

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc ban hành Quy chế Đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện Chính sách và Phát triển

#### GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CHÍNH SÁCH VÀ PHÁT TRIỂN

Căn cứ Quyết định số 1099/QĐ- BKHĐT ngày 18/07/2018 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư về phê duyệt chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Học viện Chính sách và Phát triển;

Căn cứ Nghị quyết số 08/NQ-HVCSPT ngày 02/11/2021 của Hội đồng Học viện Chính sách và Phát triển về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Chính sách và Phát triển;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 969/QĐ-HVCSPT ngày 29/12/2017 của Giám đốc Học viện Chính sách và Phát triển về việc ban hành quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng Học viện Chính sách và Phát triển;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng và Trưởng phòng Phòng Tổ chức – Hành chính.

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện Chính sách và Phát triển.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký thay thế Quyết định số 969/QĐ-HVCSPT ngày 29/12/2017.

**Điều 3.** Trưởng các đơn vị trong Học viện; toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học tại Học viện và các bên liên quan khác chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: TC-HC; KTĐBCL.

GIÁM ĐỐC



PGS.TS. Trần Trọng Nguyên

# **QUY CHẾ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC CỦA HỌC VIỆN CHÍNH SÁCH VÀ PHÁT TRIỂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1596/QĐ-HVCSPT ngày 30/12/2022  
của Giám đốc Học viện Chính sách và Phát triển)*

## **CHƯƠNG 1. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi áp dụng và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD) của Học viện Chính sách và Phát triển (Học viện) bao gồm: hệ thống ĐBCL (ĐBCL) bên trong, sự phối hợp ĐBCL nội bộ, công tác tự đánh giá (TĐG) chất lượng cơ sở giáo dục (CSGD), chương trình đào tạo (CTĐT), hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

2. Quy chế này áp dụng đối với các phòng, trung tâm, khoa, các tổ chức đoàn thể trong Học viện, các cá nhân liên quan bao gồm cán bộ (CB), giảng viên (GV), nhân viên (NV), người học (NH) thuộc thẩm quyền quản lý của Giám đốc Học viện.

### **Điều 2. Mục đích ban hành**

1. Nhằm đảm bảo duy trì và cải thiện liên tục chất lượng các mặt hoạt động của Học viện.

2. Xây dựng và vận hành hệ thống ĐBCLGD bên trong đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn chất lượng theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng (KĐCL) CSGD đại học, đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan, của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục thực hiện việc đánh giá ngoài (ĐGN).

### **Điều 3. Giải thích một số thuật ngữ**

Trong văn bản này, một số thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Đảm bảo chất lượng* là sự cam kết thực hiện tiêu chuẩn, tiêu chí và quy trình đối với quản lý chất lượng để thực hiện mục tiêu chất lượng.

2. *Chất lượng của Học viện* là sự đáp ứng mục tiêu do Học viện đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật Giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

3. *Đánh giá chất lượng Học viện* là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động của Học



viện, gồm: ĐBCL về chiến lược, ĐBCL về hệ thống, ĐBCL về thực hiện chức năng và các kết quả hoạt động của Học viện.

4. *Kiểm định chất lượng* là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT ban hành.

5. *Tự đánh giá* là quá trình Học viện tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT ban hành để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, để Học viện tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

6. *Đánh giá ngoài* là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức KĐCLGD dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục do Bộ GD&ĐT ban hành để xác định mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

7. *Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD* là mức độ yêu cầu và điều kiện mà CSGD phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Mỗi tiêu chuẩn ứng với một lĩnh vực hoạt động của CSGD; trong mỗi tiêu chuẩn có một số tiêu chí.

8. *Tiêu chí đánh giá chất lượng CSGD* là mức độ yêu cầu và điều kiện cần đạt được ở một khía cạnh cụ thể của mỗi tiêu chuẩn.

9. *Các bên liên quan đến Học viện* gồm: NH, GV, NV, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

10. *Phục vụ cộng đồng* là các hoạt động gắn liền với nhằm góp phần vào việc giải quyết những vấn đề cụ thể của cộng đồng, mang lại lợi ích cho xã hội, cho cộng đồng. Các lĩnh vực phục vụ cộng đồng bao gồm: đào tạo và bồi dưỡng, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ, hỗ trợ người học, tư vấn và khuyến nghị chính sách, tình nguyện và từ thiện.

#### **Điều 4. Các nguyên tắc cơ bản của hoạt động ĐBCL giáo dục**

Hoạt động ĐBCLGD của Học viện phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau:

1. Thực hiện theo các quy định của pháp luật.
2. Đảm bảo tính trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời;
3. Thống nhất về tiêu chuẩn, tiêu chí, biểu mẫu, bảng phân loại, đơn vị đo lường, quy trình thực hiện, tiến độ thực hiện, đảm bảo tính đối sánh.
4. Công khai về các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá hoạt động của các bộ phận và của Học viện.



5. Công khai về các tiêu chuẩn sản phẩm đầu ra của Học viện và từng đầu việc của từng bộ phận trong Học viện.

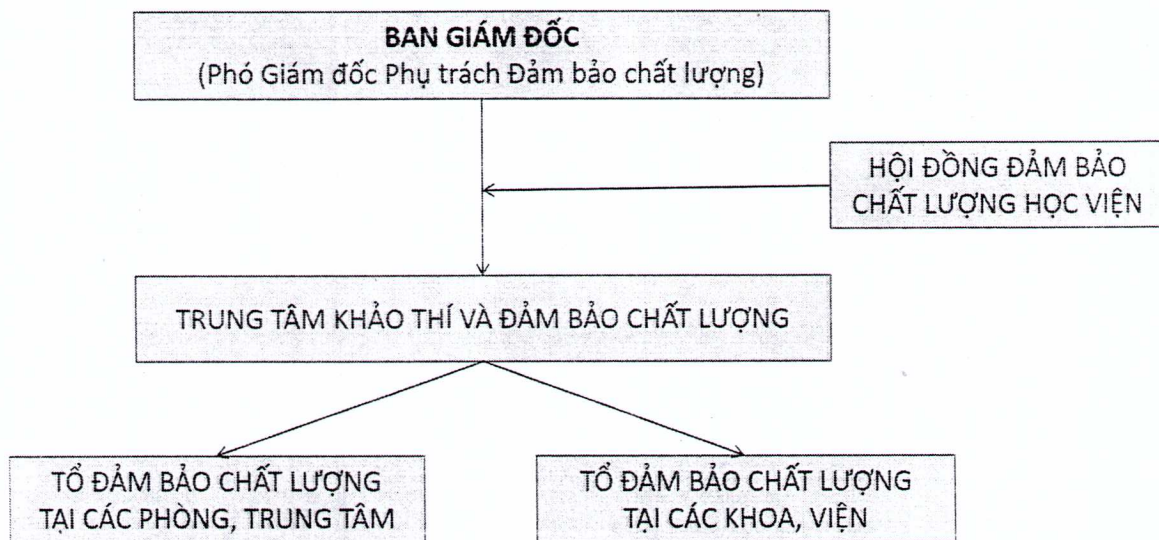
## **CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐBCL BÊN TRONG CỦA HỌC VIỆN**

### **Điều 5. Mục đích xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong**

Hệ thống ĐBCL bên trong được xây dựng nhằm đáp ứng tốt sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, mục tiêu chiến lược của Học viện; đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan.

