

## QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### I. Mục đích

Đánh giá nội bộ nhằm mục đích theo dõi, đánh giá:

1. Sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng Nhà trường với các yêu cầu nêu trong tiêu chuẩn ISO 9001 và các quy định, quy trình do Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh thiết lập và ban hành.
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 được đảm bảo thực hiện nghiêm túc.
4. Nhận diện và ghi nhận các sự việc không phù hợp nhằm kịp thời triển khai thực hiện những hành động khắc phục và phòng ngừa.

### II. Quy định về các từ viết tắt trong quy trình

- ĐGNB : Đánh giá nội bộ
- MTCL : Mục tiêu chất lượng.
- ĐBCL : Đảm bảo chất lượng

### III. Nội dung quy trình

#### A. Đánh giá nội bộ định kỳ

##### 1. Lưu trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Lập kế hoạch đánh giá	Trưởng phòng ĐBCL
2	Phê duyệt kế hoạch đánh giá	Phó Hiệu trưởng phụ trách
3	Chuẩn bị đánh giá	Phòng ĐBCL Trưởng đoàn ĐGNB, Các đơn vị, 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 ĐBCL Đánh giá viên



7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;">         Triển khai các hoạt động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến liên tục       </div>	Trưởng các đơn vị
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

## 2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
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 (<i>có thể điều chỉnh thời gian theo thời khóa biểu năm học của Trường</i>)           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Đợt 1 vào tháng 01 hàng năm.</li> <li>✓ Đợt 2 vào tháng 8 hàng năm.</li> </ul> </li> <li>- Căn cứ vào:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Các quy định, quy trình, hướng dẫn do Nhà trường ban hành;</li> <li>✓ Mục tiêu chất lượng 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> </ul> </li> <li>- Lập dự thảo kế hoạch đánh giá nội bộ (<i>Biểu mẫu 1</i>).</li> <li>- Hệ thống phần mềm <a href="http://iqa.hcmute.edu.vn/">http://iqa.hcmute.edu.vn/</a> gửi email cho lãnh đạo đơn vị các nội dung cần đánh giá “Bảng ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ” (<i>Biểu mẫu 2a, 2b</i>). Cán bộ viên chức đơn vị xem và upload minh chứng trên hệ thống phần mềm theo phân quyền của đơn vị.</li> <li>- Tham khảo ý kiến phản hồi của các đơn vị để hoàn chỉnh kế hoạch đánh giá nội bộ, trình Ban Giám hiệu phê duyệt.</li> </ul>	Trưởng phòng ĐBCL
2	<p><b>Phê duyệt kế hoạch đánh giá:</b></p> <p>Phó Hiệu trưởng phụ trách Đảm bảo chất lượng xem xét và phê duyệt kế hoạch đánh giá nội bộ.</p>	Phó Hiệu trưởng phụ trách



