

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu:	BMT
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/8/2024

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Thu	Nguyễn Thị Bình	Nguyễn Thị Thuỷ
Chữ ký			
Chức vụ	Tổ Văn phòng	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng



TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu:	BMT
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	15/8/2024

1. MỤC ĐÍCH

Mô tả về phương pháp tổ chức quản lý có tính hệ thống của nhà trường, mô tả tóm lược việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và xác định rõ phạm vi áp dụng nhằm hướng dẫn CB, GV, người lao động nắm rõ và tuân thủ thực thi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho toàn bộ hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục theo TCVN ISO 21001:2019 của nhà trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 (điều 4.3)

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.

TCVN: Tiêu chuẩn Việt nam.

5. NỘI DUNG

5.1 Giới thiệu chung về Trường:

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 Giới thiệu chung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019

Điều khoản tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Tài liệu viện dẫn
1. PHẠM VI ÁP DỤNG	Trường mầm non Lam Hạ bám sát tiêu chuẩn và thực tiễn hoạt động của nhà trường để xác định phạm vi áp dụng hệ thống phù hợp
2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN	Trường mầm non Lam Hạ bám sát các tài liệu viện dẫn có liên quan đến hệ thống quản lý các tổ chức giáo dục để áp dụng
3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA	Nghiên cứu và bám sát theo TCVN ISO 21001:2019
4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức:	Định kỳ vào đầu năm học, Trường tập trung nhận diện bối cảnh hoạt động, bao gồm: chính sách và các văn bản pháp luật nhà nước hiện hành có liên quan, các vấn đề trong nội bộ như cơ cấu tổ chức, chức

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	năng nhiệm vụ, trách nhiệm quyền hạn, các điều kiện về nguồn lực, phương pháp trao đổi thông tin, những bất cập phát sinh ... tổ chức thành lập nhóm phân tích, tập trung xác định các rủi ro và cơ hội nhằm định hướng cho các hành động giải quyết rủi ro hoặc tận dụng các cơ hội khi có. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i>
4.2. Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:	Trường thường xuyên lưu tâm đến sự ảnh hưởng xuất phát từ nhu cầu và mong đợi của bên quan tâm bao gồm: Sự chỉ đạo của Bộ GD&ĐT, Sở GD&ĐT, UBND thành phố, phòng GD&ĐT, các cơ quan phối hợp, nhà cung ứng, nhà thầu phụ và phụ huynh, học sinh. Tập trung xem xét và nhận định các rủi ro, cơ hội và cũng đưa ra định hướng kịp thời cho các hành động giải quyết như mục 4.1 nêu trên. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i>
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	Trường xác định phạm vi áp dụng hệ thống, bao gồm: *. Về lĩnh vực hoạt động: Áp dụng cho hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ em theo đúng quy định hiện hành. *. Về tổ chức: Ban giám hiệu nhà trường, tổ Văn phòng và tất cả các tổ chuyên môn, CBGV, nhân viên trong toàn nhà trường.
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống	Hệ thống quản lý chất lượng giáo dục là một phần trong hệ thống quản lý chung của Trường, xuất phát từ thực tiễn hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, các quy định của văn bản pháp luật, các chương trình chỉ đạo của Bộ GD&ĐT, UBND thành phố, phòng GD&ĐT, trường tập trung hệ thống hóa, lồng ghép và sử dụng cùng một cấu trúc về các yêu cầu như đã nêu trong tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 để điều hành. Trường tập trung tiếp cận hệ thống theo quá trình bằng cách nhận biết và quản lý từng quá trình cụ thể, từ đó sẽ giảm thiểu được các kết quả đầu ra không phù hợp tiềm ẩn được phát hiện trong các quá trình cuối cùng hoặc sau khi chuyển giao. Tài liệu liên quan: <i>PL.01 Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý.</i>
5. SỰ LÃNH ĐẠO	
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	*. Ban Giám hiệu nhà trường nhận định rõ vai trò, hiệu quả và lợi ích của hệ thống, do vậy quan tâm chỉ đạo và luôn cam kết: - Xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến thường xuyên hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý trong hoạt động của Trường. - Quán triệt và chỉ đạo quyết liệt đối với trách nhiệm của Ban giám hiệu, Tổ trưởng các tổ và CBGV, nhân viên tại vị trí công tác. - Thường xuyên tổ chức các cuộc họp riêng về Hệ thống hoặc kết hợp

