

TRƯỜNG MẦM NON LAM HẠ
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Số: 03/KH-BCĐISO

Phủ Lý, ngày 03 tháng 12 năm 2024

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ
Năm 2024

Mục đích:

Thực hiện đánh giá quá trình triển khai xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý tổ chức giáo dục TCVN ISO 21001:2019, vào hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ. Tập trung nhận diện sự không phù hợp và tổ chức khắc phục, cải tiến kịp thời, hiệu quả.

Nội dung:

Đơn vị được đánh giá	Nội dung chính đánh giá	Thời gian (tháng)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ban chỉ đạo ISO	Các yêu cầu hệ thống quản lý tổ chức giáo dục TCVN ISO 21001:2019												
Tổ Văn phòng													X
Tổ Mẫu Giáo													X
Tổ Nhà trẻ													X

Phê duyệt

Xem xét

Người lập



Handwritten signature.

Handwritten signature.

Nguyễn Thị Thủy

Nguyễn Thị Bình

Trần Thị Thu

TRƯỜNG MẦM NON LAM HÀ
BAN CHỈ ĐẠO ISO

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

Phủ Lý, ngày 04 tháng 12 năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian: Ngày 16, 17, 18/12/2024		Lần: 01	Tiêu chuẩn quốc gia: TCVN ISO 21001:2019
STT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
01	Nguyễn Thị Bình	Phó Hiệu trưởng	Trưởng đoàn
02	Trần Thị Thu	Tổ Văn phòng	Thành viên
03	Lương Thị Luyến	Tổ trưởng tổ Nhà trẻ	Thành viên
04	Nguyễn Thị Nhâm	Tổ trưởng tổ Mẫu Giáo	Thành viên

Bộ phận	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên
Ban chỉ đạo ISO	16/12/2024	08h00-17h00	Hiểu rõ tổ chức và bối cảnh của tổ chức	4.1	Nguyễn Thị Bình
			Hiểu rõ nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm	4.2	
			Xác định phạm vi của hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục	4.3	
			Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục và các quá trình	4.4	
			Sự lãnh đạo và cam kết	5.1	Trần Thị Thu
			Chính sách	5.2	
			Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	5.3	
			Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	6.1	Lương Thị Luyến
			Mục tiêu	6.2	
			Hoạch định các thay đổi	6.3	Nguyễn Thị Nhâm
			Nguồn lực	7.1	
			Năng lực	7.2	
			Nhận thức	7.3	
			Trao đổi thông tin	7.4	
			Thông tin dạng văn bản	7.5	
			Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	8.1	
			Yêu cầu đối với sản phẩm	8.2	

			và dịch vụ giáo dục		
			Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	8.3	
			Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	8.4	
			Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.5	
			Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.6	
			Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	8.7	
			Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	9.1	
			Đánh giá nội bộ	9.2	
			Xem xét của lãnh đạo	9.3	
			Sự không phù hợp và hành động khắc phục	10.1	
			Cải tiến liên tục	10.2	
			Cơ hội cải tiến	10.3	
Tổ Văn phòng	17/12/2024	08h00-11h00	Chính sách	5.2	Nguyễn Thị Bình Lương Thị Luyến Nguyễn Thị Nhâm
			Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	5.3	
			Mục tiêu	6.2	
			Nguồn lực	7.1	
			Năng lực	7.2	
			Nhận thức	7.3	
			Trao đổi thông tin	7.4	
			Thông tin dạng văn bản	7.5	
			Sự không phù hợp và hành động khắc phục	10.1	
			Cải tiến liên tục	10.2	
			Cơ hội cải tiến	10.3	
Tổ Nhà Trề	17/12/2024	14h00-17h00	Chính sách	5.2	Nguyễn Thị Bình Trần Thị Thu Nguyễn Thị Nhâm
			Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	5.3	
			Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	6.1	
			Mục tiêu	6.2	
			Nguồn lực	7.1	
			Năng lực	7.2	
			Nhận thức	7.3	
			Trao đổi thông tin	7.4	
			Thông tin dạng văn bản	7.5	
			Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	8.1	

			Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.2	
			Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	8.3	
			Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	8.4	
			Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.5	
			Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.6	
			Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	8.7	
			Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	9.1	
			Sự không phù hợp và hành động khắc phục	10.1	
			Cải tiến liên tục	10.2	
			Cơ hội cải tiến	10.3	
Tổ Mẫu Giáo	18/12/2024	08h00-11h00	Chính sách	5.2	Nguyễn Thị Bình Trần Thị Thu Lương Thị Luyện
			Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	5.3	
			Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	6.1	
			Mục tiêu	6.2	
			Nguồn lực	7.1	
			Năng lực	7.2	
			Nhận thức	7.3	
			Trao đổi thông tin	7.4	
			Thông tin dạng văn bản	7.5	
			Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	8.1	
			Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.2	
			Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	8.3	
			Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.5	
			Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	8.6	
			Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	8.7	
			Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	9.1	
			Sự không phù hợp và hành động khắc phục	10.1	
			Cải tiến liên tục	10.2	

			Cơ hội cải tiến	10.3	
Ban chỉ đạo ISO	18/12/2024	14h00-17h00	Hoàn thiện kết quả và hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý các tổ chức giáo dục		



Phê duyệt
Nguyễn Thị Thủy

Xem xét
Nguyễn Thị Bình

Người lập
Trần Thị Thu

Điều khoản	Nội dung	Nội dung	Trên/A/Ph
4.1	Thiền và tổ chức và đối với các tổ chức	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
4.2	Thiền và các yêu cầu và năng lực các bên quan tâm	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
4.3	Yêu cầu pháp định và của hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
4.4	Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục và các quá trình	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
5.2	Chính sách	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	C
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
6.1	Đánh giá giải quyết khiếu nại và khiếu nại	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
6.2	Mức đầu tư	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH
7.1	Hiệu suất của thay đổi	Đã nhận diện và đối chiếu với các yêu cầu pháp định và các tiêu chuẩn (ISO 9001:2015)	PH

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Địa điểm/bộ phận: Ban chỉ đạo ISO

Ngày: 16/12/2024

Chuyên gia: Nguyễn Thị Bình

Ký tên :

Trần Thị Thu

Lương Thị Luyến

Nguyễn Thị Nhâm

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	PH/A/B/C
4.1	Hiểu rõ tổ chức và bối cảnh của tổ chức	<i>Đã nhận diện rõ bối cảnh, nhu cầu các bên qua phân tích rủi ro, cơ hội theo đúng QT-02 ngày 29/10/2024</i>	PH
4.2	Hiểu rõ nhu cầu và mong đợi các bên quan tâm		
4.3	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục	<i>Đảm bảo hoạt động xây dựng hệ thống cho các hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ</i>	PH
4.4	Hệ thống quản lý của tổ chức giáo dục và các quá trình	<i>Xây dựng đầy đủ các thủ tục, quy trình theo yêu cầu tiêu chuẩn và ban hành áp dụng</i>	PH
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết	<i>Thể hiện rõ qua các quy chế, quy định và kế hoạch nhiệm vụ năm học</i>	PH
5.2	Chính sách	<i>Được xây dựng, cần làm bảng biển và treo phổ biến tại khu vực phòng họp của trường</i>	C
5.3	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	<i>Đã ban hành đầy đủ các quy chế, quy định phân công nhiệm vụ từ đầu năm học</i>	PH
6.1	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	<i>Đã ban hành Kế hoạch số 02/KH-BCĐ ngày 30/10/2024 để giải quyết 4 vấn đề rủi ro</i>	PH
6.2	Mục tiêu	<i>Đã phổ biến mục tiêu và đang bám sát triển khai thực hiện</i>	PH
6.3	Hoạch định các thay đổi	<i>Chưa có phát sinh trong thời gian qua</i>	PH
7.1	Nguồn lực	<i>Đảm bảo phù hợp cho hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ</i>	PH

