





QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02
Lần ban hành : 01
Ngày ban hành: 20/09/2023
Trang : 1/07



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu: QT.ISO.02

	<i>Người phê duyệt</i>	<i>Người soạn thảo</i>
Chức vụ	Hiệu trưởng	Trưởng Bộ phận Truyền thông
Chữ ký		
Họ và tên	GS:TS. Nguyễn Huy Bằng	ThS. Hoàng Hà Nam



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 20/09/2023

Trang : 2/07

I. MỤC ĐÍCH

Xây dựng quy trình đánh giá có hệ thống và độc lập trong việc đánh giá nội bộ nhằm kiểm tra tính hiệu quả của việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng để không ngừng cải tiến chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Đối tượng và trách nhiệm áp dụng: Tất cả các đơn vị thuộc Hệ thống Chất lượng của Trường Đại học Vinh.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

TCVN ISO 9001:2015

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ

Đơn vị: Đơn vị thuộc và đơn vị trực thuộc Trường Đại học Vinh

BGH: Ban Giám hiệu

ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo

CGĐG: Chuyên gia đánh giá

TĐĐG: Trưởng đoàn đánh giá



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/09/2023
Trang : 3/07

V. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

STT	Sơ đồ	Trách nhiệm	Diễn giải/Biểu mẫu
1.	<pre> graph TD A([Lập chương trình]) --> B[Lập kế hoạch] B --> C{Phê duyệt} C -- "+" --> D[Thông báo] D --> E[Chuẩn bị đánh giá] E --> F[Đánh giá] F --> G["Báo cáo không phù hợp Báo cáo đánh giá"] G --> H([Kết thúc]) C -- "-" --> A </pre>	ĐDLĐ	QT.ISO.02/BM.01
2.		ĐDLĐ/Ủy quyền	QT.ISO.02/BM.02
3.		ĐDLĐ	QT.ISO.02/BM.01 QT.ISO.02/BM.02
4.		ĐDLĐ	
5.		TĐĐG, các CGĐG	QT.ISO.02/BM.03
6.		TĐĐG, các CGĐG	QT.ISO.02/BM.03 QT.ISO.02/BM.04
7.		TĐĐG, các CGĐG	QT.ISO.02/BM.04 QT.ISO.02/BM.05
8.			

5.2. Diễn giải lưu đồ

5.2.1. Bước 1: Lập Chương trình đánh giá nội bộ

- Chu kỳ đánh giá ít nhất 2 lần trong một năm vào cuối mỗi học kỳ đối với tất cả các hoạt động/đơn vị trong Trường thuộc phạm vi Hệ thống quản lý chất lượng theo Chương trình đánh giá nội bộ định kỳ hàng năm (biểu mẫu QT.ISO.02/BM.01)

- Ngoài đánh giá định kỳ như quy định nêu trên, BGH có thể quyết định hoặc dựa vào đề xuất của ĐDLĐ tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất, nếu thấy cần thiết.



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/09/2023
Trang : 4/07

5.2.2. Bước 2: Kế hoạch đánh giá nội bộ

ĐDLĐ Hệ thống Quản lý chất lượng xem xét **xây dựng kế hoạch đánh giá** nội bộ của Nhà trường theo mẫu QT.ISO.02/BM.02 trình lên ĐDLĐ xem xét và phê duyệt. **Kế hoạch đánh giá** nội bộ ghi rõ thành phần Trưởng đoàn và các thành viên Đoàn đánh giá. Trong đó, **TĐĐG** phải có kinh nghiệm, uy tín trong công tác quản lý và có khả năng truyền đạt tốt để quá trình đánh giá đạt hiệu quả cao; **CGĐG nội bộ** phải được tập huấn qua các khóa, lớp huấn luyện đánh giá nội bộ, không tham gia đánh giá đơn vị mình.

5.2.3. Bước 3: Phê duyệt

Trên cơ sở chương trình đánh giá, ĐDLĐ xem xét và phê duyệt kế hoạch đánh giá.

5.2.4. Bước 4: Thông báo

ĐDLĐ gửi biểu mẫu QT.ISO.02/BM.02 đã được phê duyệt tới tất cả các đơn vị và cá nhân tham gia đoàn đánh giá để biết và chuẩn bị.