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 đơn vị được đánh giá, thông báo cho các đơn vị thông qua email và hệ thống phần mềm ĐBCL bên trong (IQA) <a href="http://iqa.hcmute.edu.vn/">http://iqa.hcmute.edu.vn/</a>.</li> <li>- Các đơn vị tiến hành upload minh chứng lên hệ thống phần mềm ĐBCL bên trong (IQA).</li> <li>- Tổ chức họp Đoàn đánh giá nội bộ: Thông báo và hướng dẫn trưởng nhóm ĐGNB và đánh giá viên các nội dung liên quan để đoàn ĐGNB tiến hành đánh giá và nhận xét online trên hệ thống IQA.</li> </ul>	<p>Phòng ĐBCL Trưởng đoàn ĐGNB</p> <p>Các đơn vị, đoàn ĐGNB</p>
4	<p><b>Tiến hành đánh giá và ghi nhận kết quả:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng và phó trưởng nhóm ĐGNB thực hiện kiểm tra và đánh giá nội dung MTCL đơn vị; đánh giá viên thực hiện kiểm tra và đánh giá nội dung các quy trình ISO của đơn vị. Đoàn ĐGNB vào hệ thống phần mềm IQA kiểm tra nội dung minh chứng trước sau đó hoàn thành việc đánh giá chính thức tại đơn vị theo kế hoạch ĐGNB.</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 (Biểu mẫu 2a, 2b).</li> <li>- Ghi nhận các điểm không phù hợp vào Báo cáo đánh giá nội bộ (Biểu mẫu 3).</li> <li>- Trao đổi với lãnh đạo đơn vị được đánh giá về kết quả đánh giá và hai bên cùng ký vào các văn bản liên quan (Biểu mẫu 2a, 2b, 3).</li> <li>- Chuyển bản chính Bản ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ (Biểu mẫu 2a, 2b) và Báo cáo ĐGNB (Biểu mẫu 3) của nhóm cho phòng ĐBCL tổng hợp báo cáo.</li> </ul>	<p>Đoàn ĐGNB</p> <p>Chuyên viên ISO phòng ĐBCL</p> <p>Trưởng phòng ĐBCL Đoàn ĐGNB</p>
5	<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 nguyên nhân của sự việc không phù hợp và khắc phục hậu quả (nếu có) được nêu trong bản báo cáo.</p>	<p>Trưởng đơn vị được đánh giá</p>



6	<b>Kiểm tra kết quả khắc phục:</b> Nhóm ĐGNB kiểm tra kết quả khắc phục của các đơn vị phụ trách đánh giá trên hệ thống IQA, kiểm tra việc bổ sung minh chứng của đơn vị (nếu có), nhận xét hoàn thành trên hệ thống IQA, ghi nhận nội dung cập nhật vào văn bản (Biểu mẫu 3). Thời gian thực hiện: Trong vòng 3 ngày sau ngày đánh giá trực tiếp tại đơn vị.	Trưởng phòng ĐBCL Đánh giá viên
	<b>Báo cáo kết quả đánh giá:</b> 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.	Trưởng phòng ĐBCL
7	<b>Triển khai các hoạt động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến:</b> Các đơn vị tiếp tục tổ chức thực hiện hoạt động khắc phục, phòng ngừa (nếu có) và cải tiến liên tục theo góp ý của các đơn vị và đoàn ĐGNB sau mỗi đợt đánh giá.	Trưởng các đơn vị

## B. Đánh giá nội bộ thường xuyên

### 1. Lưu trình

TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xem xét thời gian và nội dung kiểm tra</div>	Trưởng phòng ĐBCL
2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiến hành kiểm tra, đánh giá và ghi nhận kết quả</div>	Chuyên viên P.ĐBCL
3	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Khắc phục các điểm không phù hợp</div>	Trưởng đơn vị được đánh giá
4	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Kiểm tra xác nhận điểm không phù hợp. Báo cáo Ban Giám hiệu</div>	Trưởng phòng ĐBCL

### 2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<b>Xem xét thời gian và nội dung kiểm tra:</b> - Xem xét lại kết quả đánh giá đơn vị lần trước. - Căn cứ vào nội dung công việc cần thực hiện theo MTCL và kế hoạch thực hiện MTCL của Trường và của các đơn vị; kiểm tra, đánh giá thường xuyên trong học	Trưởng phòng ĐBCL



