

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

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

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: Hội đồng xét công nhận sáng kiến

Chúng tôi gồm những tác giả có tên dưới đây:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác (hoặc nơi thường trú)	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến
1	Trần Thị Duyên	14/4/1979	P.KT&ĐBCLGD	Giảng viên Hạng III	Thạc sĩ	50%
2	Lương Thanh Thạch	10/9/1984	P.KT&ĐBCLGD	Giảng viên Hạng III	Tiến sĩ	50%

Là tác giả đề nghị xét công nhận sáng kiến: Biên soạn văn bản quy phạm pháp luật áp dụng tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, Quyết định **“Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội”**.

- Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

- Mô tả bản chất của sáng kiến:

+ Tiêu chí đánh;

+ Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí;

+ Quy trình, chu kỳ và các hình thức tiến hành đánh giá;

+ Cách đánh giá và tính điểm;

- Những thông tin cần được bảo mật (nếu có): Quy định lưu hành nội bộ

- Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến: Hội đồng đánh giá và phiếu đánh giá.

- Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả

+ Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường;

- + Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý;
- + Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Nhà trường;
 - Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tổ chức, cá nhân đã tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có):
 - + Nâng cao chất lượng, thực hiện trách nhiệm giải trình với các bên liên quan về thực trạng chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích và hiệu quả hoạt động của đơn vị.
 - + Giúp lãnh đạo quản lý có được nhận xét khách quan về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích;
 - + Đề xuất những kế hoạch cải tiến và nâng cao chất lượng hàng năm đối với mỗi đơn vị trong công tác dịch vụ và tiện ích.
 - Danh sách những người đã tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có): Phòng Đào tạo; Phòng CTSV, Phòng QTTB, Phòng KHCCN, Trạm Y tế, Phòng KHCC, Đoàn thanh niên Nhà trường.

Tôi (chúng tôi) xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Hà Nội, ngày 05 tháng 11 năm 2019

Đại diện Tác giả nộp đơn



Trần Thị Duyên

Hà Nội, ngày 05 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Mã số (do Hội đồng Sáng kiến cấp cơ sở ghi):

1. Tên sáng kiến

Quy định công tác lấy kiến phản hồi của các bên liên quan

Thời gian đã được triển khai thực hiện: Từ tháng 4/2018 đến 05/6/2018

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

3. Mô tả bản chất của sáng kiến:

3.1. Mục đích, sự cần thiết của sáng kiến

1. Góp phần thực hiện nâng cao chất lượng trong Nhà trường;
2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên, nhân viên trong việc thực hiện dịch vụ đào tạo của cơ sở giáo dục đại học, xây dựng nội dung các dịch vụ và tiện ích một cách hiệu quả và chất lượng.
3. Tạo thêm một kênh thông tin để giúp các đơn vị xác định nội dung và chất lượng các dịch vụ trong Nhà trường;
4. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý;
5. Chủ động đưa ra những kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động trong Nhà trường;
6. Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

3.2. Tính mới của sáng kiến:

- Đưa ra các tiêu chí đánh giá cho công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích;
 - Quy định Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí;
 - Quy định Quy trình, chu kỳ và các hình thức tiến hành đánh giá;
 - Quy định cách đánh giá và tính điểm cho từng Tiêu chí:
- + Các tiêu chí đánh giá của Quy định này được đánh giá theo thang đánh giá 7 mức (tương ứng với 7 điểm);

+ *Cách tính điểm*

* Điểm của mỗi tiêu chí là điểm nguyên tương ứng với các mức quy định tại khoản 1 Điều này;

* Điểm của mỗi tiêu chuẩn là trung bình cộng điểm các tiêu chí trong tiêu chuẩn đó, làm tròn đến 2 chữ số thập phân sau dấu phẩy;

* Điểm trung bình của các tiêu chuẩn trong mỗi mục tại Chương II của Quy định này là điểm trung bình cộng của các tiêu chuẩn trong mục, làm tròn đến 2 chữ số thập phân sau dấu phẩy.

3.3. Thực trạng ban đầu trước khi áp dụng sáng kiến

- Công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong Nhà trường là một trong những nội dung được thực hiện thường xuyên, liên tục đối với các đơn vị trong Nhà trường. Tuy nhiên việc kiểm soát chất lượng các dịch vụ chưa có văn bản cụ thể, không đảm bảo tính khách quan.

- Nhà trường chưa có quy định cho việc đánh giá về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích ;

- Chưa quy định được tiêu chí đánh giá cho từng nội dung;

3.4. Nội dung giải pháp đề nghị công nhận là sáng kiến:

- Quy định mới xây dựng này đã quy định cụ thể tiêu chí, chỉ số, căn cứ đánh giá, cách đánh giá và tính điểm từng Tiêu chí của các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong Nhà trường;

- Đưa ra quy trình và cách thực hiện hành đánh giá;

3.5. Tính khoa học của sáng kiến

Vấn đề đảm bảo chất lượng hiện nay hoàn toàn là vấn đề tự thân của mỗi đơn vị trong Nhà trường, công tác đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích là một trong những kênh thông tin giúp Nhà trường và các đơn vị có được những đánh giá khách quan về hoạt động chuyên môn, cũng như công tác quản lý, điều hành các hoạt động của đơn vị.

4. Hiệu quả đạt được khi áp dụng sáng kiến

Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý; nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và phục vụ trong Nhà trường;

Liên tục có những kế hoạch cải tiến hàng năm nhằm đảm bảo chất lượng hoạt động và đáp ứng sự hài lòng các bên liên quan.

5. Khả năng và phạm vi áp dụng của giải pháp (nêu rõ ràng cụ thể khả năng áp dụng vào thực tế của giải pháp mới, có thể áp dụng cho những đối tượng, đơn vị nào, mang lại hiệu quả gì)

Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

6. Các thông tin cần được bảo mật (nếu có yêu cầu): Lưu hành nội bộ

7. Tài liệu kèm: (nếu có). “Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội”.

8. Cam kết không sao chép hoặc vi phạm bản quyền

Chúng tôi cam kết những nội dung trong Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội là hoàn toàn độc lập, phù hợp với quy chế tổ chức hoạt động của Nhà trường, không vi phạm quy định pháp luật hiện hành./.

Hà Nội, ngày 05 tháng 11 năm 2019

Đại diện Tác giả sáng kiến

**TRƯỞNG PHÒNG KHẢO THÍ
VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**



Nguyễn Thị Minh Sáng



Trần Thị Duyên

25

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI
Số: 2039 /QĐ-TĐHHN

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

Hà Nội, ngày 05 tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

**HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**

Căn cứ Quyết định số 456/QĐ-BTNMT, ngày 08 tháng 02 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19 tháng 5 năm 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 948/QĐ-TĐHHN, ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội về việc Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội;

Xét đề nghị của Trường phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (có Quy định kèm theo).

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký, Trương các đơn vị trực thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *M*

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Hiệu trưởng (thay báo cáo);
- Các Phó hiệu trưởng (để biết);
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD (1) *sa*

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



★ Phạm Quý Nhân

QUY ĐỊNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VÀ TIỆN ÍCH

(Đính kèm Quyết định số 2039/QĐ-TĐHHN, ngày 05 tháng 6 năm 2018
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội)

CHƯƠNG 1 NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Văn bản này quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong phạm vi Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội (sau đây gọi tắt là Trường);

Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị có sử dụng Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

Điều 2. Mục đích

Các đơn vị sử dụng quy định đánh giá này để tự đánh giá chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, thực hiện trách nhiệm giải trình với các bên liên quan về thực trạng chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích và hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Điều 3. Giải thích từ, ngữ nghĩa

1. *Chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích* là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó;
2. *Tiêu chí đánh giá* là các nội dung, yêu cầu mà đối tượng cung ứng dịch vụ phải đáp ứng để hoàn thành mục tiêu đặt ra. Tiêu chí có các chỉ số đánh giá;
3. *Chỉ số đánh giá* là mức độ yêu cầu và điều kiện về một khía cạnh cụ thể của tiêu chí đánh giá.

CHƯƠNG 2 CHỈ TIÊU, CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ VÀ TIỆN ÍCH

Điều 4. Tiêu chí đánh giá

Tiêu chí 1. Dịch vụ hỗ trợ quy chế sinh viên;

Tiêu chí 2. Dịch vụ hỗ trợ học tập;

Tiêu chí 3. Nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế đối với sinh viên;

Tiêu chí 4. Cơ sở vật chất, cung cấp nguồn cơ sở học liệu, trang thiết bị học tập cho sinh viên;

Tiêu chí 5. Dịch vụ đời sống và chăm sóc y tế học đường đối với sinh viên;

TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN
VÀ MÔI TRƯỜNG
HÀ NỘI

Tiêu chí 6. Hoạt động tài chính;

Tiêu chí 7. Hướng nghiệp và việc làm sinh viên;

Tiêu chí 8. Hoạt động ngoại khóa, thi đua của sinh viên.

Điều 5. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 1

1. Chỉ số đánh giá:

- Thủ tục làm thẻ sinh viên, mở tài khoản BIDV, vé xe buýt;
- Cung cấp các biểu mẫu hành chính liên quan đến công tác sinh viên;
- Giám sát và cảnh báo sớm kết quả học tập và rèn luyện;
- Hỗ trợ cung cấp thông tin cho người thân của sinh viên;
- Thăm hỏi sinh viên và những dịp đặc biệt (tết âm lịch, ngày thương binh

liệt sĩ, ...);

- Thăm hỏi sinh viên ốm đau, tai nạn, ...;
- Cung cấp các thông tin cho sinh viên mới nhập học;
- Cung cấp các thông tin cho sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp;
- Cung cấp các thông tin cho cựu sinh viên.

2. Căn cứ đánh giá:

- Các văn bản quy định;
- Kế hoạch tổ chức thực hiện và báo cáo.

Điều 6. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 2

1. Chỉ số đánh giá:

- Cung cấp các biểu mẫu hành chính liên quan đến hoạt động học tập;
- Giải đáp và hướng dẫn khi sinh viên có yêu cầu về học tập;
- Tư vấn và cung cấp các thông tin về học tập cho sinh viên;
- Hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập;
- Cấp bản sao bằng tốt nghiệp, bằng điểm và chứng chỉ;
- Cảnh báo kết quả học tập cho sinh viên;
- Hỗ trợ học lại, học cải thiện điểm;
- Hỗ trợ học chuyển đổi môn học;
- Hỗ trợ đăng ký học;
- Hỗ trợ sinh viên đăng ký học song bằng;
- Giải đáp hướng dẫn sinh viên theo dõi lịch thi và danh sách thi, hoãn thi.

2. Căn cứ đánh giá:

- Các văn bản quy định, chức năng nhiệm vụ đơn vị;
- Kế hoạch và báo cáo.

Điều 7. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 3

1. Chỉ số đánh giá:

- Cung cấp các biểu mẫu đề tài nghiên cứu khoa học cho sinh viên trên Website;

- Rà soát, chỉnh sửa form mẫu các báo cáo thuyết minh, báo cáo tổng hợp của các đề tài nghiên cứu khoa học (NCKH);

- Cung cấp các giấy tờ hành chính giúp sinh viên trong quá trình NCKH: Giấy giới thiệu tham gia NCKH, giấy chứng nhận tham gia NCKH tạm thời, ...;

- Cung cấp Giấy chứng nhận NCKH cho sinh viên khi đề tài được nghiệm thu;
- Hỗ trợ sinh viên khi tham gia xét giải thưởng “Sinh viên nghiên cứu khoa học” các cấp như: chỉnh sửa báo cáo; nhận xét cách trình bày báo cáo;

- Cấp giấy khen cho sinh viên /nhóm sinh viên có đề tài đạt giải “Sinh viên NCKH” các cấp;

- Hỗ trợ sinh viên tham gia các cuộc thi khoa học sáng tạo trong nước và quốc tế;

- Cung cấp các thông tin liên quan đến các cuộc thi về nghiên cứu khoa học cho sinh viên;

- Hỗ trợ, đồng hành cùng sinh viên trong các cuộc thi về khoa học và công nghệ;

- Hỗ trợ, thông tin cho sinh viên tham gia các hội nghị, hội thảo về khoa học trong nước;

- Hỗ trợ sinh viên tham gia các hội nghị, hội thảo seminar, diễn đàn quốc tế như: Thư giới thiệu, xác nhận NCKH...;

- Hỗ trợ sinh viên tham gia học tập, nghiên cứu ngắn hạn, dài hạn ở nước ngoài theo các hình thức khác nhau: Thỏa thuận ký giữa Nhà trường và đối tác; Sinh viên tự vận động học bổng từ các tổ chức, cá nhân nước ngoài;

- Hỗ trợ sinh viên kết nối với các tổ chức, cá nhân nước ngoài tại Việt Nam thông qua các hoạt động như: tham gia nghiên cứu; tham gia các hội nghị, hội thảo...

2. Căn cứ đánh giá:

- Các quy định và chức năng nhiệm vụ đơn vị;

- Kế hoạch, tổng hợp các kết quả nghiên cứu;

- Đánh giá của cấp trên về kết quả triển khai.

Điều 8. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 4

1. Chỉ số đánh giá:

- Làm thẻ thư viện;

- Hỗ trợ việc mượn tài liệu học tập;

- Cung cấp dịch vụ wifi miễn phí cho sinh viên;

- Cung cấp các dịch vụ in ấn và photo tài liệu học tập;

- Cung cấp thông tin, cập nhật kiến thức;

- Cấp tài khoản trên trang thông tin cá nhân;

- Hỗ trợ mặt bằng, hội trường, lớp học miễn phí cho một số hoạt động phong trào của sinh viên;

- Cho mượn một số trang thiết bị phục vụ một số hoạt động phong trào của sinh viên;

- Hỗ trợ sinh viên khuyết tật.

2. Căn cứ đánh giá:

- Các đề án và quyết định phê duyệt dự toán, chức năng nhiệm vụ của đơn vị;

- Thống kê số liệu hàng năm về cơ sở vật chất.

Điều 9. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 5

1. Chỉ số đánh giá:

- Dịch vụ ăn uống;

- Dịch vụ nơi ở;

- Dịch vụ trông, giữ xe;

- Dịch vụ giải trí, thể dục thể thao;

- Dịch vụ ôn tập và thi bằng lái xe;

- Dịch vụ an ninh, an toàn;

- Dịch vụ văn phòng phẩm và photocopy;

- Khám sức khỏe đầu vào;

- Mua bảo hiểm y tế, bảo hiểm thân thể;

- Chăm sóc sức khỏe ban đầu;

- Chăm sóc và điều trị bệnh nhân theo quy định của ngành y tế;

- Chuyên bệnh nhân là sinh viên lên tuyến trên;

- Cung cấp các thông tin về sức khỏe cho sinh viên;

- Mua thuốc và các dịch vụ y tế;

- Phòng chống bệnh, dịch cho sinh viên.

2. Căn cứ đánh giá:

- Quy chế, chức năng nhiệm vụ của đơn vị;

- Kế hoạch và báo cáo kết quả triển khai định kỳ, thường niên.

Điều 10. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 6

1. Chỉ số đánh giá:

- Hỗ trợ thu học phí cho sinh viên;

- Hỗ trợ và kết nối sinh viên với các ngân hàng, vay vốn ngân hàng;

- Xin học bổng hỗ trợ sinh viên nghèo, khó khăn (từ các doanh nghiệp, nhà hảo tâm...);

- Các thủ tục nhận học bổng khuyến khích học tập;

- Các thủ tục nhận trợ cấp xã hội và chi phí học tập;

- Các thủ tục xin miễn, giảm học phí.

2. Căn cứ đánh giá:

- Phê duyệt ngân sách hàng năm;
- Tổng hợp ngân sách hỗ trợ, tài trợ khuyến khích học tập hàng năm của các tổ chức, cá nhân;

Điều 11. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 7

1. Chỉ số đánh giá:

- Hỗ trợ ôn tập và thi tin học, tiếng Anh;
- Giới thiệu việc làm cho sinh viên;
- Cung cấp thông tin về các lĩnh vực nghề nghiệp cho sinh viên;
- Giới thiệu sinh viên với các nhà tuyển dụng;
- Hỗ trợ sinh viên trong khởi nghiệp;
- Cung cấp các thông tin về các khóa học ngắn hạn về lĩnh vực tài nguyên và môi trường, các lĩnh vực khác cho sinh viên.

- Hỗ trợ người khuyết tật.

2. Căn cứ đánh giá

- Quyết định mở các lớp;
- Kế hoạch tổ chức các hội nghị;
- Các thỏa thuận hợp tác.

Điều 12. Chỉ số và căn cứ đánh giá Tiêu chí 8

1. Chỉ số đánh giá:

- Tổ chức các phong trào (tình nguyện, hiến máu...);
- Tổ chức các hoạt động (văn hóa, thể dục thể thao...) cho sinh viên;
- Tổ chức các câu lạc bộ cho sinh viên;
- Tổ chức các hoạt động giao lưu cho sinh viên;
- Tìm và giới thiệu nhà trọ cho sinh viên.

2. Căn cứ đánh giá:

- Các kế hoạch, điều lệ tổ chức hoạt động của các tổ chức;
- Quyết định phê duyệt thành lập các câu lạc bộ.

CHƯƠNG 3

QUY TRÌNH, CHU KỲ VÀ CÁCH THỨC TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ

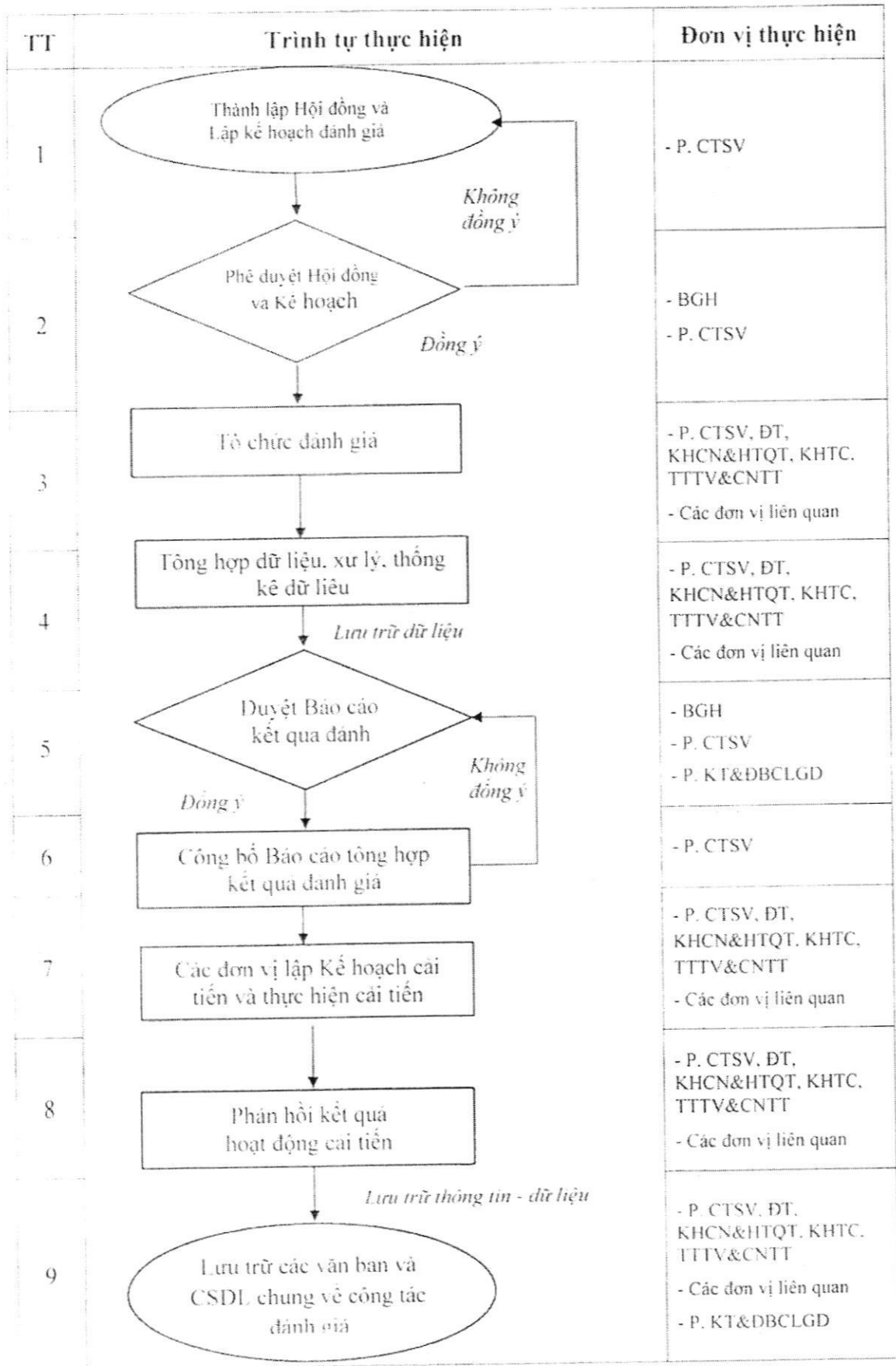
Điều 13. Quy trình và chu kỳ đánh giá

1. Quy trình đánh giá:

- Thành lập Hội đồng đánh giá;
- Lập kế hoạch đánh giá;
- Thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng;
- Viết báo cáo đánh giá;
- Lưu trữ và sử dụng báo cáo đánh giá;
- Triển khai các hoạt động cải tiến sau khi hoàn thành báo cáo đánh giá;

VÀ
G
OC
EN V
ÔNG
DI

2. Lưu đồ



3. Chu kỳ đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích là 02 năm

Điều 14. Cách đánh giá và tính điểm

1. Các tiêu chí đánh giá của Quy định này được đánh giá theo thang đánh giá 7 mức (tương ứng với 7 điểm) như sau:

a) Mức 1. Không đáp ứng yêu cầu tiêu chí: Không thực hiện công tác hỗ trợ các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để đáp ứng yêu cầu tiêu chí. Không có các kế hoạch, tài liệu, minh chứng hoặc kết quả có sẵn. Cần thực hiện cải tiến chất lượng ngay;

b) Mức 2. Chưa đáp ứng yêu cầu tiêu chí, cần có thêm nhiều cải tiến chất lượng: Công tác Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đối với những lĩnh vực cần phải cải tiến để đáp ứng yêu cầu tiêu chí mới đang ở giai đoạn lập kế hoạch hoặc không đáp ứng yêu cầu. Có ít tài liệu hoặc minh chứng. Hoạt động đảm bảo chất lượng còn ít được thực hiện hoặc hiệu quả kém;

