

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - PHÂN TÍCH CÁC HOẠT ĐỘNG CHÍNH THEO TRÌNH TỰ CỦA CHÚNG

• THS. ĐỖ THIẾT THẠCH

Trường Cán bộ quản lý GD&ĐT Trung ương II

Trong quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) theo bất cứ bộ tiêu chuẩn, mô hình hay cấp độ nào, bất kể trong tổ chức giáo dục đào tạo (GD-ĐT) hay sản xuất kinh doanh nào, thì việc đánh giá (ĐG) nó là đòi hỏi khách quan nhằm: Xác định sự thoả mãn các yêu cầu về chứng nhận hệ thống QLCL đạt tiêu chuẩn; khẳng định sự phù hợp với các yêu cầu đã được đặt ra; duy trì niềm tin về khả năng của một nhà cung cấp sản phẩm; hoặc góp phần vào việc cải tiến hệ thống QLCL; v.v.

Quy trình ĐG hệ thống QLCL thường gồm các hoạt động chính và theo trình tự sau đây: Khởi đầu; chuẩn bị ĐG tại cơ sở; các hoạt động ĐG tại cơ sở; lập báo cáo và phân phát báo cáo; hoàn tất ĐG. Quy trình ĐG hệ thống QLCL thể hiện tính chuyên nghiệp của công tác ĐG. Việc thực hiện quy trình đó sẽ đảm bảo tính tin cậy của kết quả ĐG, cũng như tính hữu ích của hoạt động ĐG qua việc chỉ ra những hạn chế của hệ thống QLCL, những hành động cần điều chỉnh, cải tiến.

Nếu ĐG CL trường đại học theo Quy định ban hành tại QĐ 38/2004/QĐ-BGD-ĐT ngày 02-12-2004 của Bộ trưởng Bộ GD-ĐT thì hoạt động của Hội đồng tự ĐG của trường được quy định tại Điều 19 của văn bản này và những văn bản liên quan như *Hướng dẫn sử dụng bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng để tự đánh giá* (trong Tài liệu tập huấn tự đánh giá trong kiểm định chất lượng Giáo dục Đại học do Dự án Giáo dục Đại học - Bộ GD-ĐT phát hành); còn hoạt động kiểm định của đoàn chuyên gia đánh giá bên ngoài được quy định tại Điều 21 của văn bản này.

1. Các công việc khởi đầu quá trình ĐG

1.1. Xác định mục tiêu, phạm vi, tiêu chí ĐG

Mỗi lần ĐG cần dựa vào các mục tiêu, phạm vi và tiêu chí tổng thể của một chương trình ĐG đã được xác định bằng văn bản. Mục tiêu của

lần ĐG thường bao gồm các khía cạnh sau: a) Xác định mức độ phù hợp giữa hệ thống QLCL của đối tượng ĐG hay các bộ phận của nó với các tiêu chí ĐG. b) ĐG các khả năng của hệ thống QLCL để đảm bảo tuân theo pháp luật, quy định hoặc các yêu cầu. c) ĐG tính hiệu quả của hệ thống QLCL trong việc đạt được các mục tiêu cụ thể. d) Xác định các lĩnh vực mà hệ thống QLCL có thể cải tiến. Phạm vi ĐG là mức độ và giới hạn của một lần ĐG như: Địa điểm, các hoạt động được ĐG, thời gian kết thúc ĐG, v.v. Tiêu chí ĐG được sử dụng để tham khảo, đối chiếu với sự phù hợp đã được xác định và có thể bao gồm các chính sách, quy trình, tiêu chuẩn có liên quan đến quy định pháp luật, yêu cầu của hệ thống QL, của hợp đồng, v.v.

1.2. Xem xét tính khả thi của lần ĐG

Cần lưu ý đến các yếu tố như:

a) Thông tin đầy đủ và thích hợp cho việc lập kế hoạch ĐG. b) Có sự phối hợp từ đối tượng ĐG. c) Có đủ thời gian và nguồn lực. Nếu lần ĐG không có tính khả thi, thì đề xuất các giải pháp thay thế với những bên liên quan, có sự tham khảo ý kiến của đối tượng ĐG.