### **Điều 6. Hệ thống ĐBCL của Học viện**

1. Cấu trúc Hệ thống ĐBCL tại Học viện được tổ chức như sau:



2. Quy định về sự phối hợp ĐBCL nội bộ

2.1. Trách nhiệm của Giám đốc Học viện, Hội đồng ĐBCL

- Giám đốc Học viện là người chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng và các vấn đề của hệ thống ĐBCL.

- Hội đồng ĐBCL có trách nhiệm tư vấn cho Giám đốc Học viện ban hành các quyết định về mục tiêu, kế hoạch chiến lược, chính sách chất lượng, xây dựng, vận hành, đánh giá, cải tiến hệ thống ĐBCL.

2.2. Trung tâm Khảo thí & Đảm bảo chất lượng

- Phối hợp phòng Tổ chức – Hành chính xây dựng hệ thống đảm bảo ĐBCL bên trong, trình Giám đốc Học viện phê duyệt.

- Phối hợp phòng TCTH, phòng TCKT, các đơn vị trong Học viện xây dựng kế hoạch dài hạn, ngắn hạn về đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ đội ngũ làm công tác ĐBCL, trình Giám đốc Học viện phê duyệt.



- Phối hợp với các đơn vị xây dựng, trình Giám đốc Học viện phê duyệt kế hoạch ĐBCL 5 năm và hàng năm của Học viện.

- Là đầu mối triển khai, giám sát, đánh giá việc thực hiện quy định và kế hoạch ĐBCL tại các đơn vị trong toàn Học viện hoặc tổ chức kiểm tra đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc Học viện.

- Đôn đốc các đơn vị trong Học viện triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCL theo kế hoạch đã được phê duyệt. Tổng hợp các báo cáo và đề xuất giải pháp cải tiến hệ thống ĐBCL. Theo dõi và thường xuyên báo cáo theo yêu cầu của Giám đốc Học viện về việc thực hiện kế hoạch xây dựng, vận hành và cải tiến hệ thống ĐBCL.

- Tư vấn, hỗ trợ mạng lưới ĐBCL tại các đơn vị trong triển khai các hoạt động ĐBCL. Hỗ trợ nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác ĐBCL tại các đơn vị.

### 2.3. Các phòng, trung tâm trong Học viện

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL xây dựng kế hoạch, kết quả cải tiến hoạt động ĐBCL của bộ phận.

- Triển khai các hoạt động ĐBCL, thực hiện công tác KĐCL CSGD theo định kỳ.

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL trong việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về hoạt động đào tạo, NCKH, Phục vụ cộng đồng (PVCĐ) và các mảng hoạt động khác; đóng góp ý kiến cho các hội thảo, hội nghị về ĐBCL.

- Hỗ trợ các Khoa, Viện trong thực hiện công tác KĐCL cấp CTĐT.

- Hỗ trợ các Khoa, Viện trong triển khai các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.

- Lưu giữ minh chứng về các hoạt động ĐBCL của đơn vị.

- Báo cáo công tác ĐBCL theo quy định.

### 2.4. Các Khoa, Viện

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL xây dựng kế hoạch, triển khai và báo cáo kết quả cải tiến hoạt động ĐBCL của Khoa, Viện.

- Triển khai các hoạt động ĐBCL, thực hiện công tác KĐCL CSGD định kỳ.

- Thực hiện công tác tự đánh giá (TĐG) hoặc KĐCL CTĐT theo định kỳ, lập kế hoạch, triển khai và báo cáo kết quả cải tiến chương trình, hoạt động đào tạo theo chức năng của đơn vị, theo khuyến nghị của các chuyên gia đánh giá ngoài.

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, đóng góp ý kiến cho các hội thảo, hội nghị về ĐBCL.



- Phối hợp với các phòng, trung tâm trong Học viện trong triển khai các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng.

- Phối hợp cùng với Học viện xây dựng và tuyên truyền văn hóa chất lượng cũng như hiệu quả của hoạt động ĐBCL để các đơn vị, cá nhân trong và ngoài Học viện biết nhằm nâng cao nhận thức chung về công tác ĐBCL, đồng thời khẳng định vị thế của Học viện.

- Lưu giữ minh chứng về các hoạt động ĐBCL của đơn vị.

- Báo cáo công tác ĐBCL theo quy định.

### 2.5. Phối hợp ĐBCL của mạng lưới ĐBCL

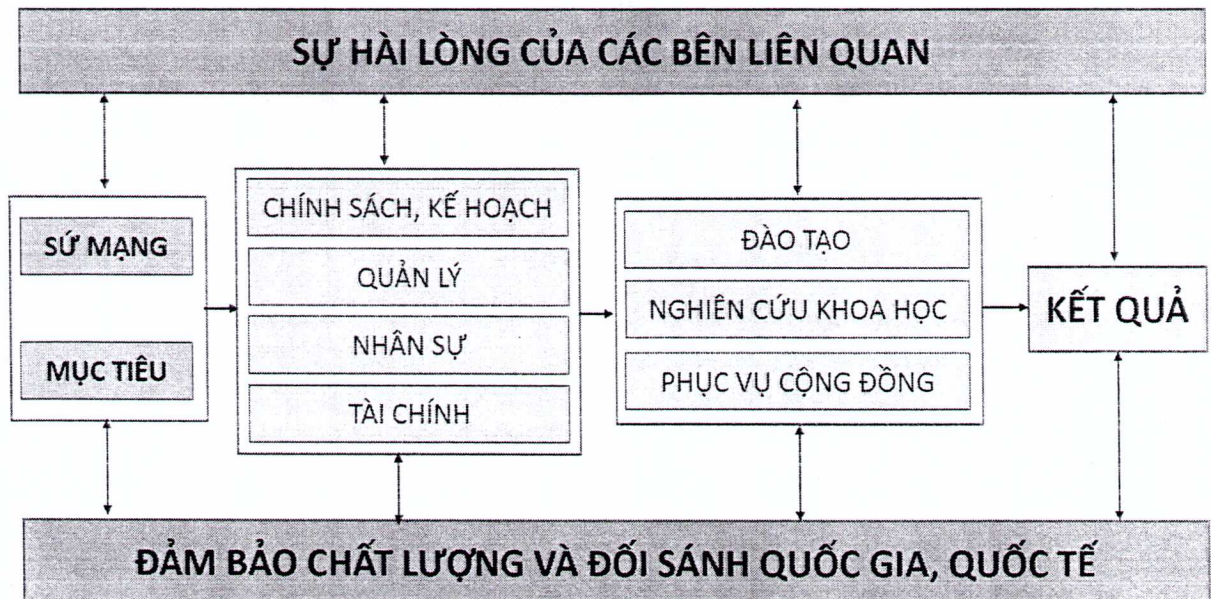
- Các thành viên trong mạng lưới ĐBCL trong toàn Học viện phải cùng phối hợp để triển khai các hoạt động ĐBCL;

- Các phòng, trung tâm trong Học viện có trách nhiệm hỗ trợ cho các đơn vị trực tiếp đào tạo là các Khoa, Viện;

- Các Khoa, Viện phối hợp chặt chẽ với các Phòng, Trung tâm trong Học viện tổ chức hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, KĐCL CTĐT.

- Mạng lưới ĐBCL có nhiệm vụ thu thập, lưu giữ minh chứng phục vụ KĐCL và định kỳ báo cáo kết quả về Ban Giám đốc thông qua Trung tâm KT&ĐBCL

### 3. Mô hình ĐBCL cấp CSGD của Học viện:





## 4. Mô hình ĐBCL cấp CTĐT của Học viện:

**CHƯƠNG 3. CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC****Điều 7. ĐBCL chương trình đào tạo**

1. Phòng Đào tạo chịu trách nhiệm xây dựng, triển khai thực hiện, kiểm tra, đánh giá và cập nhật, cải tiến chất lượng các CTĐT, phải tuân thủ các quy định hiện hành của Bộ GD&ĐT.

