

Thanh Hóa, ngày 26 tháng 01 năm 2016

Số: **05** /BC-ĐHHĐ

**BÁO CÁO**  
**Kết quả đánh giá giám sát năm học 2015 - 2016**

Thực hiện thông báo 11/ TB-ĐHHĐ, ngày 15/01/2016 của Hiệu trưởng trường Đại học Hồng Đức về Đánh giá giám sát kết quả tổ chức vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 của đoàn đánh giá ngoài năm học 2015-2016, nhà trường thông báo Kết quả đánh giá như sau.

**1. Nội dung**

**a - Đánh giá kết quả tổ chức vận hành của 11 đơn vị** (ngẫu nhiên 30% số đơn vị trong nhà trường) về các nội dung:

- + Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.
- + Hoạt động kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ; thống kê - phân tích dữ liệu.
- + Hoạt động xây dựng và áp dụng các Quy trình, Thủ tục vận hành QMS ISO.
- + Các hoạt động tác nghiệp chính của từng đơn vị được đánh giá.
- + Hoạt động khắc phục và phòng ngừa.

**b - Hướng dẫn khắc phục lỗi sai sau đánh giá giám sát.**

**c - Hướng dẫn kỹ năng, nghiệp vụ “Viết báo cáo tự đánh giá”.**

**2. Thời gian, hình thức đánh giá**

**2.1 Thời gian:**

- Ngày 19/01/2016 lựa chọn các đơn vị để đánh giá, gồm: K GDTH;K.NN; K.KTQTKD; K. NLNN; P. KHTC; P. QLKH; P. HTQT; P. QTVTTB; P. CTHSSV; P. QLĐT; P. TCCB.

- Ngày 20, 21, 22/01/2016: Tiến hành đánh giá giám sát 11 đơn vị đã chọn ở trên (có nhận xét kèm theo).

- Ngày 23/01/2016: Hướng dẫn khắc phục các lỗi sau đánh giá giám sát; Hướng dẫn kỹ năng, nghiệp vụ “Xếp hạng các trường đại học” và Tổng kết công tác kiểm tra giám sát.

**2.2 Thành phần:** Đại diện Ban giám hiệu, Trục Ban ISO trường và ban ISO các đơn vị.

**3. Kết quả đánh giá giám sát**

**3.1. Ưu điểm:** Các đơn vị đã duy trì và tổ chức triển khai tốt hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, bước đầu đã hình thành phong cách, văn hóa chất lượng.

- Việc khắc phục lỗi sau đánh giá ngoài đã thực hiện triệt để đầy đủ bằng chứng.
- Việc xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu của nhà trường và các đơn vị rõ ràng chi tiết.

- Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc đã cam kết và tổ chức có hiệu quả QMS ISO tại đơn vị, QMS ISO đã trở thành công cụ quan trọng, từng bước nâng cao chất lượng công tác quản lý.

- Nhận thức của cán bộ, giảng viên, nhân viên về QMS ISO được nâng cao (cam kết: thực hiện, đọc, hiểu và áp dụng có hiệu quả trong các hoạt động chuyên môn).

- Hệ thống biểu mẫu được chuẩn hóa, đội ngũ CBVC trong toàn trường đã triệt để khai thác địa chỉ email có tên miền @hdu.edu.vn của trường.

### **3.2. Nhược điểm, hạn chế**

1- Một vài cán bộ kiểm soát tài liệu, cán bộ, giảng viên và thậm chí cả lãnh đạo ở một số đơn vị chưa nắm bắt được nội dung các tài liệu ISO, chưa nắm được nghiệp vụ, nhiệm vụ của mình, chưa nắm bắt được Sứ mạng, Chính sách chất lượng,...

2- Minh chứng về việc “đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực phát triển KT-XH của địa phương hoặc đất nước”; việc tham khảo các chương trình tiên tiến quốc tế; các tổ chức giáo dục và các tổ chức khác và các ý kiến phản hồi từ các nhà tuyển dụng lao động, người tốt nghiệp chưa đầy đủ, rõ ràng.