1.3. Thành lập đoàn ĐG

Khi lần ĐG có tính khả thi, cơ quan có thẩm quyền thành lập đoàn ĐG và chỉ định người trưởng đoàn có đủ năng lực cần thiết để đạt được mục tiêu. Người được giao nhiệm vụ QL chương trình ĐG nên chỉ định trưởng đoàn cho mỗi lần ĐG để tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động của trưởng đoàn. Đối với đánh giá nội bộ, thường một đại diện lãnh đạo được giao nhiệm vụ làm trưởng đoàn trong nhiều lần ĐG khác nhau.

Khi thành lập đoàn ĐG cần xem xét các vấn đề: a) Mục tiêu, phạm vi, tiêu chí và thời gian dự định ĐG. b) Năng lực của đoàn ĐG để đạt được mục tiêu ĐG. c) Các quy định pháp luật, các yêu cầu của hợp đồng và của tổ chức chứng nhận, nếu có. d) Sự đảm bảo tính độc lập của đoàn ĐG trong các hoạt động được ĐG. e) Tránh liên

quan đến lợi ích của các bên liên đới. f) Năng lực của từng thành viên trong đoàn ĐG để làm việc có hiệu quả với đối tượng ĐG và để làm việc với nhau. g) Những hiểu biết về đặc điểm của đối tượng ĐG, có thể thông qua sự hỗ trợ của chuyên gia kĩ thuật.

Đảm bảo năng lực của đoàn ĐG: Xác định các kiến thức và kĩ năng cần thiết để đạt được mục tiêu ĐG; lựa chọn thành viên đoàn ĐG có đủ kiến thức và kĩ năng cần thiết để tiến hành một lần ĐG. Có thể đưa các chuyên gia kĩ thuật vào đoàn ĐG, họ sẽ hoạt động theo sự định hướng của ĐG viên. Các ĐG viên tập sự cũng có thể tham gia vào đoàn ĐG, nhưng không được ĐG nếu không có sự hướng dẫn hay giúp đỡ.

Đối tượng ĐG có quyền yêu cầu thay thế thành viên đoàn ĐG nếu có lí do thoả đáng như liên quan đến lợi ích. Ví dụ, thành viên đoàn ĐG là cán bộ cũ của đối tượng ĐG hoặc là người cung cấp các dịch vụ; hoặc thành viên đoàn ĐG trước đó có những hành vi kém đạo đức. Những lí do như vậy cần trao đổi với trưởng đoàn và người có trách nhiệm QL chương trình ĐG. Họ sẽ trao đổi với đối tượng ĐG trước khi đưa ra quyết định có thay thế thành viên đoàn ĐG hay không.

1.4. Liên lạc bước đầu với đối tượng ĐG

Người QL chương trình ĐG hoặc trưởng đoàn ĐG cần tiến hành việc này nhằm: a) Giao tiếp với đại diện của đối tượng ĐG. b) Khẳng định cơ sở pháp lí của lần ĐG. c) Thông tin về thời gian dự định và thành phần đoàn ĐG. d) Yêu cầu cung cấp các tài liệu, hồ sơ. e) Xác định các điều kiện đảm bảo an toàn cho đoàn ĐG. f) Chuẩn bị cho lần ĐG. g) Thống nhất có hay không sự hiện diện của quan sát viên và sự cần thiết phải có hướng dẫn viên trong quá trình ĐG.

2. Chuẩn bị ĐG tại cơ sở:

2.1. Lập kế hoạch

Trưởng đoàn lập kế hoạch triển khai đợt ĐG để tạo sự thống nhất giữa khách hàng, đoàn ĐG và đối tượng ĐG. Kế hoạch cần tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện và phối hợp các hoạt động ĐG.

Khách hàng ĐG (audit client) được hiểu là bất cứ tổ chức hay cá nhân nào có quyền yêu cầu ĐG: Khách hàng có thể là cơ quan QL cấp trên của đối tượng ĐG, khách hàng cũng có thể là đối tượng ĐG, khi họ muốn nhận Chứng chỉ chất lượng hay xem hệ thống QLCL của họ tốt đến mức nào, v.v.