2. Hàng năm, phòng Quản lý Đào tạo chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan lập kế hoạch, triển khai khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về chất lượng các CTĐT, các hoạt động tuyển sinh, đào tạo; viết báo cáo kết quả khảo sát, lập và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng; báo cáo kết quả cải tiến chất lượng cho Giám đốc Học viện.

3. Định kỳ theo quy định của Bộ GD&ĐT về KĐCL CTĐT, phòng Quản lý Đào tạo phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL, các Khoa, Viện tổ chức TĐG chất lượng CTĐT; tổ chức cải tiến nâng cao chất lượng CTĐT sau TĐG; tổ chức ĐGN CTĐT và triển khai cải tiến chất lượng CTĐT sau ĐGN.



4. Phòng Quản lý Đào tạo có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL tham mưu cho Ban Giám đốc xem xét, lựa chọn tổ chức KĐCL CTĐT phù hợp.

### **Điều 8. ĐBCL hoạt động đào tạo**

1. Tất cả các GV tham gia giảng dạy tại các Khoa, Viện của Học viện phải tuân thủ đúng các quy định về nội dung, thời gian, thời lượng và chuẩn đầu ra của học phần, của CTĐT.

2. Ngay sau khi kết thúc học phần, các Khoa, Viện phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng giảng dạy của GV (khảo sát chất lượng học phần) để làm cơ sở cải tiến chất lượng hoạt động giảng dạy.

3. Mỗi học kỳ, các Khoa, Viện phải xây dựng kế hoạch và tổ chức dự giờ cho GV trong Khoa/Bộ môn, dự giờ góp ý cho tất cả GV có thời gian giảng dạy dưới 5 năm.

4. Định kỳ hàng năm, các Khoa, Viện tổ chức cho GV tự đánh giá để làm cơ sở cho việc tổ chức bồi dưỡng, cải tiến nâng cao chất lượng giảng dạy của GV, làm cơ sở dữ liệu cho các hoạt động tự đánh giá, KĐCL của Học viện.

5. Hàng năm phòng Quản lý Đào tạo chủ trì, phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL, Phòng CT&CTSV xây dựng cơ sở dữ liệu về hoạt động đào tạo của Học viện, tình hình SV tốt nghiệp đúng thời hạn, tốt nghiệp muộn, SV bảo lưu, bỏ học, bị buộc thôi học, bị xử lý về học vụ, tình hình việc làm và thu nhập của SV sau khi tốt nghiệp để phục vụ công tác KĐCL.

### **Điều 9. ĐBCL công tác quản lý và phục vụ đào tạo**

1. Các đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý và phục vụ đào tạo có trách nhiệm thực hiện các quy định, quy trình về ĐBCL do Học viện ban hành.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy - học phải được trang bị đáp ứng yêu cầu dạy - học và nghiên cứu khoa học của CB, GV, NH.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin, Thư viện và Truyền thông phải đảm bảo có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài; hệ thống mạng internet đáp ứng yêu cầu nghiên cứu, học tập của CB, GV, NH.

4. Hồ sơ, văn bản quản lý phải được soạn thảo, sắp xếp và lưu trữ theo đúng quy định của Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Học viện.

5. Các quy chế, quy định khi ban hành phải tuân thủ theo Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản và phải được định kỳ rà soát, chỉnh sửa, bổ sung để cải tiến theo yêu cầu thực tiễn.



6. Các loại hồ sơ, văn bản của các bộ phận dùng làm minh chứng cho công tác TĐG và KĐCL của Học viện phải được bàn giao đầy đủ, kịp thời cho Hội đồng TĐG khi có yêu cầu.

7. Hàng năm, Phòng Tổ chức-Hành chính chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra việc ban hành và lưu trữ hồ sơ, văn bản quản lý đã ban hành trong Học viện để kịp thời điều chỉnh, hoàn thiện.

## **Điều 10. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng cơ sở giáo dục**

### 1. Nguyên tắc tự đánh giá

Hoạt động tự đánh giá (TĐG) CSGD phải đảm bảo tính khách quan, trung thực, công khai và minh bạch. Các giải thích, nhận định, kết luận đưa ra phải sát thực, dựa trên các minh chứng cụ thể, rõ ràng, đảm bảo độ tin cậy, bao quát hết các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn chất lượng ban hành kèm theo Thông tư số 12/2017/TT-BGD&ĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT và các văn bản hướng dẫn của Bộ GD&ĐT.

### 2. Yêu cầu của công tác tự đánh giá

a. Trong quá trình TĐG, căn cứ vào từng tiêu chuẩn và tiêu chí, Hội đồng TĐG và các bộ phận trong Học viện phải tập trung thực hiện những việc sau:

- Xác định giai đoạn TĐG; chuẩn bị đầy đủ cơ sở dữ liệu kiểm định chất lượng giáo dục theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT;
- Mô tả, làm rõ thực trạng của Học viện; phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu, đưa ra những nhận định; chỉ ra điểm mạnh, tồn tại, biện pháp khắc phục;
- Lập kế hoạch hành động để cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục.

b. TĐG CSGD là một quá trình liên tục, đòi hỏi nhiều công sức, thời gian và phải có sự tham gia của tất cả các bộ phận trong Học viện.

### 3. Quy trình tự đánh giá

Tiếp cận đánh giá chất lượng CSGD thực hiện theo chu trình: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (Plan - Do - Check - Act: PDCA).

- Lập kế hoạch: Thông báo về hoạt động TĐG, các văn bản quy định, thành lập Hội đồng TĐG, xây dựng kế hoạch TĐG, phân tích tiêu chí, tiêu chuẩn xác định các điểm mấu chốt và danh mục các minh chứng cần thu thập và báo cáo.

- Thực hiện: TĐG các hoạt động của Học viện, thu thập thông tin, minh chứng phù hợp, có giá trị, phân tích, đối chứng giữa minh chứng và yêu cầu của tiêu chí, tiêu chuẩn, dự thảo báo cáo TĐG.



- Kiểm tra: Rà soát, đánh giá Dự thảo báo cáo TĐG, thu thập, xử lý thông tin phản hồi của các bên liên quan về Dự thảo báo cáo.

- Cải tiến: Hoàn thiện báo cáo TĐG, công bố báo cáo TĐG, cải tiến công tác ĐBCL, chuẩn bị cho đánh giá ngoài.

#### 4. Một số nội dung chính trong quy trình tự đánh giá:

##### a. Thành lập Hội đồng tự đánh giá

- Thành lập Hội đồng TĐG: thực hiện theo các khoản 1, 2 và 3 Điều 32 của Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT;

+ Giám đốc Học viện ra quyết định thành lập Hội đồng TĐG và Ban thư ký giúp việc cho Hội đồng TĐG; số lượng các thành viên Hội đồng TĐG là số lẻ, từ 11 đến 29 thành viên. Các thành viên là Trưởng Phòng, Trung tâm, Khoa, Viện được lựa chọn từ các đơn vị;

+ Thành viên Ban Thư ký bao gồm các cán bộ của Trung tâm KT&ĐBCL và các cán bộ khác do Hội đồng TĐG tuyển chọn;

+ Các thành viên của Hội đồng TĐG và Ban Thư ký được tổ chức thành các nhóm công tác chuyên trách. Mỗi nhóm công tác có 4-5 người, phụ trách 4-5 tiêu chuẩn và do một thành viên của Hội đồng TĐG phụ trách. Mỗi thành viên của Ban Thư ký không tham gia quá 2 nhóm công tác chuyên trách .

