

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ			

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

1. MỤC ĐÍCH

Quy định công tác định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ (kiểm tra, thanh tra việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước, tuân thủ HTQLCL) tại các bộ phận thuộc phòng nhằm xác định mức độ phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và những mục tiêu mong muốn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tất cả các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ về hệ thống quản lý chất lượng tại phòng GD&ĐT.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Sổ tay chất lượng;

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (điều khoản 8.2.2).

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Đánh giá chất lượng nội bộ: bao gồm các hoạt động kiểm tra, xem xét, quan sát và phỏng vấn để so sánh kết quả thực tế với những quy định của hệ thống quản lý chất lượng.

Đoàn đánh giá: gồm một hay nhiều chuyên gia thực hiện cuộc đánh giá.

Chuyên gia đánh giá: là người có đủ đủ năng lực để tiến hành cuộc đánh giá.

Bên được đánh giá: Đơn vị được đánh giá.

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ (Xem trang tiếp theo)

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 01/08/2012

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Thư ký Ban ISO	Lập kế hoạch, đề xuất đoàn đánh giá	BM-03-01 (Kế hoạch đánh giá)
Trưởng Ban chỉ đạo	Phê duyệt	
Trưởng đoàn đánh giá	Lập thông báo/chương trình đánh giá	BM-03-02 (Thông báo chương trình và ND đánh giá)
Tổ thư ký	Thông báo tới các tổ đội liên quan	
Đoàn đánh giá Các bộ phận	Nghiên cứu tài liệu liên quan Tiến hành đánh giá	BM-03-03 (Báo cáo sự không phù hợp)
Đoàn đánh giá Các bộ phận	Báo cáo đánh giá tổng hợp Đề xuất hành động khắc phục	BM-03-04 (Báo cáo đánh giá tổng hợp)
Trưởng Ban chỉ đạo	Phê duyệt	
Các bộ phận	Thực hiện hành động khắc phục và theo dõi	QT-05 (Quy trình Khắc phục), QT-06 (Quy trình phòng ngừa)
Ban chỉ đạo ISO	Kiểm tra	BM-03-03 (Báo cáo sự không phù hợp)
Ban chỉ đạo ISO	Lưu hồ sơ	

5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1 Lập kế hoạch đánh giá

Căn cứ tình hình hoạt động chung của phòng GD&ĐT, tình trạng và tầm quan trọng của các hoạt động, lĩnh vực đánh giá và kết quả đánh giá trước đó, thư ký ban chỉ đạo ISO tiến hành lập kế hoạch đánh giá định kỳ theo mẫu **BM-03-01**. Kế hoạch đánh giá đảm bảo đề cập rõ đơn vị được đánh giá, hoạt động được đề cập đến, thời gian thực hiện, các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 có liên quan trình Trưởng ban chỉ đạo xem xét và phê duyệt triển khai.

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Ngoài các cuộc đánh giá định kỳ, có thể tiến hành đánh giá đột xuất theo nhu cầu hay đề xuất của lãnh đạo phòng GD&ĐT.

5.2.2. Phân công nhiệm vụ và thành lập đoàn đánh giá

Trưởng ban chỉ đạo ISO chỉ định trưởng đoàn đánh giá và các thành viên theo nguyên tắc đánh giá chéo giữa các bộ phận, đảm bảo khách quan, công bằng, người đánh giá không tự đánh giá công việc của mình.

Các thành viên đoàn đánh giá được lựa chọn trên cơ sở đã được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ, am hiểu về ISO 9001:2008 và các hoạt động của phòng GD&ĐT.

5.2.3. Lập thông báo chương trình và nội dung đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá được chỉ định có trách nhiệm lập thông báo về chương trình và nội dung đánh giá **BM-03-02** và gửi trước đến các đơn vị được đánh giá trước thời gian ít nhất 01 tuần. Chương trình đánh giá cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của HTQLCL.

5.2.4. Công tác chuẩn bị:

Các thành viên đoàn đánh giá:

Sau khi có thông báo, từng thành viên nhóm đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

- Nghiên cứu và nắm rõ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị được đánh giá;
- Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan đến hoạt động được đánh giá;
- Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết;
- Chuẩn bị phiếu/báo cáo ghi chép.