Kế hoạch phản ánh phạm vi và tính phức

tạp của lần ĐG. Các chi tiết của kế hoạch có thể khác nhau giữa lần ĐG thứ nhất với các lần ĐG sau đó, cũng như có sự khác nhau giữa ĐG bên ngoài và ĐG nội bộ. Kế hoạch có thể được thay đổi trong tiến trình ĐG, khi cần. Kế hoạch ĐG nên gồm: a) Mục tiêu ĐG. b) Tiêu chí và tài liệu tham khảo. c) Phạm vi ĐG, xác định các bộ phận chức năng, cơ cấu tổ chức và quy trình ĐG; thời gian, địa điểm ĐG tại cơ sở; thời gian và thời hạn mong đợi của các hoạt động ĐG bao gồm cả việc họp với người QL, đối tượng ĐG và họp đoàn ĐG. d) Vai trò và trách nhiệm của các ĐG viên và những người tham gia phối hợp. e) Xác định các nguồn lực thích hợp đối với từng lĩnh vực cần ĐG. Kế hoạch ĐG cũng cần đề cập đến: f) Các đại diện của đối tượng ĐG tham gia vào lần ĐG. g) Chủ đề báo cáo. h) Sắp xếp các điều kiện cho hoạt động ĐG. i) Các vấn đề liên quan đến bí mật. j) Các hoạt động sau ĐG.

Kế hoạch ĐG cần được xem xét và chấp thuận bởi người yêu cầu ĐG và trao đổi với đối tượng ĐG trước khi ĐG. Bất cứ sự từ chối nào của đối tượng ĐG cũng cần được giải quyết giữa trưởng đoàn, đối tượng ĐG và khách hàng ĐG. Bất cứ sự điều chỉnh kế hoạch nào cũng cần phải được đồng ý giữa các bên có liên quan trước khi tiếp tục ĐG.

2.2. Xem xét tài liệu của đối tượng ĐG trước khi ĐG tại cơ sở

Các tài liệu về hệ thống QLCL (tức là các quy trình, quy định thuộc hệ thống), các báo cáo ĐG trước đây của đối tượng ĐG phải được xem xét để xác định sự phù hợp của hệ thống QLCL theo tiêu chí ĐG. Nên xem xét cả độ lớn, tính chất, độ phức tạp của tổ chức và mục tiêu, phạm vi của lần ĐG. Việc nắm vững hệ thống QLCL mà cơ sở được ĐG đang vận hành trước khi đến ĐG tại cơ sở là yêu cầu đặc biệt quan trọng đối với các ĐG viên. Trong một số trường hợp, nếu không ảnh hưởng đến hiệu quả của lần ĐG, việc xem xét một số tài liệu của hệ thống có thể được hoãn lại cho đến khi diễn ra hoạt động ĐG tại cơ sở. Trong vài trường hợp khác, cần đến thăm sơ bộ cơ sở ĐG để có được những thông tin khái quát cần thiết. Nếu không thu thập đủ tài liệu, trưởng đoàn ĐG nên thông báo cho người QL chương trình ĐG và đối tượng ĐG để quyết định liệu kế hoạch ĐG có nên tiếp tục hay hoãn lại cho đến khi các vấn đề về tài liệu được giải quyết.

2.3. Giao nhiệm vụ cho các thành viên

Sau khi tham khảo ý kiến về năng lực của



các ĐG viên, trưởng đoàn ĐG giao nhiệm vụ đến từng thành viên ở từng chức năng, vị trí, lĩnh vực hay hoạt động cụ thể. Nhiệm vụ có thể được thay đổi trong quá trình ĐG để đảm bảo đạt được mục tiêu. Người hướng dẫn và quan sát có thể tham gia vào quá trình ĐG nhưng không phải là ĐG viên. Họ không thực hiện công tác ĐG, nhưng họ có thể giúp đoàn ĐG theo yêu cầu của trưởng đoàn. Nhiệm vụ của họ có thể bao gồm: a) Tạo ra các mối quan hệ và lập kế hoạch phỏng vấn; b) Chuẩn bị cho các chuyến viếng thăm tại từng địa điểm cụ thể; c) Giúp chọn lọc hay xử lý thông tin; v.v.