##### - Chức năng, nhiệm vụ của Hội đồng TĐG:

+ Thực hiện theo các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 32 của Thông tư 12/2017;

+ Các bộ phận liên quan trong Học viện có trách nhiệm phối hợp và hỗ trợ các nhóm công tác của Hội đồng TĐG để triển khai TĐG.

##### b. Xây dựng kế hoạch TĐG: thực hiện theo Điều 33 của Thông tư 12/2017.

- Hội đồng TĐG xây dựng kế hoạch TĐG nhằm sử dụng có hiệu quả thời gian và các nguồn lực của Học viện để đảm bảo đạt được mục đích của đợt TĐG.

Thiết lập thời gian biểu rõ ràng để xây dựng báo cáo TĐG theo mẫu quy định. -  
 Tìm hiểu các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá chất lượng của Học viện.

##### c. Phân tích tiêu chí, thu thập thông tin và minh chứng

- Hội đồng TĐG nghiên cứu Hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD đại học, phân tích nội hàm của tiêu chí trong điều kiện cụ thể của Học viện, tiến hành thu thập thông tin và minh chứng. Thông tin và minh chứng thu được không chỉ phục vụ cho mục đích đánh giá mức độ đạt



của tiêu chí mà còn nhằm mô tả thực trạng các hoạt động của Học viện để người đọc hiểu hơn, qua đó làm tăng tính thuyết phục của báo cáo TĐG:

- Khi thu thập thông tin và minh chứng, Hội đồng TĐG cần kiểm tra độ tin cậy, tính xác thực, mức độ phù hợp và liên quan đến tiêu chí. Hội đồng TĐG phải luôn đặt câu hỏi về các thông tin thu được: Nếu người khác đi thu thập thông tin đó thì có thu được kết quả tương tự như thế không? Liệu những thông tin đó có mang lại những hiểu biết mới, rõ ràng và chính xác về thực trạng các hoạt động của Học viện không?

- Trong trường hợp không thể tìm được thông tin, minh chứng cho một tiêu chí nào đó, nhóm công tác phải làm rõ lý do và ghi vào phiếu đánh giá tiêu chí đề báo cáo Hội đồng TĐG thảo luận, thông qua;

- Trong quá trình thu thập thông tin và minh chứng, phải chỉ rõ nguồn gốc của chúng. Lưu trữ các thông tin, minh chứng, kể cả các tư liệu liên quan đến nguồn gốc của các thông tin và minh chứng thu được, có biện pháp bảo vệ các thông tin và minh chứng đó. Khuyến khích sử dụng công nghệ thông tin để số hóa các minh chứng, thuận tiện cho việc lưu trữ và đối chiếu khi cần thiết.

- Các bộ phận theo chức năng nhiệm vụ tương ứng phải chuẩn bị các cơ sở dữ liệu sau đây để có thông tin và minh chứng phục vụ cho hoạt động TĐG:

+ Báo cáo cuối học kỳ I và cuối năm về việc người học đánh giá hoạt động giảng dạy của GV sau khi kết thúc học phần, gồm kế hoạch, công cụ và kết quả;

+ Báo cáo hằng năm về việc người học đánh giá chất lượng khóa học trước khi tốt nghiệp; bao gồm kế hoạch, công cụ và kết quả;

+ Báo cáo hằng năm kết quả khảo sát tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp; bao gồm kế hoạch, công cụ và kết quả;

+ Báo cáo hằng năm kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng; bao gồm kế hoạch, công cụ, kết quả;

+ Báo cáo hằng năm kết quả khảo sát về mức độ đáp ứng của thư viện, phòng thí nghiệm, thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ khác so với yêu cầu sử dụng của CB, GV và người học; gồm kế hoạch, công cụ và kết quả;

+ Cơ sở dữ liệu KĐCL theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT.

d. Xử lý, phân tích các thông tin và minh chứng thu được

- Một số thông tin có thể sử dụng ngay để làm minh chứng nhưng một số thông tin khác phải qua xử lý, phân tích, tổng hợp mới có thể sử dụng để làm minh chứng cho các nhận định đưa ra trong báo cáo TĐG. Ví dụ, hầu hết thông tin thu được sau



các cuộc điều tra, khảo sát phải xử lý thành dạng số liệu tổng hợp mới có thể đưa vào làm minh chứng cho báo cáo TĐG.

- Một số thông tin cũng cần xử lý để tránh làm ảnh hưởng đến các đơn vị hoặc cá nhân cung cấp thông tin.

- Thông tin, minh chứng thu được liên quan đến mỗi tiêu chí được trình bày trong Phiếu đánh giá tiêu chí theo các nội dung dưới đây:

+ Mô tả và phân tích các hoạt động của Học viện liên quan đến tiêu chí;

+ So sánh với yêu cầu của tiêu chí (mặt bằng chung), với chính Học viện trong những năm trước, với các CSGD khác có cùng lĩnh vực tương ứng hay với các quy định hiện hành để thấy được hiện trạng của Học viện;

+ Đưa ra những nhận định về điểm mạnh và những vấn đề cần phát huy, chỉ ra những tồn tại, giải thích nguyên nhân;

+ Xác định những vấn đề cần cải tiến chất lượng và đề ra những biện pháp để cải tiến những vấn đề đó;

+ Xác định mức độ đạt được của tiêu chí. Với mỗi tiêu chí, nếu có đầy đủ minh chứng đáp ứng các yêu cầu của tiêu chí thì xác nhận tiêu chí đó đạt yêu cầu theo mức đánh giá tương ứng (quy định tại Điều 30 của Thông tư 12/2017).

- Với những tiêu chí không có minh chứng để chứng minh mức độ đạt được của tiêu chí đó thì ghi: Không có minh chứng.

Trong quá trình xử lý, phân tích, nếu một số thông tin và minh chứng thu được không phù hợp với các kết quả nghiên cứu, đánh giá ở trong và ngoài Học viện đã được công bố trước đó thì Hội đồng TĐG có trách nhiệm kiểm tra lại các thông tin và minh chứng đó, giải thích lý do không phù hợp.

- Phiếu đánh giá tiêu chí là tài liệu ghi nhận kết quả làm việc của mỗi nhóm công tác theo từng tiêu chí và là cơ sở để tổng hợp thành báo cáo theo từng tiêu chí, tiêu chuẩn. Vì vậy, mỗi nhóm công tác phải đảm bảo độ chính xác, trung thực và sự nhất quán của các Phiếu đánh giá tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn.

#### e. Viết báo cáo tự đánh giá

- Báo cáo TĐG là văn bản trình bày toàn bộ quá trình và kết quả hoạt động TĐG của Học viện theo các tiêu chuẩn, tiêu chí; là một bản ghi nhớ quan trọng nhằm cam kết thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng của Học viện.



- Báo cáo TĐG cần mô tả ngắn gọn, rõ ràng, chính xác và đầy đủ các hoạt động của Học viện, trong đó phải chỉ ra những điểm mạnh, những tồn tại, khó khăn và kiến nghị các giải pháp cải tiến chất lượng, kế hoạch thực hiện, thời hạn hoàn thành.