7.2	Năng lực	<i>Đáp ứng đầy đủ theo từng vị trí công việc của CBGV thông qua bằng cấp và phân công nhiệm vụ</i>	PH
7.3	Nhận thức	<i>Ban Giám hiệu và CBGV nắm được các yêu cầu của hệ thống qua đào tạo của Ban dự án</i>	PH
7.4	Trao đổi thông tin	<i>Được thực hiện thường xuyên qua sinh hoạt chuyên đề, với nhà trường 01 tháng/lần, với các tổ chuyên môn 02 lần/tháng, đồng thời thường xuyên tham gia các hội nghị, hội thảo theo chương trình của Sở, của phòng</i>	PH
7.5	Thông tin dạng văn bản	<i>Các hoạt động sắp xếp khoa học tài liệu, hồ sơ được chú trọng, thực hiện chuẩn mực hồ sơ kiểm định chất lượng giáo dục</i>	PH
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<i>Được triển khai thông qua kế hoạch nhiệm vụ năm học của nhà Trường</i>	PH
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	<i>Đảm bảo theo khung chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo</i>	PH
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	<i>Được thực hiện qua xây dựng, biên soạn các giáo trình</i>	PH
8.4	Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	<i>Triển khai chặt chẽ các nhà cung ứng, nhà thầu phụ có liên quan</i>	PH
8.5	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	<i>Đảm bảo các hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ đúng quy định, thường xuyên được cơ quan các cấp kiểm tra</i>	PH
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	<i>Được thể hiện rõ qua công tác kiểm soát tiếp nhận, trả trẻ, kiểm soát quá trình chế biến cung cấp suất ăn, đánh giá học sinh, kiểm tra hồ sơ chuyên môn</i>	PH
8.7	Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	<i>Hiện các Tổ chưa tăng cường triển khai nội dung này theo đúng QT-04</i>	B
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	<i>Phương pháp lấy ý kiến của nhà trường chủ yếu qua các cuộc họp phụ huynh, ngoài ra có kênh lấy</i>	PH

		<i>thông tin riêng của các cơ quan quản lý nhà nước (như phần mềm của phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Phú Lý). Việc xác định rõ các tiêu chí cần có ý kiến đánh giá từ phụ huynh, học sinh để nhà trường tiếp nhận, phân tích và cải tiến còn hạn chế.</i>	
9.2	Đánh giá nội bộ	<i>Đây là hoạt động đánh giá lần thứ nhất</i>	<i>PH</i>
9.3	Xem xét của lãnh đạo	<i>Đây là hoạt động đánh giá lần thứ nhất</i>	<i>PH</i>
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<i>Chưa phát sinh sự không phù hợp nghiêm trọng để triển khai hoạt động này</i>	<i>PH</i>
10.2	Cải tiến liên tục	<i>Thực hiện theo các phong trào, định hướng sáng kiến cải tiến</i>	<i>PH</i>
10.3	Cơ hội cải tiến		

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Địa điểm/bộ phận: Tổ Văn phòng

Ngày: 17/12/2024

Chuyên gia: Nguyễn Thị Bình

Ký tên :

Lương Thị Luyến

Nguyễn Thị Nhâm

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

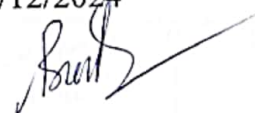
Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	PH/A/B/C
5.2	Chính sách	<i>Đã nghiên cứu và nắm rõ phương châm, các cam kết</i>	<i>PH</i>
5.3	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	<i>Bám sát theo quy chế, quy định và sự phân công của nhà trường</i>	<i>PH</i>
6.2	Mục tiêu	<i>Đã thiết lập 5 mục tiêu, cần tăng cường phổ biến CBNV để bám sát thực hiện</i>	<i>C</i>
6.3	Hoạch định các thay đổi	<i>Chưa có phát sinh trong thời gian qua</i>	<i>PH</i>
7.1	Nguồn lực	<i>Tổ thực hiện tham mưu quản lý trang thiết bị, tài sản, cần bám sát QT-14 để triển khai thực hiện</i>	<i>C</i>
7.2	Năng lực	<i>Các vị trí CBNV đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ</i>	<i>PH</i>
7.3	Nhận thức	<i>Đảm bảo CBNV nắm được quy trình chung và riêng của tổ</i>	<i>PH</i>
7.4	Trao đổi thông tin	<i>Thực hiện các hoạt động sinh hoạt chuyên đề, báo cáo theo đúng quy định</i>	<i>PH</i>
7.5	Thông tin dạng văn bản	<i>Cần tăng cường đánh mã số tủ, ngăn ô tủ lưu đảm bảo khoa học trực quan trong sắp xếp tài liệu, hồ sơ</i>	<i>C</i>
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	<i>Chưa phát sinh</i>	<i>PH</i>
10.2	Cải tiến liên tục	<i>Thực hiện theo các văn bản chỉ đạo của nhà trường</i>	<i>PH</i>
10.3	Cơ hội cải tiến		