2.4. Chuẩn bị tài liệu làm việc

Các thành viên trong đoàn ĐG xem xét các thông tin có liên quan đến nhiệm vụ của họ và chuẩn bị các tài liệu làm việc cần thiết như: Các kế hoạch ĐG; biểu mẫu thu thập thông tin để ghi chép các chứng cứ, các phát hiện ĐG và biên bản các buổi họp. Các tài liệu làm việc cần được lưu trữ, ít nhất cho đến khi kết thúc ĐG. Việc lưu trữ tài liệu sau khi kết thúc ĐG được đề cập ở mục "Hoàn tất quá trình ĐG".

3. Các hoạt động ĐG tại cơ sở, bao gồm:

3.1. Họp khai mạc

Buổi họp khai mạc nên được tổ chức với người QL đối tượng ĐG và những người liên quan. Mục đích của buổi này nhằm: a) Khẳng định kế hoạch ĐG. b) Giới thiệu tóm tắt cách thức tiến hành các hoạt động ĐG. c) Xác lập các kênh truyền thông. d) Tạo ra cơ hội để đối tượng ĐG đặt vấn đề.

Trường hợp ĐG nội bộ ở một tổ chức nhỏ, buổi họp khai mạc chỉ đơn giản là việc trao đổi về lần ĐG sẽ tiến hành và giải thích bản chất của ĐG. Đối với các trường hợp khác, buổi họp khai mạc nên tổ chức một cách chính thức và ghi lại biên bản về thành phần tham dự. Buổi họp do trưởng đoàn ĐG chủ trì và xem xét các vấn đề: a) Thành phần tham dự và vai trò của họ. b) Mục tiêu, phạm vi và tiêu chí ĐG. c) Kế hoạch ĐG và các việc khác liên quan như: Thời gian họp kết thúc, các buổi họp giữa đoàn ĐG và người QL của đối tượng ĐG, v.v. d) Phương pháp và quy trình tiến hành ĐG. e) Các kênh thông tin chính thức giữa đoàn ĐG và đối tượng ĐG. f) Xác nhận với đối tượng ĐG rằng trong suốt quá trình ĐG họ sẽ được thông tin về tiến trình ĐG. g) Bảo

đảm rằng tất cả các điều kiện mà đoàn ĐG cần được đáp ứng. h) Xác nhận các vấn đề có liên quan đến tính bảo mật. i) Thỏa thuận về các vấn đề an toàn, an ninh cho đoàn ĐG. j) Phương thức báo cáo, kể cả các vấn đề không phù hợp. k) Thông báo về các điều kiện mà quá trình ĐG có thể chấm dứt. v.v.

3.2. Giao tiếp trong ĐG

Tùy thuộc vào phạm vi và sự phức tạp của lần ĐG, có thể có những cam kết chính thức về vấn đề giao tiếp trong suốt đợt ĐG giữa các thành viên đoàn ĐG với đối tượng ĐG. Đoàn ĐG nên bàn bạc với nhau hàng ngày để trao đổi thông tin về quá trình ĐG và giao lại nhiệm vụ cho các ĐG viên nếu cần. Trong quá trình ĐG, trưởng đoàn ĐG nên trao đổi định kì với đối tượng ĐG và khách hàng về tình trạng ĐG và các vấn đề cần quan tâm. Bất cứ sự quan tâm nào đến vấn đề nằm ngoài phạm vi ĐG đều phải được báo cáo cho trưởng đoàn để truyền đạt đến đối tượng ĐG. Nếu chứng cứ cho thấy không thể hoàn thành mục tiêu ĐG thì trưởng đoàn ĐG thông báo các lí do cho đối tượng ĐG để điều chỉnh kế hoạch ĐG, thay đổi mục tiêu hay phạm vi ĐG hoặc chấm dứt quá trình ĐG. Bất cứ yêu cầu thay đổi nào về phạm vi ĐG mà có ảnh hưởng đến tiến trình ĐG đều cần phải được xem xét và được đồng ý bởi cơ quan có thẩm quyền thành lập đoàn ĐG và với cả đối tượng ĐG, nếu cần.

