



QUY TRÌNH

ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ XEM XÉT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT.02 - DGNB

Ngày ban hành: 17/05/2016

Lần ban hành : 02

Bảng theo dõi phân phối

TT	Bộ phận được phân phối tài liệu	Ngày phân phối tài liệu	Ký nhận
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định cách thức thống nhất trong việc tổ chức và quản lý hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của lãnh đạo về HTQLCL của Nhà trường nhằm đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu lực và cải tiến liên tục HTQLCL của Nhà trường.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của lãnh đạo về HTQLCL của Nhà trường theo định kỳ và đột xuất.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 9000:2007 - Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng
- TCVN ISO 9001:2008 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu
- Quy trình Kiểm soát sản phẩm không phù hợp
- Quy trình Hành động Khắc phục - Phòng ngừa.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- Chương trình đánh giá: Tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định trong một khoảng thời gian 01 năm nhằm duy trì sự phù hợp, tính hiệu lực và liên tục cải tiến HTQLCL.

- Kế hoạch đánh giá: Mô tả các hoạt động và sắp đặt cho một cuộc đánh giá cụ thể.
- QMR: Đại diện lãnh đạo về Chất lượng
- ĐGV: Đánh giá viên
- TNĐG: Trưởng nhóm đánh giá
- HĐKP/PN: Hành động khắc phục/phòng ngừa
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng

5. NỘI DUNG

5.1. Đánh giá nội bộ

5.1.1. Sơ đồ quy trình đánh giá chất lượng nội bộ

Người thực hiện	Tiến trình	Mô tả/ Biểu mẫu
ĐDLĐ	<pre> graph TD A([Lập kế hoạch đánh giá]) --> B{Phê duyệt} </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá chất lượng nội bộ tại trường được tiến hành ít nhất 1 năm/ 1 lần, ngoài ra còn có thể tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất khác trên cơ sở tầm quan trọng của các hoạt động đánh giá, mức độ thực hiện các yêu cầu cải tiến và kết quả đánh giá trước đó. - ĐDLĐ lập kế hoạch đánh giá (BM.02.01-ĐGNB).
Hiệu trưởng	<pre> graph TD B{Phê duyệt} --> C[] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - Hiệu trưởng xem xét và phê duyệt kế hoạch đánh giá căn cứ vào hoạt động thực tế của Nhà trường.

Tổ trưởng tổ ISO	↓ Thông báo cho các phòng	- Tổ trưởng tổ ISO có trách nhiệm thông báo kế hoạch đánh giá tới các bộ phận và cá nhân liên quan trước ngày đánh giá ít nhất 3 ngày.
Nhóm đánh giá, Trưởng các Bộ phận	↓ Chuẩn bị và đánh giá	- 5.1.3; 5.1.4 - BM.02.02-ĐGNB (Phiếu ghi chép đánh giá)
TNĐG	↓ Báo cáo kết quả đánh giá	Sau khi hoàn thành quá trình đánh giá thực tế tại các Bộ phận, TNĐG có trách nhiệm tổng hợp và lập báo cáo đánh giá chung theo BM.02.03-ĐGNB .
ĐDLĐ	↓ Gửi các bên liên quan	ĐDLĐ gửi đi kèm không phù hợp cho các Bộ phận để các Bộ phận tiến hành các hành động khắc phục.
Các Bộ phận liên quan	↓ Thực hiện các HĐKP/PN	5.1.5 Quy trình: QT.03-KPH QT.04 – KPPN
ĐGV được phân công	↓ Kiểm tra	5.1.5
ĐDLĐ	↓ Lưu hồ sơ	

5.1.2. Yêu cầu đối với nhóm đánh giá:

Đánh giá viên nội bộ là người đạt các yêu cầu sau:

- Độc lập với hoạt động được đánh giá
- Am hiểu các hoạt động được đánh giá.
- Được đào tạo về ISO 9001:2008
- Có chứng chỉ đạt yêu cầu đánh giá viên nội bộ

ĐDLĐ lập danh sách các đánh giá viên đạt các yêu cầu. Trưởng nhóm đánh giá được ĐDLĐ chỉ định tùy theo từng lần đánh giá.

5.1.3. Công việc chuẩn bị:

- Các ĐGV có trách nhiệm nghiên cứu các tài liệu liên quan đến nội dung được phân công đánh giá, chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho cuộc đánh giá: phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá (**BM.02.02-ĐGNB**) và báo cáo không phù hợp (**BM.02.03-**

ĐGNB) và căn cứ trên nội dung được phân công để lập sẵn các Phiếu hỏi chuẩn bị cho đánh giá.