5.2.5. Bước 5: Chuẩn bị đánh giá

1. TĐĐG và các CGĐG nội bộ của đoàn đánh giá:

Xem xét các tài liệu, văn bản của Hệ thống Quản lý chất lượng do Nhà trường ban hành có liên quan đến đơn vị được đánh giá. Xem các báo cáo đánh giá trước đây để kiểm tra việc khắc phục/ phòng ngừa của đơn vị (nếu có).

2. Trưởng các đơn vị được đánh giá:

Chuẩn bị tài liệu hồ sơ và cử đại diện am hiểu công việc để hợp tác trong quá trình đánh giá theo kế hoạch đã thông báo. Bố trí nơi làm việc, phương tiện, tài liệu và đáp ứng các yêu cầu có liên quan đến nội dung đánh giá của Đoàn.

5.2.6. Bước 6: Đánh giá

1. Họp mở đầu:

a) Thành phần cuộc họp bao gồm:

- Trưởng đơn vị
- Trưởng đoàn và các CGĐG nội bộ trong đoàn đánh giá.

b) TĐĐG thông báo tóm tắt:

- Chuẩn mực đánh giá
- Phương pháp đánh giá
- Phạm vi và mục đích đánh giá. Thống nhất kế hoạch đánh giá *(nếu có sự thay đổi)*
- Những yêu cầu cần thiết với bên được đánh giá để tạo điều kiện thuận lợi cho cuộc đánh giá.

2. Thực hiện đánh giá: các CGĐG nội bộ tiến hành đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các quy định



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 20/09/2023

Trang : 5/07

của Hệ thống quản lý chất lượng và ghi nhận kết quả đánh giá được phát hiện vào phiếu ghi chép theo QT.ISO.02/BM.03

- Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi trong đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể.

- Khi phát hiện những điểm không phù hợp, CGĐG phải thực hiện báo cáo sự không phù hợp (phiếu CAR) theo QT.ISO.02/BM.04 và yêu cầu đại diện đơn vị được đánh giá ký xác nhận, đề xuất biện pháp khắc phục và đặt thời hạn hoàn thành.

3. Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý trong đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo mẫu báo cáo đánh giá tổng hợp QT.ISO.02/BM.05. Báo cáo đánh giá phải nêu được những vấn đề phù hợp, những vấn đề không phù hợp và phải kết luận hệ thống chất lượng có phù hợp hay không.

Sau khi thực hiện xong kế hoạch đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức họp toàn đoàn đánh giá với đại diện đơn vị được đánh giá và công bố kết quả đánh giá theo mẫu tổng hợp QT.ISO.02/BM.05 cho đơn vị được đánh giá. Trưởng đoàn điều hành thảo luận những sự phát hiện nào chưa thống nhất được giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá. TĐĐG chuyển các phiếu ghi nhận sự không phù hợp QT.ISO.02/BM.04 cho đơn vị, chỉ giữ lại bản sao để ĐDLĐ theo dõi cam kết thực hiện hành động khắc phục của đơn vị.

TĐĐG hoàn chỉnh báo cáo kết quả đánh giá cho cả đợt đánh giá của tất cả các đơn vị theo biểu mẫu QT.ISO.02/BM.05, kèm theo toàn bộ hồ sơ đã đánh giá gửi ĐDLĐ để ĐDLĐ chỉ đạo thực hiện các bước tiếp theo. Báo cáo này là một trong những nội dung cho xem xét lãnh đạo. Nhiệm vụ của TĐĐG và các CGĐG nội bộ kết thúc tại đây.

5.2.7. Bước 7: Thực hiện hành động khắc phục

ĐDLĐ gửi các phiếu yêu cầu hành động khắc phục cho các bộ phận liên quan để các bộ phận tiến hành thực hiện hành động khắc phục đã nêu trong các phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo đúng thời hạn đã đề ra.

5.2.8. Bước 8: Kiểm tra kết quả khắc phục

- Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại ghi ở phiếu yêu cầu hành động khắc phục, cử CGĐG thẩm tra kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực của các hoạt động khắc phục.

- Nếu bộ phận đã thực hiện xong và có hiệu lực thì ghi kết quả và xác nhận vào bản gốc của phiếu yêu cầu hành động khắc phục, đồng thời cập nhật ngày kết thúc vào phiếu theo dõi các phiếu yêu cầu hành động khắc phục.

