b>Chuẩn bị đánh giá</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phổ biến kế hoạch đánh giá nội bộ đến lãnh đạo đơn vị được đánh giá.</li> <li>- Chuẩn bị tài liệu liên quan để đoàn đánh giá tham khảo trước khi tiến hành đánh giá. Hoàn chỉnh phần “Nội dung kiểm tra” của Bản ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 2</i>).</li> </ul>	<p>Trưởng đoàn ĐGNB</p> <p>Trưởng đoàn ĐGNB</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân công nhiệm vụ các đánh giá viên xem xét tài liệu.</li> </ul>	<p>Trưởng nhóm ĐGNB</p>

<p><b>4</b></p>	<p><b>Tiến hành đánh giá và ghi nhận kết quả</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các đánh giá viên thực hiện hoạt động đánh giá theo kế hoạch và sự phân công của trưởng nhóm.</li> <li>- Trao đổi trong nhóm để thống nhất ý kiến đánh giá.</li> <li>- Ghi nhận kết quả kiểm tra tại đơn vị vào Bản ghi nhận các nội dung ĐGNB (<i>Biểu mẫu 2</i>).</li> <li>- Ghi nhận các điểm không phù hợp vào Báo cáo đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 3</i>).</li> <li>- Trao đổi với lãnh đạo đơn vị được đánh giá về kết quả đánh giá và hai bên cùng ký vào Bản báo cáo đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 3</i>).</li> <li>- Chuyển bản sao Báo cáo đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 3</i>) đến lãnh đạo đơn vị được đánh giá. Chuyển bản chính Báo cáo ĐGNB (<i>Biểu mẫu 3</i>) và Bản ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 2</i>) của nhóm cho Trưởng đoàn ĐGNB.</li> </ul>	<p>Trưởng nhóm ĐGNB</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem lại các bản ghi nhận và Báo cáo đánh giá nội bộ của các nhóm và chuyển cho Phòng Quản lý chất lượng.</li> </ul>	<p>Trưởng đoàn ĐGNB</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên soạn dự thảo Báo cáo tổng hợp ĐGNB (<i>Biểu mẫu 4</i>).</li> </ul>	<p>Chuyên viên ISO phòng QLCL</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Họp đoàn ĐGNB rút kinh nghiệm, thống nhất về: kết quả đánh giá nội bộ các đơn vị; kết quả thực hiện MTCL năm học của Trường; các góp ý, đề xuất cải tiến trình Ban Giám hiệu.</li> </ul>	<p>Trưởng phòng QLCL Trưởng đoàn ĐGNB</p>
<p><b>5</b></p>	<p><b>Khắc phục các điểm không phù hợp</b></p> <p>Tổ chức thực hiện hành động khắc phục trong thời hạn đã thoả thuận với nhóm ĐGNB, nhằm loại bỏ sự không phù hợp và nguyên nhân được nêu trong bản báo cáo.</p>	<p>Trưởng đơn vị được đánh giá</p>
<p><b>6</b></p>	<p><b>Kiểm tra kết quả khắc phục</b></p> <p>Phân công đánh giá viên kiểm tra các hành động khắc phục và tổng hợp báo cáo đánh giá đến Ban Giám hiệu</p>	<p>Trưởng phòng QLCL Đánh giá viên được phân công</p>
	<p><b>Báo cáo kết quả đánh giá</b></p> <p>Tổng hợp kết quả đợt đánh giá nội bộ và hoàn chỉnh các báo cáo để trình Ban Giám hiệu trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.</p>	<p>Trưởng phòng QLCL</p>

## B. ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ THƯỜNG XUYÊN

### 1. Lưu trình:

STT	Tiến trình thực hiện	Người chịu trách nhiệm chính
1	Lập và thông báo kế hoạch kiểm tra, đánh giá	Trưởng phòng QLCL
2	Tiến hành đánh giá và ghi nhận kết quả	Chuyên viên P.QLCL
3	Khắc phục các điểm không phù hợp	Trưởng đơn vị được đánh giá
4	Kiểm tra xác nhận điểm không phù hợp. Báo cáo Ban giám hiệu	Trưởng phòng QLCL

### 2. Mô tả chi tiết:

STT	Tiến trình thực hiện	Người chịu trách nhiệm chính
1	<b>Lập và thông báo kế hoạch kiểm tra, đánh giá</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Xem xét lại kết quả đánh giá đơn vị lần trước.</li><li>- Căn cứ vào nội dung công việc cần thực hiện theo quy trình ISO của nhà trường, MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Trường và của các đơn vị; lập kế hoạch kiểm tra, đánh giá thường xuyên trong học kỳ, theo từng tháng (trừ những tháng có ĐGNB định kỳ, thời gian nghỉ lễ, nghỉ Tết).</li><li>- Thông báo kế hoạch đánh giá đến lãnh đạo đơn vị được đánh giá trên lịch công tác hàng tuần của Trường.</li></ul>	Trưởng phòng QLCL
2	<b>Tiến hành kiểm tra, đánh giá và ghi nhận kết quả</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Chuyên viên phòng QLCL (được Trưởng phòng phân công) thực hiện hoạt động đánh giá theo kế hoạch.</li></ul>	Chuyên viên phòng QLCL

