ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hóa: QT03/ĐGNB
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐĐTĐL ngày / /2025
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO TRƯỞNG PKT - ĐBCL	NGƯỜI PHỤ TRÁCH PHÓ HIỆU TRƯỞNG	NGƯỜI PHÊ DUYỆT HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Thị Tuyết Nhung	Nguyễn Thị Tuyết Thanh	TS. Trần Xuân Ngọc

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Quy trình này qui định cách thức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội. Đánh giá nội bộ được tiến hành nhằm đánh giá và xác nhận những điểm sau đây:

- Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với mọi điều đã hoạch định và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng do Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội xây dựng;
- Hệ thống quản lý chất lượng hoạt động có hiệu lực.

b. Phạm vi áp dụng:

- Quy trình này áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ do Trường thực hiện. Mọi yếu tố của hệ thống chất lượng áp dụng theo các quy định hiện hành phải được đánh giá về tính phù hợp theo quy trình này.

2. Định nghĩa, thuật ngữ và từ viết tắt

a. Định nghĩa, thuật ngữ:

- *Đánh giá nội bộ*: Đánh giá nội bộ hệ thống đảm bảo chất lượng là quá trình Nhà trường thu thập, xử lý thông tin, đánh giá hiệu quả vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng;

- *Sự không phù hợp:* là sự không đáp ứng một yêu cầu đã quy định.

- *Sự không phù hợp nặng*: Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

+ Quá trình thực hiện dẫn đến kết quả không phù hợp;

+ Có các hạng mục yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu trong hệ thống tài liệu không được thực hiện;

+ Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình);

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định khi Nhà trường thực hiện dịch vụ hành chính thuộc trách nhiệm của mình.

- *Sự không phù hợp nhẹ*: Những sự không phù hợp chỉ xảy ra ngẫu nhiên, không gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới hệ thống chất lượng;

Sự không phù hợp nhẹ có thể là:

+ Các thiếu sót nhỏ về tài liệu, về áp dụng mà việc khắc phục chúng không đòi hỏi nhiều thời gian hay đòi hỏi phải tìm hiểu lựa chọn giải pháp

+ Chỉ xẩy ra ở một hoặc một số ít trường hợp khi giải quyết các công việc chức năng hoặc thủ tục hành chính, không xẩy ra ở số lượng nhiều, không mang tính hệ thống

+ Quá trình thực hiện chưa đến mức dẫn đến kết quả không phù hợp nhưng có khuynh hướng diễn biến xấu, tuy nhiên bộ phân thực hiện không có biện pháp để ghi nhận xu thế và cũng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa

+ Có các hạng mục yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc yêu cầu trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục

- *Các điểm lưu ý*: Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống QLCL;