Đơn vị được đánh giá:

Các đơn vị được đánh giá có trách nhiệm gửi trước tài liệu có liên quan tới Trưởng đoàn đánh giá, bố trí thời gian và nhân sự, hồ sơ, phương tiện cần thiết để sẵn sàng làm việc.

5.2.5. Tiến hành đánh giá

a./ Họp khai mạc:

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Nhóm đánh giá họp với phụ trách đơn vị cùng các đại diện liên quan của đơn vị được đánh giá để :

- Thông báo và khẳng định lại mục tiêu, nội dung, phạm vi cuộc đánh giá.
- Sửa đổi chương trình đánh giá đã thông báo (nếu cần)
- Rà soát lại yêu cầu cần thiết cho việc đánh giá (Các tài liệu, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu cần thiết do phụ trách đơn vị được đánh giá chỉ định cho những thành viên chuẩn bị để phục vụ cho nhóm đánh giá).

b./ Đánh giá thực tiễn:

Khi đến đơn vị được đánh giá, Trưởng đoàn phải thông báo tóm tắt cho trưởng bộ phận được đánh giá về phương pháp, phạm vi và những yêu cầu cần thiết nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá.

Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện, chọn ngẫu nhiên, nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống.

Các chuyên gia đánh giá phải thực hiện những công việc sau trong quá trình đánh giá:

- Các yêu cầu của ISO 9001:2008 có liên quan lĩnh vực công việc của bộ phận được đánh giá có được nêu đầy đủ trong tài liệu, thủ tục, hướng dẫn hay trong các biểu mẫu mà họ hiện có chưa;
- Thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu đó có được áp dụng và có thích hợp không
- Bằng chứng của việc áp dụng thể hiện như thế nào;
- Kiểm tra và đánh giá việc thực hiện các hoạt động khắc phục và phòng ngừa mà lần đánh giá trước đó có liên quan

Với các yêu cầu nêu trên, các kỹ thuật cụ thể chuyên gia phải vận dụng trong đánh giá thực tế bao gồm:

Kỹ thuật lắng nghe	Kỹ thuật đọc-So sánh	Kỹ thuật lấy mẫu	Kỹ năng giải thích	Kỹ thuật phân loại sự KPH
- Tập trung nghe - Nói ít - Sàng lọc thông tin	- So sánh giữa tài liệu và hồ sơ - So sánh giữa quy định và	- Lấy mẫu đại diện - Tập trung vào vấn đề cơ bản	- Luôn bám sát tiêu chuẩn - Luôn bám sát tình huống	Lỗi nặng (M): Hệ thống văn bản bỏ qua vấn đề cơ bản, Bỏ không thực hiện nên ảnh

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT 03
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành 01/08/2012

- Tạo hưng phấn cho người đối thoại	thực hiện - So sánh thời gian: Kế hoạch- Thực hiện - Chú ý những từ trọng tâm (Key Word)	- Chú ý những dấu hiệu khác thường - Tính sẵn sàng của đơn vị được đánh giá	- Dùng ngôn từ nôm na, dễ hiểu - Lấy các ví dụ gần gũi, sát thực tế	hường nghiêm trọng, nhiều lỗi nhẹ nhưng phổ biến, trung lập... Lỗi nhẹ (NC): Các quy định không được tuân thủ (có làm nhưng không đến đầu, đến cuối)... Điểm lưu ý (OB): Chưa đủ bằng chứng kết luận NC, là cơ hội cải tiến, là cảnh báo của chuyên gia...
-------------------------------------	---	--	--	--

Vận dụng tất cả các kỹ thuật, kỹ năng nghiệp vụ nếu nhận thấy bất cứ sự không phù hợp nào, chuyên gia đánh giá phải ghi nhận theo mẫu **BM-03-03** và thống nhất với bộ phận được đánh giá, sau đó thông báo với Trưởng đoàn đánh giá.