- Sử dụng phương pháp tiếp cận hệ thống để xác định các thông tin, minh chứng nhằm chứng minh sự đáp ứng yêu cầu của các tiêu chuẩn. Có thể sử dụng chu trình PDCA, phương pháp Tiếp cận - Triển khai - Kết quả - Cải tiến (Approach - Deployment - Results - Improvement: ADRI) hoặc các câu hỏi Tại sao, Cái gì, Khi nào, Ở đâu, Ai và Như thế nào (SWs và 1H); Sử dụng sơ đồ hoặc biểu đồ để minh họa rõ ràng cách thức và kết quả thực hiện; các nhận định liên quan đến mức độ đạt được của tiêu chí phải ngắn gọn và có minh chứng phù hợp. Phần các tiêu chuẩn về kết quả (các Tiêu chuẩn từ 22 đến 25) yêu cầu đưa ra các kết quả để chứng minh sự tiến triển (xu hướng thực hiện), thành tích (mức độ thực hiện so với các mục tiêu đề ra) và so sánh việc thực hiện với các đối thủ cạnh tranh và/ hoặc so chuẩn đối sánh.

- Kết quả TĐG được trình bày lần lượt theo các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (có biểu mẫu của Bộ GD&ĐT).

- Dự thảo báo cáo TĐG cuối cùng phải được chuyển cho những người cung cấp thông tin và minh chứng để xác minh lại các thông tin, minh chứng đã được sử dụng và mức độ chính xác của các nhận định rút ra từ đó. Các nhóm công tác chịu trách nhiệm rà soát lại phần báo cáo có liên quan đến các tiêu chí, tiêu chuẩn được giao. Các thành viên Hội đồng TĐG ký xác nhận vào bản báo cáo TĐG sau khi đã đọc và nhất trí với nội dung báo cáo TĐG.

g. Các hoạt động sau khi hoàn thành đợt tự đánh giá:

- Hội đồng TĐG nộp dự thảo báo cáo TĐG cho Giám đốc Học viện đề:

+ Công bố dự thảo báo cáo TĐG trong nội bộ Học viện để các thành viên liên quan có thể đọc và cho ý kiến trong vòng ít nhất 2 tuần;

+ Thu thập và xử lý các ý kiến thu được sau khi công bố dự thảo báo cáo TĐG, hoàn thiện bản báo cáo TĐG.

- Báo cáo TĐG sau khi hoàn thiện:

+ Được Giám đốc Học viện ký tên, đóng dấu, được lưu trữ cùng toàn bộ hồ sơ liên quan trong quá trình xây dựng và hoàn thiện;

+ Bản sao báo cáo TĐG được để trong thư viện/phòng truyền thống của Học viện; đưa báo cáo TĐG (file pdf lên trang thông tin điện tử của Học viện để công khai, minh bạch các kết quả TĐG;



+ Các bộ phận trong Học viện tổ chức lưu trữ thông tin, minh chứng tương ứng với chức năng, nhiệm vụ, kể cả các tư liệu liên quan đến nguồn gốc của các thông tin, minh chứng thu được, có biện pháp đề bảo vệ các thông tin và minh chứng đó;

- Học viện thành lập một nhóm độc lập để rà soát báo cáo TĐG và công tác ĐBCL của Học viện để đưa ra các khuyến nghị giúp Học viện hoàn thiện báo cáo TĐG, cải tiến chất lượng (trong điều kiện cho phép) trước khi thực hiện việc báo cáo kết quả công tác TĐG tới các bên liên quan và chuẩn bị cho ĐGN.

- Các bộ phận trong Học viện chủ động, triển khai thực hiện các kế hoạch hành động trong báo cáo TĐG; tùy theo chức năng, nhiệm vụ, tổ chức duy trì, cập nhật cơ sở dữ liệu TĐG hằng năm.

#### 5. Trách nhiệm của các bộ phận trong quá trình tự đánh giá

##### a. Ban Giám đốc Học viện

- Ra quyết định thành lập Hội đồng TĐG và ban thư ký.
- Phê duyệt kế hoạch TĐG.
- Chỉ đạo các bộ phận thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng sau TĐG.

##### b. Trung tâm KT&ĐBCL

- Xây dựng và trình Giám đốc Học viện ban hành các văn bản quy định và hướng dẫn của Học viện về điều kiện ĐBCL, hoạt động TĐG của Học viện;
- Triển khai, tổ chức thực hiện công tác TĐG của Học viện, tham gia KĐCL giáo dục theo quy định của Bộ GD&ĐT;
- Hướng dẫn, kiểm tra giám sát thực hiện công tác ĐBCL tại các bộ phận;
- Tập huấn nghiệp vụ cho các cán bộ tham gia hoạt động TĐG;
- Tổ chức và duy trì cơ sở dữ liệu về công tác TĐG, ĐBCLGD của Học viện.
- Tham mưu, tổ chức thực hiện công tác chuẩn bị cho ĐGN.

##### c. Trách nhiệm của các bộ phận khác trong Học viện

- Tổ chức, duy trì cơ sở dữ liệu minh chứng về các hoạt động ĐBCL của bộ phận mình phụ trách phục vụ cho quá trình TĐG; bàn giao cơ sở dữ liệu trên cho Trung tâm KT&ĐBCL khi có yêu cầu;
- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCLGD hàng năm của bộ phận căn cứ chức năng, nhiệm vụ;



- Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm KT&ĐBCL trong quá trình xây dựng kế hoạch và thực hiện các hoạt động TĐG và ĐGN của Học viện.

### **Điều 11. Tự đánh giá và cải tiến chất lượng chương trình đào tạo**

1. Quy trình TĐGC: thực hiện theo Quy định của Bộ GD&ĐT.

2. Nhiệm vụ của các bộ phận trong TĐG chất lượng CTĐT

a. Ban Giám đốc Học viện

- Xác định bộ tiêu chuẩn phù hợp để đánh giá chất lượng CTĐT.

- Ra Quyết định thành lập Hội đồng TĐG, Ban thư ký, nhóm chuyên trách. -  
Phê duyệt kế hoạch TĐG.

- Chỉ đạo các bộ phận thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng sau TĐG.

b. Trung tâm KT&ĐBCL

- Xây dựng và trình Giám đốc Học viện ban hành các văn bản quy định và hướng dẫn về điều kiện ĐBCL CTĐT; hoạt động TĐG chất lượng CTĐT của Học viện.

- Tham mưu cho Ban Giám đốc, Phòng Quản lý Đào tạo, các Khoa, Viện trong việc lựa chọn Bộ tiêu chuẩn KĐCL, tổ chức KĐCL phù hợp với CTĐT.

- Phối hợp với Phòng Đào tạo tổ chức tập huấn cho các CB, GV, NV và các bên liên quan có tham gia hoạt động TĐG, KĐCL CTĐT.

- Hướng dẫn nghiệp vụ cho các thành viên tham gia TĐG chất lượng CTĐT.

c. Phòng Quản lý Đào tạo

- Chủ trì xây dựng kế hoạch TĐG chất lượng CTĐT theo Bộ tiêu chuẩn đã được Ban Giám đốc lựa chọn.

- Đề xuất CB, GV, NV tham gia thực hiện kế hoạch TĐG.

- Tham gia tập huấn theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá CTĐT.

- Phối hợp với các Khoa, Viện có CTĐT được đánh giá và các bộ phận liên quan khác để chuẩn bị hồ sơ, minh chứng và viết báo cáo TĐG.

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL tập huấn cho CB, GV, NV và các bên liên quan có tham gia hoạt động TĐG, KĐCL.

- Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch và báo cáo đầy đủ, kịp thời cho Hội đồng TĐG.



#### d. Các Khoa, Viện

- Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCL trong việc triển khai các kế hoạch liên quan khi có yêu cầu.