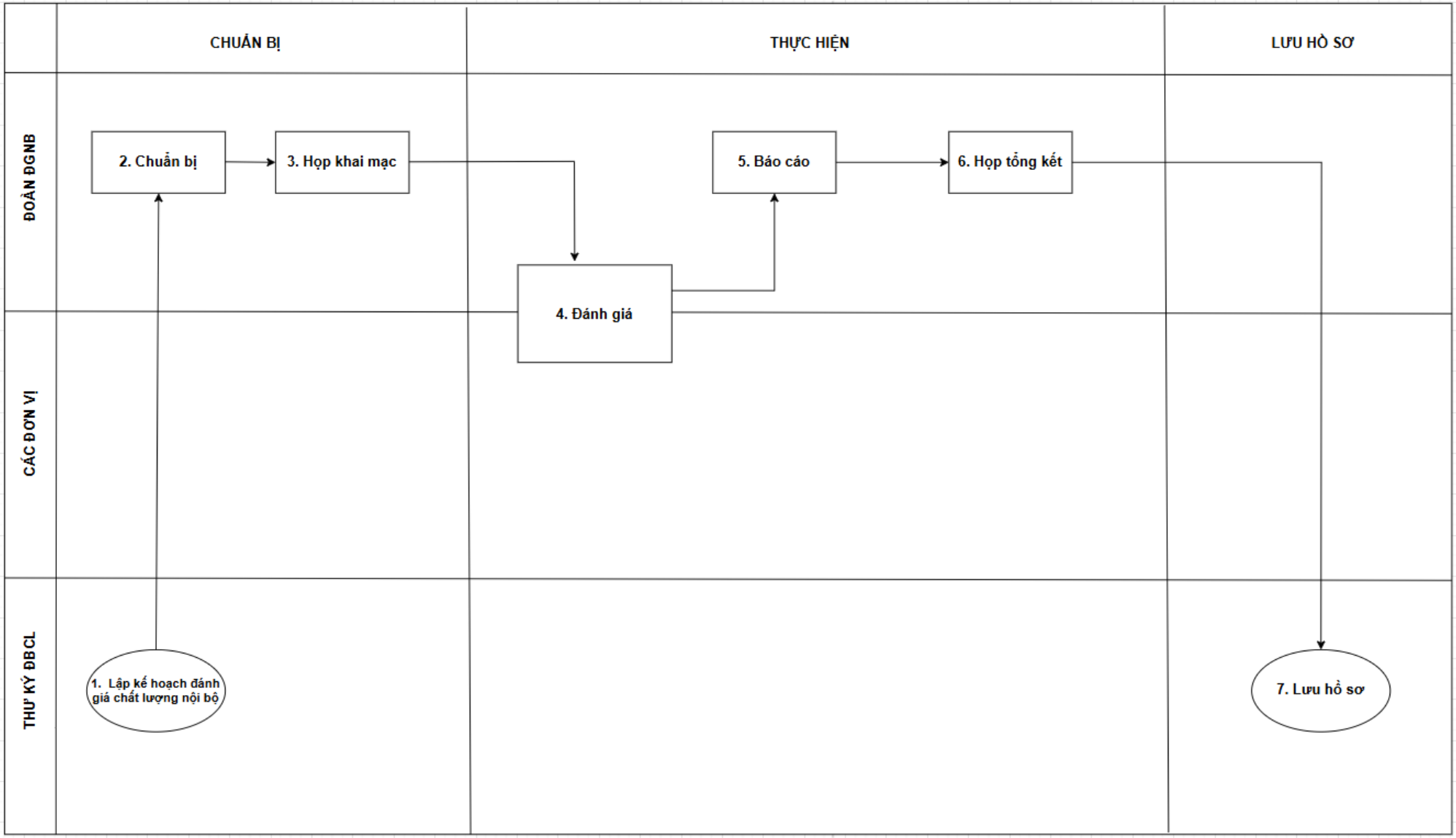
- *Đánh giá viên nội bộ*: Là cán bộ, nhân viên đã được đào tạo về đánh giá nội bộ hệ thống QLCL. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của bộ phận nơi mình làm việc, nhưng được phép đánh giá công việc của các Phòng khác hoặc ngay cả tại các bộ phận khác thuộc cùng đơn vị mình làm việc.

b. Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BGH: Ban giám hiệu
- BCĐ: Ban chỉ đạo chất lượng
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KPH: Không phù hợp
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ

3. Lưu đồ *(Xem trang 5)*

4. Đặc tả *(Xem trang 6 đến 9)*


CHUẨN BỊ
THỰC HIỆN
LƯU HỒ SƠ
ĐOÀN ĐGNB
CÁC ĐƠN VỊ
THƯ KÝ ĐBCL
2. Chuẩn bị
3. Họp khai mạc
4. Đánh giá
5. Báo cáo
6. Họp tổng kết
1. Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ
7. Lưu hồ sơ