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	với hợp giao ban, đột xuất để nghe báo cáo kết quả thực hiện hệ thống từ các Tổ. - Đảm bảo các cam kết Chính sách và Mục tiêu giáo dục được thiết lập và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh qua từng giai đoạn của nhà trường. - Xem xét và xử lý trách nhiệm của những CBGV, nhân viên không tuân thủ và áp dụng hệ thống. *. Hướng vào tổ chức, cá nhân: Nhà trường chủ động lắng nghe và đáp ứng các yêu cầu của cơ quan hữu quan, nguyện vọng của phụ huynh, học sinh nhằm đáp ứng tối đa theo đúng quy định pháp luật hiện hành.
5.2. Chính sách	Chính sách được tập thể Ban giám hiệu nhà trường nghiên cứu, xây dựng theo hướng cam kết về đường lối, phương hướng hoạt động và tinh thần trách nhiệm của nhà trường, được công bố nhằm tạo niềm tin cho phụ huynh, học sinh, các cơ quan hữu quan và kêu gọi CBGV, nhân viên bám sát thực thi, cụ thể: + Làm bảng hiệu lớn treo tại vị trí dễ thấy của nhà trường hoặc đăng tải hệ thống Website. + Tổ chức phổ biến thấu hiểu đến CBGV, nhân viên. + Vào những giai đoạn cần thiết, sẽ điều chỉnh, cải tiến và cập nhật lại. Tài liệu liên quan: <i>Chính sách</i>
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Ban Giám hiệu phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho tất cả các vị trí liên quan. Các trách nhiệm và quyền hạn này được phổ biến thông qua các cuộc họp, phân công nhiệm vụ qua các văn bản quy định hoặc mô tả các vị trí công việc. Ban Giám hiệu xác định các trách nhiệm và quyền hạn nhằm: - Đảm bảo rằng hệ thống quản lý phù hợp với các tiêu chuẩn hiện hành và điều lệ trường mầm non; - Đảm bảo rằng các quá trình đạt được các đầu ra dự kiến; - Báo cáo về kết quả thực hiện của hệ thống quản lý; - Cung cấp các cơ hội để cải tiến hệ thống quản lý; - Đảm bảo sự hướng vào phụ huynh, học sinh; - Đảm bảo tính toàn vẹn của hệ thống quản lý khi có sự thay đổi đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện. Tài liệu liên quan: <i>Điều lệ trường mầm non theo Thông tư 52/2020/TT-BGDĐT, Kế hoạch nhiệm vụ năm học, Quyết định thành lập/kiện toàn Ban chỉ đạo ISO</i>
6. HOẠCH ĐỊNH	

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	Từ kết quả phân tích rủi ro và cơ hội tại điều 4.1 và 4.2 (định kỳ theo năm), tổ phân tích tham mưu Ban Giám hiệu lập kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội đảm bảo chặt chẽ: + Biện pháp thực hiện + Trách nhiệm thực hiện + Thời gian hoàn thành + Kết quả dự kiến đạt được Kế hoạch được phổ biến, quán triệt đến các tổ, CBGV, nhân viên bám sát để tổ chức thực hiện. Định kỳ, cuối năm học (vào tháng 4 hoặc 5 hàng năm), Ban chỉ đạo ISO thực hiện đánh giá hiệu lực giải quyết rủi ro và cơ hội theo kế hoạch đã ban hành. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội (QT-02)</i>
6.2. Mục tiêu chất lượng giáo dục và hoạch định để đạt được mục tiêu	Nhằm cải tiến liên tục hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý, Ban Giám hiệu nhà trường xác định và thiết lập mục tiêu chất lượng giáo dục chung của Trường và chỉ đạo các Tổ thiết lập mục tiêu riêng của đơn vị mình, đảm bảo rằng: - Nhất quán với Chính sách giáo dục; - Đo lường được; - Được truyền đạt, theo dõi, cập nhật khi thích hợp; - Duy trì thông tin dạng văn bản về mục tiêu chất lượng giáo dục. Định kỳ (theo kỳ học), các Tổ tổng hợp, đánh giá và báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu. Tài liệu liên quan: <i>Phụ lục 02/BMT Báo cáo mục tiêu</i>
6.3. Hoạch định thay đổi	Khi thấy phải có sự thay đổi về phạm vi áp dụng hệ thống, lĩnh vực hoạt động, văn bản pháp luật nhà nước, cơ cấu tổ chức, thẩm quyền trách nhiệm có tác động đáng kể đối với hệ thống quản lý, các tổ báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu (quy định tại QT-01) để xem xét và hoạch định kịp thời nhằm cập nhật, điều chỉnh những sự thay đổi trong hệ thống quản lý. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT-01</i>
7. HỖ TRỢ	
7.1. Nguồn lực	
7.1.1. Khái quát	Trường xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết bao gồm (<i>nhân lực, vật lực và tài lực</i>) với mục đích: 1. Thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống quản