- Hỗ trợ Trung tâm KT&ĐBCL trong việc cung cấp hồ sơ minh chứng của Khoa/Bộ môn khi có yêu cầu.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quyết định của Giám đốc Học viện.

#### 3. Các hoạt động sau khi TĐG

- Hội đồng TĐG công bố kết quả TĐG.

- Thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng được đề ra trong báo cáo TĐG để cải tiến nâng cao chất lượng CTĐT.

- Trung tâm KT&ĐBCL chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát và hướng dẫn việc thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng theo kế hoạch hành động được đề ra trong báo cáo TĐG, đề xuất những hoạt động điều chỉnh (nếu cần).

- Gửi báo cáo cho Bộ GD&ĐT và Tổ chức kiểm định chất lượng mà Học viện đã lựa chọn để KĐCL CTĐT.

- Đăng ký đánh giá ngoài với Tổ chức KĐCL giáo dục để được xem xét, công nhận CTĐT đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

## **CHƯƠNG 4. KHẢO SÁT Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC MẠT HOẠT ĐỘNG**

### **Điều 12. Mục đích công tác khảo sát**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Học viện;

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của CB, GV, NV trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao; giúp CB, GV, NV tự điều chỉnh các hoạt động nhằm đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan;

- Tạo cơ sở dữ liệu giúp Học viện có thêm thông tin để lập kế hoạch cải tiến chất lượng các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng; điều chỉnh chiến lược, mục tiêu, kế hoạch hành động, điều chỉnh CTĐT đáp ứng nhu cầu xã hội;

- Tăng cường mối liên kết giữa Học viện và các bên liên quan;

- Giúp phát hiện và nhân rộng những gương điển hình trong hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, phục vụ và hỗ trợ người học;



- Giúp lãnh đạo Học viện có cơ sở đánh giá chất lượng công tác của đội ngũ cán bộ quản lý, GV, NV; có định hướng cụ thể trong việc xây dựng kế hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ;

- Thực hiện chủ trương về ĐBCLGD, đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng KĐCL CSGD và CTĐT của Bộ GD&ĐT.

### **Điều 13. Nguyên tắc của việc khảo sát ý kiến phản hồi**

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan phải được thực hiện định kỳ, thường xuyên hàng năm;

2. Đối tượng được khảo sát hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo phiếu khảo sát.

3. Công cụ lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phải đảm bảo độ tin cậy, nội dung khảo sát phải phù hợp với đối tượng, rõ ràng, dễ hiểu.

4. Thông tin phản hồi từ đối tượng khảo sát phải được xử lý khách quan, trung thực, tin cậy; báo cáo kết quả khảo sát được gửi kín đến Giám đốc Học viện, khi Giám đốc Học viện yêu cầu mới được gửi kín đến các đơn vị, cá nhân có liên quan.

5. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng ý kiến phản hồi của đối tượng khảo sát, nghiêm túc tiếp thu, có kế hoạch cải tiến phù hợp nhằm phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại, để không ngừng nâng cao chất lượng các hoạt động do đơn vị, cá nhân phụ trách.

### **Điều 14. Quy trình thực hiện các đợt khảo sát**

1. Trước tháng 9 hàng năm, Trung tâm KT&ĐBCL xây dựng kế hoạch các đợt khảo sát trình Giám đốc Học viện phê duyệt.

2. Trên cơ sở kế hoạch đã được phê duyệt, Trung tâm KT&ĐBCL phổ biến đến các đơn vị, cá nhân liên quan, thực hiện công tác chuẩn bị và tổ chức các đợt khảo sát cấp Học viện theo kế hoạch;

3. Các đơn vị chủ trì mỗi đợt khảo sát xử lý, tổng hợp số liệu khảo sát và gửi kín báo cáo kết quả khảo sát đến Giám đốc Học viện. Khi Giám đốc Học viện có yêu cầu thì gửi kín báo cáo kết quả khảo sát đến đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Các đơn vị, cá nhân có liên quan tiếp nhận báo cáo kết quả khảo sát, nghiêm túc tiếp thu, lập kế hoạch cải tiến phù hợp nhằm phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại phát hiện được qua đợt khảo sát.



5. Các đơn vị, cá nhân có liên quan triển khai các hoạt động cải tiến theo kế hoạch cải tiến; báo cáo kết quả cải tiến các mặt tồn tại cho Giám đốc Học viện vào cuối năm học.

6. Trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm theo dõi, giám sát, đối sánh kết quả cải tiến chất lượng các hoạt động do đơn vị phụ trách, báo cáo kết quả vào cuối năm học, gửi 01 bản báo cáo cho Trung tâm KT&ĐBCL.

7. Trung tâm KT&ĐBCL tổng hợp báo cáo kết quả cải tiến chất lượng của toàn Học viện vào cuối năm học.

### **Điều 15. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát**

1. Kết quả khảo sát chất lượng của từng bộ phận, CB, GV sẽ được bảo mật và được gửi trực tiếp đến từng bộ phận theo quyết định của Giám đốc Học viện.

2. Trung tâm KT&ĐBCL sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ đề xuất, tham mưu cho Ban Giám đốc các giải pháp quản lý, chỉ đạo các bộ phận trong những hoạt động cụ thể, đồng thời giám sát hoạt động cải tiến chất lượng của các bộ phận nhằm không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động chung của toàn Học viện.

3. Lãnh đạo các đơn vị sử dụng kết quả khảo sát chất lượng làm căn cứ để điều chỉnh, xây dựng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tại đơn vị mình.

4. Phòng Quản lý Đào tạo và Khoa, Viện quản lý CTĐT sử dụng kết quả khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan làm căn cứ cải tiến chất lượng CTĐT.

5. Kết quả khảo sát chất lượng được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu ĐBCL của Học viện.

6. Kết quả khảo sát được sử dụng trong các hoạt động ĐBCL, phục vụ cho hoạt động TĐG và KĐCL.

### **Điều 16. Lưu trữ, bảo mật thông tin khảo sát**

1. Các tài liệu về các đợt khảo sát bao gồm Kế hoạch khảo sát, các Phiếu khảo sát, file dữ liệu gốc, Báo cáo kết quả khảo sát do đơn vị chủ trì khảo sát lưu giữ. Các đơn vị chủ trì gửi kín 01 bản báo cáo kết quả khảo sát cho trưởng Trung tâm KT&ĐBCL để lưu giữ, phục vụ công tác đối sánh và ĐBCLGD.

2. CB, GV, NV liên quan đến khảo sát có trách nhiệm bảo mật kết quả khảo sát, thông tin phản hồi từ các bên liên quan theo quy định của Học viện.