Đối với ĐG nội bộ, để giúp cho từng bộ phận được ĐG, một số thông tin có thể được phản hồi trực tiếp trong buổi ĐG như: Sự phù hợp giữa hồ sơ và quy trình, quy định; việc thực hiện các quy trình, quy định; các khả năng xem xét lại hệ thống QLCL để đảm bảo hệ thống luôn có sự phù hợp và hiệu quả; các phát hiện trong ĐG; các đề nghị cải tiến; các việc cần làm tiếp tục; v.v. Việc phản hồi của ĐG viên nên theo "Chiến thuật bánh Sandwich" để dễ được sự tiếp nhận của người được ĐG. Nghĩa là trước hết phải khẳng định việc đã làm được, mặt tích cực; tiếp đến nêu lên sự chưa phù hợp, các đề nghị cải tiến và các việc cần làm tiếp để tạo nên chứng cứ, để phù hợp yêu cầu của hệ thống, v.v; cuối cùng, cần nói lại những việc mà người được ĐG đã làm được, những gì đã phù hợp với yêu cầu, tiêu chuẩn.

3.3. Thu thập và kiểm chứng thông tin

Hình 1 mô tả quá trình từ thu thập thông tin đến kết luận ĐG. Các thông tin có liên quan đến mục tiêu, phạm vi và tiêu chí ĐG hoặc những vấn đề giữa chức năng, hoạt động và quy trình. Chúng cần được các ĐG viên thu thập trong suốt quá trình ĐG và xác nhận, sau đó xem xét để tạo thành chứng cứ ĐG. Chứng cứ ĐG được lưu trữ lại.



H1. Quá trình từ thu thập thông tin đến kết luận ĐG

Phương pháp thu thập thông tin bao gồm: a) Phỏng vấn nhân viên và những người khác. b) Quan sát các hoạt động và điều kiện làm việc. c) So sánh hồ sơ với tài liệu như: chính sách, mục tiêu, kế hoạch, quy trình, chỉ dẫn, bằng cấp, giấy phép, thông số kĩ thuật, bản vẽ, hợp đồng, đơn đặt hàng. Nguồn thông tin có thể thay đổi theo phạm vi và tính phức tạp của lần ĐG. Có thể thu thập từ các nguồn khác như: a) Biên bản ĐG, biên bản cuộc họp, báo cáo ĐG, biên bản giám sát chương trình và các kết quả. b) Tổng kết, phân tích số liệu và các chỉ số kết quả. c) Phản hồi từ người sử dụng sản phẩm và dịch vụ, thông tin có liên quan từ bên ngoài. d) Dữ liệu từ máy tính và trang web và từ các nguồn khác.

Phỏng vấn là một trong những phương tiện thu thập thông tin quan trọng và cần thực hiện

phù hợp với tình huống và với người được phỏng vấn. Khi phỏng vấn, ĐG viên nên: a) Thực hiện với nhiều người ở các vị trí và chức năng khác nhau đang thực thi các hoạt động hay nhiệm vụ trong phạm vi ĐG. b) Tiến hành trong thời gian làm việc bình thường và tại vị trí công việc của người được phỏng vấn. c) Tạo cho người được phỏng vấn cảm giác thoải mái. d) Giải thích lí do phỏng vấn và việc ghi chép. e) Có thể bắt đầu bằng cách yêu cầu người được phỏng vấn mô tả công việc của họ. f) Tránh những câu hỏi không an toàn cho người trả lời. Câu hỏi "không an toàn" là câu hỏi mà khi trả lời thì người trả lời có thể bị đánh giá. g) Tổng kết và xem xét lại cuộc phỏng vấn với người được phỏng vấn. h) Cảm ơn sự tham gia và hợp tác của người được phỏng vấn.