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA CẢI TIẾN

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	**Lập Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ**	Thư ký ĐBCL gửi thông báo và kế hoạch đánh giá nội bộ tới các đơn vị và thành lập Đoàn ĐGNB hàng năm	Thư ký ĐBCL	BCĐ	-Thông báo chương trình ĐGNB -Quyết định thành lập đoàn ĐGNB	Tháng (4-5), tháng (10-11) hằng năm (hoặc đột xuất theo yêu cầu của BGH)	BM01.QT03 /ĐGNB (Thông báo và kế hoạch ĐGNB hằng năm)
2	**Chuẩn bị**	**- Đoàn ĐGNB chuẩn bị:** Nghiên cứu các tài liệu liên quan đến hoạt động đánh giá như: các quy định, quyết định; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm; các quy trình, công cụ, hướng dẫn công việc, biểu mẫu; kết quả lần đánh giá trước (nếu có), xem xét tính đầy đủ so với yêu cầu của tiêu chuẩn, đảm bảo tính hiệu lực của hệ thống, xem xét thực tế hoạt động của tổ chức so với tài liệu và yêu cầu tiêu chuẩn **- Đơn vị được đánh giá cần chuẩn bị:** +Lãnh đạo đơn vị được đánh giá và những người liên quan tới nội dung đánh giá đã được thông báo phải có mặt tại cuộc đánh giá +Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ liên quan để phục vụ cho việc đánh giá	Đoàn ĐGNB	BCĐ Thư ký ĐBCL			

3	**Họp khai mạc**	Trước khi tổ chức ĐGNB, đoàn đánh giá tổ chức họp giữa đoàn ĐGNB với BGH, các trưởng đơn vị và thành viên liên quan tới cuộc đánh giá	Trưởng đoàn ĐGNB	- Đoàn ĐGNB; - Các đơn vị được đánh giá - BCĐ - Thư ký ĐBCL	Đoàn ĐGNB nhấn mạnh tầm quan trọng và ý nghĩa của ĐGNB; xác nhận mục đích, phạm vi đánh giá; thống nhất chương trình đánh giá; giới thiệu phương pháp đánh giá; làm rõ vấn đề (nếu có) trước khi đánh giá; thể hiện mức độ cam kết của lãnh đạo.	Theo kế hoạch đánh giá	
4	**Đánh giá**	-Đoàn ĐGNB tiến hành đánh giá theo chương trình đã lập -Đoàn ĐGNB tiến hành đánh giá theo chương trình đánh giá; tạo môi trường cho cuộc trao đổi thông tin hiệu quả, tạo cảm giác thoải mái cho người đánh giá; trong quá trình đặt câu hỏi không chứa những từ gây xúc cảm hoặc ẩn ý; ghi chép đầy đủ thông tin để làm cơ sở lập báo cáo đánh giá. Đơn vị được đánh giá có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của người đánh giá.	Đoàn ĐGNB	Các đơn vị được đánh giá	Các phiếu ghi chép của thành viên đoàn đánh giá	Theo kế hoạch đánh giá	BM02.QT03 /ĐGNB *(Phiếu ghi chép)*

		-Đoàn đánh giá phải xem xét tình trạng hiện có, nội dung, tình trạng áp dụng của Hệ thống tài liệu được xây dựng, xem xét các hồ sơ của hệ thống ĐBCL -Tìm hiểu kiểm chứng thực tế việc thực hiện các quy trình và mục tiêu chất lượng, việc thực hiện hành động khắc phục sự KPH trong lần đánh giá trước -Các phát hiện đánh giá được từng người hoặc cả đoàn ghi trong phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá.					
5	**Báo cáo**	-Kết thúc thời gian đánh giá, đoàn đánh giá sẽ họp riêng để nhận định và thống nhất những phát hiện thu được khi đánh giá -Thống nhất về những sự không phù hợp đã phát hiện được và phân mức độ từng KPH đã phát hiện -Nêu các điểm lưu ý/ khuyến nghị -Lập báo cáo không phù hợp nếu trong quá trình đánh giá, nhóm đánh giá phát hiện các điểm không phù hợp	Trưởng đoàn ĐGNB	Các thành viên đoàn ĐGNB	- Đoàn đánh giá lập Báo cáo ĐGNB - Báo cáo ĐGNB thể hiện bằng chứng khách quan; được trình bày dễ hiểu, chính xác; văn phong trong sáng, lịch sự; được hoàn thành trong hoặc ngay sau khi đánh giá nhằm đảm bảo tính chính xác hoặc tác dụng cần thiết và phải được tất cả các bên liên quan đồng ý	Theo kế hoạch đánh giá	BM03.QT03 /ĐGNB *(Báo cáo tổng kết ĐGNB)*