- Nếu các bộ phận chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực phải mở phiếu yêu cầu hành động khắc phục mới.

- Kết quả đánh giá lại cùng các hồ sơ liên quan được chuyển cho ĐDLĐ tập hợp, lưu thành một bộ.

5.2.9. Bước 9: Lưu hồ sơ



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/09/2023
Trang : 6/07

ĐDLĐ, Trưởng các đơn vị lưu hồ sơ đánh giá nội bộ theo quy định 03 năm.

6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

6.1. Biểu mẫu

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Thời gian lưu
1	Chương trình đánh giá	QT.ISO.02/BM.01	3 năm
2	Kế hoạch đánh giá nội bộ	QT.ISO.02/BM.02	3 năm
3	Phiếu ghi chép đánh giá	QT.ISO.02/BM.03	3 năm
4	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	QT.ISO.02/BM.04	3 năm
5	Báo cáo sự không phù hợp	QT.ISO.02/BM.05	3 năm

6.2. Phụ lục

N/A



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QT.ISO.02
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 20/09/2023
Trang : 7/07

LỊCH SỬ THAY ĐỔI

STT	Lần ban hành	Ngày ban hành	Trang sửa đổi	Nội dung/Vị trí thay đổi

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ, NĂM.....

ĐƠN VỊ /BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6	Tháng 7	Tháng 8	Tháng 9	Tháng 10	Tháng 11	Tháng 12	GHI CHÚ
GHI CHÚ: Ghi dấu X (dự định đánh giá) vào các ô tương ứng													

Phê duyệt

Người kiểm tra

Nghệ An, ngày ... tháng ... năm ...
Người lập

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Ngày tiến hành đánh giá:

2. Phạm vi đánh giá:

3. Mục đích đánh giá:

Đánh giá định kỳ:

Đánh giá đột xuất (chỉ rõ lý do):

Đánh giá với lý do khác (chỉ rõ lý do):

4. Tài liệu liên quan:

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Hệ thống văn bản của Trường

5. Đoàn đánh giá :

- Trường đoàn đánh giá:

- Chuyên gia đánh giá :

1.
3.
4.
7.

2.
4.
6.
8.

Thời gian (ngày, giờ)	Đơn vị/bộ phận được đánh giá	Yêu cầu tiêu chuẩn/Nội dung đánh giá	Đoàn đánh giá/ Chuyên gia đánh giá

Đề nghị các đơn vị chuẩn bị sẵn tài liệu, thông tin cần thiết và nhiệt tình hợp tác cùng đoàn đánh giá để đợt đánh giá có được kết quả mong muốn.

Đại diện lãnh đạo

Nghệ An, ngày ... tháng ... năm ...

Trưởng đoàn

PHIẾU ĐÁNH GIÁ

Chuyên gia đánh giá:

Ngày:

Đơn vị được đánh giá:

TT	NỘI DUNG PHỎNG VẤN, XEM XÉT, QUAN SÁT	KẾT QUẢ THỰC TẾ VÀ BẰNG CHỨNG	KẾT LUẬN	
			PHÙ HỢP	KHÔNG PHÙ HỢP

Đại diện Lãnh đạo

Nghệ An, ngày ... tháng ... năm ...

Chuyên gia đánh giá

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP (CAR)

ĐƠN VỊ:	NGÀY:
TRƯỞNG ĐƠN VỊ:	SỐ CAR:
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP:	
CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ:	CHỮ KÝ CỦA TRƯỞNG ĐƠN VỊ:
NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC:	
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA TRƯỞNG ĐƠN VỊ:
KẾT QUẢ THỰC HIỆN:	
CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI KIỂM TRA:	NGÀY... / /

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận được đánh giá: (*Đánh dấu ✓ tương ứng vào các ô dưới đây*)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Đoàn đánh giá:

+ Trưởng đoàn:

+ Thành viên:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

4. Tổng số điểm không phù hợp:

5. Nhận xét kết quả đánh giá :

<u>Ưu điểm:</u>	<u>Nhược điểm:</u>
---	--

.....
---	---

6. Khuyến nghị:

.....
.....
.....
.....
.....

Đại diện lãnh đạo

Nghệ An, ngày ... tháng ... năm ...
Trưởng đoàn