3.4. Phát hiện trong ĐG

Các chứng cứ thu thập được cần ĐG theo các tiêu chí ĐG để có được những phát hiện trong ĐG. Phát hiện ĐG có thể chỉ ra sự phù hợp hoặc không phù hợp với các tiêu chí, chuẩn mực đã định. Các phát hiện ĐG có thể chỉ ra cơ hội để cải tiến. Khi cần thiết đoàn ĐG sẽ họp để xem xét lại các phát hiện ĐG ở từng giai đoạn thích hợp trong quá trình ĐG. Nên tổng kết để xác định những gì đã được ĐG. Các phát hiện ĐG riêng lẻ về sự phù hợp và các chứng cứ của chúng cũng nên được ghi lại. Những sự không phù hợp và chứng cứ của chúng cần được ghi nhận và được trao đổi với đối tượng ĐG để đối tượng ĐG công nhận và nhận thức rõ sự không phù hợp. Cần giải quyết mọi sự bất đồng liên quan đến chứng cứ hoặc phát hiện ĐG. Những điểm bất đồng chưa giải quyết cần phải được ghi nhận.

3.5. Chuẩn bị các kết luận

Đoàn ĐG nên bàn bạc các vấn đề cần tập trung chú ý cho buổi họp kết thúc để: a) Xem xét lại các phát hiện và các thông tin thu được trong quá trình ĐG, đối chiếu với mục tiêu ĐG. b) Đi đến sự nhất trí về kết luận ĐG. c) Chuẩn bị các nhận định theo các mục tiêu ĐG. d) Thảo luận các hoạt động sau ĐG.

Kết luận ĐG có thể đề cập đến các vấn đề như: a) Sự phù hợp của hệ thống QLCL với các tiêu chí ĐG. b) Việc thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL. c) Các khả năng xem xét lại hệ thống QLCL để đảm bảo hệ thống luôn có sự phù hợp và hiệu quả. d) Các đề nghị có liên quan đến việc cải tiến, các quan hệ công việc hoặc các hoạt động ĐG trong tương lai. v.v.

3.6. Họp kết thúc

Buổi họp kết thúc được tổ chức để trình bày

các phát hiện và kết luận trong ĐG. Đó là cách để đảm bảo rằng chúng được đối tượng ĐG nhận thức, thừa nhận và cam kết khoảng thời gian khắc phục những sự không phù hợp. Người tham dự họp gồm đối tượng ĐG và các đối tác khác. Nếu cần, trưởng đoàn ĐG tư vấn cho đối tượng ĐG các tình huống có thể gặp phải trong ĐG mà chúng làm giảm tính tin cậy trong các kết luận ĐG.

Khi ĐG nội bộ ở những tổ chức nhỏ, buổi họp kết thúc có thể là việc truyền đạt một cách đơn giản những kết quả ĐG. Đối với những trường hợp ĐG khác, buổi họp cần được tiến hành chính thức, có biên bản họp và được lưu trữ. Bất cứ ý kiến bất đồng nào giữa đoàn ĐG và đối tượng ĐG chưa được giải quyết có liên quan đến các phát hiện hoặc kết luận ĐG cần được thảo luận, và nếu có thể thì nên được giải quyết. Nếu không, ý kiến của cả hai bên đều được ghi nhận. Nếu có đề nghị cải tiến, thì cần trình bày một cách rõ ràng chứ không phải là những nhận định chung chung.