6	**Họp tổng kết**	Trưởng đoàn nêu tất cả những điều được phát hiện và các kết luận của ĐGNB, trong đó ít nhất phải đề cập: -Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống; -Những sự không phù hợp và mức độ nặng/nhẹ của sự không phù hợp đó. -Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp; -Mọi kết luận đánh giá đều phải được thảo luận đi đến nhất trí giữa nhóm đánh giá và đơn vị, để không gây trở ngại cho các giai đoạn triển khai sau này; -Nhóm đánh giá khuyến nghị thời hạn cần khắc phục những sự KPH đã được phát hiện và đề nghị đơn vị được đánh giá phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục phòng ngừa trong cuộc ĐGNB;	Đoàn ĐGNB	BGH; các đơn vị	Kết quả cuộc họp được lập thành biên bản thống nhất các kết quả ĐGNB và thời hạn cần khắc phục những điểm không phù hợp phát hiện trong lần đánh giá	Theo kế hoạch đánh giá	BM04.QT03 /ĐGNB *(Biên bản họp tổng kết ĐGNB)*
7	**Kết thúc và lưu hồ sơ**	- Báo cáo đánh giá của các nhóm được chuyển về Thư ký ĐBCL - Thư ký ĐBCL tổng hợp số liệu, giải pháp trình Ban chỉ đạo thẩm định. Ban chỉ đạo tiến hành họp thông qua số liệu, giải pháp báo cáo nhóm để thống nhất báo cáo Hiệu trưởng. - Các điểm KHP phát hiện trong lần đánh giá sẽ chuyển sang **QT06/KPPNCT** để thực hiện	Đoàn ĐGNB	Thư ký ĐBCL		Trong vòng 3 ngày làm việc	

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hoá
1	Thông báo chương trình đánh giá nội bộ	BM01.QT03/ĐGNB
2	Phiếu ghi chép	BM02.QT03/ĐGNB
3	Báo cáo tổng kết đánh giá nội bộ	BM03.QT03/ĐGNB
4	Biên bản họp tổng kết đánh giá nội bộ	BM04.QT03/ĐGNB

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
2. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015
3. Tài liệu tập huấn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI
Số /TB-CĐĐTĐL

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20..

THÔNG BÁO
Về việc tổ chức đánh giá nội bộ lần … /202…. tại Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội

Kính gửi: Trưởng các bộ phận, Đoàn đánh giá

Căn cứ Quy định xây dựng và vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng Trường Cao Điện tử - Điện lạnh Hà Nội (*ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-CĐĐTĐL ngày ../../202…. của Hiệu trưởng*)

1. Thời gian đánh giá: từ ngày đến ngày

2. Phạm vi và mục đích đánh giá:

- Phạm vi:

+) Phòng…

+) Phòng…

……

- Mục đích:

+ Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về xây dựng, vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng

+ Thu thập, xử lý thông tin, đánh giá hiệu quả vận hành hệ thống đảm bảo chất lượng

3. Tiêu chuẩn đánh giá: Hệ thống tài liệu và hồ sơ hiện hành của Nhà Trường.

4. Đoàn đánh giá và Chương trình đánh giá: *(phụ lục đính kèm)*

Để cuộc đánh giá được diễn ra thành công, Hiệu Trưởng yêu cầu:

- Trưởng các bộ phận đôn đốc các nhân viên của mình chuẩn bị tài liệu, hồ sơ liên quan, phân công cán bộ đón tiếp và trả lời đoàn đánh giá;

- Các cán bộ được phân công đánh giá phải chuẩn bị các tài liệu liên quan đến bộ phận được đánh giá, tham gia đầy đủ, đảm bảo tính khách quan và chất lượng đánh giá./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch HĐT (để báo cáo);
- Ban Giám hiệu (để chỉ đạo);
- Các đơn vị trong toàn trường;
- Lưu: VT; PKT-ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Khu vực được đánh giá: Toàn bộ các phòng, khoa trong Nhà trường

Thời gian đánh giá: từ ……. ngày / /202 đến ngày / /202

Trưởng đoàn đánh giá: Ông (Bà)..... -

(Chuyên gia đánh giá trưởng(hoặc trưởng nhóm đánh giá)

Các đánh giá viên:

Họ và tên	Chức vụ		Họ và tên	Chức vụ
1.			2.	
3.			4.	
5.			6.	
7.			8.	
9.			10.	