	<p>kỳ, theo tháng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đầu mỗi tháng, phần mềm IQA gửi email cho lãnh đạo đơn vị nhắc thực hiện các nội dung công việc MTCL trong tháng và đơn vị upload minh chứng cho các công việc đã hoàn thành vào hệ thống phần mềm.</li> </ul>	
2	<p><b>Tiến hành kiểm tra, đánh giá và ghi nhận kết quả:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên phòng ĐBCL (được phân công) thực hiện hoạt động kiểm tra trên hệ thống IQA.</li> <li>- Trao đổi với lãnh đạo đơn vị chủ trì về nội dung các công việc chưa đúng tiến độ mà đơn vị chủ trì theo MTCL Trường.</li> <li>- Tổng hợp tình hình đánh giá các đơn vị; báo cáo Trưởng phòng ĐBCL.</li> </ul>	Chuyên viên phòng ĐBCL
3	<p><b>Khắc phục các điểm không phù hợp:</b></p> <p>Đơn vị thực hiện hành động khắc phục những nội dung chưa đúng tiến độ 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
4	<p><b>Kiểm tra các điểm không phù hợp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi hệ thống phần mềm gửi email nhắc nhở, đánh giá viên trao đổi với các đơn vị để ghi nhận vào báo cáo tổng hợp.</li> <li>- Tóm tắt tình hình kiểm tra đánh giá các đơn vị để báo cáo Ban Giám hiệu.</li> </ul>	Trưởng phòng ĐBCL

#### IV. Biểu mẫu

1. Biểu mẫu 1: Kế hoạch đánh giá nội bộ định kỳ học kỳ I/II của năm học.
2. Biểu mẫu 2a: Bảng ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ việc thực hiện mục tiêu chất lượng.
3. Biểu mẫu 2b: Bảng ghi nhận các nội dung đánh giá nội bộ việc thực hiện các quy trình ISO.
4. Biểu mẫu 3: Báo cáo đánh giá nội bộ.
5. Biểu mẫu 4: Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ và việc thực hiện mục tiêu chất lượng học kỳ I/II năm học.

Người soạn thảo



ThS. Đinh Thành Ngân

Người xem xét



PGS. TS. Lê Hiếu Giang

Người phê duyệt



PGS. TS. Đỗ Văn Dũng



Số: .../KH-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...

**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ ĐỊNH KỲ HỌC KỲ I/II NĂM HỌC .....**  
(từ ngày .../.../..... đến ngày .../.../.....)

TT	Tên đơn vị	Giờ bắt đầu	Trưởng nhóm (Đánh giá MTCL)	Phó Trưởng nhóm (Đánh giá MTCL)	Đánh giá viên (Đánh giá QT ISO)	Đánh giá viên (Đánh giá QT ISO)
	Họp đoàn ĐGNB					
	Thứ ...ngày.../.../...					
1						
2						
3						
...						
	Họp đoàn ĐGNB					

**PHÊ DUYỆT**  
HIỆU TRƯỞNG/ PHÓ HIỆU TRƯỞNG ĐBCL

**PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**



TP. Hồ chí Minh, ngày... tháng... năm ...

**BẢNG GHI NHẬN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**  
**VIỆC THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
 HK ..., năm học 20... - 20...

TT	MỤC TIÊU CỤ THỂ	KẾT QUẢ THỰC HIỆN	KẾ HOẠCH THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (Tháng/năm)		MINH CHỨNG THỰC HIỆN	CHỈ ĐẠO	NHẬN XÉT CỦA NHÓM ĐGNB
				BẮT ĐẦU	KẾT THÚC			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
I								
II								
III								
IV								
V								
VI								

Trưởng nhóm ĐGNB: .....Ký tên: .....

Phó trưởng nhóm ĐGNB: .....Ký tên: .....

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

2 .....Ký tên: .....

3 .....Ký tên: .....

**TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
 (Chữ ký, họ và tên)



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

**BẢNG GHI NHẬN NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**  
**VIỆC THỰC HIỆN CÁC QUY TRÌNH ISO**  
HK ..., năm học ....

TT	Nội dung kiểm tra			Kết quả đánh giá & Nhận xét của nhóm ĐGNB
	Tên quy trình ISO	Biểu mẫu	Danh sách minh chứng	
1				
2				
.....				

Trưởng nhóm ĐGNB: .....Ký tên: .....

Phó trưởng nhóm ĐGNB: .....Ký tên: .....

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

2 .....Ký tên: .....