4. Lập báo cáo, phê duyệt và phân phát báo cáo

4.1. Chuẩn bị báo cáo

Trưởng đoàn ĐG có trách nhiệm chuẩn bị các nội dung báo cáo. Báo cáo nên ghi nhận đầy đủ, chính xác, súc tích và rõ ràng về lần ĐG. Đối với lần ĐG chính thức của đoàn ĐG bên ngoài (tức là kiểm định CL), báo cáo nên gồm: a) Các mục tiêu. b) Phạm vi ĐG: các bộ phận chức năng tổ chức được ĐG, các quy trình được ĐG, thời hạn hoàn thành. c) Khách hàng, trưởng đoàn và ĐG viên. d) Thời gian và nơi tiến hành ĐG. e) Tiêu chí ĐG. f) Kế hoạch ĐG. g) Danh sách các đại diện cho đối tượng ĐG. h) Tổng kết tiến trình ĐG, những khó khăn, những vấn đề có thể làm giảm độ tin cậy trong kết luận ĐG. i) Các phát hiện. j) Các kết luận ĐG. k) Khẳng định các lĩnh vực trong phạm vi ĐG đã được hoàn thành. l) Những lĩnh vực trong phạm vi ĐG nhưng chưa hoàn thành. m) Các ý kiến bất đồng chưa được giải quyết giữa đoàn ĐG và đối tượng ĐG. n) Những đề nghị cải tiến. o) Các kế hoạch hành động sau ĐG đã thống nhất, nếu có. Báo cáo cũng đề cập đến: p) Các nội dung cần giữ bí mật. q) Danh sách những ý kiến đóng góp cho bản báo cáo.

4.2. Phê duyệt và phân phát báo cáo

Báo cáo cần được phát hành trong khoảng thời gian đã dự định. Nếu chậm trễ thì các lý do

trễ hạn cần được thông báo cho khách hàng ĐG, đối tượng ĐG và ngày phát hành cần được thỏa thuận. Báo cáo ĐG phải để ngày, tháng, phải được xem xét và phê duyệt bởi cơ quan có thẩm quyền. Sau đó, báo cáo được phân phát cho những người có trách nhiệm kí nhận. Báo cáo là tài sản của khách hàng, do đó, thành viên đoàn ĐG và tất cả người nhận báo cáo cần tôn trọng và bảo mật.

5. Hoàn tất quá trình ĐG

Quá trình ĐG kết thúc khi tất cả hoạt động trong kế hoạch đã được hoàn tất, báo cáo đã thông qua và được gửi. Tài liệu làm việc liên quan đến lần ĐG được giữ lại hay tiêu hủy theo sự thỏa thuận giữa các bên tham gia, theo các thủ tục ĐG và theo quy định của pháp luật. Trừ khi pháp luật đòi hỏi, đoàn ĐG và người có trách nhiệm QL chương trình ĐG không tiết lộ nội dung của bất cứ tài liệu, thông tin nào được thu thập trong quá trình ĐG hay báo cáo ĐG cho bất cứ đối tác khác khi không có sự đồng ý rõ ràng của khách hàng, trong một số trường hợp cần có cả sự đồng ý của đối tượng ĐG. Nếu cần phải tiết lộ nội dung của tài liệu ĐG thì phải thông báo cho khách hàng ĐG và đối tượng ĐG càng sớm càng tốt.

Quy trình ĐG trên đây, về nguyên tắc, có thể áp dụng cho mọi tổ chức có nhu cầu ĐG hệ thống QLCL. Chi tiết có thể khác nhau giữa lần ĐG thứ nhất với các lần ĐG sau đó, cũng như sự khác nhau giữa ĐG bên ngoài và ĐG nội bộ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ GD-ĐT, Quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học, ban hành theo QĐ số 38/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 02-12-2004 của Bộ trưởng Bộ GD-ĐT
2. Tổng quan các vấn đề cơ bản của quá trình quản lí một chương trình đánh giá hệ thống quản lí chất lượng, Đỗ Thiệt Thạch, Tạp chí Giáo dục, số 121, 9-2005
3. Trường CBQL GD&ĐT II, Chương trình, kế hoạch và biên bản đánh giá Hệ thống QLCL đào tạo bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các năm 2004, 2005.
4. ISO 19011:2002(E), Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing.
5. Ofsted, Action planning for school improvement, 2001

SUMMARY

Presentation and analyses of main activities in the procedures of evaluating quality management system, such as: starting, preparation for field evaluation activities, reports and disseminating of reports, finalization of evaluation.