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ghi nhận các điểm không phù hợp vào Báo cáo đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 3</i>)</li> <li>- Trao đổi với lãnh đạo đơn vị được đánh giá về kết quả đánh giá và biện pháp khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có); ký vào bản Báo cáo đánh giá nội bộ.</li> <li>- Chuyển bản sao Báo cáo đánh giá nội bộ đến lãnh đạo đơn vị được đánh giá.</li> <li>- Tổng hợp tình hình đánh giá các đơn vị; báo cáo Trưởng phòng QLCL.</li> </ul>	
<b>3</b>	<p><b>Khắc phục các điểm không phù hợp</b></p> <p>Tổ chức thực hiện hành động khắc phục trong thời hạn đã ghi trong Báo cáo đánh giá nội bộ đơn vị, nhằm loại bỏ sự không phù hợp và nguyên nhân của các điểm không phù hợp.</p>	Trưởng đơn vị được đánh giá
<b>4</b>	<p><b>Kiểm tra xác nhận điểm không phù hợp. Báo cáo Ban Giám hiệu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân công đánh giá viên kiểm tra các hành động khắc phục.</li> <li>- Tóm tắt tình hình kiểm tra đánh giá các đơn vị để báo cáo đến Ban Giám hiệu trong cuộc họp giao ban hàng tháng.</li> </ul>	Trưởng phòng QLCL

### III. Biểu mẫu: Đính kèm

1. Biểu mẫu 1. Kế hoạch đánh giá nội bộ (1 trang).
2. Biểu mẫu 2. Bảng ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ (1 trang).
3. Biểu mẫu 3. Báo cáo đánh giá nội bộ (1 trang).
4. Biểu mẫu 4. Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ (1 trang).

**Người soạn thảo**

**Người xem xét**

**Người phê duyệt**

**ThS. Lâm Thị Thảo**

**TS. Lâm Mai Long**

**PGS. TS. Thái Bá Cần**

# KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Lần ... năm học 20... - 20...

Số: ... - 20... /ĐGNB

Trưởng đoàn đánh giá nội bộ Trường: Ông/ Bà .....

STT	Đơn vị được đánh giá	Trưởng nhóm	Đánh giá viên	Thời gian		Phạm vi đánh giá
				Ngày	Giờ bắt đầu	

Người duyệt

TP. Hồ Chí Minh, ngày    tháng    năm 20...

Người soạn thảo

# BẢNG GHI NHẬN CÁC NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Đợt ... năm học 20... - 20...

Tại đơn vị: .....

Ngày tháng năm 20...

Hạng mục	Tài liệu liên quan	Nội dung kiểm tra		Nhận xét
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	

Trưởng nhóm ĐGNB: ..... Ký tên: .....

Thành viên nhóm ĐGNB: 1. .... Ký tên: .....

2. .... Ký tên: .....

**Lưu ý:** Trưởng nhóm ĐGNB gửi bản chính bản ghi nhận này và Báo cáo ĐGNB (Biểu mẫu 3 Quy trình ĐGNB) cho Phòng QLCL.

# BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Lần ... năm học 20... - 20...

Ngày đánh giá:  
Đơn vị được đánh giá:  
Phạm vi đánh giá:

Trưởng đơn vị được đánh giá:  
Trưởng nhóm đánh giá:  
Đánh giá viên:

Chữ ký:  
Chữ ký:  
Chữ ký:

STT	Điểm không phù hợp (Đánh giá viên ghi)	Hành động khắc phục (Bên được đánh giá ghi)	Ngày dự kiến hoàn tất HĐKP (Bên được đánh giá ghi)	Kiểm tra xác nhận HĐKP (Đánh giá viên ghi)	Ghi chú



# BẢNG TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Lần ... năm học 20... - 20...

STT	Đơn vị được đánh giá	Các điểm không phù hợp		Các điểm không phù hợp chưa xử lý		Ghi chú
		Nội dung	Đã xử lý	Nội dung	Hành động khác phục - phòng ngừa	

TP. Hồ Chí Minh, ngày .... tháng.... năm 20...

**Người lập bảng**

**TP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**Nơi nhận:**

- Ban giám hiệu;
- Đoàn ĐGNB;
- Lưu P. QLCL.