- Trưởng các Bộ phận được đánh giá có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và nhân sự cần thiết và hợp tác với đoàn đánh giá để cuộc đánh giá đạt kết quả tốt, trường hợp bận đột xuất không bố trí làm việc được theo chương trình đánh giá cần thông báo ngay cho ĐDLĐ để điều chỉnh lịch hoặc cử cán bộ khác thay thế.

5.1.4. Tiên hành đánh giá:

5.1.4.1 Họp khai mạc:

- ĐDLĐ nêu rõ mục đích và yêu cầu cũng như tầm quan trọng của việc đánh giá và yêu cầu các phòng phối hợp thực hiện. Trưởng nhóm đánh giá thông báo chương trình đánh giá và trình bày phương pháp đánh giá.

5.1.4.2 Đánh giá tại chỗ:

- Các ĐGV theo chương trình, nội dung đánh giá được phân công tiến hành đánh giá tại các Bộ phận. Trong quá trình đánh giá nếu có bất cứ sự thay đổi nào so với chương trình đánh giá cần thông báo cho TNĐG.

- Trong quá trình đánh giá, các ĐGV có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các nội dung đã đánh giá, bằng chứng về sự phù hợp và không phù hợp của các hoạt động đánh giá để làm hồ sơ và báo cáo đánh giá. Nội dung ghi chép vào phiếu đánh giá (**BM.02.02-ĐGNB**).

- Chuẩn mực đánh giá bao gồm: tiêu chuẩn TCVN ISO9001:2008, chính sách, mục tiêu chất lượng, các văn bản của Hệ thống quản lý chất lượng, các văn bản liên quan đến hoạt động được đánh giá.

- Sau khi đã hoàn thành việc đánh giá thực tế tại các phòng, nhóm đánh giá tổ chức thảo luận và thống nhất về các điểm không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá và các điểm khuyến nghị cải tiến Hệ thống chất lượng. TNĐG có trách nhiệm tổng hợp và lập báo cáo đánh giá chung theo **BM.02.03-ĐGNB**.

5.1.4.3 Họp kết thúc:

- Trưởng nhóm đánh giá nêu nhận xét chung về kết quả đánh giá.

- Từng đánh giá viên nêu những điểm không phù hợp được phát hiện.

5.1.5. Thực hiện hành động khắc phục / phòng ngừa và kiểm tra:

- Các trưởng Bộ phận có các điểm không phù hợp hoặc khuyến nghị cải tiến có trách nhiệm xác định nguyên nhân, đưa ra biện pháp khắc phục/ phòng ngừa, thời hạn hoàn thành và ký vào phần tương ứng của Báo cáo không phù hợp. Thực hiện

không chậm trễ việc khắc phục các điểm đã nêu trong báo cáo liên quan đến Bộ phận mình.

- Căn cứ vào ngày hoàn thành ghi trong Báo cáo không phù hợp, ĐDLĐ cử cán bộ kiểm tra kết quả thực hiện HĐKP/PN tại từng Bộ phận. Nếu hành động khắc phục thực hiện đạt yêu cầu, người kiểm tra ghi kết quả vào phần cuối của Báo cáo không phù hợp và kết thúc. Trường hợp không hoàn thành như các biện pháp đề ra, phải viết một yêu cầu hành động khắc phục mới.

- ĐDLĐ có trách nhiệm tập hợp và lưu giữ toàn bộ hồ sơ của từng đợt đánh giá nội bộ.

5.2 Họp xem xét của lãnh đạo:

5.2.1 Lịch xem xét và thành phần tham gia.

- Nhà trường tổ chức xem xét của lãnh đạo theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 1 năm để xem xét toàn bộ Hệ thống chất lượng bằng hình thức phù hợp. Cuộc họp xem xét của lãnh đạo được tiến hành sau mỗi lần đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ.

- Ngoài các cuộc họp theo định kỳ nêu trên, Ban lãnh đạo có thể quyết định hoặc dựa vào đề xuất của các Bộ phận tổ chức cuộc xem xét đột xuất. Các cuộc xem xét này có thể được thực hiện khi thấy cần thiết hoặc khi có những thay đổi hoặc có vấn đề ảnh hưởng đến chất lượng, Hiệu trưởng sẽ yêu cầu các Bộ phận báo cáo tình hình để xem xét.

- ĐDLĐ có trách nhiệm đề xuất với Ban lãnh đạo để quyết định thời gian, địa điểm tiến hành cuộc họp gửi thông báo và tài liệu cần thiết tới các thành viên.

BM.02.04-ĐGNB

- Thành phần tham dự cuộc họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống chất lượng bao gồm:

- Đại diện Ban lãnh đạo Trường.
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng là người tổ chức cuộc họp.
- Các trưởng bộ phận và các thành viên khác (do quyết định của ban lãnh đạo)

5.2.2 Chuẩn bị báo cáo:

- Các trưởng bộ phận có trách nhiệm lập báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL của Phòng theo **BM.02.05-ĐGNB** chuyển cho Đại diện lãnh đạo về chất lượng, Đại diện lãnh đạo về chất lượng dựa vào Báo cáo tình hình thực hiện HTQLCL của các Phòng tiến hành lập Báo cáo HTQLCL của toàn Trường theo các nội dung chính như sau: (Theo **BM.02.06-ĐGNB**)

- Tình hình chung về việc áp dụng hệ thống chất lượng tại các phòng ban, bộ phận.

- Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng tại phòng, ban, bộ phận (có số liệu kèm theo)
- Kết quả thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa cũng như việc xử lý ý kiến phản hồi.
- Các biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động, công việc.
- Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm tổng hợp và lập báo cáo về:
 - Tình hình phổ biến và nhận thức của các cán bộ trong Trường về Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng
 - Kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng có số liệu cụ thể
 - Kết quả đánh giá nội bộ gần nhất.
 - Kết quả hành động khắc phục và phòng ngừa.
 - Kết quả thực hiện các hành động theo yêu cầu của cuộc họp trước
 - Các vấn đề chất lượng khác, nếu có.
 - Các báo cáo phải có số liệu cụ thể kèm theo.
- Các trưởng trưởng bộ phận có trách nhiệm nộp báo cáo gửi đại diện lãnh đạo ít nhất 3 ngày trước khi cuộc họp bắt đầu.

5.2.3 Tiến hành cuộc họp:

Đại diện lãnh đạo về chất lượng và các trưởng bộ phận báo cáo tình hình dựa trên các thông tin đã chuẩn bị.

- Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng tại các bộ phận và trong toàn trường
- Xem xét kết quả đánh giá nội bộ gần nhất (có số liệu, thống kê, phân tích....)
- Tình hình tiếp nhận và giải quyết thông tin phản hồi(có số liệu, thống kê, phân tích....).
- Hiệu quả quá trình áp dụng Hệ thống chất lượng.
- Tình trạng và kết quả thực hiện của các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Các hành động tuân thủ các quyết định theo cuộc họp lần trước.
- Xem xét các vấn đề thay đổi có thể dẫn đến việc thay đổi văn bản hệ thống chất lượng.
- Các thành viên tiến hành xem xét các vấn đề, đề xuất phương án giải quyết.

5.2.4 Lập biên bản cuộc họp, ra quyết định:

* Căn cứ trên các vấn đề đã xem xét, Ban Lãnh đạo đưa ra các quyết định. Các quyết định của cuộc họp ít nhất phải đề ra các nội dung liên quan đến:

- Việc nâng cao tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến các quá trình hoạt động.

- Cải tiến các hoạt động của các bộ phận để nâng cao sự thỏa mãn khách hàng.
- Các nguồn lực bao gồm nhân lực và trang thiết bị, máy móc.v.v.. và thời hạn để thực hiện các quyết định trên.

* ĐDLĐ ghi biên bản họp theo **BM.02.07-ĐGNB**. Trong biên bản họp cần ghi rõ kết luận và quyết định đối với mỗi vấn đề cần xem xét. Hiệu trưởng Nhà trường phê duyệt biên bản họp xem xét của lãnh đạo trước khi gửi đến những người liên quan để thực hiện.

Đại diện của Lãnh đạo về Chất lượng có trách nhiệm theo dõi và định kỳ báo cáo cho lãnh đạo về tình hình thực hiện các quyết định của cuộc họp xem xét của lãnh đạo

6 HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi/người lưu	P/pháp lưu	T/gian lưu
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ	ĐDLĐ	Lưu theo từng bộ hồ sơ cho từng lần đánh giá	03 năm
2.	Báo cáo không phù hợp			
3.	Báo cáo đánh giá nội bộ			
4.	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo về chất lượng		Lưu theo từng bộ hồ sơ cho từng lần họp	
5.	Các báo cáo của các bộ phận			
6.	Báo cáo tình hình HTQLCL tại Trường			
7.	Biên bản cuộc họp xem xét của lãnh đạo về chất lượng			

7 PHỤ LỤC

BM.02.01-ĐGNB	Kế hoạch đánh giá nội bộ
BM.02.02-ĐGNB	Phiếu ghi chép đánh giá
BM.02.03-ĐGNB	Báo cáo không phù hợp
BM.02.04-ĐGNB	Thông báo họp XXLĐ
BM.02.05-ĐGNB	Báo cáo thực hiện HTQLCL (Bộ phận)
BM.02.06-ĐGNB	Báo cáo tình hình HTQLCL Nhà trường
BM.02.07-ĐGNB	Biên bản họp xem xét Hệ thống chất lượng