Thời gian	Bộ phận được đánh giá	Nội dung đánh giá	Cán bộ đánh giá	Cán bộ tiếp đoàn

TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

PHIẾU GHI CHÉP QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Tờ số: ……..

Ngày:	**Thời gian**	**Đánh giá viên nội bộ**
Bộ phận được đánh giá:		

Tài liệu liên quan	**Nội dung đánh giá**	**Nhận xét:** (KHP1/KPH2/L)

	TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI **BÁO CÁO TỔNG KẾT ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ LẦN /202**

Gửi tới: - Hội đồng Trường - Ban Giám hiệu; - Ban chỉ đạo chất lượng; - Trưởng các bộ phận được đánh giá; - Lưu VT, PKT-ĐBCL.	Ngày BC: 00/00/202.. **Người lập**	Số BC: 00/202 /BCĐGNB **Trưởng đoàn ĐGNB**

- Thời gian đánh giá: từ ngày……, đến ngày……

- Đoàn đánh giá:

Trưởng đoàn đánh giá:

Các đánh giá viên:

Họ và tên	Chức vụ		Họ và tên	Chức vụ
1.			2.	
3.			4.	
5.			6.	
7.			8.	
9.			10.	

- Bộ phận được đánh giá:

I. Nhận xét tổng quan:

Điểm mạnh:

Điểm bất cập:

Kết quả chung:

+ Tổng số điểm không phù hợp loại 1: KPH1
+ Tổng số điểm không phù hợp loại 2 : KPH1
+ Tổng số điểm lưu ý: L

II. Kết quả đánh giá chi tiết:

TT	Đơn vị/Nội dung chưa phù hợp	Minh chứng tài liệu/hồ sơ liên quan	Phân loại
			KHP1/KPH2/L

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20..

BIÊN BẢN
Họp tổng kết ĐGNB lần /202

Thời gian: Khai mạc hồi giờ , ngày tháng năm 202

Địa điểm:

Lý do cuộc họp: Họp tổ tổng kết ĐGNB

Thành phần dự họp:

- Có mặt:

- Vắng mặt:

Chủ tọa:

Thư ký:

Nội dung cuộc họp:

1. Trưởng đoàn nêu tất cả những điều được phát hiện và các kết luận của ĐGNB

- Các ưu nhược điểm và tính hiệu quả của hệ thống;

- Những sự không phù hợp và mức độ nặng/nhẹ của sự không phù hợp đó.

- Thảo luận và giải thích về những sự không phù hợp;

- Đoàn đánh giá khuyến nghị thời hạn cần khắc phục những sự KPH đã được phát hiện và đề nghị đơn vị được đánh giá phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục phòng ngừa trong cuộc ĐGNB;

2. Các đơn vị thảo luận và thống nhất với đoàn đánh giá về những phát hiện của Đoàn ĐGNB

3. Thống nhất về thời hạn cần khắc phục các điểm KPH

Những tài liệu sử dụng: Dự thảo báo cáo tổng kết ĐGNB

Những nội dung chính thảo luận tại cuộc họp:

1.

2.

3.

Kết luận của chủ tọa:

1. Thông qua báo cáo tổng kết ĐGNB của đoàn đánh giá.
2. Thống nhất về thời gian khắc phục các điểm KPH.
3. Thư ký gửi các đơn vị phiếu yêu cầu hành động khắc phục.
4. Các đơn vị tổ chức phân tích nguyên nhân, đề xuất các biện pháp khắc phục phòng ngừa với các điểm không phù hợp phát hiện ra trong cuộc ĐGNB.

Kết thúc cuộc họp: Vào giờ ngày tháng năm 20...

Tài liệu kèm theo (nếu có): Danh mục tài liệu chất lượng và phân công nhiệm vụ thực hiện đã được thống nhất tại cuộc họp.

THƯ KÝ **CHỦ TOẠ**