

Số: 2601 /QĐ-HV

Hà Nội, ngày 07 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Căn cứ Nghị quyết số 22/NQ-HĐHV ngày 12/04/2021 của Hội đồng Học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ Nghị quyết số 191/NQ-HĐHV ngày 24/04/2025 của Hội đồng Học viện Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc điều chỉnh quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05/02/2024 của Bộ Giáo dục và đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/05/2017 của Bộ Giáo dục và đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Theo đề nghị của Trưởng Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 351/QĐ-HV ngày 21/03/2022 về việc ban hành “Quy định hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông”

Điều 3: Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Phó Giám đốc – phụ trách cơ sở Học viện tại thành phố Hồ Chí Minh, Trưởng trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục; Trưởng phòng Đào tạo, Giáo vụ; Trưởng các khoa đào tạo và Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (để t/h);
- Giám đốc Học viện (để b/c);
- Lưu VT, TTKT&ĐBCLGD.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

PGS. TS. Trần Quang Anh

QUY ĐỊNH

Đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về Đảm bảo chất lượng giáo dục trong Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông (gọi tắt là Học viện) bao gồm: cơ cấu hệ thống quản lý đảm bảo chất lượng; đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng; so chuẩn chất lượng giáo dục; xây dựng cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo.

2. Văn bản này áp dụng cho tất cả các đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động giáo dục, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng, bao gồm cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên, người học và các bên liên quan trong Học viện.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD): là hệ thống những quy trình, cơ chế, biện pháp, tiêu chuẩn nhằm duy trì và không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục, đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

2. Chương trình đào tạo (CTĐT): thể hiện mục tiêu giáo dục, quy định chuẩn kiến thức, kỹ năng, phạm vi và cấu trúc nội dung giáo dục, phương pháp và hình thức tổ chức hoạt động giáo dục, cách thức đánh giá kết quả giáo dục đối với các môn học ở mỗi lớp, mỗi cấp học hoặc trình độ đào tạo. Trong quy định này, chương trình đào tạo được hiểu là chương trình đào tạo bậc đại học và bậc sau đại học.

3. Chất lượng giáo dục: là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của đơn vị đào tạo; đáp ứng các yêu cầu của Luật giáo dục nói chung và Luật giáo dục đại học nói riêng; phù hợp với nhu cầu sử dụng nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

4. Chất lượng giáo dục của chương trình đào tạo: là sự đáp ứng mục tiêu đề ra của chương trình đào tạo của đơn vị đào tạo; đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục được quy định tại Luật giáo dục và Luật giáo dục đại học; phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực trong từng lĩnh vực chuyên môn nhất định để phục vụ cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

5. Đánh giá chất lượng giáo dục: là quá trình sử dụng các phương thức, công cụ để xác định mức độ đáp ứng theo mục tiêu của đơn vị đào tạo, chương trình đào tạo.

6. Kiểm định chất lượng đơn vị đào tạo: là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của đơn vị đào tạo.

7. Kiểm định chất lượng chương trình đào tạo: là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng của chương trình đào tạo.

8. Tự đánh giá chất lượng giáo dục: là quá trình đơn vị đào tạo tự xem xét, nghiên cứu, đối chiếu với các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đơn vị hoặc chương trình đào tạo để báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác của đơn vị hoặc chương trình đào tạo được đánh giá, làm cơ sở để đơn vị tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn đã quy định.

9. Đánh giá ngoài: là quá trình khảo sát, đánh giá của các tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục để xác định mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trong nước hoặc quốc tế.

10. Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục: đơn vị đào tạo hoặc chương trình đào tạo là mức độ yêu cầu và điều kiện mà đơn vị đào tạo hoặc chương trình đào tạo cần đáp ứng để được đánh giá đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Tiêu chí đánh giá chất lượng giáo dục là mức độ yêu cầu và điều kiện cần đạt được ở một khía cạnh cụ thể của mỗi tiêu chuẩn.

11. Các bên liên quan: là các đối tượng liên quan đến hoạt động đánh giá của một cơ sở giáo dục, trong văn bản này được hiểu là cán bộ quản lý, giảng viên, người học, cựu người học, doanh nghiệp, nhà tuyển dụng lao động.

12. Bản đồ phân công trách nhiệm, đảm bảo hiệu quả công việc RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed): là công cụ xác định rõ trách nhiệm các bên liên quan đối với từng chỉ báo chất lượng, gồm: R-thực hiện, A-chịu trách nhiệm cuối cùng, C-tham vấn, I-được thông tin.

13. Từ điển dữ liệu chất lượng (Data Dictionary): là bộ quy tắc định nghĩa, công thức, nguồn, tần suất và đơn vị phụ trách của từng chỉ báo chất lượng nhằm đảm bảo tính nhất quán và toàn vẹn dữ liệu trong toàn Học viện.

14. Cơ chế khắc phục và ngăn ngừa CAPA (Corrective and Preventive Actions): là cơ chế theo dõi, quản lý các khuyến nghị, hành động khắc phục và phòng ngừa sau các hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài.

Điều 3. Mục tiêu và nguyên tắc đảm bảo chất lượng

1. Mục tiêu

a) Bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục đại học;

b) Xác nhận mức độ đơn vị hoặc chương trình đào tạo đáp ứng mục tiêu giáo dục đại học trong từng giai đoạn nhất định;

c) Làm căn cứ để đơn vị giải trình với các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và xã hội về thực trạng chất lượng đào tạo;

d) Làm cơ sở cho người học lựa chọn đơn vị, chương trình đào tạo và nhà tuyển dụng lao động tuyển chọn nhân lực.

2. Nguyên tắc

a) Đảm bảo tính minh bạch, khách quan, liên tục.

b) Lấy người học làm trung tâm.

c) Bảo đảm sự tham gia thực chất của các bên liên quan bên ngoài (doanh nghiệp, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng) trong các quy trình trọng yếu về thiết kế, rà soát, đánh giá chương trình đào tạo.

d) Đảm bảo tính độc lập, giảm xung đột lợi ích trong tự đánh giá thông qua cơ chế thành viên chéo đơn vị và đánh giá phản biện độc lập.

đ) Công khai thông tin chất lượng theo danh mục tối thiểu và thời hạn cập nhật quy định, đáp ứng yêu cầu giải trình trước xã hội.

e) Liên kết hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) với kiểm định chất lượng bên ngoài (EQA) và lộ trình hội nhập quốc tế.

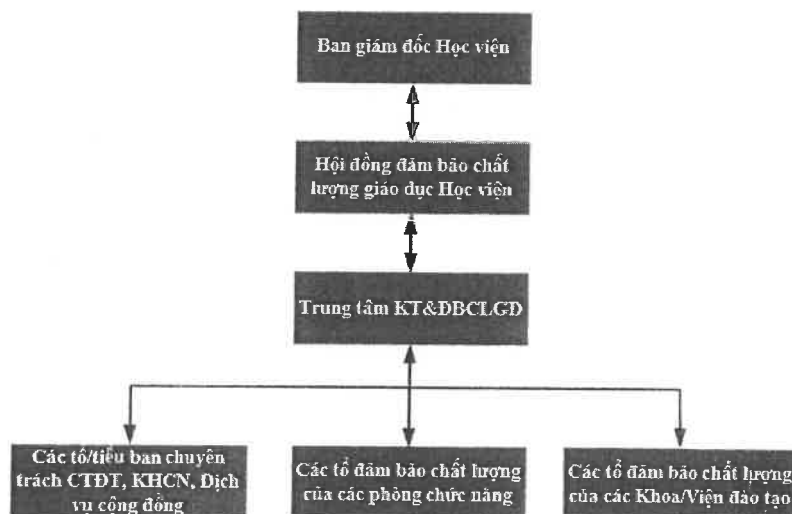
g) Kết hợp tự đánh giá, đánh giá ngoài và phản hồi của các bên liên quan.

h) Tuân thủ chuẩn mực quốc gia và quốc tế (AUN-QA, QAA, ASIIN).

Chương II

MÔ TẢ HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Điều 4. Cơ cấu hệ thống đảm bảo chất lượng



1. Hội đồng đảm bảo chất lượng giáo dục Học viện (Hội đồng ĐBCL)

a) Là cơ quan tư vấn cho lãnh đạo Học viện về chiến lược, chính sách, kế hoạch và hoạt động đảm bảo chất lượng tổng thể.

b) Thành phần Hội đồng ĐBCL bao gồm đại diện Ban giám đốc, trưởng/phó các phòng, khoa, viện, đại diện giảng viên, đại diện sinh viên, đại diện cựu sinh viên, và đại diện doanh nghiệp (nếu cần).

c) Hoạt động: họp định kỳ 6 tháng một lần vào đầu mỗi học kỳ, hoặc đột xuất khi cần, ban hành các nghị quyết, khuyến nghị và giám sát thực hiện.

d) Quy định chi tiết về tổ chức và hoạt động của Hội đồng ĐBCL trong Phụ lục 8 kèm theo.

2. Đơn vị chức năng đảm bảo chất lượng giáo dục

a) Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục (Trung tâm KT&ĐBCLGD) là bộ phận chuyên trách, tham mưu, tổ chức triển khai và quản lý các hoạt động liên quan đến ĐBCL.

b) Các tiểu ban hoặc nhóm chuyên trách có thể được thành lập theo lĩnh vực như: chương trình đào tạo, nghiên cứu khoa học, dịch vụ cộng đồng.

3. Các bộ phận đảm bảo chất lượng ở các đơn vị chức năng và đơn vị đào tạo (khoa, viện, phòng, trung tâm)

a) Thành lập tổ ĐBCL tại mỗi đơn vị nhằm đảm bảo thực hiện tự đánh giá, duy trì hồ sơ minh chứng, cải tiến liên tục ở cấp cơ sở.

b) Tổ ĐBCL cấp đơn vị đào tạo phải có sự tham gia của đại diện doanh nghiệp/cựu sinh viên với tỷ lệ tối thiểu theo quy định ($\geq 10\%$ tổng số thành viên).

c) Tổ ĐBCL có nhiệm vụ phối hợp triển khai các hoạt động ĐBCL, thu thập minh chứng và báo cáo kết quả về Hội đồng ĐBCLGD thông qua Trung tâm KT&ĐBCLGD. Cơ cấu hệ thống phải được mô tả rõ theo bản đồ RACI để xác định trách nhiệm, tránh trùng lặp hoặc bỏ sót.

d) Tổ ĐBCL có chức năng giúp trường đơn vị thực hiện các nhiệm vụ ĐBCLGD của đơn vị.

đ) Các Tổ ĐBCL cấp đơn vị phải thực hiện ghi nhận – lưu trữ – báo cáo minh chứng theo chuẩn định dạng thống nhất, tích hợp với hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng IMS (Information Management System).

Điều 5. Chỉ đạo chiến lược mục tiêu chất lượng của Ban giám đốc Học viện và lãnh đạo cấp đơn vị

1. Ban Giám đốc Học viện

a) Đề ra tầm nhìn, sứ mạng, mục tiêu chiến lược phát triển chất lượng của Học viện, phù hợp với bối cảnh quốc gia và quốc tế.

b) Ban hành chính sách, chỉ đạo tổng thể về ĐBCL, phê duyệt kế hoạch ĐBCL toàn trường hàng năm và trung hạn (3-5 năm).

2. Lãnh đạo cấp đơn vị (trưởng khoa, viện trưởng, giám đốc trung tâm)

a) Cụ thể hóa chính sách chất lượng thành kế hoạch hành động chi tiết.

b) Gắn mục tiêu chất lượng vào kế hoạch hoạt động chuyên môn, nghiên cứu, cộng đồng, đảm bảo phù hợp mục tiêu tổng thể.

c) Ban hành chính sách, chỉ đạo tổng thể về ĐBCL cấp Khoa)Viện theo quyền tự chủ được phân công, phê duyệt kế hoạch ĐBCL cấp Khoa)Viện hàng năm.

d) Mỗi kế hoạch chất lượng của đơn vị phải gắn KPI rõ ràng, bao gồm KPI đảm bảo và nâng cao chất lượng (tỷ lệ CTĐT được kiểm định, số khuyến nghị được cải tiến theo chu kỳ, ...).

3. Đảm bảo liên kết đa chiều: Đảm bảo mọi thành viên trong Học viện hiểu rõ sứ mạng, mục tiêu chất lượng, và vai trò của mình trong chuỗi giá trị đảm bảo chất lượng.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ của Hội đồng ĐBCL Học viện và cấp đơn vị trực thuộc

1. Hội đồng ĐBCL Học viện

a) Tư vấn xây dựng, hoàn thiện hệ thống quản trị chất lượng.

b) Thẩm định kế hoạch ĐBCL, hỗ trợ xây dựng quy trình, giám sát tiến độ thực hiện, đánh giá kết quả.

c) Phê duyệt báo cáo tự đánh giá, kế hoạch cải tiến, và chuẩn bị cho đánh giá ngoài.

d) Hội đồng ĐBCL có trách nhiệm giám sát độc lập kết quả tự đánh giá của đơn vị, bảo đảm giảm xung đột lợi ích.

đ) Trước khi phê duyệt báo cáo tự đánh giá, Hội đồng ĐBCL phải có ý kiến phản biện từ chuyên gia độc lập (nội bộ chéo hoặc ngoài Học viện).

2. Cấp đơn vị trực thuộc

a) Triển khai kế hoạch ĐBCL được duyệt, phối hợp thực hiện khảo sát, đối sánh, tự đánh giá.

b) Theo dõi, rà soát các chỉ số KPI về chất lượng đào tạo, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng, và cải tiến liên tục.

c) Lập báo cáo định kỳ, tham mưu và đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng.

Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ của đơn vị chức năng đảm bảo chất lượng (Trung tâm KT& ĐBCLGD)

1. Tham mưu chiến lược và chính sách

a) Soạn thảo, đề xuất chính sách, hướng dẫn quy trình, quy định về ĐBCL, chuẩn hóa hệ thống văn bản nội bộ.

b) Phát triển các bộ công cụ giám sát, kiểm tra và đối sánh (benchmarking).

2. Triển khai, giám sát và hỗ trợ

a) Tổ chức thực hiện các cuộc khảo sát (sinh viên, giảng viên, nhà tuyển dụng, xã hội).

b) Hướng dẫn các đơn vị cấp khoa, viện thực hiện tự đánh giá, thu thập và lưu trữ minh chứng.

c) Quản lý hệ thống thông tin chất lượng, phân tích dữ liệu và lập báo cáo tổng hợp.

d) Có trách nhiệm xây dựng và cập nhật Từ điển dữ liệu chất lượng (Data Dictionary) áp dụng thống nhất toàn Học viện.

đ) Định kỳ hằng năm, tổ chức kiểm thử bảo mật hệ thống dữ liệu, đánh giá DPIA (Data Protection Impact Assessment) cho dữ liệu cá nhân.

3. Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển năng lực

a) Xây dựng và triển khai các chương trình tập huấn về ĐBCL, tự đánh giá, xây dựng báo cáo, phân tích dữ liệu, viết minh chứng.

b) Chủ trì kế hoạch phát triển năng lực QA, bảo đảm mỗi cán bộ QA được tập huấn tối thiểu 2 ngày/năm và có lộ trình tham gia đoàn đánh giá ngoài (trong nước) khu vực.

4. Liên kết và đối ngoại: Là đầu mối kết nối với các tổ chức kiểm định trong và ngoài nước (AUN-QA, ASIIN, QAA), các mạng lưới chất lượng (ASEAN-QA...).

Điều 8. Trách nhiệm đảm bảo chất lượng của các đơn vị trong Học viện

1. Khoa, viện, trung tâm đào tạo

a) Chủ động triển khai hoạt động tự đánh giá, xây dựng báo cáo, thực hiện cải tiến sau đánh giá.

b) Tích cực tham gia hoạt động khảo sát, hội thảo, tập huấn liên quan đến ĐBCL.

c) Các đơn vị phải chủ động tích hợp dữ liệu vào IMS, chịu trách nhiệm về độ chính xác và toàn vẹn dữ liệu đã cung cấp.

2. Đơn vị chức năng (phụ trách Đào tạo, Nghiên cứu khoa học, Công tác sinh viên, Tài chính, Cơ sở vật chất...)

a) Hỗ trợ dữ liệu, phối hợp cung cấp minh chứng.

b) Phối hợp triển khai các cải tiến, nâng cấp quy trình nghiệp vụ gắn với mục tiêu chất lượng.

c) Các đơn vị phải chủ động tích hợp dữ liệu vào IMS, chịu trách nhiệm về độ chính xác và toàn vẹn dữ liệu đã cung cấp.

3. Giảng viên và Cán bộ

a) Tuân thủ chuẩn mực và quy trình ĐBCL, thực hiện cải tiến phương pháp giảng dạy, nghiên cứu, hỗ trợ sinh viên.

b) Góp ý phản hồi về các chính sách, kế hoạch chất lượng.

c) Giảng viên và nhân viên có trách nhiệm tham gia các khảo sát định kỳ và đóng góp cải tiến theo phản hồi của người học, doanh nghiệp.

4. Sinh viên, học viên

a) Tham gia khảo sát, đóng góp ý kiến, phản hồi chất lượng học tập, dịch vụ hỗ trợ.

b) Đóng vai trò đồng kiến tạo trong hoạt động đảm bảo chất lượng.

c) Sinh viên và học viên phải được bảo đảm quyền tiếp cận thông tin công khai về chất lượng, đồng thời có trách nhiệm tham gia đánh giá và phản hồi.

Chương III

NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Điều 9. Lập kế hoạch đảm bảo chất lượng

1. Nguyên tắc lập kế hoạch

a) Bám sát sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và mục tiêu chiến lược của Học viện.

b) Được xây dựng dựa trên kết quả tự đánh giá, đánh giá ngoài, phản hồi các bên liên quan và yêu cầu của các cơ quan quản lý.

2. Nội dung kế hoạch

a) Xác định các mục tiêu chất lượng cụ thể, có thể đo lường được (SMART).

b) Thiết lập chỉ số thực hiện chính (KPI) và các chỉ tiêu phần đầu.

c) Phân bổ nguồn lực (nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất, công nghệ).

d) Kế hoạch ngắn hạn (1 năm), trung hạn (3-5 năm), dài hạn (≥ 10 năm).

đ) Gắn KPI chiến lược vào trong kế hoạch; xác định các chỉ số: tỷ lệ CTĐT kiểm định (trong nước) quốc tế), tỷ lệ hoàn thành các khuyến nghị sau đánh giá ngoài theo chu kỳ; kế hoạch và báo cáo định kỳ của đơn vị; công bố tóm tắt trong báo cáo thường niên chất lượng.

3. Quy trình xây dựng và phê duyệt kế hoạch

a) Các đơn vị chức năng, khoa, viện, trung tâm phối hợp xây dựng kế hoạch ĐBCL riêng, gửi về Trung tâm KT& ĐBCLGD tổng hợp.

b) Trung tâm KT& ĐBCLGD rà soát, điều chỉnh, trình Hội đồng ĐBCL và Ban giám đốc phê duyệt.

c) Phổ biến rộng rãi tới toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học.

4. Giám sát và điều chỉnh kế hoạch

a) Đánh giá định kỳ tiến độ thực hiện (quý, năm).

b) Điều chỉnh khi có biến động về chính sách, môi trường, yêu cầu mới của các bên liên quan.

c) Thực hiện đối sánh (benchmarking) có tính hệ thống theo chuẩn ngành/chuẩn quốc tế; tổng hợp chênh lệch và kế hoạch thu hẹp khoảng cách vào phụ lục kế hoạch năm chất lượng hàng năm.

Điều 10. Hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và gắn kết cộng đồng

1. Đảm bảo chất lượng đào tạo

a) Thiết kế và rà soát chương trình đào tạo

- Có quy trình xây dựng, rà soát và cải tiến chương trình với sự tham gia của các bên liên quan (giảng viên, sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng).

- Đảm bảo mức tham gia tối thiểu của các bên liên quan bên ngoài stakeholder ngoài (≥ 02 đại diện doanh nghiệp/cựu sinh viên) trong Hội đồng tư vấn CTĐT và hội đồng rà soát chu kỳ; bắt buộc biên bản góp ý – phản hồi – quyết nghị điều chỉnh và lưu trên IMS.

- Chương trình đảm bảo chuẩn đầu ra, tính liên thông, đáp ứng nhu cầu xã hội và xu hướng nghề nghiệp.

- Rà soát định kỳ chương trình đào tạo ít nhất mỗi 2 năm một lần.

b) Hoạt động dạy và học

- Áp dụng phương pháp dạy học lấy người học làm trung tâm, gắn lý thuyết với thực hành.

- Khuyến khích sáng tạo, học tập suốt đời, phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu.

- Đảm bảo chuẩn hóa ma trận liên kết trong đề cương học phần CLO–PLO và bản đồ chương trình đào tạo CM (Curriculum Mapping), đo mức đạt PLO theo học phần/khóa, lưu minh chứng trên IMS để phục vụ tự đánh giá và kiểm định.

c) Đảm bảo năng lực giảng viên

- Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, phương pháp sư phạm và kỹ năng mềm định kỳ.

- Đánh giá hiệu quả giảng dạy thông qua phản hồi sinh viên, đồng nghiệp và tự đánh giá.

d) Đánh giá và kiểm tra người học

- Đa dạng phương pháp, minh bạch, công bằng, chính xác; theo dõi tỷ lệ đạt/không đạt theo CLO/ PLO, sử dụng dữ liệu để cải tiến đề thi kiểm tra, rubrics.

- Liên kết chặt chẽ giữa kiểm tra định kỳ, đánh giá quá trình và đánh giá tổng kết.

- Quy trình phúc khảo, khiếu nại minh bạch.

2. Đảm bảo chất lượng nghiên cứu khoa học

a) Chiến lược và định hướng nghiên cứu

- Gắn kết chặt chẽ với sứ mạng, tầm nhìn và yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

- Ưu tiên các đề tài có khả năng ứng dụng, chuyển giao công nghệ.

b) Quản lý hoạt động nghiên cứu

- Thiết lập quy trình đề xuất, xét duyệt, triển khai, nghiệm thu và công bố sản phẩm nghiên cứu.

- Đảm bảo tuân thủ đạo đức nghiên cứu, quyền sở hữu trí tuệ.

c) Hỗ trợ phát triển năng lực nghiên cứu

- Cung cấp cơ sở vật chất, thư viện, cơ sở dữ liệu.

- Chính sách hỗ trợ đăng bài quốc tế, tham dự hội thảo, bảo hộ phát minh.

d) Đánh giá kết quả nghiên cứu

- Dựa trên số lượng, chất lượng công bố, trích dẫn, đóng góp vào đào tạo và xã hội.

- Thiết lập KPI công bố/chuyển giao công nghệ theo lĩnh vực; tích hợp chỉ số vào báo cáo IQA năm.

3. Đảm bảo chất lượng phục vụ cộng đồng

a) Chiến lược gắn kết cộng đồng

- Xây dựng và triển khai các dự án phục vụ cộng đồng, xã hội hóa tri thức, hỗ trợ doanh nghiệp.

- Góp phần nâng cao uy tín và trách nhiệm xã hội.

b) Cơ chế phối hợp với địa phương và doanh nghiệp

- Ký kết thỏa thuận hợp tác, cung cấp dịch vụ đào tạo, tư vấn, nghiên cứu ứng dụng.

c) Đánh giá hiệu quả

- Định kỳ đo tác động phục vụ cộng đồng (đầu ra – kết quả – tác động)

- Lấy ý kiến phản hồi cộng đồng, đối tác, chính quyền địa phương

- Rà soát, điều chỉnh, cập nhật hoạt động, kế hoạch cải tiến.

Điều 11. Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan

1. Mục đích: Đo lường mức độ hài lòng và nhu cầu của các bên liên quan (sinh viên, giảng viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng, xã hội).

2. Phương pháp

- a) Khảo sát định kỳ online hoặc offline, phỏng vấn sâu, nhóm tập trung.
- b) Tích hợp kết quả khảo sát vào quá trình cải tiến.

3. Nội dung khảo sát

- a) Chất lượng đào tạo;
- b) Môi trường học tập;
- c) Dịch vụ hỗ trợ;
- d) Cơ hội nghề nghiệp.

4. Quy trình công bố và sử dụng kết quả

a) Báo cáo kết quả khảo sát lên Hội đồng ĐBCL, Ban Giám đốc và các đơn vị liên quan.

b) Chu kỳ khảo sát tối thiểu:

- Khảo sát lớp học phần: mỗi học kỳ;
- Khảo sát cựu sinh viên và nhà tuyển dụng: hằng năm;
- Khảo sát hài lòng dịch vụ: mỗi học kỳ.
- Công bố tóm tắt kết quả và kế hoạch hành động cải tiến trên website Học viện hằng năm; dữ liệu chi tiết lưu trong IMS; các đơn vị phải phản hồi biện pháp cải tiến và thời hạn thực hiện.
- Lập kế hoạch cải tiến dựa trên kết quả.

Điều 12. Tự đánh giá cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo

1. Chu kỳ thực hiện: Định kỳ ít nhất 5 năm/lần đối với cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

2. Quy trình

a) Xây dựng báo cáo tự đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đã công bố (TT12, AUN-QA, ASIIN, ESG...).

b) Tổ chức hội thảo nội bộ góp ý báo cáo.

c) Hoàn thiện, gửi báo cáo cho tổ chức kiểm định.

3. Báo cáo tự đánh giá

a) Phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại, nguyên nhân và đề xuất giải pháp cải tiến.

b) Kèm minh chứng, số liệu, phụ lục.

4. Đánh giá ngoài nội bộ

a) Thành phần đoàn tự đánh giá nội bộ: tối thiểu 30% thành viên chéo đơn vị; khuyến khích mời chuyên gia độc lập ngoài Học viện/đơn vị để phản biện báo cáo trước khi gửi EQA.

b) Quản trị minh chứng số: 100% minh chứng được số hóa, gắn mã tiêu chí/tiêu chí, có nhật ký cập nhật trên IMS để truy xuất nguồn gốc.

Điều 13. Tổ chức đánh giá ngoài

1. Chuẩn bị

a) Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá và minh chứng.

b) Tập huấn các đơn vị, chuẩn bị hồ sơ, phương án tiếp đón đoàn đánh giá ngoài.

2. Triển khai đánh giá ngoài

a) Đoàn chuyên gia khảo sát thực địa, phỏng vấn, kiểm tra minh chứng.

b) Lấy ý kiến các bên liên quan.

3. Kết quả và công bố

a) Nhận báo cáo sơ bộ, góp ý và hoàn thiện.

b) Công bố kết quả đánh giá trên website, báo cáo cơ quan quản lý và xã hội.

4. Kế hoạch hành động sau đánh giá

a) Theo dõi mọi phát hiện/khuyến nghị sau đánh giá ngoài với các trường dữ liệu tối thiểu: mã phát hiện, mô tả, mức độ, đơn vị chủ sở hữu, hạn hoàn thành, minh chứng, trạng thái. Báo cáo hàng quý cho Hội đồng ĐBCL; công bố tóm tắt trong vòng 30 ngày kể từ khi có kết luận.

b) Liên kết KPI & ngân sách: kết quả CAPA là tiêu chí phân bổ nguồn lực) công nhận thi đua của đơn vị trong năm tiếp theo.

c) Giám sát thực hiện, báo cáo định kỳ.

Chương IV

NỘI DUNG HỆ THỐNG THÔNG TIN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Điều 14. Quản lý thông tin đảm bảo chất lượng

1. Nguyên tắc quản lý thông tin

a) Đảm bảo tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, minh bạch và dễ tiếp cận.

b) Đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan, hỗ trợ ra quyết định quản trị và cải tiến chất lượng.

c) Ban hành quy trình thu thập và xử lý.

2. Cấu trúc hệ thống thông tin

a) Cơ sở dữ liệu tổng thể: tập hợp dữ liệu toàn trường liên quan đến đào tạo, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng, tài chính, nhân sự, cơ sở vật chất.

b) Hệ thống dữ liệu phân tầng: cấp Học viện, cấp khoa) viện, cấp bộ môn, cấp chương trình đào tạo.

c) Chuẩn hóa quy trình dữ liệu. Mỗi chỉ báo chất lượng phải có định nghĩa, công thức tính, nguồn dữ liệu, đơn vị cung cấp, đơn vị phê duyệt, và chu kỳ cập nhật. Các thông tin này được lưu trong Từ điển dữ liệu chất lượng (Data Dictionary).

3. Các loại thông tin thu thập

a) Dữ liệu học tập (tỷ lệ tốt nghiệp, thời gian học, điểm số, năng lực đầu ra).

b) Dữ liệu khảo sát phản hồi sinh viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng.

c) Dữ liệu nghiên cứu khoa học (số lượng, chất lượng công bố, chỉ số trích dẫn).

d) Dữ liệu về cơ sở vật chất, nguồn lực, hoạt động hợp tác và phục vụ cộng đồng.

đ) Chỉ số KPI định kỳ.

e) Các đơn vị chủ động cập nhật dữ liệu định kỳ (theo quý, năm).

g) Trung tâm KT&ĐBCLGD tổng hợp, chuẩn hóa và phân tích.

h) Xây dựng báo cáo tổng hợp và báo cáo chi tiết theo lĩnh vực, gửi Hội đồng ĐBCL và Ban Giám đốc.

i) Phân công trách nhiệm theo RACI. Đối với từng chỉ báo/KPI, xác định rõ: Responsible (thực hiện), Accountable (chịu trách nhiệm cuối cùng), Consulted (tham vấn), Informed (nhận thông tin). Bản đồ RACI phải được ban hành và cập nhật hàng năm.

4. Công bố thông tin

a) Công bố công khai những thông tin cần thiết (tỷ lệ tốt nghiệp, việc làm, kết quả khảo sát hài lòng) trên website, bản tin, báo cáo thường niên.

b) Thông tin nhạy cảm hoặc nội bộ phải được kiểm soát và chỉ chia sẻ cho người có thẩm quyền.

Điều 15. Bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin

1. Chính sách bảo mật

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo mật thông tin cá nhân và thông tin nội bộ.

b) Ban hành quy chế bảo mật nội bộ, quy định trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận.

2. Hạ tầng kỹ thuật bảo mật

a) Hệ thống tường lửa, phần mềm chống xâm nhập, mã hóa dữ liệu.

b) Thiết bị lưu trữ dự phòng (backup) định kỳ.

3. Quy trình kiểm soát truy cập

a) Phân quyền truy cập theo chức năng, nhiệm vụ.

b) Đăng nhập qua tài khoản xác thực, ghi log hoạt động truy cập để giám sát.

4. Quy trình ứng phó sự cố

a) Có kế hoạch khắc phục, khôi phục dữ liệu khi xảy ra sự cố bảo mật hoặc mất mát dữ liệu.

b) Tập huấn định kỳ cho cán bộ quản trị và người dùng.

5. Đánh giá và kiểm tra

a) Kiểm tra an toàn dữ liệu định kỳ (ít nhất 1 lần/năm).

b) Rà soát chính sách và quy trình bảo mật, điều chỉnh khi có rủi ro mới.

c) Đánh giá tác động bảo vệ dữ liệu (DPIA). Thực hiện định kỳ hằng năm đối với dữ liệu cá nhân nhạy cảm; kết quả được báo cáo Ban Giám đốc và Hội đồng ĐBCL.

d) Kiểm thử bảo mật. Tổ chức diễn tập và kiểm thử hệ thống (penetration test) ít nhất 01 lần/năm; khắc phục các lỗ hổng bảo mật phát hiện được.

Điều 16. Công cụ quản lý thông tin

1. Các phần mềm, công cụ chính

a) Hệ thống quản lý học tập (LMS - Learning Management System) để quản lý hoạt động giảng dạy, học tập.

b) Hệ thống quản lý thông tin nội bộ (MIS - Management Information System).

c) Dashboard theo dõi KPI và dữ liệu cải tiến chất lượng.

d) Phần mềm khảo sát trực tuyến, công cụ phân tích dữ liệu.

2. Tích hợp hệ thống

a) Liên kết các hệ thống quản lý sinh viên, nhân sự, tài chính, cơ sở vật chất, khảo sát phản hồi... thành mạng lưới thông tin đồng bộ.

b) Đảm bảo dữ liệu từ các hệ thống được đồng bộ tự động để tránh trùng lặp hoặc sai lệch.

c) Tất cả dữ liệu từ các hệ thống thành phần phải được đồng bộ tự động với IMS để tránh sai lệch; có cơ chế log phiên bản dữ liệu và xác nhận trước khi công bố.

3. Chức năng hỗ trợ ra quyết định

a) Phân tích dữ liệu đa chiều để hỗ trợ xây dựng chiến lược, kế hoạch cải tiến.

b) Hệ thống Dashboard phải có chức năng cảnh báo sớm khi chỉ số bất thường (ví dụ: tỷ lệ bỏ học tăng, tỷ lệ việc làm giảm, mức hài lòng thấp hơn ngưỡng quy định).

4. Đào tạo và hỗ trợ người dùng

a) Định kỳ tổ chức tập huấn sử dụng hệ thống cho cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên.

b) Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng, hotline hỗ trợ kỹ thuật.

Điều 17. Đảm bảo tính chính xác, minh bạch và cải tiến hệ thống thông tin

1. Đảm bảo tính chính xác

a) Các đơn vị phải rà soát, xác nhận dữ liệu trước khi cập nhật lên hệ thống.

b) Xác định rõ thời hạn cập nhật:

- (i) CTĐT & chuẩn đầu ra: ngay khi điều chỉnh;
- (ii) dữ liệu tuyển sinh: hàng năm;
- (iii) khảo sát hài lòng: mỗi học kỳ;
- (iv) kết quả đánh giá ngoài & CAPA: trong vòng 30 ngày kể từ khi ban hành.
- Trung tâm KT&ĐBCLGD kiểm tra ngẫu nhiên, đối chiếu hồ sơ minh chứng định kỳ.

2. Minh bạch dữ liệu

a) Quy định rõ loại dữ liệu công khai, dữ liệu nội bộ, và mức độ truy cập.

b) Cập nhật thông tin kịp thời, dễ hiểu cho người học và bên liên quan.

c) Xây dựng Danh mục công khai thông tin bắt buộc (Catalog), bao gồm: CTĐT & chuẩn đầu ra, tiêu chí tuyển sinh, tỷ lệ tốt nghiệp, dropout, thời gian tốt nghiệp TB, việc làm/thu nhập, phản hồi sinh viên & nhà tuyển dụng, kết quả đánh giá ngoài & kế hoạch hành động.

3. Cải tiến liên tục

a) Định kỳ lấy ý kiến các đơn vị sử dụng IMS về tính hiệu quả, minh bạch và dễ tiếp cận; kết quả được dùng để nâng cấp hệ thống.

b) Đánh giá định kỳ hiệu suất vận hành, nâng cấp hoặc thay thế công nghệ nếu cần.

4. Kết nối với hoạt động ĐBCL khác

a) Dữ liệu hệ thống là nguồn đầu vào chính cho tự đánh giá, kiểm định ngoài, xây dựng báo cáo chiến lược.

b) Hỗ trợ xác minh minh chứng khi kiểm tra, thanh tra.

5. Bản đồ RACI và Từ điển dữ liệu chất lượng

a) Ban hành và duy trì Bản đồ RACI áp dụng cho tất cả chỉ báo/KPI trong IMS.

b) Ban hành Từ điển dữ liệu chất lượng, được cập nhật hàng năm và phổ biến tới toàn bộ đơn vị.

c) Trung tâm KT&ĐBCLGD chịu trách nhiệm tổng hợp, kiểm tra, và báo cáo Hội đồng ĐBCL 2 lần/năm về tình trạng cập nhật.

Chương V

NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG

Điều 18. Nguyên tắc chung

1. Liên tục và toàn diện

a) Hoạt động cải tiến được thực hiện liên tục, bao trùm mọi lĩnh vực: đào tạo, nghiên cứu, phục vụ cộng đồng, quản lý, và hỗ trợ.

b) Quản trị rủi ro chất lượng được thực hiện thông qua xác định, đánh giá và theo dõi rủi ro đối với các lĩnh vực đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng; gắn biện pháp kiểm soát vào kế hoạch cải tiến hằng năm.

2. Dựa trên minh chứng

a) Các quyết định cải tiến phải dựa trên dữ liệu, báo cáo tự đánh giá, kết quả đánh giá ngoài, khảo sát phản hồi, đối sánh chuẩn (benchmarking).

b) Mọi phát hiện/khuyến nghị phải được thực hiện qua cơ chế CAPA: xác định, phân tích và giải quyết các vấn đề, sự cố đã xảy ra (hành động khắc phục - CA) và ngăn ngừa chúng tái diễn trong tương lai bằng cách loại bỏ nguyên nhân gốc rễ hoặc nguyên nhân tiềm ẩn (hành động phòng ngừa - PA).

3. Lấy người học và bên liên quan làm trung tâm

a) Đảm bảo đáp ứng và nâng cao sự hài lòng của người học, nhà tuyển dụng, xã hội.

b) Đảm bảo tham gia thực chất của các bên liên quan (stakeholder) bên ngoài (doanh nghiệp, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng) trong mọi cải tiến liên quan CTĐT với bằng chứng góp ý – phản hồi – quyết nghị.

4. Minh bạch, trách nhiệm giải trình: Công khai mục tiêu cải tiến, kết quả thực hiện, lộ trình khắc phục và nâng cao chất lượng.

Điều 19. Nội dung hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng

1. Cải tiến chương trình đào tạo và phương pháp giảng dạy

a) Cập nhật chuẩn đầu ra phù hợp với nhu cầu xã hội, thị trường lao động, công nghệ mới.

b) Đổi mới phương pháp dạy học (active learning, blended learning, học qua dự án).

c) Chuẩn hóa ma trận CLO–PLO–Assessment; theo dõi mức đạt PLO theo khóa) ngành để quyết định điều chỉnh CTĐT.

d) Bổ sung chu kỳ rà soát 2 năm kèm hội đồng có ≥ 02 đại diện bên ngoài; lưu toàn bộ minh chứng trên IMS.

đ) Thiết lập ngưỡng/tiêu chí cải tiến khi chỉ số (tỷ lệ đạt CLO/PLO, tỷ lệ rớt HP) lệch > ngưỡng cảnh báo; cập nhật đề kiểm tra, rubrics, phương pháp dạy–học tương ứng.

2. Cải tiến hoạt động nghiên cứu và sáng tạo

a) Tăng cường chất lượng đề tài nghiên cứu, công bố quốc tế, chuyển giao công nghệ.

b) Hỗ trợ khởi nghiệp, sáng kiến đổi mới.

c) Đặt KPI công bố/CGCN theo lĩnh vực; lồng ghép đào tạo nghiên cứu cho sinh viên; quản trị đạo đức nghiên cứu & SHTT; công bố và theo dõi tiến độ trên dashboard chất lượng.

3. Cải tiến hoạt động phục vụ cộng đồng

a) Đa dạng hóa hình thức phục vụ, mở rộng đối tác cộng đồng.

b) Tích hợp các hoạt động xã hội vào chương trình học.

c) Đo lường đầu ra-kết quả-tác động, khảo sát đối tác; tích hợp kết quả vào kế hoạch năm của đơn vị.

4. Nâng cao năng lực đội ngũ

a) Ban hành Khung năng lực cho cán bộ ĐBCL/đánh giá viên nội bộ (ESG/AUN-QA)ASIIN; phân tích dữ liệu & dashboard; viết minh chứng; quản trị rủi ro & bảo mật; kỹ thuật đánh giá/phỏng vấn).

b) Bồi dưỡng bắt buộc: tối thiểu 02 ngày/năm/người; khuyến khích tham gia đoàn đánh giá ngoài (trong nước) khu vực); công nhận tín chỉ phát triển nghề nghiệp (CPD).

c) Đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm, quản lý, và ngoại ngữ cho giảng viên, nhân viên.

d) Khuyến khích giảng viên tham gia hội thảo, dự án quốc tế.

5. Cải tiến cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ

a) Đầu tư phòng học, phòng thí nghiệm hiện đại, thư viện số.

b) Phát triển hệ thống quản lý học tập, ứng dụng công nghệ thông tin.

c) Gắn chi tiêu đầu tư ưu tiên theo kết quả CAPA)KPI và phản hồi người học; đánh giá hiệu quả sử dụng sau đầu tư.

6. Nâng cao dịch vụ hỗ trợ người học

a) Hoàn thiện hệ thống tư vấn học tập, hướng nghiệp.

b) Cải thiện dịch vụ y tế, ký túc xá, không gian sinh hoạt chung.

c) Chuẩn hóa thỏa thuận mức độ dịch vụ SLA đối với các dịch vụ người học (tư vấn, CTSV, thư viện, LMS); nếu chỉ số hài lòng < ngưỡng, đơn vị phải lập cam kết CAPA trong 30 ngày.

Điều 20. Quy trình cải tiến và nâng cao chất lượng

1. Xác định vấn đề

a) Thu thập dữ liệu từ tự đánh giá, đánh giá ngoài, phản hồi, phân tích KPI, đối sánh chuẩn.

b) Xác định nguyên nhân gốc rễ (root cause analysis): bắt buộc áp dụng một trong các kỹ thuật (5-Why, Fishbone, FMEA) cho vấn đề mức độ trung bình–nghiêm trọng; lưu minh chứng trong hồ sơ CAPA.

2. Xây dựng kế hoạch cải tiến

a) Đề ra mục tiêu cụ thể, chỉ tiêu đo lường được.

b) Xác định thời gian thực hiện, đơn vị phụ trách, nguồn lực.

3. Thực hiện cải tiến

a) Triển khai thí điểm (nếu cần), điều chỉnh phù hợp trước khi mở rộng.

b) Tích hợp kế hoạch vào kế hoạch hoạt động năm và chiến lược dài hạn.

4. Giám sát và đánh giá

a) Theo dõi tiến độ thực hiện, đánh giá mức độ đạt được.

b) Mọi thay đổi CTĐT/quy trình phải có đánh giá tác động, kế hoạch truyền thông, đào tạo, và mốc hiệu lực.

c) Tổ chức họp sơ kết, báo cáo định kỳ cho Hội đồng ĐBCL và Ban Giám đốc.

5. Điều chỉnh và chuẩn hóa

a) Đưa hoạt động đã cải tiến hiệu quả vào quy trình chính thức.

b) Cập nhật hướng dẫn, văn bản nội bộ.

Điều 21. Công cụ hỗ trợ cải tiến

1. Chu trình PDCA (Plan-Do-Check-Act)

a) Quy trình ĐBCLGD được xác lập nhằm hướng đến việc liên tục đánh giá, đo lường, kiểm soát, duy trì cải và thiện chất lượng mọi hoạt động chính yếu của Học viện.

b) Quy trình PDCA:

- Plan: Lập kế hoạch, xác định mục tiêu, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu.

- Do: Đưa kế hoạch vào thực hiện

- Check: Dựa vào kế hoạch để kiểm tra kết quả thực hiện

- Act: Thông qua các kết quả thu được để đề ra những hoạt động điều chỉnh thích hợp nhằm bắt đầu lại chu trình với những thông tin đầu vào mới.

2. Phân tích SWOT: Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức.

3. Benchmarking: Đối sánh với cơ sở giáo dục trong nước, quốc tế, và chuẩn mực ngành nghề.

4. KPI và dashboard dữ liệu

a) Theo dõi hiệu suất hoạt động, xu hướng thay đổi.

b) Dashboard chất lượng tích hợp (IQA Dashboard) cần trực quan hóa KPI trọng yếu, cảnh báo sớm khi lệch ngưỡng (Như: bỏ học, việc làm, hài lòng).

5. Khảo sát và phản hồi liên tục: Công cụ khảo sát trực tuyến, khảo sát nhóm tập trung, phỏng vấn sâu.

6. Các phần mềm hỗ trợ quản lý cải tiến

a) Hệ thống quản lý chất lượng nội bộ (ISO).

b) Bản đồ RACI cho từng chỉ báo & quy trình cải tiến; công bố nội bộ để đảm bảo trách nhiệm rõ ràng.

c) Từ điển dữ liệu chất lượng: dùng thống nhất, kết nối IMS (định nghĩa, công thức, nguồn, chu kỳ, đơn vị phụ trách).

Điều 22. Giám sát và đánh giá kết quả cải tiến

1. Cơ chế giám sát: Hội đồng ĐBCL, các phòng ban chức năng, và các nhóm cải tiến chuyên trách chịu trách nhiệm giám sát.

2. Đánh giá định kỳ

a) Tổ chức các kỳ kiểm tra định kỳ (hàng quý, hàng năm).

b) Lập báo cáo đánh giá kết quả, so sánh với chỉ tiêu ban đầu.

c) Báo cáo quý tới Hội đồng ĐBCL về tiến độ CAPA, các chỉ số vượt ngưỡng cảnh báo và biện pháp khắc phục.

d) Kiểm tra chéo giữa các đơn vị để nâng cao tính khách quan, chia sẻ thực hành tốt.

3. Phản hồi và minh chứng

a) Lấy ý kiến các bên liên quan về hiệu quả cải tiến.

b) Cung cấp minh chứng (báo cáo, dữ liệu, hình ảnh, biên bản).

4. Khen thưởng và điều chỉnh

a) Liên kết CAPA–thi đua–ngân sách: mức độ hoàn thành CAPA là tiêu chí xét khen thưởng, phân bổ nguồn lực, và đánh giá lãnh đạo đơn vị.

b) Khen thưởng đơn vị, cá nhân có kết quả nổi bật.

c) Điều chỉnh các biện pháp cải tiến chưa đạt hiệu quả mong muốn..

Điều 23. Hoạt động đối sánh nhằm cải tiến chất lượng

1. Lựa chọn đối tượng đối sánh

a) Cơ sở giáo dục tiên tiến trong nước và quốc tế.

b) Các chuẩn mực ngành nghề (AUN-QA, ASIIN, QAA).

2. Tiêu chí đối sánh: Chuẩn đầu ra, tỷ lệ việc làm, chất lượng nghiên cứu, mức độ hài lòng, cơ sở vật chất.

3. Quy trình đối sánh

a) Thực hiện chu kỳ đối sánh tối thiểu 01 lần/năm với ít nhất 01 cơ sở trong nước và 01 cơ sở/chuẩn mực quốc tế (AUN-QA, ASIIN, QAA, ABET...).

- Thu thập thông tin, phân tích chênh lệch, xác định khoảng cách.
- Xây dựng phương án cải tiến để đạt hoặc vượt chuẩn.

4. Đánh giá sau đối sánh

- Đo lường hiệu quả cải tiến sau khi áp dụng bài học từ đối sánh.
- Kết quả đối sánh: phải quy đổi thành khoảng cách định lượng và kế hoạch thu hẹp, có mốc thời gian & người phụ trách; theo dõi trên dashboard.

Điều 24. Lập kế hoạch nâng cao chất lượng

1. Căn cứ lập kế hoạch

a) Kết quả tự đánh giá, đánh giá ngoài, phân tích dữ liệu KPI, khảo sát hài lòng, đối sánh.

2. Nội dung kế hoạch

a) Mục tiêu, nhiệm vụ, chỉ tiêu đo lường, nguồn lực, thời gian và người phụ trách.

b) Gắn chỉ tiêu kiểm định theo giai đoạn (ví dụ 2025–2030) về số CTĐT/CSGD đạt kiểm định trong nước) quốc tế; công bố lộ trình và phân bổ nguồn lực theo mốc.

3. Phê duyệt và công bố: Được phê duyệt bởi Hội đồng ĐBCL, công bố tới toàn bộ đơn vị liên quan.

4. Triển khai và giám sát: Được lồng ghép vào kế hoạch hoạt động năm và chiến lược dài hạn. Đánh giá định kỳ, điều chỉnh phù hợp.

5. Liên kết IQA – EQA quốc tế và chỉ tiêu kiểm định

a) Giai đoạn kế hoạch: đặt chỉ tiêu tối thiểu X% CTĐT đạt chuẩn quốc tế (AUN-QA, ASIIN, QAA, ABET...); mỗi năm đăng ký mới $\geq Y$ CTĐT; duy trì kiểm định chu kỳ đối với CSGD theo quy định. Chỉ tiêu cụ thể thực hiện theo chiến lược và giao kế hoạch hàng năm của Học viện.

b) Giao KPI cho đơn vị quản lý CTĐT; theo dõi tiến độ trong Báo cáo IQA hằng năm; điều chỉnh nguồn lực dựa trên kết quả.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 25. Đánh giá, giám sát

1. Nguyên tắc đánh giá và giám sát

- a) Bảo đảm khách quan, độc lập, minh bạch và công bằng.
- b) Thực hiện thường xuyên, liên tục hoặc đột xuất khi cần thiết.

2. Nội dung giám sát

- a) Tiến độ và kết quả thực hiện kế hoạch đảm bảo chất lượng, cải tiến.
- b) Hiệu quả vận hành hệ thống thông tin ĐBCL, mức độ tuân thủ quy trình.
- c) Mức độ đạt được các mục tiêu chiến lược, các chỉ số KPI.
- d) Giám sát dựa trên rủi ro: Ưu tiên kiểm tra các CTĐT/đơn vị có chỉ số lệch ngưỡng cảnh báo (bỏ học, việc làm, hài lòng, đạt PLO) trên Dashboard chất lượng; lập báo cáo phát hiện kèm minh chứng số.

3. Hình thức giám sát

- a) Tự giám sát nội bộ: do các đơn vị tự thực hiện và báo cáo định kỳ.
- b) Giám sát của Hội đồng ĐBCL, các đoàn kiểm tra chuyên trách.
- c) Giám sát bên ngoài: đoàn kiểm định độc lập (nếu có).
- d) Kiểm tra đột xuất & kiểm tra chéo: ngoài kế hoạch năm, Hội đồng ĐBCL tổ chức kiểm tra đột xuất và đánh giá cùng mức liên đơn vị để nâng cao tính khách quan, chia sẻ thực hành tốt.

4. Quy trình giám sát

- a) Xây dựng kế hoạch giám sát hàng năm (nội dung, thời gian, đơn vị phụ trách).
- b) Tổ chức đoàn giám sát, thực hiện khảo sát, kiểm tra minh chứng.
- c) Quy trình bằng chứng số: 100% bằng chứng giám sát được số hóa, gắn mã tiêu chí/tiêu chuẩn, lưu trong IMS; thực hiện kiểm tra xác suất ít nhất 2 lần/năm để bảo đảm tính toàn vẹn dữ liệu.

5. Xử lý sau giám sát

- a) Các phát hiện được phân loại theo mức độ (nhẹ, trung bình, nghiêm trọng).
- b) Đưa ra yêu cầu khắc phục, thời hạn, người phụ trách.
- c) Theo dõi tiến độ khắc phục, tổ chức tái kiểm tra.

Điều 26. Khen thưởng

1. Mục đích: Khuyến khích các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt công tác ĐBCL, có sáng kiến, giải pháp cải tiến hiệu quả.

2. Tiêu chí xét thưởng

- a) Đạt hoặc vượt chỉ tiêu chất lượng đã đăng ký.
- b) Có đóng góp xuất sắc cho hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng.

- c) Tích cực tham gia các hoạt động kiểm định, tự đánh giá, khảo sát.
- d) Khen thưởng nóng khi đạt/duy trì kiểm định trong nước) quốc tế theo lộ trình công bố.
- đ) Liên kết tài chính–thi đua thông qua mức độ hoàn thành CAPA (đúng hạn, đủ minh chứng) và đạt KPI chất lượng (ví dụ: chỉ tiêu kiểm định, hài lòng, việc làm) là tiêu chí trọng số khi xét khen thưởng tập thể/cá nhân, là căn cứ phân bổ nguồn lực, xét thi đua, và đánh giá lãnh đạo đơn vị trong năm kế tiếp.

3. Hình thức khen thưởng

- a) Giấy khen, bằng khen.
- b) Vinh danh thực hành tốt, sáng kiến cải tiến có tác động đo được (giảm khoảng cách $\geq X\%$, nâng điểm hài lòng $\geq Y$ điểm) và nhân rộng toàn Học viện)
- c) Khen thưởng tài chính, ưu tiên phát triển nghề nghiệp (tham gia tập huấn, đào tạo, hội thảo quốc tế.)
- d) Biểu dương, ghi nhận trên các phương tiện truyền thông nội bộ.

Điều 27. Xử lý vi phạm

- 1. Các hành vi vi phạm:
 - a) Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các quy định về ĐBCL.
 - b) Báo cáo sai sự thật, gian lận minh chứng.
 - c) Cản trở, thiếu hợp tác trong quá trình kiểm tra, giám sát.
 - d) Vi phạm dữ liệu: báo cáo sai sự thật, gian lận minh chứng, hay làm lộ dữ liệu cá nhân bị xem là nghiêm trọng; áp dụng quy trình ứng phó, khôi phục và thông báo theo quy định bảo mật.
 - đ) Phân loại mức độ: nhẹ – trung bình – nghiêm trọng, dựa trên tác động đến an toàn dữ liệu, tính chính xác báo cáo, tiến độ CAPA, uy tín kiểm định.

2. Biện pháp xử lý

- a) Nhắc nhở, cảnh cáo (với vi phạm nhẹ, lần đầu).
- b) Hạ bậc thi đua, cắt thưởng, tạm dừng xét khen thưởng.
- c) Kỷ luật hành chính theo quy định (khi vi phạm nghiêm trọng).
- d) Xử lý gắn với cải tiến: cùng với biện pháp kỷ luật, bắt buộc lập CAPA có hạn hoàn thành; trường hợp tái phạm, áp dụng kiểm tra tăng cường và xem xét cắt/hoãn phân bổ nguồn lực chất lượng.

3. Nguyên tắc xử lý

- a) Công bằng, minh bạch, đúng quy trình.
- b) Đảm bảo quyền giải trình, khiếu nại của đối tượng bị xử lý.

Điều 28. Chế độ báo cáo

1. Loại báo cáo

- a) Báo cáo định kỳ: hàng năm, giữa kỳ, cuối nhiệm kỳ chiến lược.
- b) Báo cáo đột xuất: khi có yêu cầu từ Hội đồng ĐBCL, Ban Giám đốc hoặc cơ quan quản lý.
- c) Chuẩn định dạng & dữ liệu mở: báo cáo IQA năm phải có tóm tắt quản trị (≤ 4 trang), bảng KPI, bộ dữ liệu đính kèm để khai thác nội bộ; công bố công khai phần được phép theo Catalog.

2. Nội dung báo cáo

- a) Tình hình thực hiện kế hoạch ĐBCL và cải tiến.
- b) Kết quả các chỉ số KPI, mức độ đạt chuẩn.
- c) Phản hồi của bên liên quan và biện pháp cải tiến.
- d) Kết quả giám sát, kiểm tra nội bộ, khắc phục sai phạm (nếu có).

3. Quy trình báo cáo

- a) Các đơn vị gửi báo cáo về Trung tâm KT& ĐBCLGD tổng hợp.
- b) Trung tâm KT& ĐBCLGD tổng hợp báo cáo chung, trình Hội đồng ĐBCL và Ban Giám đốc phê duyệt.
- c) Công bố báo cáo nội bộ, cung cấp thông tin cho các bên liên quan.
- d) Các đơn vị nộp báo cáo trực tuyến qua IMS; hệ thống tự động tổng hợp, vẽ dashboard và cảnh báo chậm hạn.
- đ) Theo dõi CAPA & đối sánh: mục lục riêng cho tiến độ CAPA và khoảng cách đối sánh, nêu rõ mốc thời gian, người phụ trách, trạng thái (đang làm/hoàn tất).

Điều 29. Hiệu lực thi hành

1. Hiệu lực thi hành

- a) Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 351/QĐ-KT&ĐBCLGD ngày 21/3/2022 về việc ban hành “Quy định hoạt động đảm bảo chất lượng của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông”.
- b) Các văn bản trước đây trái với quy định này đều hết hiệu lực thi hành.
- b) Trong vòng ≤ 06 tháng kể từ ngày có hiệu lực, các đơn vị hoàn tất chuyển đổi quy trình và dữ liệu theo RACI–Data Dictionary; báo cáo tiến độ hàng quý.

2. Trách nhiệm thi hành

- a) Hội đồng ĐBCL, Trung tâm KT& ĐBCLGD chịu trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi việc thực hiện.

b) Các đơn vị thuộc Học viện có trách nhiệm phổ biến đến toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, người học và tổ chức thực hiện nghiêm túc.

c) Các đơn vị đăng toàn văn Quy định, Catalog công khai thông tin chất lượng và lịch cập nhật (SLA) trên website Học viện; đầu mối tiếp nhận phản hồi là Trung tâm KT&ĐBCLGD.

d) Trong quá trình thực hiện quy định này, nếu phát hiện có vấn đề mới phát sinh, hoặc phải cập nhật văn bản mới của cấp trên, các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm báo cáo và đề xuất Giám đốc Học viện (thông qua đầu mối Trung tâm KT&ĐBCLGD) để xem xét, điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp. /.

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



PGS. TS. Trần Quang Anh

Phụ lục I
THUẬT NGỮ ĐBCL VÀ KĐCL

*(Kèm theo Quyết định số 2601/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

STT	Viết tắt	Nghĩa tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
1.	ĐBCL	Quality Assurance (QA)	Đảm bảo chất lượng
2.	IQA	Internal Quality Assurance	Đảm bảo chất lượng bên trong (nội bộ)
3.	EQA	External Quality Assurance	Đảm bảo chất lượng bên ngoài
4.	CQI	Continuous Quality Improvement	Cải tiến chất lượng liên tục
5.	OBE	Outcome-Based Education	Đào tạo dựa trên chuẩn đầu ra
6.	CLO	Course Learning Outcome	Chuẩn đầu ra của học phần
7.	PLO	Programme Learning Outcome	Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo
8.	ILO	Intended Learning Outcome	Chuẩn đầu ra dự kiến
9.	SAR	Self-Assessment Report	Báo cáo tự đánh giá
10.	CAPA	Corrective and Preventive Action	Hành động khắc phục và phòng ngừa
11.	KPI	Key Performance Indicator	Chỉ số đo lường hiệu quả hoạt động
12.	PDCA	Plan – Do – Check – Act	Chu trình lập kế hoạch – thực hiện – kiểm tra – cải tiến
13.	FTE	Full-Time Equivalent	Quy đổi tương đương toàn thời gian
14.	LMS	Learning Management System	Hệ thống quản lý học tập
15.	SIS	Student Information System	Hệ thống thông tin sinh viên
16.	IMS	Information Management System	Hệ thống quản lý thông tin tổng hợp

STT	Viết tắt	Nghĩa tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
17.	AUN-QA	ASEAN University Network – Quality Assurance	Mạng lưới các trường đại học ASEAN – Đảm bảo chất lượng
18.	ASIIN	Accreditation Agency for Degree Programmes in Engineering, Informatics, Natural Sciences and Mathematics	Tổ chức kiểm định chất lượng chương trình kỹ thuật, CNTT, khoa học tự nhiên và toán học (Đức)
19.	QAA	Quality Assurance Agency for Higher Education	Cơ quan Đảm bảo chất lượng Giáo dục Đại học (Vương quốc Anh)
20.	MOET	Ministry of Education and Training	Bộ Giáo dục và Đào tạo
21.	PTIT	Posts and Telecommunications Institute of Technology	Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông
22.	CTĐT	Curriculum / Training Programme	Chương trình đào tạo
23.	GV	Lecturer / Teacher	Giảng viên
24.	SV	Student	Sinh viên
25.	CBQL	Administrator / Manager	Cán bộ quản lý
26.	KHCN	Science and Technology	Khoa học và Công nghệ
27.	QA Office	Quality Assurance Office	Đơn vị phụ trách đảm bảo chất lượng
28.	Benchmarking	–	Đối sánh chất lượng với các cơ sở giáo dục khác
29.	RACI	Responsible – Accountable – Consulted – Informed	Ma trận phân công trách nhiệm và quyền hạn
30.	Dashboard	–	Bảng điều khiển hiển thị dữ liệu chất lượng
31.	Rubric	–	Thang mô tả tiêu chí đánh giá năng lực người học
32.	Survey	–	Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi

STT	Viết tắt	Nghĩa tiếng Anh	Nghĩa tiếng Việt
33.	ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế
34.	QA Policy	–	Chính sách đảm bảo chất lượng
35.	Checklist	–	Danh mục kiểm tra/đánh giá tuân thủ

Phụ lục II

PHÂN NHIỆM RACI CHO HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

(Kèm theo Quyết định số ~~360~~ **360**/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

Phân nhiệm RACI để đảm bảo Quy định Đảm bảo Chất lượng Cơ sở Giáo dục (ĐBCL CSGD) được thực thi đồng bộ, hiệu quả và có trách nhiệm rõ ràng.

Các chữ viết tắt:

- R: Responsible (chịu trách nhiệm thực hiện),
- A: Accountable (chịu trách nhiệm cuối cùng),
- C: Consulted (chịu trách nhiệm tham vấn),
- I: Informed (nhận thông tin)

2.1 Căn cứ:

- 6 cấu phần của nội dung về Quy định ĐBCL CSGD;
- Dự thảo Quy định ĐBCL CSGD của PTIT (bản v3);
- Phân công chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc PTIT (theo <https://ptit.edu.vn/>).

2.2. Ma trận RACI toàn Học viện

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, Chính sách, Mục tiêu CL	2. Hệ thống & Cơ cấu DBCL	3. Hoạt động DBCL	4. Hệ thống thông tin DBCL (IMS, KPI, dữ liệu)	5. Cải tiến & Nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát, Khen thưởng, Báo cáo, Xử lý
Đảng ủy- Hội đồng HV- Ban Giám đốc Học viện	A	A	A	A	A	A
1. Văn phòng Học viện	R	R	C	I	C	R
2. Phòng Tổ chức cán bộ – Lao động	C	C	C	I	R	A
3. Phòng Tài chính – Kế toán	C	C	C	C	C	A
4. Phòng Kế hoạch – Đầu tư	C	C	C	R	A	I
5. Phòng QLKH, CN & HTQT	C	C	R	C	R	I
6. Phòng Đào tạo	R	C	A	C	R	C
7. Phòng Giáo vụ	I	I	R	C	C	I
8. Phòng Chính trị & Công tác sinh viên	C	I	R	C	R	C
9. Trung tâm KT& DBCLGD	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R	A/R

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, Chính sách, Mục tiêu CL	2. Hệ thống & Cơ cấu ĐBCL	3. Hoạt động ĐBCL	4. Hệ thống thông tin ĐBCL (IMS, KPI, dữ liệu)	5. Cải tiến & Nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát, Khen thưởng, Báo cáo, Xử lý
10. Trung tâm Dịch vụ	I	I	C	R	R	C
11. Trung tâm Đào tạo Quốc tế	C	C	R	C	R	C

2.3. Mối quan hệ giữa 6 cấu phần với nhiệm vụ của các đơn vị chức năng

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, chính sách & mục tiêu CL	2. Hệ thống & cơ cấu ĐBCL	3. Hoạt động ĐBCL	4. Hệ thống thông tin ĐBCL (IMS, dữ liệu, KPI)	5. Cải tiến & nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát – Khen thưởng – Báo cáo – Xử lý
Đảng ủy, Hội đồng, Ban Giám đốc Học viện	Ban hành, chỉ đạo, phê duyệt chính sách chất lượng; bảo đảm định hướng chiến lược phù hợp pháp luật và chuẩn quốc tế.	Quyết định mô hình IQA/EQA; chỉ đạo thống nhất hoạt động QA.	Giám sát và chỉ đạo toàn bộ các hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ xã hội.	Phê duyệt cơ chế quản trị dữ liệu và công khai thông tin QA.	Phê duyệt kế hoạch cải tiến, phân bổ nguồn lực CAPA; thúc đẩy benchmarking quốc tế.	Chủ trì công tác giám sát, khen thưởng và xử lý vi phạm chất lượng.

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, chính sách & mục tiêu CL	2. Hệ thống & cơ cấu DBCL	3. Hoạt động DBCL	4. Hệ thống thông tin DBCL (IMS, dữ liệu, KPI)	5. Cải tiến & nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát – Khen thưởng – Báo cáo – Xử lý
1. Văn phòng Học viện	Soạn thảo, tổng hợp và công bố chính sách chất lượng; cam kết chất lượng; truyền thông QA.	Hỗ trợ thiết lập sơ đồ tổ chức hệ thống QA; lưu trữ hồ sơ pháp lý.	Theo dõi kế hoạch năm chất lượng; kiểm soát tiến độ triển khai QA.	Quản lý cơ sở dữ liệu văn bản QA, kế hoạch, công văn, báo cáo.	Tổng hợp phản hồi, kiến nghị cải tiến từ các đơn vị.	Đầu mối hành chính trong giám sát, khen thưởng, báo cáo QA.
2. Phòng Tổ chức cán bộ – Lao động	Phát triển chính sách nhân sự gắn chuẩn năng lực QA, đào tạo – bồi dưỡng về QA.	Tham gia cơ cấu tổ chức QA tại đơn vị; phân công nhân sự QA.	Quản lý hồ sơ năng lực giảng viên, nhân viên QA.	Cung cấp dữ liệu nhân sự, CPD lên IMS QA.	Phân tích năng lực đội ngũ, đề xuất cải tiến nhân sự.	Đề xuất khen thưởng, xử lý nhân sự vi phạm quy trình QA.
3. Phòng Tài chính – Kế toán	Tư vấn chính sách tài chính bảo đảm nguồn lực thực hiện QA.	Bổ trí kinh phí, kế hoạch chi cho QA, kiểm định, khảo sát.	Quản lý chi phí hoạt động QA, kiểm định, khảo sát, CAPA.	Cung cấp dữ liệu tài chính cho báo cáo KPI QA.	Đánh giá hiệu quả đầu tư và sử dụng ngân sách QA.	Tổng hợp báo cáo tài chính QA; tham mưu khen thưởng, xử lý tài chính.

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, chính sách & mục tiêu CL	2. Hệ thống & cơ cấu ĐBCL	3. Hoạt động ĐBCL	4. Hệ thống thông tin ĐBCL (IMS, dữ liệu, KPI)	5. Cải tiến & nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát – Khen thưởng – Báo cáo – Xử lý
4. Phòng Kế hoạch – Đầu tư	Tích hợp mục tiêu chất lượng vào chiến lược phát triển & kế hoạch đầu tư.	Tham gia xây dựng cơ cấu hệ thống QA gắn hạ tầng & CNTT.	Quản lý dự án đầu tư CSVC phục vụ QA.	Cập nhật dữ liệu CSVC, CNTT trong IMS QA.	Đề xuất cải tiến cơ sở vật chất theo phản hồi QA.	Báo cáo hiệu quả đầu tư gắn KPI chất lượng.
5. Phòng QLKHCN & HTQT	Phát triển chính sách đảm bảo chất lượng NCKH; tiêu chí công bố & liên chính khoa học.	Hỗ trợ cấu trúc QA lĩnh vực NCKH & hợp tác quốc tế.	Triển khai tư đánh giá, kiểm định CT quốc tế, NCKH.	Quản lý dữ liệu công bố, hợp tác quốc tế trong IMS QA.	Thực hiện phân benchmarking, tích tác động NCKH.	Báo cáo kết quả NCKH gắn KPI chất lượng.
6. Phòng Đào tạo	Triển khai chính sách học thuật, chuẩn đầu ra, quản lý mục tiêu đào tạo.	Cơ quan điều phối QA ở cấp CTĐT.	Thiết kế, rà soát, cải tiến CTĐT; đảm bảo PLO-CLO-assessment alignment.	Quản lý dữ liệu đào tạo, ELO attainment, kết quả học tập.	Phân tích dữ liệu học tập → đề xuất cải tiến CTĐT.	Báo cáo chất lượng học thuật, đề xuất CAPA học thuật.

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, chính sách & mục tiêu CL	2. Hệ thống & cơ cấu DBCL	3. Hoạt động DBCL	4. Hệ thống thông tin DBCL (IMS, dữ liệu, KPI)	5. Cải tiến & nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát – Khen thưởng – Báo cáo – Xử lý
7. Phòng Giáo vụ	Triển khai nguyên tắc minh bạch, công bằng trong đánh giá học tập.	Tham gia mô tả quy trình QA kiểm tra, thi, đánh giá.	Quản lý thi, chấm, nhập điểm, công nhận kết quả.	Cập nhật kết quả học tập vào hệ thống IMS QA.	Theo dõi xu hướng điểm, đề xuất cải tiến đánh giá.	Báo cáo kết quả kiểm tra, tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra.
8. Phòng Chính trị & Công tác sinh viên	Triển khai chính sách hướng tới trải nghiệm người học.	Tham gia cấu trúc QA dịch vụ sinh viên & cố vấn học tập.	Tổ chức khảo sát SV, cựu SV, nhà tuyển dụng.	Quản lý dữ liệu khảo sát, phản hồi người học.	Đề xuất cải tiến dịch vụ sinh viên, hoạt động ngoại khóa.	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng, việc làm SV.
9. Trung tâm KT& DBCLGD	Tham mưu, chủ trì xây dựng chính sách, quy trình và mục tiêu chất lượng toàn Học viện.	Là đơn vị đầu mối vận hành hệ thống QA; quản lý Hội đồng DBCL.	Tổ chức tự đánh giá, kiểm định ngoài, khảo sát, đánh giá chất lượng CTĐT.	Quản lý IMS, dữ liệu KPI, HEMIS, dashboard QA.	Tổng hợp – theo dõi – giám sát CAPA, benchmarking.	Tổng hợp minh chứng QA, lập báo cáo DBCL định kỳ, đề xuất khen thưởng/xử lý.

Đơn vị chức năng	1. Nguyên tắc, chính sách & mục tiêu CL	2. Hệ thống & cơ cấu ĐBCL	3. Hoạt động ĐBCL	4. Hệ thống thông tin ĐBCL (IMS, dữ liệu, KPI)	5. Cải tiến & nâng cao CL (PDCA, CAPA, Benchmarking)	6. Giám sát – Khen thưởng – Báo cáo – Xử lý
10. Trung tâm Dịch vụ	Thực hiện chính sách đảm bảo chất lượng dịch vụ hỗ trợ học tập.	Tham gia hệ thống QA về CSVC, dịch vụ hỗ trợ.	Cung cấp, bảo trì, đảm bảo môi trường học tập.	Quản lý dữ liệu CSVC và SLA dịch vụ.	Theo dõi phản hồi, cải tiến chất lượng dịch vụ.	Báo cáo SLA dịch vụ, đề xuất cải tiến.
11. Trung tâm Đào tạo Quốc tế	Triển khai chính sách chất lượng hợp tác quốc tế & chương trình liên kết.	Tham gia cơ cấu QA về quốc tế hóa.	Quản lý kiểm định, QA chương trình liên kết quốc tế.	Cập nhật dữ liệu KPI quốc tế hóa trong IMS QA.	Phân tích phản hồi đối tác, cải tiến CTĐT quốc tế.	Báo cáo kết quả QA chương trình quốc tế.

2.4. Diễn giải ngắn gọn cho từng cấu phần của Quy định ĐBCLGD

2.4.1 Nguyên tắc – Chính sách – Mục tiêu chất lượng

- A: Ban Giám đốc (ban hành, phê duyệt, công bố chính sách chất lượng).
- R: Văn phòng Học viện (soạn thảo, phổ biến), Trung tâm KT&ĐBCLGD (tham mưu, hướng dẫn).
- C: Các phòng chức năng (TCCB, Đào tạo, QLKH&HTQT) góp ý chuyên môn.
- I: Các đơn vị trực thuộc nhận thông tin, triển khai thực hiện.

2.4.2 Hệ thống và cơ cấu ĐBCL

- A: Ban Giám đốc (phê duyệt cơ cấu IQA/EQA toàn Học viện).

- R: Trung tâm KT&DBCLGD (thiết kế, hướng dẫn, vận hành hệ thống QA).
- C: Văn phòng, Tài chính, KH-DT, TCCB (tham gia thiết kế cơ cấu nhân sự – nguồn lực QA).
- I: Tất cả các đơn vị thuộc Học viện được phổ biến mô hình QA và quy trình liên thông.

2.4.3 Hoạt động DBCL (đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng, nhân sự, tài chính)

- A: Ban Giám đốc (chịu trách nhiệm kết quả toàn diện).
- R: Các đơn vị chuyên môn:
 - o Đào tạo & Giáo vụ (chất lượng học thuật);
 - o QLKH&HTQT (nghiên cứu & đổi mới sáng tạo);
 - o CTSV (dịch vụ người học & khảo sát);
 - o Trung tâm KT&DBCLGD (điều phối toàn hệ thống).
- C: Tài chính, KH-DT, TCCB (tham vấn về nguồn lực, nhân sự).
- I: Các đơn vị còn lại nhận kết quả, phản hồi.

2.4.4 Hệ thống thông tin DBCL (IMS, dữ liệu, KPI, HEMIS)

- A: Ban Giám đốc.
- R: Trung tâm KT&DBCLGD (quản lý IMS, phân tích dữ liệu QA) và Trung tâm Dịch vụ (hạ tầng CNTT).
- C: Tài chính, TCCB, Đào tạo, CTSV, KH&HTQT (cung cấp dữ liệu định kỳ).
- I: Toàn Học viện – truy cập Dashboard QA, báo cáo KPI.

2.4.5 Cải tiến & Nâng cao chất lượng (PDCA, CAPA, Benchmarking)

- A: Ban Giám đốc, ủy quyền cho Trung tâm KT&DBCLGD.
- R: Các phòng/đơn vị chuyên môn (Đào tạo, QLKH, CTSV, Dịch vụ, Đào tạo Quốc tế).
- C: Tài chính, KH-DT, TCCB (tham mưu nguồn lực cải tiến).
- I: Văn phòng Học viện, các đơn vị cung cấp minh chứng cải tiến.

2.4.6 Giám sát – Khen thưởng – Xử lý – Báo cáo

- A: Ban Giám đốc, giao Văn phòng Học viện phối hợp Trung tâm KT&DBCLGD thực hiện.

- R: Trung tâm KT&ĐBCLGD (theo dõi minh chứng, đề xuất CAPA, khen thưởng, chế tài).
- C: TCCB, Tài chính (thực hiện chế độ khen thưởng, xử lý vi phạm).
- I: Toàn bộ đơn vị thuộc Học viện, Bộ chủ quản, các cơ quan kiểm định.

2.5. Sử dụng bảng RACI

- Làm Phụ lục của Quy định ĐBCL CSGD của PTIT để làm căn cứ kiểm tra việc thực hiện.
- Liên kết trực tiếp với Dashboard IMS: mỗi KPI trong IMS được gán nhãn R/A/C/I tương ứng.
- Cập nhật hằng năm: khi Học viện thay đổi cơ cấu, phân công hoặc điều chỉnh chiến lược.
- Gắn RACI với công tác thi đua-khen thưởng: đánh giá đóng góp của từng đơn vị cho chất lượng tổng thể.