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	lý. 2. Nâng cao sự thỏa mãn các cơ quan hữu quan, phụ huynh, học sinh bằng cách đáp ứng các yêu cầu. Thực hiện việc phân bổ nguồn lực có xem xét đến năng lực và hạn chế của các nguồn lực hiện tại. Các nguồn lực và phân bổ nguồn lực sẽ được đánh giá trong quá trình xem xét của lãnh đạo.
7.1.2. Con người	Ban Giám hiệu nhà trường đảm bảo cung cấp đầy đủ nhân lực cho việc vận hành hiệu quả hệ thống quản lý cũng như các quá trình được nhận diện. Đảm bảo CBGV, nhân viên được phân công giải quyết chuyên môn, nghiệp vụ đều đủ năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Việc đào tạo và trao đổi thông tin sau đó sẽ được thực hiện nhằm đảm bảo rằng các nhân sự đều nhận thức được: a) Chính sách giáo dục; b) Các mục tiêu giáo dục liên quan; c) Sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của hệ thống quản lý, bao gồm các lợi ích cho việc thực hiện cải tiến; d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý.
7.1.3. Cơ sở hạ tầng	Tổ Văn phòng có trách nhiệm tham mưu Ban Giám hiệu nhằm đảm bảo các điều kiện cơ sở hạ tầng phù hợp. Các thiết bị văn phòng, CNTT được quan tâm bảo trì, sửa chữa nhằm đảm bảo năng lực trong quá trình quản lý, nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ em
7.1.4. Môi trường cho việc thực hiện các quá trình	Ban Giám hiệu đảm bảo duy trì môi trường làm việc khoa học, chuyên môn hóa cao tại tất cả các nhóm lớp, các tổ chuyên môn, vị trí công tác. Thực hiện chuẩn mực kỷ cương hành chính và văn hóa công sở tại các vị trí công tác.
7.1.5. Nguồn lực theo dõi và đo lường	Các hoạt động theo dõi và đo lường được nhà trường thực hiện chặt chẽ: + Về nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ em: Thực hiện các hoạt động dự giờ, kiểm tra nội bộ thường xuyên. + Về an toàn thực phẩm: Đảm bảo chặt chẽ hàng ngày qua kiểm tra, lưu mẫu và thanh lý mẫu. + Về các hoạt động đo lường khác (như kiểm nghiệm mẫu nước, đo đặc các điều kiện vi khí hậu như nhiệt độ, độ ồn, ánh sáng..) được thực hiện theo đúng quy định hiện hành.
7.1.6. Tri thức của	Ban Giám hiệu cũng xác định các tri thức cần thiết cho việc vận hành

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

tổ chức	các quá trình và đạt được sự phù hợp của dịch vụ. Tri thức được xác định bao gồm các kiến thức và thông tin có được từ: a) Các nguồn lực nội bộ, như các bài học, các kiến thức từ các chuyên gia, và / hoặc các tài sản trí tuệ. b) Các nguồn lực bên ngoài như các tiêu chuẩn, giới học giả, các hội thảo, và / hoặc các thông tin thu thập được từ các bên liên quan. Các tri thức này sẽ được phổ cập và chia sẻ rộng rãi nhằm nâng cao nhận thức, trình độ, năng lực CBGV, nhân viên như thao tác và sử dụng các phần mềm xử lý văn bản, phần mềm quản lý mầm non, phần mềm quản lý tài chính MISA ...
7.2. Năng lực	Ban Giám hiệu đảm bảo rằng những người làm việc dưới sự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý sẽ có đầy đủ năng lực, kinh nghiệm cần thiết. Để thực hiện được điều này nhà trường sẽ: 1. Phân công những CBGV, nhân viên có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của của công việc. 2. Thực hiện các hoạt động tập huấn, đào tạo khi có nhu cầu. 3. Tiến hành đánh giá hiệu lực của các hoạt động nhằm nâng cao năng lực của CBGV, nhân viên, 4. Lưu giữ thông tin dạng văn bản để chứng minh cho năng lực của CBGV, nhân viên.
7.3. Nhận thức	Ban Giám hiệu đảm bảo rằng CBGV, nhân viên sẽ được quán triệt và nhận thức rõ: 1. Chính sách giáo dục. 2. Các mục tiêu chất lượng giáo dục liên quan. 3. Sự đóng góp vào hiệu lực của hệ thống quản lý, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến kết quả hoạt động. Để thực hiện điều này nhà trường tập trung: 1. Niêm yết và phổ biến chính sách chất lượng giáo dục. 2. Công bố mục tiêu chất lượng giáo dục và phổ biến kế hoạch thực hiện. 3. Phổ biến thường xuyên các yêu cầu hệ thống quản lý. 4. Đánh giá mức độ thông qua các cuộc thi tìm hiểu, sinh hoạt chuyên môn hoặc họp giao ban, họp đột xuất
7.4. Trao đổi thông tin	Ban Giám hiệu đảm bảo việc trao đổi thông tin liên quan đến hiệu lực của hệ thống quản lý được thực hiện. Các phương thức trao đổi thông tin

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	tin bao gồm: + Tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư. + Tổ chức các cuộc họp (định kỳ, theo kế hoạch hoặc đột xuất) để thảo luận các vấn đề của hệ thống quản lý. + Sinh hoạt chuyên môn hàng tháng, tổ chức họp thảo luận và tham vấn với các CBGV, nhân viên. + Thông qua các báo cáo định kỳ hoặc đột xuất. + Sử dụng các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, văn bản. + ... và nhiều phương thức khác
7.5. Thông tin dạng văn bản	Thông tin dạng văn bản của hệ thống quản lý bao gồm cả (tài liệu, hồ sơ và dữ liệu): Tài liệu: được nhà trường tập trung từ việc tham mưu trình bày văn bản hành chính đảm bảo về nội dung và thể thức theo quy định hiện hành. Thực hiện phân loại, sắp xếp khoa học tài liệu bên ngoài (gồm văn bản pháp luật hiện hành, các tài liệu tham khảo), thiết lập danh mục để tổng hợp và chỉ dẫn tra cứu, sử dụng. Thống nhất việc xây dựng, ban hành, cấp phát, sửa đổi tài liệu hệ thống quản lý. Tổ chức quản lý chặt chẽ tài liệu vào ra (công văn đi, công văn đến). Hồ sơ: Các tổ chuyên môn, lớp học tập trung sắp xếp khoa học, trực quan từ việc đánh mã số từ, ngăn ô từ lưu, đánh tên thống nhất cho các cặp, file, cặp ba dây, túi cài chứa đựng hồ sơ và lập danh mục chỉ dẫn hồ sơ (tuân thủ đúng các yêu cầu của kiểm định chất lượng giáo dục). Dữ liệu: Thực hiện lưu trữ khoa học các hồ sơ dạng file số, thống nhất đường dẫn, phân chia thư mục, sắp xếp ngăn thư mục.. đảm bảo khoa học, lưu trữ dữ liệu dễ tìm, dễ tra cứu. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản QT-01</i>
8. THỰC HIỆN	
8.1. Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Trường thường xuyên hoạch định và xây dựng các quá trình cần thiết cho việc thực hiện công tác nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ. Cụ thể: + Xây dựng và ban hành kế hoạch nhiệm vụ năm học, các văn bản chỉ đạo khác như quy chế, quyết định, quy định. + Xây dựng các quy trình chuẩn đảm bảo hoạch định cho quản lý, tổ chức các hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ. + Áp dụng CNTT và tuân thủ chặt chẽ các phần mềm theo quy định

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	để cập nhật và kiểm soát. + Đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt thực hiện linh hoạt trong việc hỗ trợ người học cùng xây dựng quá trình học tập trên cơ sở kỹ năng, khả năng và sự quan tâm.
8.2. Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	
8.2.1. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Khi xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục cung cấp cho người học và bên hưởng lợi khác, trường đảm bảo các yêu cầu được định rõ: 1. Các yêu cầu được xác định là cần thiết cho chính sách và kế hoạch chiến lược của nhà trường. 2. Các yêu cầu từ kết quả phân tích, nhận định nhu cầu hiện tại và dự kiến của người học và bên hưởng lợi khác. 3. Các yêu cầu từ nhu cầu và sự phát triển quốc tế. 4. Các yêu cầu từ kết quả nghiên cứu. 5. Các yêu cầu đối với sức khỏe và an toàn. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình tuyển sinh đầu cấp QT-07</i>
8.2.2. Trao đổi thông tin về các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Khi bắt đầu hoặc trước khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục, Trường thông báo cho người học và các bên quan tâm có liên quan khác và khi thích hợp kiểm tra việc hiểu rõ của họ về: a) (những) mục đích, định dạng và nội dung của sản phẩm và dịch vụ giáo dục được cung cấp, bao gồm cả dụng cụ và tiêu chí sử dụng để đánh giá; b) các cam kết, trách nhiệm và mong đợi đặt ra cho người học và bên hưởng lợi khác; c) cách thức đạt được và đánh giá việc học tập sẽ được ghi nhận và lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản; d) phương pháp được sử dụng trong trường hợp có sự không thỏa mãn của bên quan tâm hoặc sự không thống nhất giữa bên quan tâm bất kỳ và EOMS; e) người sẽ hỗ trợ việc học tập và đánh giá và cách thức hỗ trợ việc này; f) mọi chi phí liên quan, như học phí, lệ phí thi và mua tài liệu học tập; g) các yêu cầu tiên quyết, chẳng hạn như kỹ năng cần thiết (kể cả kỹ năng về công nghệ thông tin), bằng cấp và kinh nghiệm chuyên môn. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình tuyển sinh đầu cấp QT-07</i>
8.2.3. Thay đổi	Những trường hợp khi có sự thay đổi (do lý do khách quan, do quy

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	định luật pháp hoặc do chính yêu cầu của phụ huynh, học sinh), Trường sẽ có văn bản đề thông tin, được chấp thuận về những sự thay đổi đó nhằm thông báo kịp thời đến phụ huynh, học sinh, các bên liên quan và có phương án giải quyết tốt nhất.
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ	Trường không áp dụng điều này với lý do: Là cơ quan thực hiện nhiệm vụ giáo dục đào tạo theo chương trình của Bộ Giáo dục và đào tạo, các quy định của văn bản pháp luật hiện hành; nên không thực hiện việc thiết kế - phát triển.
8.4. Kiểm soát quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp	Trường xác định bất kỳ quá trình nào được thực hiện bởi bên thứ ba được coi là “khách quan tác động” là phải được đánh giá lựa chọn cẩn thận và kiểm soát chặt chẽ như mua các thực phẩm đầu vào, các nhà thầu phụ về suất ăn, mua sắm tài sản công, văn phòng phẩm hoặc các dịch vụ khác. Tài liệu liên quan: + <i>Quy trình tiếp nhận xuất ăn và chăm sóc bán trú QT-09</i> + <i>Quy trình bảo trì và sửa chữa trang thiết bị, dụng cụ nuôi, dạy QT-14</i>
8.5. Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	
8.5.1. Kiểm soát việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Nhằm kiểm soát quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục, Trường đảm bảo: 1. Tính sẵn có của các tài liệu hoặc hồ sơ để xác định các đặc tính của các quá trình cũng như các kết quả đạt được; 2. Sự sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực theo dõi và đo lường thích hợp và được xác nhận giá trị sử dụng; 3. Việc thực hiện hoạt động theo dõi và đo lường, gồm cả việc xem xét khiếu nại, thông tin phản hồi khác và kết quả đánh giá ở các giai đoạn thích hợp; 4. Việc sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường phù hợp; 5. Việc chỉ định những cán bộ, GV, nhân viên có năng lực; 6. Xác nhận giá trị sử dụng và xác nhận lại giá trị sử dụng định kỳ của khả năng đạt được kết quả hoạch định của quá trình đối với việc tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ; 7. Thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa sai lỗi của con người; 8. Thực hiện các hoạt động thông qua, giao hàng và sau giao hàng. Trường đảm bảo toàn diện các nội dung gồm: + Thông tin trước khi nhập học + Điều kiện nhập học + Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục + Đánh giá tổng hợp + Ghi nhận việc học tập đã được đánh giá + Yêu cầu bổ sung đối với nhu cầu giáo dục đặc biệt