PHIẾU GHI CHÉP TRONG ĐÁNH GIÁ

Địa điểm/bộ phận: Tổ Nhà Trẻ
Chuyên gia: Nguyễn Thị Bình
Trần Thị Thu
Nguyễn Thị Nhâm

Ngày: 17/12/2024

Ký tên :



PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	PH/A/B/C
5.2	Chính sách	<i>Đã nghiên cứu và nắm rõ phương châm, các cam kết</i>	<i>PH</i>
5.3	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	<i>Bám sát theo quy chế, quy định và sự phân công của nhà trường</i>	<i>PH</i>
6.2	Mục tiêu	<i>Đã thiết lập 5 mục tiêu, cần tăng cường phổ biến CBGV các lớp để bám sát thực hiện</i>	<i>C</i>
6.3	Hoạch định các thay đổi	<i>Chưa có phát sinh trong thời gian qua</i>	<i>PH</i>
7.1	Nguồn lực	<i>Thực hiện quản lý theo đúng quy định</i>	<i>PH</i>
7.2	Năng lực	<i>Các vị trí CBGV đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ</i>	<i>PH</i>
7.3	Nhận thức	<i>Đảm bảo CBGV nắm được quy trình chung và riêng của tổ</i>	<i>PH</i>
7.4	Trao đổi thông tin	<i>Thực hiện các hoạt động sinh hoạt chuyên đề, báo cáo theo đúng quy định</i>	<i>PH</i>
7.5	Thông tin dạng văn bản	<i>Hệ thống các sổ sách, hồ sơ nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ được lưu trữ theo đúng quy định của ngành và đưa vào hồ sơ kiểm định chất lượng giáo dục</i>	<i>PH</i>
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	<i>Tổ trưởng triển khai đầy đủ kế hoạch, nhiệm vụ năm học đến cán bộ, giáo viên nắm bắt và triển khai thực hiện</i>	<i>PH</i>
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	<i>Đảm bảo theo khung chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các giáo trình của Tổ</i>	<i>PH</i>

8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	Theo các định hướng của nhà trường	PH
8.5	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Thực hiện đúng các quy trình, quy định nghiệp vụ nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ	PH
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Được kiểm soát hàng ngày qua công tác kiểm soát tiếp nhận, trả trẻ, kiểm soát quá trình chế biến cung cấp suất ăn, đánh giá học sinh, kiểm tra hồ sơ chuyên môn	PH
8.7	Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	Cần tăng cường thực hiện trong thời gian tới	C
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	Phương pháp lấy ý kiến của Tổ chủ yếu qua tiếp xúc hoặc các cuộc họp phụ huynh	PH
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Chưa phát sinh sự không phù hợp nghiêm trọng để triển khai hoạt động này	PH
10.2	Cải tiến liên tục	Thực hiện theo các phong trào, định hướng sáng kiến cải tiến	PH
10.3	Cơ hội cải tiến		

PHIẾU GHI CHÉP TRONG ĐÁNH GIÁ

Địa điểm/bộ phận: Tổ Mẫu Giáo

Ngày: 18/12/2024

Chuyên gia: Nguyễn Thị Bình

Ký tên :