3 .....Ký tên: .....

**TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
(Chữ ký, họ và tên)



# BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Lần ..., năm học 20... - 20...

Ngày đánh giá: .....

Trưởng đơn vị được đánh giá: .....

Chữ ký: .....

Đơn vị được đánh giá: .....

Trưởng nhóm đánh giá: .....

Chữ ký: .....

Phạm vi đánh giá: .....

Phó trưởng nhóm đánh giá: .....

Chữ ký: .....

Đánh giá viên: .....

Chữ ký: .....

Đánh giá viên: .....

Chữ ký: .....

TT	Điểm không phù hợp (Trưởng nhóm đánh giá 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 (Trưởng nhóm đánh giá ghi)	Ghi chú



TT	Kiến nghị/Đề xuất của đơn vị được đánh giá



Số: /BC-ĐBCL

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

**BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ  
VIỆC THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
HỌC KỲ I, NĂM HỌC ....**

Theo Kế hoạch về việc đánh giá nội bộ lần 1/2 năm học .... đã được Ban Giám hiệu phê duyệt, Đoàn Đánh giá nội bộ (ĐGNB) đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (MTCL&KHTHMTCL) năm học và các quy trình ISO tại <số lượng> đơn vị từ ngày .../.../... đến ngày .../.../... Kết quả như sau:

**A. VIỆC THỰC HIỆN MTCL HỌC KỲ I NĂM HỌC...**

- I. Các mục trong MTCL&KHTHMTCL của Trường chưa hoàn thành đúng tiến độ
- II. Các mục trong MTCL&KHTHMTCL của đơn vị chưa hoàn thành đúng tiến độ
- III. Tổng hợp kết quả thực hiện MTCL HKI năm học ...
- IV. Tổng hợp việc thực hiện quy trình của các đơn vị
- V. Việc thực hiện đánh giá nội bộ trên hệ thống phần mềm IQA

**B. KIẾN NGHỊ CỦA CÁC ĐƠN VỊ VÀ CỦA ĐOÀN ĐGNB**

**1. Các đơn vị**

- 
- 

**2. Đoàn ĐGNB**

Ngày .../.../..., đoàn ĐGNB đã tiến hành họp tổng kết, các ý kiến đóng góp được ghi nhận như sau:

- 
- 

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (email dẫn);
- Lưu ĐBCL.

**TP. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**



Số: /BC-ĐBCL

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

**BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ  
VIỆC THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM HỌC ....**

Theo Kế hoạch về việc đánh giá nội bộ lần 1/2 năm học .... đã được Ban Giám hiệu phê duyệt, Đoàn Đánh giá nội bộ (ĐGNB) đã tiến hành kiểm tra việc thực hiện Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (MTCL&KHTHMTCL) năm học và các quy trình ISO tại <số lượng> đơn vị từ ngày .../.../... đến ngày .../.../... Kết quả như sau:

**A. VIỆC THỰC HIỆN MTCL NĂM HỌC**

- I. Các đơn vị điều chỉnh MTCL&KHTHMTCL của Trường
- II. Các đơn vị điều chỉnh MTCL&KHTHMTCL của đơn vị
- III. Tổng hợp kết quả thực hiện MTCL năm học
- IV. Phân tích mức độ triển khai thực hiện MTCL năm học
- V. Tổng hợp việc thực hiện quy trình của các đơn vị
- VI. Việc thực hiện đánh giá nội bộ trên hệ thống phần mềm IQA

**B. KIẾN NGHỊ CỦA CÁC ĐƠN VỊ VÀ CỦA ĐOÀN ĐGNB**

**1. Các đơn vị**

- 
- 

**2. Đoàn ĐGNB**

Ngày .../.../..., đoàn ĐGNB đã tiến hành họp tổng kết, các ý kiến đóng góp được ghi nhận như sau:

- 
- 

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (email lđđv);
- Lưu ĐBCL.

**TP. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG**