

QUY ĐỊNH

Về Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ Trường Đại học Tây Bắc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1281/QĐ-ĐHTB ngày 19/12/2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định về mục đích, cấu trúc, vai trò và trách nhiệm của Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) nội bộ Trường Đại học Tây Bắc.

2. Quy định này áp dụng đối với các đơn vị trực thuộc, các tổ chức đoàn thể, tổ chức xã hội và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động của Trường Đại học Tây Bắc.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hệ thống ĐBCL nội bộ* là tổng thể các hệ thống, các nguồn lực, và hệ thống thông tin để thiết lập, duy trì, cải tiến chất lượng giáo dục và các tiêu chuẩn về đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

2. *Chính sách chất lượng* là định hướng chung của Trường về chất lượng giáo dục. Chính sách chất lượng là cơ sở để xác định các mục tiêu chất lượng đối với từng lĩnh vực trong tất cả các hoạt động của Trường ở từng giai đoạn cụ thể.

3. *Mục tiêu chất lượng* là mong muốn cụ thể của Nhà trường có liên quan đến chất lượng, được xác định trên cơ sở chính sách chất lượng và được quy định cho các đơn vị trực thuộc thực hiện.

4. *Hệ thống tài liệu ĐBCL* gồm tài liệu về chính sách chất lượng, sổ tay đảm bảo chất lượng, các tài liệu về quy trình, công cụ ĐBCL đối với từng nội dung trong các lĩnh vực quản lý.

5. *Hệ thống thông tin ĐBCL* là một hệ thống nhằm thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin về ĐBCL từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

6. *Quy trình, công cụ ĐBCL* là cách thức để tiến hành một hoạt động cụ thể, trong đó nêu rõ nội dung, trình tự, phương pháp và các yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu chất lượng đã đề ra.

7. *Sổ tay đảm bảo chất lượng* là tài liệu cung cấp thông tin về hệ thống ĐBCL cho cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên và các bên liên quan.

8. *Đánh giá hệ thống ĐBCL* là quá trình thu thập, xử lý thông tin, đánh giá hiệu

quả vận hành Hệ thống ĐBCL nội bộ của Trường.

9. *Tự đánh giá chất lượng* là quá trình Nhà trường tự xem xét, nghiên cứu dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục đại học để báo cáo về thực trạng chất lượng giáo dục, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

10. *Các bên liên quan* đến cơ sở giáo dục đại học bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, 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.

Điều 3. Mục đích, nhiệm vụ của Hệ thống ĐBCL nội bộ

Hệ thống ĐBCL nội bộ Trường Đại học Tây Bắc được thiết lập để duy trì và cải tiến chất lượng đào tạo, nghiên cứu, kết nối và phục vụ cộng đồng, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục, thực hiện trách nhiệm giải trình với các bên liên quan về thực trạng chất lượng giáo dục và hiệu quả hoạt động của Trường.

Hệ thống ĐBCL nội bộ có nhiệm vụ chính là:

1. Đo lường, đánh giá, kiểm soát chất lượng toàn diện các hoạt động, trên cơ sở đó thực hiện đảm bảo và cải tiến chất lượng của Nhà trường.

2. Sẵn sàng đáp ứng các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng được lựa chọn và các yêu cầu về ĐBCL của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Điều 4. Nguyên tắc và yêu cầu của Hệ thống ĐBCL nội bộ

1. Tuân thủ các quy định pháp luật, đảm bảo phù hợp với mục tiêu đào tạo, đáp ứng tốt tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển của Trường trong từng giai đoạn và đáp ứng tốt yêu cầu của các bên liên quan.

2. Lãnh đạo Trường cam kết ĐBCL giáo dục; phát huy vai trò của viên chức quản lý, gắn kết với quyền tự chủ và trách nhiệm giải trình của Trường.

3. Mọi thành viên trong Trường đều tham gia vào quá trình ĐBCL. Nhà trường luôn sẵn sàng lắng nghe, tôn trọng ý kiến, khuyến khích sự tham gia của tất cả các bên liên quan như sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng, nhà quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên và các đối tác để cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục.

4. Công khai, minh bạch hệ thống thông tin ĐBCL, sẵn sàng chia sẻ cho các bên liên quan sử dụng trong giám sát, đánh giá, đảm bảo, cải tiến chất lượng hoặc phục vụ mục đích nghiên cứu và quá trình ra quyết định.

5. Chất lượng hướng tới đối tượng phục vụ. Toàn bộ các hoạt động của Trường hướng đến chất lượng phục vụ cao nhất cho sinh viên, giảng viên và các bên liên quan.

6. Chất lượng gắn với so chuẩn và đối sánh. Thực hiện đối sánh trong và ngoài nước; thực hiện so chuẩn với quy chế, quy định và các tiêu chuẩn chất lượng được lựa chọn về các hoạt động chính yếu để liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng.

7. Chất lượng gắn với thực hiện hệ thống giá trị cốt lõi: Chất lượng, hiệu quả;

đổi mới, sáng tạo; trách nhiệm, trung thực; đoàn kết, thân thiện.

8. Tiếp cận ĐBCL theo quá trình, có tính hệ thống, phù hợp với điều kiện thực tiễn của Trường, dễ vận hành; liên tục cải tiến, đơn giản hóa các thủ tục ĐBCL và đảm bảo khoa học, hiệu quả, tiết kiệm.

Chương II

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

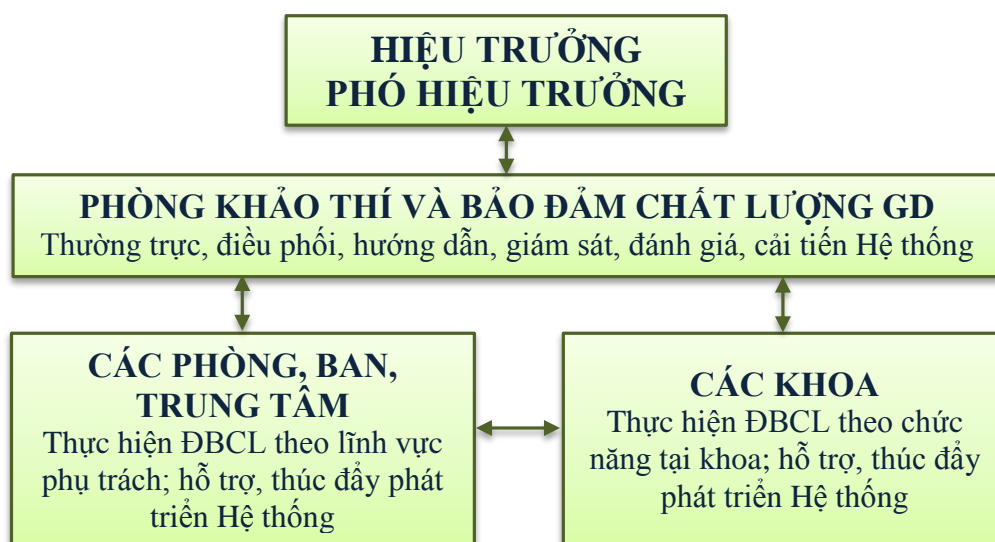
Điều 5. Hệ thống và mô hình ĐBCL của Trường

1. Cấu trúc nhân sự của Hệ thống ĐBCL nội bộ gồm:

a) Hiệu trưởng là người đứng đầu Hệ thống ĐBCL nội bộ, trực tiếp lãnh đạo công tác ĐBCL và là đại diện lãnh đạo cao nhất về chất lượng của Trường. Phó hiệu trưởng giúp Hiệu trưởng chỉ đạo công tác ĐBCL theo lĩnh vực phụ trách được phân công.

b) Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng giáo dục (KTBDCLGD) là đơn vị thường trực, điều phối, theo dõi, giám sát, đánh giá hoạt động của Hệ thống ĐBCL nội bộ; tư vấn, tham mưu cho Hiệu trưởng các vấn đề về xây dựng, vận hành, rà soát đánh giá và cải tiến hoạt động của Hệ thống ĐBCL nội bộ.

c) Mạng lưới cộng tác viên ĐBCL: Các đơn vị trực thuộc thực hiện ĐBCL tại đơn vị đối với các lĩnh vực và các hoạt động do đơn vị phụ trách. Trưởng đơn vị và ít nhất một cán bộ hoặc chuyên viên do đơn vị phân công là thành viên của Mạng lưới cộng tác viên ĐBCL. Cộng tác viên ĐBCL trực tiếp phụ trách, triển khai, rà soát, đánh giá việc thực hiện ĐBCL tại đơn vị theo sự điều phối chung của Hệ thống.

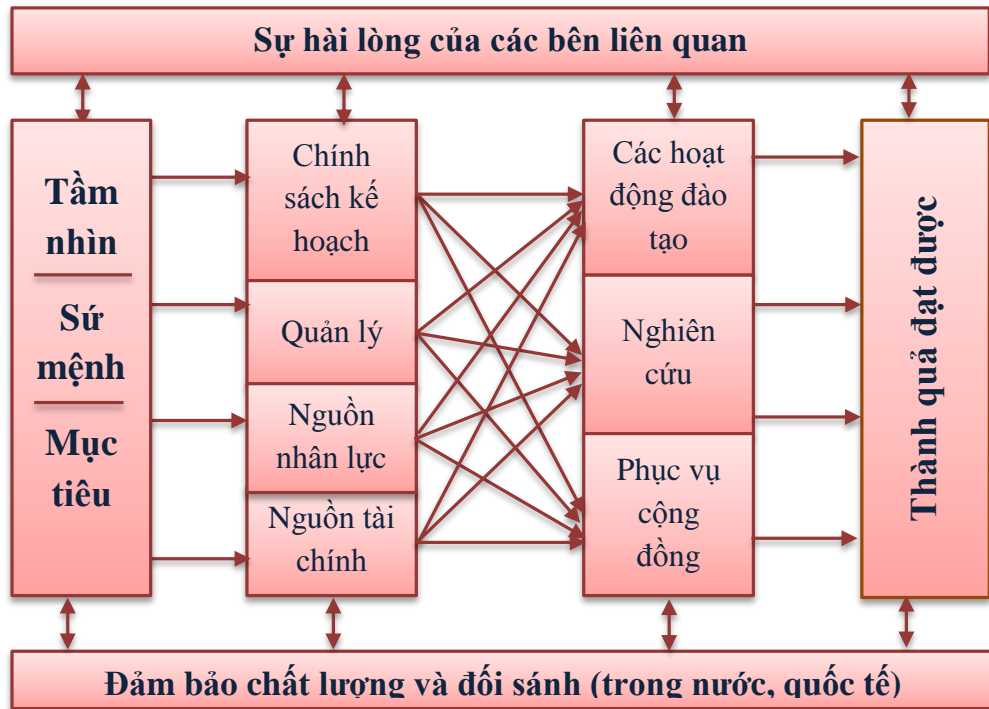


Hình 1: Hệ thống bảo đảm chất lượng nội bộ Trường Đại học Tây Bắc

2. Mô hình ĐBCL của Trường:

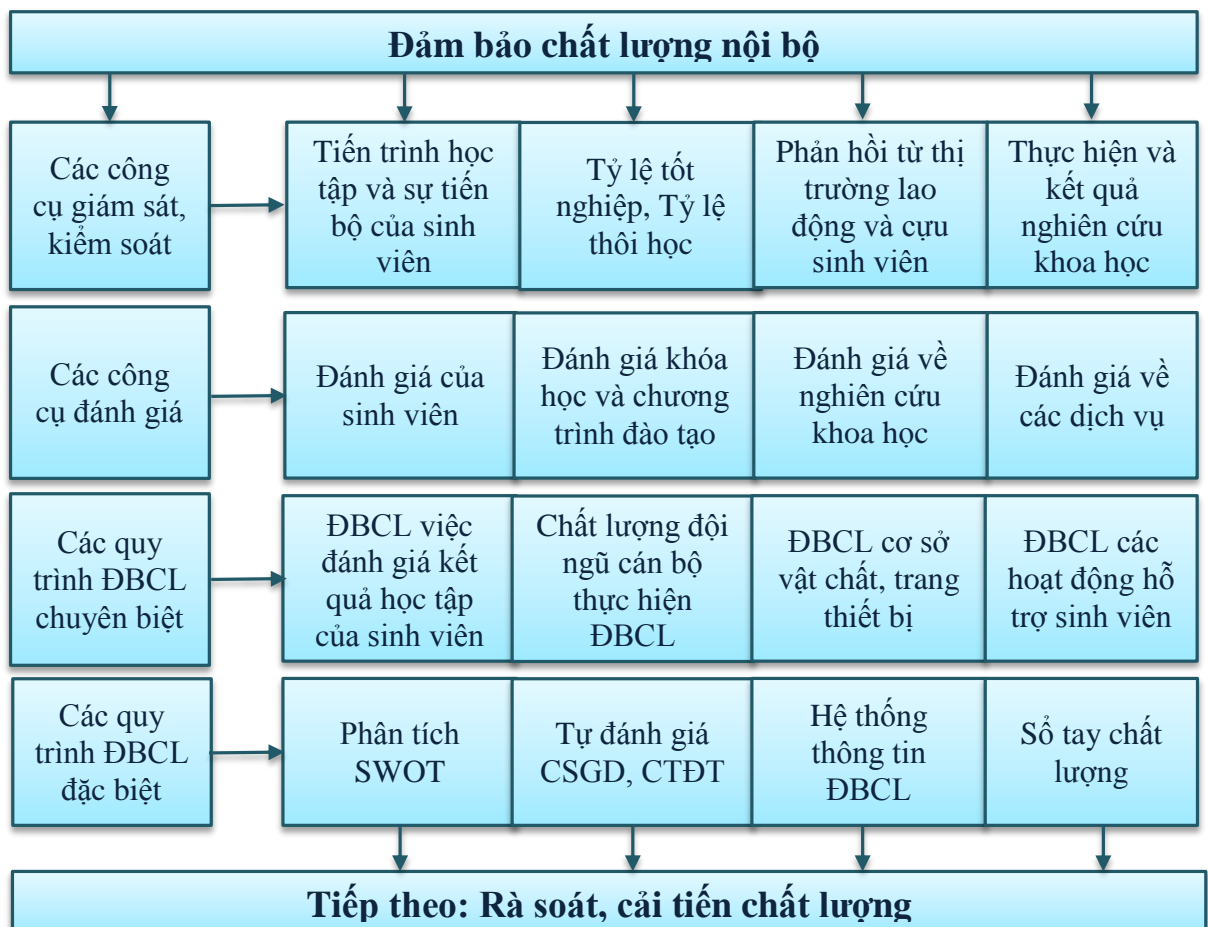
Trường Đại học Tây Bắc lựa chọn mô hình ĐBCL theo mô hình của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (gọi tắt là AUN-QA) theo ba cấp độ: ĐBCL cấp chiến lược, ĐBCL cấp hệ thống và ĐBCL theo chức năng đào tạo, nghiên cứu, kết nối và phục vụ cộng đồng.

a) Mô hình ĐBCL cấp chiến lược



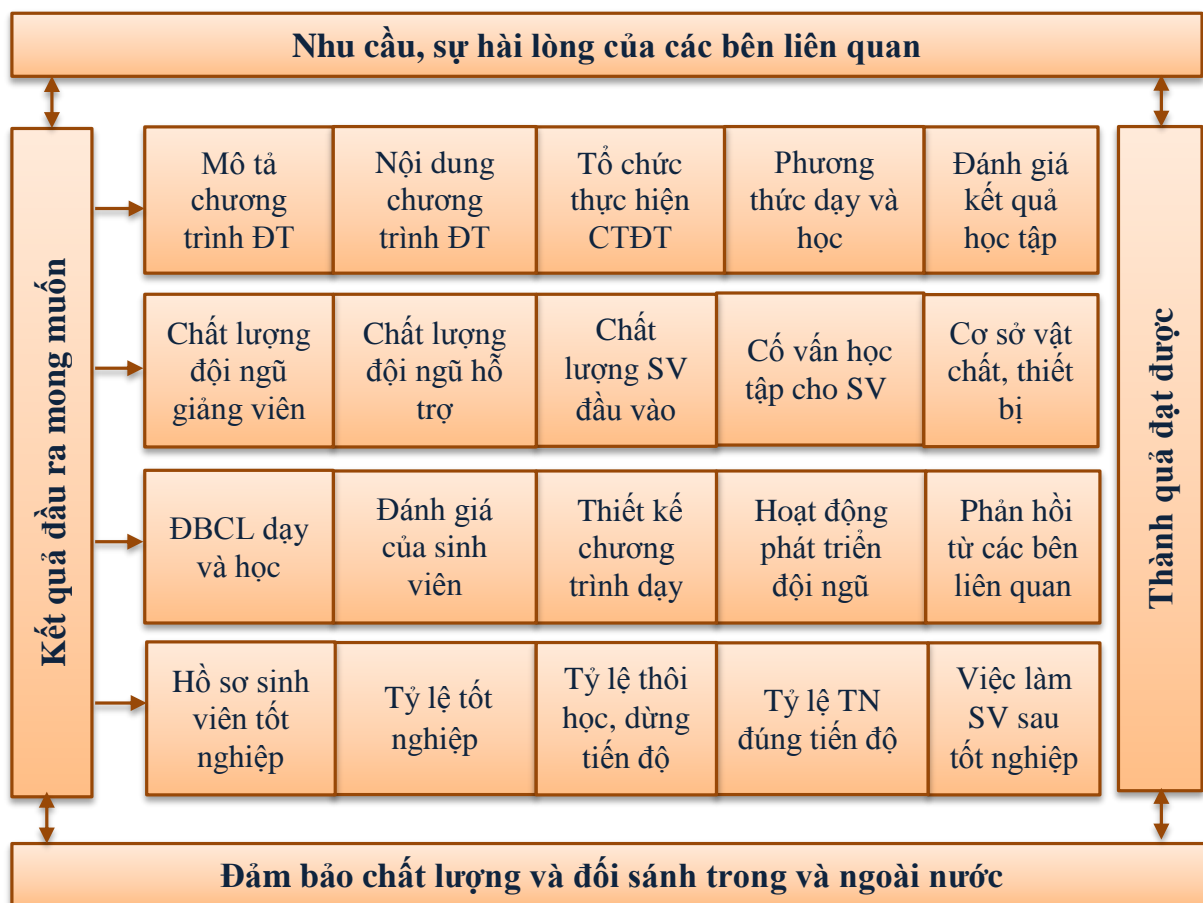
Hình 2: Mô hình ĐBCL cấp chiến lược

b) Mô hình ĐBCL cấp hệ thống



Hình 3: Mô hình ĐBCL cấp hệ thống

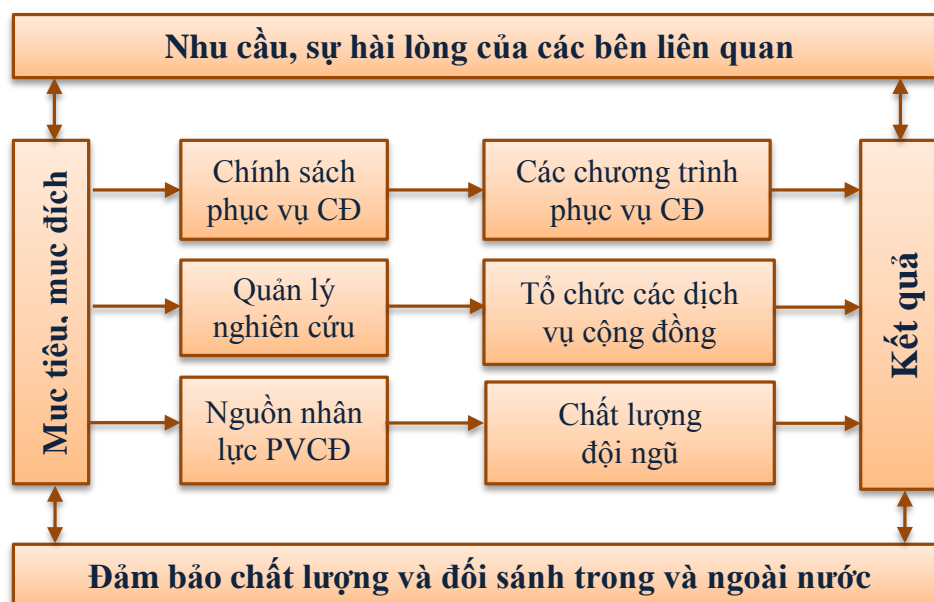
c) Mô hình ĐBCL theo chức năng đào tạo, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng.



Hình 4: Mô hình ĐBCL đào tạo



Hình 5: Mô hình ĐBCL nghiên cứu khoa học



Hình 6: Mô hình ĐBCL kết nối và phục vụ cộng đồng

Điều 6. Xây dựng hệ thống tài liệu ĐBCL

Hệ thống tài liệu ĐBCL bao gồm hệ thống tài liệu về chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng; sổ tay chất lượng; các văn bản về quy trình và công cụ ĐBCL; hệ thống văn bản về kiểm định chất lượng giáo dục và các văn bản liên quan.

1. Chính sách chất lượng cần đảm bảo các yêu cầu:

a) Phù hợp, cụ thể hóa các chủ trương, chính sách trong chiến lược phát triển chung của Trường.

b) Đảm bảo thực hiện được kế hoạch cải tiến chất lượng và các khuyến nghị trong quá trình tự đánh giá và kiểm định chất lượng.

c) Có sự đóng góp ý kiến rộng rãi của các bên liên quan; được tuyên truyền, phổ biến, quán triệt trong và ngoài Trường.

d) Được rà soát, điều chỉnh, bổ sung, cập nhật phù hợp với thực tế phát triển của Trường khi có điều chỉnh các định hướng chiến lược hoặc khi có sự thay đổi các quy định pháp luật liên quan.

2. Mục tiêu chất lượng cần đảm bảo các yêu cầu:

a) Được xác định phù hợp với chính sách chất lượng; cụ thể hóa các mục tiêu chính và các chỉ số thực hiện chủ yếu trong Kế hoạch chiến lược phát triển của Trường và chiến lược phát triển của các hoạt động cốt lõi đã phê duyệt.

b) Được xác định theo thứ tự ưu tiên nhằm cụ thể hóa chính sách chất lượng theo từng năm và từng giai đoạn cụ thể; có sự tham gia ý kiến của các bên liên quan; được rà soát, điều chỉnh, bổ sung và cập nhật khi cần thiết.

c) Đảm bảo các yêu cầu theo nguyên tắc SMART: Cụ thể, rõ ràng; đo lường được; có thể đạt được; thực tế, phù hợp với chính sách chất lượng; có thời hạn xác định để thực hiện mục tiêu đã xác định.

3. Sổ tay ĐBCL gồm các nội dung và yêu cầu sau:

a) Giới thiệu chung về Trường, bao gồm lịch sử phát triển, sơ đồ tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Trường và các thông tin cơ bản về ĐBCL.

b) Văn bản quy định về Hệ thống ĐBCL nội bộ.

c) Hệ thống tài liệu ĐBCL khác, bao gồm hệ thống tài liệu về chính sách chất lượng; mục tiêu chất lượng; các văn bản về quy trình và công cụ ĐBCL.

Sổ tay ĐBCL phải được định kỳ rà soát, điều chỉnh, bổ sung, cập nhật phù hợp với thực tế phát triển của Trường và sự thay đổi định hướng chiến lược hay quy định khác có liên quan.

4. Quy trình, công cụ ĐBCL cần đáp ứng các yêu cầu sau đây:

a) Xác định rõ các lĩnh vực quản lý chất lượng và các lĩnh vực ưu tiên trên cơ sở các tiêu chí, tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và kiểm định chương trình đào tạo hiện hành.

b) Xác định rõ các hoạt động bắt buộc phải xây dựng quy trình, công cụ ĐBCL cho từng nội dung cụ thể của các lĩnh vực quản lý chất lượng theo yêu cầu ĐBCL đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.

5. Hệ thống văn bản pháp quy về kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các văn bản liên quan là cơ sở pháp lý, đồng thời là công cụ thực hiện ĐBCL.

Hệ thống tài liệu ĐBCL được đăng tải đầy đủ trên trang thông tin điện tử của Phòng KTBĐCLGD.

Điều 7. Xây dựng hệ thống thông tin ĐBCL

1. Hệ thống thông tin ĐBCL gồm cơ sở dữ liệu ĐBCL và hạ tầng thông tin.

a) Cơ sở dữ liệu ĐBCL gồm thông tin đầu vào, thông tin đầu ra của từng quy trình ĐBCL hoặc của từng bước trong mỗi quy trình và các thông tin liên quan đến Hệ thống ĐBCL.

b) Cơ sở hạ tầng thông tin ĐBCL bao gồm máy móc, thiết bị, phần mềm và công nghệ phục vụ việc xây dựng, vận hành Hệ thống ĐBCL nội bộ.

2. Nguyên tắc xây dựng cơ sở dữ liệu ĐBCL:

a) Là cơ sở dữ liệu mở, có khả năng mở rộng, cập nhật khi cần thiết;

b) Đảm bảo việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan đầy đủ, kịp thời, chính xác nhằm phục vụ và hỗ trợ công tác quản lý đối với các hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng.

c) Đảm bảo các kết quả phân tích dữ liệu phù hợp, chính xác, thống nhất, bảo mật, an toàn, sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan, có ứng dụng công nghệ thông tin và phân quyền truy cập hệ thống thông tin theo cấp độ quản lý phục vụ việc ra quyết định quản lý, điều hành các hoạt động bảo đảm chất lượng.

d) Thường xuyên rà soát, cải tiến, nâng cấp việc quản lý, các chính sách và quy trình quản lý thông tin ĐBCL nội bộ.

Điều 8. Đánh giá Hệ thống ĐBCL

1. Hàng năm, Nhà trường triển khai đánh giá hệ thống ĐBCL nội bộ về các nội dung sau:

- a) Sự phù hợp và kết quả thực hiện chính sách chất lượng.
- b) Sự phù hợp và kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng.
- c) Sự phù hợp và kết quả vận hành các quy trình, công cụ ĐBCL đối với các lĩnh vực quản lý chất lượng.
- d) Việc xây dựng, quản lý và sử dụng hệ thống thông tin ĐBCL.

2. Hàng năm Nhà trường tổ chức Hội nghị ĐBCL để đánh giá toàn diện hoạt động của hệ thống ĐBCL nội bộ gắn với mức chất lượng đạt được của Trường theo các chỉ tiêu chính và các chỉ số thực hiện chính; thông qua kế hoạch của năm tiếp theo; công khai thông tin ĐBCL cho các bên liên quan.

3. Các đơn vị trực thuộc trực tiếp đánh giá và viết báo cáo đánh giá về các nội dung trên đây đối với các hoạt động cụ thể của từng lĩnh vực quản lý chất lượng do đơn vị phụ trách theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Phòng KTBĐCLGD tiếp nhận báo cáo đánh giá của các đơn vị, xây dựng dự thảo báo cáo đánh giá toàn bộ hệ thống ĐBCL nội bộ của Trường đối với từng lĩnh vực quản lý chất lượng, xin ý kiến góp ý của các bên liên quan để hoàn thiện trình Hiệu trưởng phê duyệt và báo cáo tại Hội nghị ĐBCL hàng năm.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Phòng KTBĐCLGD

1. Là đơn vị thường trực, điều phối, theo dõi, giám sát, đánh giá và đề xuất cải tiến Hệ thống ĐBCL nội bộ.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai xây dựng Hệ thống tài liệu ĐBCL của Trường trình Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan để phổ biến, triển khai quy định về Hệ thống ĐBCL nội bộ.

4. Hướng dẫn, tập huấn cho các đơn vị xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình và công cụ ĐBCL đối với các lĩnh vực và các hoạt động do đơn vị phụ trách.

5. Chủ trì xây dựng kế hoạch triển khai, xây dựng báo cáo đánh giá hệ thống ĐBCL nội bộ hàng năm; xây dựng kế hoạch ĐBCL hàng năm của Trường; xây dựng kế hoạch và nội dung tổ chức hội nghị ĐBCL hàng năm theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 8 của Quy định này.

6. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị triển khai xây dựng kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL nội bộ.

7. Chủ trì quản lý cơ sở dữ liệu ĐBCL; đề xuất hoàn thiện cơ sở hạ tầng thông tin ĐBCL phục vụ vận hành hiệu quả Hệ thống; kịp thời đăng tải và cập nhật thông

tin và tài liệu ĐBCL trên trang thông tin của Trường và các hình thức thực hiện công khai theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc

1. Phân công cán bộ, giảng viên, chuyên viên tham gia mạng lưới cộng tác viên ĐBCL của Trường để trực tiếp phụ trách, triển khai, rà soát, đánh giá việc thực hiện ĐBCL tại đơn vị theo sự điều phối chung của Hệ thống, đối với các lĩnh vực và các hoạt động do đơn vị phụ trách.

2. Trực tiếp rà soát, đề xuất hoàn thiện các chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình và công cụ ĐBCL đối với các lĩnh vực và các hoạt động do đơn vị phụ trách nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu, kết nối và phục vụ cộng đồng.

3. Xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch ĐBCL hàng năm của đơn vị; thực hiện đánh giá hệ thống ĐBCL đối với các lĩnh vực và các hoạt động do đơn vị phụ trách; định kỳ gửi báo cáo cho đơn vị thường trực về kết quả triển khai ĐBCL tại đơn vị.

Điều 11. Kinh phí hoạt động

Phòng Kế toán Tài chính chủ trì xây dựng kế hoạch đảm bảo kinh phí hoạt động của hệ thống ĐBCL nội bộ; phối hợp với Phòng KTĐCLGD hướng dẫn các đơn vị liên quan dự toán kinh phí ĐBCL hàng năm đối với việc xây dựng và triển khai thực hiện chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, quy trình, công cụ ĐBCL và việc cải tiến, đánh giá Hệ thống ĐBCL nội bộ của Trường.

Sơn La, ngày 19 tháng 12 năm 2018

HIỆU TRƯỞNG *Đinh Thanh Tâm*



TS. Đinh Thanh Tâm