Trần Thị Thu

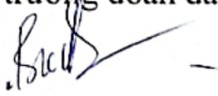
Lương Thị Luyện

PH : Phù hợp; A : Không phù hợp nặng ; B : Không phù hợp nhẹ; C : Khuyến nghị

Điều khoản	Nội dung đánh giá	Nhận xét	PH/A/B/C
5.2	Chính sách	Đã nghiên cứu và nắm rõ phương châm, các cam kết	PH
5.3	Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức	Bám sát theo quy chế, quy định và sự phân công của nhà trường	PH
6.2	Mục tiêu	Đã thiết lập 5 mục tiêu, cần tăng cường phổ biến CBGV các lớp để bám sát thực hiện	C
6.3	Hoạch định các thay đổi	Chưa có phát sinh trong thời gian qua	PH
7.1	Nguồn lực	Thực hiện quản lý theo đúng quy định	PH
7.2	Năng lực	Các vị trí CBGV đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ	PH
7.3	Nhận thức	Đảm bảo CBGV nắm được quy trình chung và riêng của tổ	PH
7.4	Trao đổi thông tin	Thực hiện các hoạt động sinh hoạt chuyên đề, báo cáo theo đúng quy định	PH
7.5	Thông tin dạng văn bản	Hệ thống các sổ sách, hồ sơ nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ được lưu trữ theo đúng quy định của ngành và đưa vào hồ sơ kiểm định chất lượng giáo dục	PH
8.1	Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện	Tổ trưởng triển khai đầy đủ kế hoạch, nhiệm vụ năm học đến cán bộ, giáo viên nắm bắt và triển khai thực hiện	PH
8.2	Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Đảm bảo theo khung chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các giáo trình của Tổ	PH

8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ giáo dục	Theo các định hướng của nhà trường	PH
8.5	Cung cấp sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Thực hiện đúng các quy trình, quy định nghiệp vụ nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ	PH
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ giáo dục	Được kiểm soát hàng ngày qua công tác kiểm soát tiếp nhận, trả trẻ, kiểm soát quá trình chế biến cung cấp suất ăn, đánh giá học sinh, kiểm tra hồ sơ chuyên môn	PH
8.7	Kiểm soát đầu ra về giáo dục không phù hợp	Chưa phát sinh	PH
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	Cần tăng cường thiết lập Sổ theo dõi phản hồi, khiếu nại của khách hàng	C
10.1	Sự không phù hợp và hành động khắc phục	Chưa phát sinh sự không phù hợp nghiêm trọng để triển khai hoạt động này	PH
10.2	Cải tiến liên tục	Thực hiện theo các phong trào, định hướng sáng kiến cải tiến	PH
10.3	Cơ hội cải tiến		

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận được đánh giá: Ban chỉ đạo ISO		Sự không phù hợp số: 01/BCĐ
Trưởng đoàn đánh giá: Nguyễn Thị Bình		
Ngày đánh giá: 16/12/2024	Tiêu chuẩn đánh giá: TCVN ISO 21001:2019	Đánh giá viên: Trần Thị Thu Lương Thị Luyện Nguyễn Thị Nhâm
☐ Nặng	x ☐ Nhẹ	Điều khoản: 8.7
Mô tả sự không phù hợp: <i>Chưa nhận thấy việc đóng sổ theo dõi sự không phù hợp theo quy định tại QT-04 (BM-04-01) nhằm kiểm soát những sự không phù hợp khi có phát sinh đối với hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ.</i>		
Báo cáo hành động khắc phục của bộ phận được đánh giá:		
Ngày dự kiến: 20/12/2024	Ngày hoàn thành: 20/12/2024	Xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá:
Nội dung hành động khắc phục: <i>Các sự không phù hợp tồn tại trong thời gian qua nhẹ nên được điều chỉnh ngay do vậy chưa thiết lập sổ để cập nhật theo dõi.</i> <i>Yêu cầu đóng bổ sung kịp thời sổ theo dõi sự không phù hợp tại 2 tổ Nhà Trẻ và Mẫu Giáo, tổ chức phổ biến cách thức ghi chép, xử lý khi có phát sinh trong thời gian tới. Đề nghị thực hiện chặt chẽ nội dung này và Ban ISO thường xuyên kiểm soát.</i>		
Theo dõi kiểm tra hành động khắc phục:		
Nhận xét:		
☐ Chấp nhận	☐ Không chấp nhận	
Xác nhận của trưởng đoàn đánh giá  Nguyễn Thị Bình Ngày: 24/12/2024	Ký tên:	

TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá: Ban chỉ đạo ISO và các Tổ chuyên môn nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống

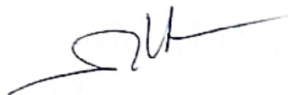
Nội dung chi tiết:

1. Chính sách chất lượng đã được phê duyệt, cần làm bảng biển và treo tại khu vực phòng họp của Trường (Ban chỉ đạo ISO).
2. Đã thiết lập 5 mục tiêu, cần tăng cường phổ biến CBGV để bám sát thực hiện (Tổ văn phòng và Tổ nhà trẻ).
3. Tổ đã thực hiện tham mưu quản lý trang thiết bị, tài sản, cần bám sát QT-14 để triển khai thực hiện (Tổ văn phòng).
4. Cần tăng cường đánh mã số tủ, ngăn ô tủ lưu đảm bảo khoa học trực quan trong sắp xếp tài liệu, hồ sơ (Tổ văn phòng).
5. Tăng cường nhận biết những sự không phù hợp khi có phát sinh và cập nhật sổ theo dõi QT-04 (Tổ nhà trẻ).
6. Cần tăng cường thiết lập Sổ theo dõi phản hồi, khiếu nại của khách hàng (Tổ mẫu giáo).

Như vậy, sau đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá đã chỉ ra 6 điểm lưu ý trong quá trình xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý tổ chức giáo dục theo tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019 tại các Tổ chuyên môn đảm bảo chính xác, khách quan.

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu./.

Người lập



Trần Thị Thu

Phủ Lý, ngày 18 tháng 12 năm 2024

Trưởng đoàn đánh giá



Nguyễn Thị Bình

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ TỔNG HỢP

1. Ngày đánh giá: 16, 17, 18/12/2024

2. Bộ phận được đánh giá: (Đánh dấu ✓ tương ứng)

☒ Ban ISO

☒ Tổ Mẫu giáo

☒ Tổ Văn phòng

☒ Tổ Nhà trẻ

3. Thành phần đoàn đánh giá:

TT	Họ và tên	Chức danh/đơn vị	Ghi chú
1	Nguyễn Thị Bình	Phó Hiệu trưởng	Trưởng đoàn
2	Trần Thị Thu	Tổ Văn phòng	Thành viên
3	Nguyễn Thị Nhâm	Tổ trưởng tổ Mẫu giáo	Thành viên
4	Lương Thị Luyến	Tổ trưởng tổ Nhà trẻ	Thành viên

4. Mục tiêu đánh giá:

- Đánh giá nhận thức chung của lãnh đạo, CBGV về hệ thống quản lý tổ chức giáo dục.

- Xem xét việc duy trì áp dụng, vận hành các thủ tục, quy trình đã ban hành theo hệ thống.

- Nhận diện những sự không phù hợp tồn tại, kết quả công việc thiếu hiệu quả, chưa khoa học để chỉ dẫn CBGV điều chỉnh, cải tiến kịp thời.

5. Tổng kết các khuyến nghị:

Số điểm không phù hợp nặng: 0

Số điểm không phù hợp nhẹ: 01

Số điểm lưu ý: 06

6. Nhận xét kết quả đánh giá:

6.1 Các kết quả đạt được:

Hệ thống được xây dựng, áp dụng đảm bảo theo đúng các yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019, chuẩn hóa các quá trình, hoạt động của Trường bằng hệ thống thủ tục, quy trình, giúp Ban lãnh đạo, CBGV nắm rõ và nâng cao hiệu quả hoạt động bồi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ.

6.2 Những tồn tại

- Việc phổ biến mục tiêu của các Tổ chuyên môn còn hạn chế, công tác đánh mã số tủ, ngăn ô tủ lưu cần tăng cường.

- Thiết lập bổ sung các mẫu sổ theo dõi sự không phù hợp, phản hồi, khiếu nại của khách hàng.

6.3 Khuyến nghị cải tiến

Tập trung sắp xếp khoa học, trực quan các trang thiết bị, dụng cụ giảng dạy đảm bảo khoa học, bài bản giúp nâng cao chất lượng nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ tại các lớp học.

6.4 Kết luận / đầu ra của cuộc đánh giá:

Các Tổ chuyên môn hoàn toàn thống nhất với các điểm lưu ý mà đoàn đánh giá nêu ra và chỉ dẫn, cam kết sẽ khắc phục trong thời gian sớm nhất./.

Phủ Lý, ngày 18 tháng 12 năm 2024

Người lập

Trưởng đoàn đánh giá



Trần Thị Thu



Nguyễn Thị Bình