**Điều 17. Các loại hình khảo sát thực hiện tại Học viện**

STT	Nội dung khảo sát	Đối tượng khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện hàng năm
1	Chất lượng giảng dạy của giảng viên	Người học	Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng	Theo từng học kì, bắt đầu từ tuần học dự trữ
2	Chất lượng đào tạo của Học viện	Người học sắp tốt nghiệp	Phòng Quản lý Đào tạo	Từ ngày 01/6-30/8
3	Mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng lao động	Nhà tuyển dụng, đối tác của Học viện	Các Khoa/Viện quản lý sinh viên.	Từ ngày 01/6-30/8
4	Mức độ đáp ứng của Thư viện đối với nhu cầu sử dụng của người học, cán bộ, giảng viên	Cán bộ, giảng viên, người học	Trung tâm CNTT, Thư viện và Truyền thông	Từ ngày 01/04-30/6
5	Tình trạng việc làm và mức độ phù hợp của chuyên ngành đào tạo với vị trí việc làm	Người học đã tốt nghiệp	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	Từ ngày 01/6-01/8
6	Chất lượng hoạt động của tuần công tác chính trị sinh viên	Người học	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên	Trong vòng 01 tháng sau khi kết thúc đợt học
7	Khảo sát về chất lượng của cơ sở vật chất hỗ trợ hoạt động đào tạo	Cán bộ, giảng viên, người học	Trung tâm Hỗ trợ đào tạo	Từ ngày 01/04-30/6

**Điều 18. Nhiệm vụ của các bên liên quan đến hoạt động Khảo sát**

## 1. Ban Giám đốc Học viện

- Phê duyệt các kế hoạch khảo sát.
- Xem xét, phê duyệt các báo cáo kết quả khảo sát.
- Xem xét, phê duyệt các kế hoạch cải tiến chất lượng, khắc phục tồn tại của các đơn vị, cá nhân và kiểm tra việc thực hiện.
- Giải quyết các đề xuất, kiến nghị của các đơn vị, cá nhân (nếu có).

## 2. Trung tâm KT&amp;ĐBCL

- Xây dựng kế hoạch khảo sát các bên liên quan trình Giám đốc Học viện phê duyệt;
- Phối hợp cùng các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt;
- Phối hợp, hỗ trợ các đơn vị chủ trì xử lý, phân tích số liệu khảo sát, viết Báo cáo kết quả khảo sát và gửi kèm báo cáo kết quả khảo sát đến Giám đốc Học viện



và các đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu Giám đốc Học viện yêu cầu); tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát;

- Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo Học viện về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;

- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCLGD của Học viện;

- Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của Học viện.

### 3. Trách nhiệm của cá nhân thuộc mạng lưới ĐBCL tại các đơn vị

- Hội đồng ĐBCL, mạng lưới ĐBCL tại các đơn vị tham gia phổ biến, giải thích mục đích, yêu cầu công tác khảo sát đến các đơn vị liên quan.

- Tham gia hoạt động khảo sát khi có yêu cầu.

### 4. Trách nhiệm của Trưởng các đơn vị trong Học viện

- Quán triệt đến các bên liên quan về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát ý kiến phản hồi về các mặt hoạt động của Học viện;

- Thảo luận với các CB, GV, NV và có biện pháp giúp đỡ CB, GV, NV thực hiện kế hoạch khắc phục hay kế hoạch nâng cao chất lượng công tác;

- Tổ chức các hoạt động cần thiết để các CB, GV, NV được các bên liên quan đánh giá rất tốt nhằm phổ biến kinh nghiệm trong đơn vị mình.

- Đối với Phòng Đào tạo, ngoài các khảo sát do Trung tâm KT&ĐBCL thực hiện còn phải tổ chức thực hiện, lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về CTĐT, hoạt động tuyển sinh, nghiên cứu sử dụng kết quả khảo sát để làm căn cứ cải tiến, nâng cao chất lượng cấp CTĐT và công tác tuyển sinh.

### 4. Trách nhiệm của cán bộ, giảng viên

- Nghiên cứu sử dụng kết quả đánh giá để phân đấu và tự điều chỉnh các mặt hoạt động của mình trong quá trình công tác, giảng dạy;

- Có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với mức đánh giá của các bên liên quan (phải có minh chứng trình Trưởng đơn vị);

- Có trách nhiệm thảo luận và đăng ký với Trưởng đơn vị về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt theo đánh giá của các bên liên quan và kế hoạch cải tiến chất lượng của bản thân trên tinh thần cầu thị.



### 5. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có trách nhiệm.

## **Điều 19. Câu hỏi khảo sát, hình thức, quy trình, báo cáo kết quả khảo sát**

### 1. Bảng câu hỏi khảo sát (công cụ khảo sát)

Các câu hỏi khảo sát phải phù hợp với các mốc chuẩn tham chiếu tương ứng mức 4 của các tiêu chí KĐCL CSGD ban hành kèm theo công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 và các tiêu chí KĐCL CTĐT ban hành kèm theo công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng. *(Biểu mẫu khảo sát tuân thủ theo Quy định về việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan đến chất lượng của Học viện Chính sách và Phát triển ban hành kèm theo Quyết định số 408/QĐ-HVCSPT ngày 02 tháng 6 năm 2020).*

2. Hình thức khảo sát: Qua email, Google form (đối với nhà tuyển dụng hoặc đối tác, cựu sinh viên) hoặc qua ứng dụng APD S-link (đối với khảo sát sinh viên, giảng viên tại Học viện).

### 3. Quy trình tổ chức mỗi đợt khảo sát:

- Bước 1: Lập kế hoạch đợt khảo sát: Căn cứ kế hoạch hoạt động của năm học, đơn vị chủ trì lập kế hoạch khảo sát, đề xuất đối tượng, cỡ mẫu khảo sát, biểu mẫu khảo sát trình Giám đốc Học viện phê duyệt.

- Bước 2: Tổ chức đợt khảo sát: Đơn vị chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai đợt khảo sát, đảm bảo tỷ lệ phản hồi đạt trên 75% mẫu dự kiến;

- Bước 3: Xử lý số liệu khảo sát: Đơn vị chủ trì tổ chức xử lý, phân tích, tổng hợp dữ liệu của đợt khảo sát;

- Bước 4: Viết Báo cáo kết quả khảo sát: Đơn vị chủ trì viết Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát dựa trên kết quả phân tích, tách kết quả theo từng đơn vị, cá nhân; trình Giám đốc Học viện phê duyệt;

- Bước 5: Công bố Báo cáo tổng hợp, gửi Báo cáo đến lãnh đạo từng đơn vị, cá nhân (tùy theo chỉ đạo của Giám đốc Học viện); gửi 01 bản cho Giám đốc Trung tâm KT&ĐĐDBCL để lưu trữ, phục vụ công tác đối sánh, KĐCLGD.

- Bước 6: Lãnh đạo các đơn vị tổ chức họp góp ý, đề xuất kế hoạch cải tiến, phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại (có đối sánh qua các năm) gửi về Trung tâm KT&ĐBCL tổng hợp và báo cáo Giám đốc Học viện;



- Bước 7: Các đơn vị thực hiện chế độ lưu trữ bao gồm kế hoạch, phiếu khảo sát, dữ liệu, báo cáo, kế hoạch cải tiến theo chu kỳ kiểm định (5 năm).

## **CHƯƠNG 5. XÂY DỰNG VĂN CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG HỌC VIỆN**

### **Điều 20. Trách nhiệm xây dựng văn hóa chất lượng bên trong**

Xây dựng văn hóa chất lượng (VHCL) bên trong Học viện là một chiến lược quan trọng nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của các trường đại học; là yếu tố quyết định sự thành công của các trường đại học trong bối cảnh sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt và số lượng NH ngày càng giảm như hiện nay VHCL là một loại văn hóa tổ chức trong đó việc nâng cao chất lượng được xem là một việc làm thường xuyên, bao gồm 2 yếu tố riêng biệt là yếu tố văn hóa/ tâm lý và yếu tố quản lý. Đó là hệ thống các giá trị, chuẩn mực, thói quen làm việc có chất lượng đã định hình của mọi thành viên trong đơn vị nhằm thực hiện công việc được giao một cách tốt nhất. VHCL phải được thấm nhuần trong những quy tắc hành động, thói quen làm việc của tất cả đội ngũ CB, GV, NV, NH của Học viện. Mỗi cá nhân, mỗi đơn vị trong Học viện phải biết rõ công việc của mình phải làm, làm như thế nào là có chất lượng và tự giác làm theo yêu cầu chất lượng ấy.