Trong trường hợp có bất đồng giữa đoàn đánh giá và bên được đánh giá, chuyên gia đánh giá phải báo cáo với cấp ra quyết định đánh giá bằng văn bản để giải quyết kịp thời.

C./ Báo cáo đánh giá và theo dõi hành động khắc phục:

Kết thúc thời gian đánh giá, nhóm đánh giá sẽ họp riêng để nhận định và thống nhất những điều đã tìm được khi đánh giá. Thống nhất về các dạng không phù hợp đã phát hiện được và phân mức độ không phù hợp của chúng. Sau đó tổ chức họp tổng kết toàn bộ cuộc đánh giá:

Thành phần dự: Nhóm đánh giá cùng lãnh đạo và có thể các đại diện của đơn vị được đánh giá đã dự phiên họp khai mạc ban đầu.

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

Nội dung: Khẳng định sự phù hợp về phạm vi, mục tiêu đã đánh giá. Trưởng nhóm đánh giá trình bày về những điều được phát hiện và các kết luận của nhóm đánh giá, trong đó ít nhất phải đề cập:

- Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống;
- Công bố những sự không phù hợp và mức độ những sự không phù hợp đó theo **BM-03-03** (Báo cáo sự không phù hợp).
- Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp;
- Mọi sự chưa nhất trí nào đó giữa nhóm đánh giá và bộ phận đều phải được thảo luận đi đến nhất trí để không gây trở ngại cho các giai đoạn triển khai sau này.
- Rút kinh nghiệm cho cuộc đánh giá tiếp theo.

Tổng hợp báo cáo: Kết thúc phiên họp, Trưởng đoàn đánh giá căn cứ trên cơ sở các điểm không phù hợp đã thống nhất, tiến lập báo cáo đánh giá tổng hợp (**BM-03-04**) và gửi lên Trưởng ban chỉ đạo xem xét.

Trên cơ sở các báo cáo, Trưởng ban chỉ đạo yêu cầu trưởng đơn vị được đánh giá phân tích rõ nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp (đã được phát hiện trong quá trình đánh giá) nhằm triệt để ngăn ngừa sự tái diễn. Đồng thời, trưởng bộ phận được đánh giá có trách nhiệm đề xuất hành động khắc phục trên phần 2 của biểu mẫu báo cáo sự không phù hợp theo (**BM-03-03**) và trình lên Trưởng ban chỉ đạo phê duyệt.

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm báo cáo tổng hợp hành động khắc phục và gửi lên Trưởng ban chỉ đạo xem xét, phê duyệt, đồng thời gửi đến các đơn vị liên quan thực hiện hành động khắc phục theo QT-05).

Căn cứ thời hạn hoàn thành của mỗi đơn vị, Trưởng ban chỉ đạo cử chuyên gia đánh giá kiểm tra lại để đảm bảo hành động khắc phục đã đề ra được thực hiện có hiệu quả hay không (*sự không phù hợp được xử lý triệt để khi có xác nhận tại phần 03 theo dõi hiệu quả xử lý trên **BM-03-03***).

Trường hợp đơn vị chưa thực hiện hành động khắc phục, người kiểm tra phải báo cáo ngay với Trưởng ban chỉ đạo để có biện pháp giải quyết kịp thời.

UBND THỊ XÃ NINH HÒA - PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT 03
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành	01/08/2012

6. PHỤ LỤC/MẪU BIỂU ĐÍNH KÈM

Kế hoạch đánh giá	BM-03-01
Thông báo chương trình và nội dung đánh giá	BM-03-02
Báo cáo sự không phù hợp	BM-03-03
Báo cáo đánh giá tổng hợp	BM-03-04

7. LƯU HỒ SƠ

TT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu trữ	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá	Các bộ phận	3 năm
2	Thông báo chương trình và nội dung đánh giá	Các bộ phận	
3	Báo cáo sự không phù hợp	Ban chỉ đạo ISO	
4	Báo cáo đánh giá tổng hợp	Ban chỉ đạo ISO	
5	Quyết định, danh sách đoàn đánh giá	Các bộ phận	