c) Mức 3. Chưa đáp ứng yêu cầu tiêu chí nhưng chỉ cần một vài cải tiến nhỏ sẽ đáp ứng được yêu cầu: Đã xác định và thực hiện hoạt động Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí nhưng cần có thêm cải tiến nhỏ mới đáp ứng đầy đủ yêu cầu của tiêu chí. Có các tài liệu, nhưng không có các minh chứng rõ ràng chứng tỏ chúng được sử dụng, triển khai đầy đủ. Việc thực hiện hoạt động dịch vụ hỗ trợ và tiện ích không nhất quán hoặc có kết quả hạn chế;

d) Mức 4. Đáp ứng đầy đủ yêu cầu tiêu chí: Thực hiện đầy đủ công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí. Có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành đầy đủ. Việc thực hiện hoạt động dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đem lại kết quả đúng như mong đợi;

đ) Mức 5. Đáp ứng cao hơn yêu cầu tiêu chí: Công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích đáp ứng tốt hơn so với yêu cầu của tiêu chí. Có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành một cách hiệu quả. Việc thực hiện hoạt động dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cho thấy các kết quả tốt và thể hiện xu hướng cải tiến tích cực;

e) Mức 6. Thực hiện tốt như một hình mẫu của quốc gia: Việc thực hiện công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí được xem là điển hình tốt nhất của quốc gia. Có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành một cách hiệu quả. Việc thực hiện hoạt động dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cho các kết quả rất tốt và thể hiện xu hướng cải tiến rất tích cực;

g) Mức 7. Thực hiện xuất sắc, đạt mức của các cơ sở giáo dục hàng đầu thế giới: Việc thực hiện công tác dịch vụ hỗ trợ và tiện ích để đáp ứng yêu cầu của tiêu chí được xem là xuất sắc, đạt trình độ của những cơ sở giáo dục hàng đầu thế giới hoặc là điển hình hàng đầu để các cơ sở giáo dục khác trên thế giới học theo. Có các minh chứng chứng tỏ việc thực hiện được tiến hành một cách sáng tạo.

MỎI TRƯỞNG

Việc thực hiện hoạt động dịch vụ hỗ trợ và tiện ích cho các kết quả xuất sắc và thể hiện xu hướng cải tiến xuất sắc.

2. Cách tính điểm

a) Điểm của mỗi tiêu chí là điểm nguyên tương ứng với các mức quy định tại khoản 1 Điều này:

b) Điểm của mỗi tiêu chuẩn là trung bình cộng điểm các tiêu chí trong tiêu chuẩn đó, làm tròn đến 2 chữ số thập phân sau dấu phẩy;

c) Điểm trung bình của các tiêu chuẩn trong mỗi mục tại Chương II của Quy định này là điểm trung bình cộng của các tiêu chuẩn trong mục, làm tròn đến 2 chữ số thập phân sau dấu phẩy.

Điều 15. Phối hợp triển khai thực hiện

Phòng Công tác sinh viên là đơn vị chủ trì, đầu mối thực hiện; Định kỳ vào tháng 6 của chu kỳ 2 năm, Phòng Công tác sinh viên chủ động đề xuất thành lập Hội đồng đánh giá và xây dựng kế hoạch phối hợp tổ chức đánh giá;

Các đơn vị liên quan đến dịch vụ hỗ trợ và tiện ích chủ động phân công phân tích tiêu chí, thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng, viết báo cáo;

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục chịu trách nhiệm hỗ trợ và tư vấn về nghiệp vụ công tác đánh giá.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có sự bất hợp lý hoặc có những cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác đánh giá chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ và tiện ích trong Nhà trường thì báo cáo Hiệu trưởng xem xét, bổ sung, thay đổi./.

KT, HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ
MÔI TRƯỜNG
HÀ NỘI
★ Phạm Quý Nhân