Trách nhiệm xây dựng VHCL bên trong Học viện là của tập thể lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân, CB, GV, NV, NH của Học viện.

Để xây dựng VHCL bên trong, Học viện lựa chọn mô hình VHCL gồm 5 thành tố đặc trưng, phát triển 05 môi trường sau đây:

#### 1. Môi trường học thuật

Môi trường học thuật là môi trường trong đó diễn ra các hoạt động dạy - học, NCKH, trao đổi các phương pháp giảng dạy.

Để phát triển môi trường học thuật, các đơn vị, cá nhân cần triển khai có hiệu quả các công việc liên quan đến hoạt động dạy - học và NCKH. Như định kỳ bổ sung, điều chỉnh các CTĐT trên cơ sở tham khảo các CTĐT tiên tiến, các ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Xây dựng và triển khai có hiệu quả các văn bản pháp quy, các chính sách liên quan đến hoạt động đào tạo và NCKH. Các thông tin về đào tạo và NCKH của Học viện cần được thường xuyên cập nhật trên website. Khuyến khích, tạo điều kiện duy trì các hoạt động hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm trong đào tạo, NCKH. Có chính sách thu hút và bồi dưỡng đội ngũ GV có năng lực, có tâm huyết trong đào tạo và nghiên cứu. Tạo môi trường làm việc đoàn



kết, coi mở, tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức trong chuyên môn, từng bước thực hiện chiến lược phát triển Học viện giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

## 2. Môi trường xã hội

Môi trường xã hội là môi trường trong đó các mối quan hệ xã hội, gồm khung tổ chức, các chủ trương, chính sách, quy định giúp cho Học viện hoạt động. Để phát triển môi trường xã hội, các đơn vị cần phân định rõ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng đơn vị, CB quản lý, GV, NV; xây dựng và sử dụng hệ thống các chỉ số đánh giá hiệu quả công việc (KPIs) để đánh giá chất lượng công việc của lãnh đạo và nhân viên. Hệ thống văn bản để tổ chức, quản lý.

Học viện cần được cập nhật hàng năm, được quy trình hóa và có các hướng dẫn thực hiện cần thiết, được đăng tải đầy đủ trên website của Học viện. Các thành viên trong Học viện có hiểu biết đầy đủ về trách nhiệm và quyền hạn của mình, có ý thức và nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao đúng kế hoạch và có chất lượng.

3. Môi trường nhân văn: là môi trường trong đó quyền và nghĩa vụ của các thành viên và các bên liên quan của Học viện được xác lập một cách rõ ràng và được tuân thủ. Để phát triển môi trường nhân văn, Ban Giám đốc Học viện cần tạo điều kiện tốt nhất để phát huy đầy đủ các quyền dân chủ, thực hiện đầy đủ các quyền lợi cơ bản theo chế độ chính sách của nhà nước đối CB, GV, SV. Xây dựng và triển khai có hiệu quả các cơ chế, chính sách, giải pháp để CB, GV, SV thực hiện có hiệu quả trách nhiệm của bản thân đối với Học viện và xã hội. Tăng cường tinh thần đoàn kết, tương thân, tương ái trong Học viện và ngoài cộng đồng. Người học cần được xem là đối tượng được phục vụ chính trong Học viện, được quan tâm chăm sóc tận tình, chu đáo trong học tập, sinh hoạt và khi giải quyết công việc.

4. Môi trường văn hóa: là môi trường được xác lập hệ thống các chuẩn mực, giá trị, niềm tin, quy tắc ứng xử được xem là tốt đẹp, được các thành viên trong Học viện đồng thuận và tự giác thực hiện. Để phát triển môi trường văn hóa, các đơn vị cần xây dựng và triển khai có hiệu quả các giá trị, quy tắc ứng xử, hợp tác, hỗ trợ, tôn trọng lẫn nhau giữa các thành viên, đơn vị, các quy định nếp sống văn minh nơi trường học. Quan tâm phát triển ý thức tự giác ở mỗi cá nhân trong giảng dạy, làm việc, học tập, trong thực hiện nếp sống lành mạnh. Xây dựng đời sống văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao cho CB, GV, NV, SV; đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự trong khuôn viên Học viện.

5. Môi trường tự nhiên: là môi trường cảnh quan, cơ sở vật chất góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng các hoạt động của Học viện. Thư viện của Học viện cần



được tăng cường đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo; có thư viện điện tử, bài giảng trực tuyến phục vụ hiệu quả công tác dạy - học và NCKH. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học và NCKH cần được đảm bảo về số lượng, chất lượng và được sử dụng có hiệu quả, đáp ứng yêu cầu của các ngành đào tạo.

VHCL và hệ thống ĐBCL bên trong có quan hệ hữu cơ và phụ thuộc lẫn nhau. VHCL là một trong những thành tố then chốt của hệ thống ĐBCL bên trong, quyết định tính bền vững của hoạt động ĐBCL.

Lãnh đạo các đơn vị, các cá nhân trong Học viện cần xây dựng, gìn giữ và phát triển VHCL bên trong, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của Học viện.

## **CHƯƠNG 6. NGUỒN LỰC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

### **Điều 21. Nhân sự thực hiện**

1. Trung tâm KT&ĐBCL làm nhiệm vụ chuyên môn, đầu mối về công tác DDBCLGD, KĐCLGD của Học viện.

2. Các Phòng, Trung tâm, Khoa, Viện trong Học viện: lãnh đạo các đơn vị trực tiếp phụ trách công tác ĐBCL; phân công từ 01 - 02 thành viên kiêm nhiệm công tác ĐBCL tại đơn vị.

3. Hội đồng ĐBCL, mạng lưới ĐBCL: tham gia công tác ĐBCL theo quy định về sự phối hợp theo Điều 6 thuộc Chương 2 của Quy chế này.

### **Điều 22. Tài chính**

Thực hiện theo các quy định của pháp luật và Quy chế chỉ tiêu nội bộ hàng năm của Học viện. Những người tham gia thực hiện đề án, kế hoạch có liên quan đến công tác ĐBCL do Ban Giám đốc Học viện giao sẽ được hưởng phụ cấp cụ thể theo kế hoạch tài chính của đề án, kế hoạch đó.

## **CHƯƠNG 7. KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT VÀ ĐIỀU KHOẢN THỊ HÀNH**

### **Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Đánh giá

Ban Giám đốc định kỳ đánh giá công tác ĐBCL, căn cứ vào mức độ thực hiện các điều khoản quy định về nhiệm vụ, trách nhiệm của các đơn vị/cá nhân tại Quy chế này.

*me*



## 2. Khen thưởng

Thực hiện theo Quy chế thi đua khen thưởng của Nhà nước, Quy chế đánh giá, xếp loại công chức, viên chức và người lao động của Học viện.

## 3. Kỷ luật

Thực hiện theo Quy chế đánh giá, xếp loại công chức, viên chức và người lao động của Học viện.

### **Điều 24. Điều khoản thi hành**

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi quy định trước đây trái với quy định này đều bị bãi bỏ.

2. Trung tâm KT&ĐBCL có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Học viện triển khai thực hiện các nội dung trong Quy chế này trong phạm vi toàn Học viện.

3. Trong quá trình thực hiện, Quy chế này có thể được bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với các quy định mới của Bộ GD&ĐT và thực tế hoạt động của Học viện. Nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các đơn vị và cá nhân phản ánh cho Giám đốc Học viện (thông qua Trung tâm KT&ĐBCL) để kịp thời xử lý./.