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	Tài liệu liên quan: + <i>Quy trình tuyển sinh đầu cấp QT-07</i> + <i>Quy trình quản lý học sinh, đón trả trẻ QT-08</i> + <i>Quy trình tiếp nhận xuất ăn và chăm sóc bán trú QT-09</i> + <i>Quy trình đánh giá học sinh QT-10</i>
8.5.2. Nhận biết và truy xuất nguồn gốc	Trường đảm bảo các hồ sơ của học sinh được quản lý chặt chẽ và lưu trữ khoa học bao gồm đánh danh mục, tên gọi, mã số, nhãn hiệu ... nhằm tăng cường nhận biết và tìm kiếm, sử dụng khi cần thiết, đảm bảo phù hợp theo các quy định của kiểm định chất lượng giáo dục
8.5.3. Tài sản của bên quan tâm	Trong quá trình tiếp nhận tài sản của bên quan tâm (phụ huynh, học sinh, các cơ quan hữu quan), Trường đảm bảo nhận biết, lưu giữ, bảo quản, bảo mật các thông tin trong văn bản/hồ sơ của phụ huynh, học sinh cung cấp. Nếu xảy ra trường hợp hồ sơ bị mất, bị hư hỏng thì Trường sẽ có thông báo cho phụ huynh, học sinh được biết và có cách khắc phục, đồng thời lập và lưu hồ sơ về các trường hợp xảy ra.
8.5.4. Bảo toàn	Trường từng bước trang bị các phương tiện lưu trữ như tủ, giá, kệ ... nhằm bảo vệ, lưu trữ các kết quả giải quyết công việc không bị rách ròi, hoặc mối xông, gián nhấm. Bảo toàn đầu ra trong suốt quá trình tạo sản phẩm và cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu.
8.5.5. Bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học	Trường tuân thủ các quy định hiện hành, thiết lập phương pháp để bảo vệ và minh bạch dữ liệu người học và duy trì bằng thông tin dạng văn bản. Phương pháp này phải thiết lập: a) dữ liệu về người học cần được thu thập và cách thức và nơi dữ liệu được xử lý và lưu giữ; b) người truy cập dữ liệu này; c) theo những điều kiện nào thì dữ liệu về người học được phép chia sẻ với bên thứ ba; d) dữ liệu được lưu giữ trong bao lâu. Trường thực hiện thu thập và chia sẻ dữ liệu về người học với sự đồng ý rõ ràng của phụ huynh, học sinh. Đối với những trường hợp cần tiếp cận dữ liệu để nắm bắt, sửa đổi Trường cũng cung cấp đầy đủ.
8.5.6. Kiểm soát thay đổi	Nhà trường thường xuyên xem xét và kiểm soát các thay đổi có kế hoạch hoặc đột xuất đối với các quá trình ở mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với tất cả các quá trình. Những sự thay đổi tác động vào quy trình xử lý sẽ được hiệu chỉnh và cập nhật kịp thời.

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Nhà trường bám sát kế hoạch, chương trình, văn bản hướng dẫn của các cơ quan cấp trên và tập trung triển khai thực hiện. Với mỗi đầu nhiệm vụ sau khi hoàn thành đều được Ban giám hiệu nhà trường đánh giá cụ thể và chỉ đạo điều chỉnh, khắc phục đối với những vấn đề còn tồn tại. Nhà trường đảm bảo thông tin dạng văn bản phải bao gồm: a) bằng chứng về sự phù hợp với chuẩn mực chấp nhận; b) khả năng truy xuất đến (những) người cho phép thông qua.
8.7. Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	Khi phát sinh những công việc không phù hợp, Tổ trưởng các tổ cấp nhật Sổ theo dõi sự không phù hợp và mở phiếu yêu cầu xử lý, rút kinh nghiệm kịp thời. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình kiểm soát và xử lý sự không phù hợp QT-04</i>
9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1. Khái quát	Trường sử dụng HTQLCL nhằm cải tiến các quá trình, những hoạt động cải tiến này nhằm xử lý các nhu cầu và mong đợi của phụ huynh, học sinh cũng như các bên quan tâm khác, ở mức độ có thể. Hoạt động cải tiến sẽ được thực hiện sau khi phân tích các số liệu liên quan đến: Các kết quả phân tích sẽ được sử dụng để đánh giá 1. Sự phù hợp của các hoạt động quản lý nhà nước; 2. Mức độ hài lòng của phụ huynh, học sinh; 3. Kết quả thực hiện và hiệu quả của HTQLCL; 4. Hiệu quả của công tác hoạch định; 5. Hiệu quả của các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; 6. Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài; 7. Các chương trình cải tiến HTQLCL.
9.1.2. Sự thỏa mãn của phụ huynh, học sinh	Là một trong các biện pháp đo lường hiệu quả hoạt động của HTQLCL, Trường thực hiện kiểm soát các thông tin liên quan đến cảm nhận của phụ huynh, học sinh để đánh giá xem các kết quả có đáp ứng được các yêu cầu của phụ huynh, học sinh không. Trường thường xuyên nắm bắt ý kiến đánh giá từ dư luận, các cơ quan hữu quan về kết quả hoàn thành công việc và có định hướng cải tiến, điều chỉnh kịp thời. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình tiếp nhận và xử lý phản hồi, khiếu nại của phụ huynh, học sinh QT-15</i>