3- Một số qui trình nội bộ do các đơn vị tự biên soạn và ban hành chưa đảm bảo yêu cầu, chưa ghi rõ thời gian thực hiện, khi nào thực hiện,....

4- Chưa có sơ đồ cơ cấu tổ chức của đơn vị, cần quy trình hóa theo từng chức năng nhiệm vụ của đơn vị...

### **4. Kế hoạch khắc phục**

1- Hiệu trưởng nhà trường yêu cầu các đơn vị trong toàn trường theo chức năng, nhiệm vụ cần kiểm tra và nghiêm túc khắc phục các nội dung, các khâu còn thiếu sót từ đánh giá và nhận xét của chuyên gia đánh giá ngoài theo đúng thời gian quy định.

2- Ngoài ra các đơn vị cần sớm khắc phục, hoàn thiện các nội dung sau:

a- Các đơn vị trong trường quán triệt, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra giám sát để cán bộ giảng viên, CB KSTL nắm vững các kế hoạch chiến lược, mục tiêu chất lượng,... của nhà trường và đơn vị theo qui định. Rà soát, chọn cử và đăng ký lịch tập huấn với trực Ban ISO trước tháng 4 năm 2016.

b- Phòng ĐBCL&KT tiếp tục triển khai kế hoạch tập huấn bổ sung cho đội ngũ CB KSTL ở một số đơn vị về nghiệp vụ, qui trình làm việc trước tháng 5 năm 2016; Phối hợp với các đơn vị để hoàn thiện các quy trình theo chức năng, nhiệm vụ, đảm bảo 100% nhiệm vụ được quy trình hóa trước năm 2017.

c- Phòng HC-TH tiếp tục theo dõi, kiểm tra, giám sát thực hiện qui trình một cửa đúng quy định và nhắc nhở các đơn vị thực hiện theo đúng mẫu và qui trình; tập hợp báo cáo định kỳ và đưa vào đánh giá xét thi đua của các đơn vị vào cuối năm học 2015-2016.

d- Các khoa phải bổ sung đầy đủ hồ sơ minh chứng về việc đóng góp ý kiến của chuyên gia, người sử dụng lao động, các tổ chức chính trị xã hội, cán bộ giảng viên và cựu sinh viên, trong việc chỉnh sửa chương trình đào tạo.

e- Tất cả các đơn vị trong trường rà soát lại các thủ tục, qui trình, các biểu mẫu của đơn vị để điều chỉnh, bổ sung cho đúng, đủ, phù hợp; đảm bảo 100% nhiệm vụ được quy trình hóa đáp ứng yêu cầu công việc. Được xây dựng ngay sau khi nhà trường ban hành chức năng nhiệm vụ mới.

f- Phòng Đào tạo, Công tác HSSV, KH-TC và trung tâm PTĐT&HTHT cần chủ trì triển khai để thực hiện tốt việc bổ sung hồ sơ minh chứng làm căn cứ điều chỉnh CTĐT có sự tham gia của các nhà tuyển dụng, các tổ chức chính trị xã hội, người tốt nghiệp,... xử số liệu thống kê, khảo sát ý kiến các nhà truyền dạy, kết quả khảo sát chất lượng nguồn nhân lực, kết quả khảo sát ý kiến của cựu sinh viên, kết quả dự báo ngành nghề mới,...

Hiệu trưởng nhà trường yêu cầu các đơn vị khắc phục các hạn chế, tồn tại trên và hoàn thành trong năm 2016. Trục Ban ISO có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi, kiểm tra các đơn vị thực hiện nghiêm túc các nội dung trên và báo cáo Trục Ban ISO. / *Lauro*

**Nơi nhận:**

- Hiệu trưởng, các phó HT;
- Các đơn vị trong trường;
- Lưu: VT, TK. BISO. *Lauro*

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



**Hoàng Nam**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ GIÁM SÁT Ở 10 ĐƠN VỊ NĂM 2015**

(Kèm theo báo cáo số 05 /BC-ĐHHD, ngày 26 /01 /2016)

|   |
|---|
| <p><b>1- Khoa GDTH, N. ngữ, NLNN, KTQTKD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Việc lưu giữ hồ sơ khảo sát việc làm của SV không thường xuyên, thiếu hồ sơ minh chứng;</li><li>- Chưa có minh chứng về việc đóng góp, tham gia ý kiến của chuyên gia, của người học, của nhà tuyển dụng.... trong quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo; thiếu minh chứng về việc tham khảo các chương trình tiên tiến của các trường đại học trong nước và quốc tế.</li><li>- Viết các loại báo cáo tương đối đầy đủ.</li><li>- Các quy trình viết còn thiếu mốc thời gian, chưa nắm rõ hiện tại khoa đang sử dụng bao nhiêu biểu mẫu, các biểu mẫu đang sử dụng thiếu hợp lý về các mục mà chưa điều chỉnh, sắp đặt chưa khoa học.</li><li>- Cán bộ KSTL khoa KTQTKD lưu giữ hồ sơ tương đối tốt.</li><li>- Chưa có sơ đồ cơ cấu tổ chức của khoa.</li><li>- Việc lưu trữ hồ sơ khảo sát về người học chưa liên tục.</li><li>- Cán bộ KSTL khoa GDTH chưa nắm chắc nghiệp vụ của mình; thiếu mô tả công việc.</li><li>- Khoa N. ngữ cần xây dựng kịp thời chương trình ĐT ngoại ngữ theo khung 6 bậc Việt Nam.</li></ul> |
| <p><b>2. P. QL đào tạo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hồ sơ minh chứng còn chưa đầy đủ, đặc biệt là hồ sơ minh chứng phục vụ việc điều chỉnh, bổ sung chương trình đào tạo; chưa có minh chứng về việc đóng góp, tham gia ý kiến của chuyên gia, của người học, của nhà tuyển dụng.... trong quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo; thiếu minh chứng về việc tham khảo các chương trình tiên tiến của các trường đại học trong nước và quốc tế.</li><li>- Cán bộ kiểm soát tài liệu chưa nắm chắc nghiệp vụ, nhận thức chưa đầy đủ; chưa có văn bản bàn giao cụ thể khi chuyển giao công tác KSTL.</li></ul>   |
| <p><b>3- P. QT - VT, TB</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hồ sơ sửa chữa nhỏ còn rườm rà qua nhiều khâu, chậm hoàn thành</li><li>- Các qui trình sử dụng thiếu mốc thời gian</li><li>- Kế hoạch bảo trì vật tư thiết bị hàng năm chưa đầy đủ.</li><li>- Hồ sơ minh chứng chưa đầy đủ, báo cáo TĐG còn sử dụng từ năm 2009.</li></ul>  |
| <p><b>4- P.QLKH, P. HTQT</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tạp chí khoa học đầy đủ thủ tục hồ sơ pháp lý.</li><li>- Thực hiện kiểm tra tiến độ các đề tài NCKH thường xuyên, đúng kế hoạch.</li><li>- Hồ sơ minh chứng tương đối đầy đủ</li></ul>   |
| <p><b>5- KHTC</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khắc phục tốt lỗi sau đánh giá ngoài.</li><li>- Hồ sơ minh chứng chưa đầy đủ, báo cáo TĐG còn sử dụng từ năm 2009.</li></ul>  |
| <p><b>6 P.QLHSSV</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Quy trình do phòng soạn thảo: tốt</li><li>- Khắc phục tốt lỗi sau đánh giá ngoài.</li><li>- Tương đối đầy đủ hồ sơ minh chứng</li></ul>  |
| <p><b>7- P. TCCB</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khắc phục lỗi sau đánh giá ngoài.</li><li>- Hồ sơ minh chứng chưa đầy đủ, báo cáo TĐG còn sử dụng từ năm 2009.</li><li>- Số liệu chưa thống nhất giữa các tiêu chí, tiêu chuẩn.</li></ul>  |