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

9.2. Đánh giá nội bộ	Định kỳ, thư ký ban chỉ đạo ISO tham mưu lập Kế hoạch đánh giá nội bộ, thành lập đoàn đánh giá và thông báo chương trình đánh giá chi tiết đến các Tổ. Đoàn đánh giá thực hiện nguyên tắc kiểm tra chéo lẫn nhau, đối chiếu và so sánh giữa quy định và kết quả thực hiện, tập trung chỉ dẫn những sự không phù hợp tồn tại. Các Tổ tiếp nhận sự chỉ dẫn, đưa ra các hành động khắc phục, cải tiến kịp thời Tài liệu liên quan: <i>Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý (QT-03)</i>
9.3. Xem xét của lãnh đạo	Sau khi có kết quả đánh giá nội bộ, Ban giám hiệu nhà trường tổ chức xem xét hệ thống quản lý. Tập trung xem xét tính hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý, những bất cập tồn tại, các đề xuất cải tiến để đưa ra các kết luận chỉ đạo kịp thời. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý (QT-06)</i>
10. CẢI TIẾN	
10.1. Khái quát	Trường phải luôn xác định, lựa chọn cơ hội cải tiến các quá trình; điều chỉnh, ngăn chặn hoặc giảm những tác động không mong muốn trong mỗi quá trình có liên quan đến việc thiết lập, áp dụng và duy trì, và cải tiến hệ thống quản lý.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Khi một sự không phù hợp xảy ra liên quan đến quá trình hay nội dung trách nhiệm nào đó mang tính nghiêm trọng ban giám hiệu nhà trường chỉ đạo các cán bộ, GV, nhân viên có liên quan phải: - Nhận biết, có hành động để kiểm soát, xử lý hiện tượng của sự không phù hợp đó theo quy định, xem xét những hậu quả liên quan có thể để xử lý hậu quả đó. - Bộ phận phát hiện phải đánh giá liệu có cần phải phân tích nguyên nhân, tiến hành các hành động để loại trừ các nguyên nhân của sự không phù hợp này nhằm không để nó tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác. Nếu thấy cần sẽ: - Báo cáo, lập phiếu yêu cầu xem xét và phân tích sự không phù hợp. - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp. - Xác định nếu sự không phù hợp tương tự tồn tại, hoặc có khả năng có thể xảy ra; - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết; - Đánh giá kết quả của bất kỳ hành động khắc phục đã thực hiện; - Cập nhật nguyên nhân này như là một mối rủi ro trong quá trình lập kế hoạch (nếu cần thiết);

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ	BẢN MÔ TẢ Mô hình hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019	Mã hiệu: BMT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 15/8/2024

	- Thực hiện thay đổi đối với HTQL, nếu cần thiết. - Hành động khắc phục phải thích hợp với tác động của các sự không phù hợp đã xảy ra. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình tổ chức hành động khắc phục QT-05</i>
10.3. Cải tiến liên tục	Trường thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý thông qua việc sử dụng Chính sách, mục tiêu, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. Tài liệu liên quan: <i>Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội QT-02</i> <i>Quy trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý QT-03</i> <i>Quy trình kiểm soát và xử lý sự không phù hợp QT-04</i> <i>Quy trình tổ chức hành động khắc phục QT-05</i>

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1.	PL 01	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý
2.	PL 02	Báo cáo mục tiêu

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1.	Báo cáo mục tiêu	Thư ký ban chỉ đạo ISO	3 năm