2.6. Kết luận:

- Đảng ủy – Ban Giám đốc đảm nhiệm A cao nhất trong mọi cấu phần.
- Trung tâm KT&ĐBCLGD đảm nhiệm R trọng tâm, kiểm điều phối toàn hệ thống.
- Các phòng chức năng (Đào tạo, Giáo vụ, QLKH&HTQT, CTSV, TCCB, KH-ĐT) đảm nhiệm R hoặc C chịu trách nhiệm thực hiện QA theo lĩnh vực chuyên môn.
- Văn phòng Học viện đảm nhiệm R/A chịu trách nhiệm thực hiện hành chính – truyền thông – giám sát tổng hợp.
- Các trung tâm (Dịch vụ, Đào tạo Quốc tế) đảm nhiệm R thực hiện QA trong lĩnh vực hỗ trợ học tập và quốc tế hóa.

Phụ lục III

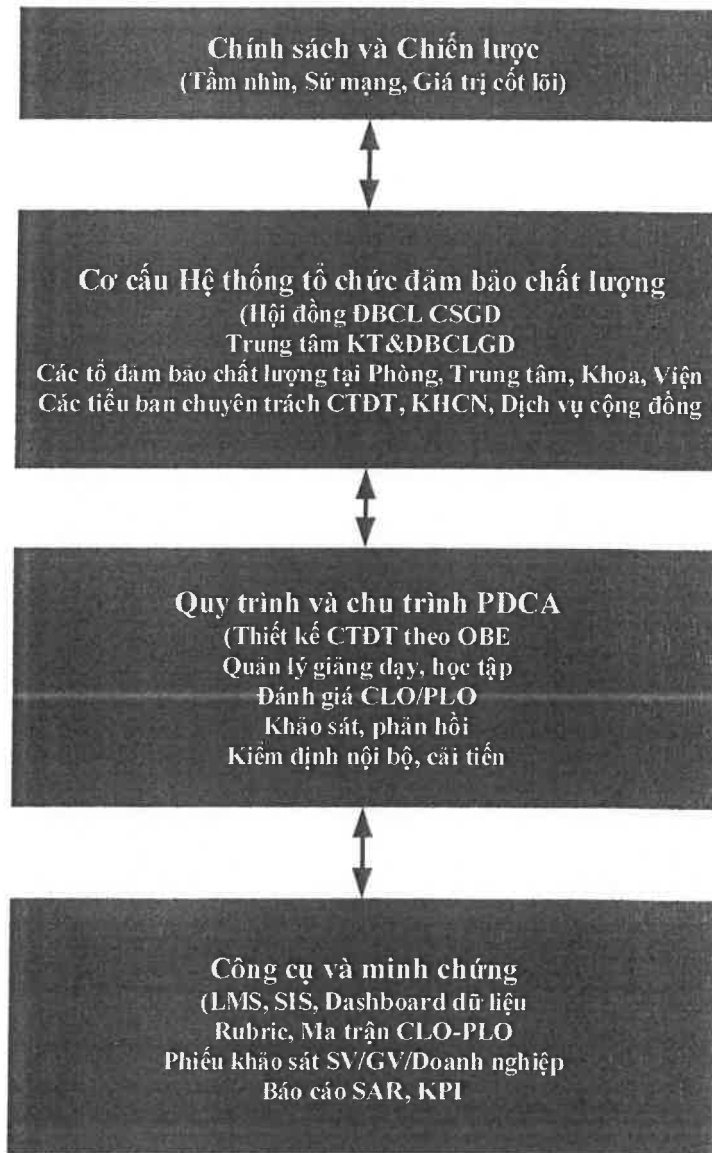
SƠ ĐỒ KIẾN TRÚC HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG CỦA HỌC VIỆN

(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

3.1. Mục đích

Thể hiện cấu trúc tổng thể của Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) của Học viện, được thiết kế dựa trên nguyên tắc PDCA (Plan-Do-Check-Act), phù hợp với các chuẩn AUN-QA, ASIIN và QAA.

3.2 Sơ đồ cấu trúc hệ thống IQA



Hệ thống IQA được vận hành thống nhất, bảo đảm mối liên kết giữa các tầng và hỗ trợ cơ chế cải tiến liên tục (CQI).

3.3. Cấu trúc Hệ thống IQA

Hệ thống được xây dựng theo 4 tầng chính, đảm bảo tính bao quát và khả năng cải tiến liên tục:

Tầng	Nội dung chính	Thành phần tiêu biểu
1. Chính sách & Chiến lược	Xác lập định hướng, cam kết và mục tiêu chất lượng.	Chính sách ĐBCL, Tầm nhìn, Sứ mạng, Giá trị cốt lõi, Chiến lược PT.
2. Hệ thống tổ chức ĐBCL	Phân cấp quản lý và cơ cấu vận hành hệ thống IQA.	Hội đồng ĐBCL, Trung KT&ĐBCLGD, Khoa/Bộ môn, Ban ISO/OBE.
3. Quy trình & Chu trình PDCA	Triển khai đảm bảo chất lượng trong đào tạo, NCKH, phục vụ cộng đồng.	Thiết kế CTĐT theo OBE, quản lý giảng dạy, đánh giá CLO-PLO, khảo sát phản hồi, kiểm định nội bộ.
4. Công cụ & Minh chứng	Hệ thống dữ liệu và công cụ hỗ trợ giám sát, cải tiến.	LMS, SIS, Dashboard, Rubric, SAR, KPI, Phiếu khảo sát SV/GV, Báo cáo CAPA.

Phụ lục IV

DANH MỤC KPI VÀ TỪ ĐIỂN DỮ LIỆU CHẤT LƯỢNG CỦA HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

(Kèm theo Quyết định số 2601/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc

Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

Tổng cộng: 61 chỉ tiêu, bao phủ đầy đủ 8 lĩnh vực chất lượng của Học viện.

Mã chỉ tiêu chia 8 nhóm:

- T – Đào tạo & Người học (Training)
- G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
- N – Nghiên cứu & Chuyển giao (Research)
- H – Hỗ trợ người học (Student Support)
- C – Cải tiến liên tục & CAPA (Continuous Improvement)
- K – Kiểm định & Đối sánh (Accreditation)
- Q – Quản trị & Nguồn lực (Governance)
- D – Chuyển đổi số & Dữ liệu (Digital Quality)

Danh mục KPI và từ điển dữ liệu chất lượng:

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
1.	T1.01	Tỷ lệ sinh viên nhập học/ tuyển sinh theo kế hoạch	Số SV nhập học thực tế/ chỉ tiêu tuyển sinh $\times 100\%$	%	P. Đào tạo	P. Đào tạo	Năm học	Phó ĐD PTĐT	Đào tạo & Người học (Training)
2.	T1.02	Tỷ lệ duy trì sinh viên qua các năm học	Số SV tiếp tục học/ tổng SV đầu năm $\times 100\%$	%	SIS	P. Giáo vụ	Năm học	Trưởng P. Giáo vụ	Đào tạo & Người học (Training)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
3.	T1.03	Tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp đúng hạn	SV tốt nghiệp đúng thời hạn/ tổng SV khóa học × 100%	%	SIS	P. Đào tạo	Năm học	Phó GD PTĐT	Đào tạo & Người học (Training)
4.	T1.04	Tỷ lệ sinh viên học vượt tiến độ	SV hoàn thành CTĐT sớm/ tổng SV khóa học × 100%	%	SIS	P. Đào tạo	Năm học	Phó GD PTĐT	Đào tạo & Người học (Training)
5.	T1.05	Tỷ lệ SV thời học, bảo lưu	SV thời học/ bảo lưu/ tổng SV khóa × 100%	%	SIS	P. Giáo vụ	Năm học	Trưởng P. Giáo vụ	Đào tạo & Người học (Training)
6.	T1.06	Tỷ lệ học phân được đánh giá CLO đầy đủ	Số học phân có CLO đánh giá/ tổng học phân × 100%	%	LMS	P. Đào tạo	Học kỳ	Trưởng P. Đào tạo	Đào tạo & Người học (Training)
7.	T1.07	Mức độ hài lòng SV về CTĐT	Trung bình điểm khảo sát 1-5	Điểm	Hệ thống khảo sát QA	TT KT&ĐB CLGD	Học kỳ	Trưởng TT KT&ĐB CLGD	Đào tạo & Người học (Training)
8.	T1.08	Tỷ lệ SV được cảnh báo học tập đúng hạn	Số SV được cảnh báo/ tổng SV vi phạm ngưỡng × 100%	%	SIS	P. Giáo vụ	Học kỳ	Trưởng P. Giáo vụ	Đào tạo & Người học (Training)
9.	T1.09	Tỷ lệ SV tham gia NCKH	SV có đề tài hoặc công trình/ tổng SV × 100%	%	P. QLKHCHN & HTQT	P. QLKHCHN & HTQT	Năm học	Phó GD PTĐT	Đào tạo & Người học (Training)
10.	T1.10	Tỷ lệ SV đạt giải thưởng học thuật	Số SV đạt giải/ tổng SV × 100%	%	P. QLKHCHN & HTQT	P. QLKHCHN & HTQT	Năm học	Phó GD PTĐT	Đào tạo & Người học (Training)
11.	G2.01	Tỷ lệ GV có trình độ tiến sĩ	Số GV tiến sĩ/ tổng GV cơ hữu × 100%	%	P. TCCB-LĐ	P. TCCB-LĐ	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
12.	G2.02	Tỷ lệ GV có chứng chỉ NVSP	GV có chứng chỉ/ tổng GV × 100%	%	Hồ sơ nhân sự	P. TCCB-LĐ	Năm học	Trưởng TCCB-LĐ	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
13.	G2.03	Tỷ lệ GV được tập huấn QA/ OBE	GV tham dự tập huấn/ tổng GV $\times 100\%$	%	TT KT&ĐBC LGD	TT KT&ĐB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
14.	G2.04	Tỷ lệ GV hướng dẫn DATN	GV hướng dẫn/ tổng GV cơ hữu $\times 100\%$	%	Khoa chuyên môn	Khoa chuyên môn	Năm học	Trưởng khoa	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
15.	G2.05	Số bài báo bình quân mỗi GV	Tổng bài báo/ tổng GV cơ hữu	Bài	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
16.	G2.06	Tỷ lệ GV tham gia hội thảo quốc tế	GV tham dự/ tổng GV $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
17.	G2.07	Tỷ lệ GV có chứng chỉ ngoại ngữ	GV đạt chuẩn/ tổng GV $\times 100\%$	%	P. TCCB- LĐ	P. TCCB- LĐ	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
18.	G2.08	Tỷ lệ GV có chứng chỉ chuyên đổi số	GV có chứng chỉ/ tổng GV $\times 100\%$	%	TT KT&ĐBC LGD	TT KT&ĐB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
19.	G2.09	Mức độ hài lòng GV về điều kiện làm việc	Trung bình khảo sát 1–5	Điểm	Hệ thống khảo sát QA	TT KT&ĐB CLGD	Học kỳ	Trưởng KT&ĐBCLGD	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
20.	G2.10	Tỷ lệ GV cơ hữu/ SV (FTE)	FTE GV/ FTE SV	Tỷ lệ	P. Giáo vụ	TT KT&ĐB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	G – Giảng viên & Nhân lực học thuật (Lecturer)
21.	N3.01	Số đề tài NCKH cấp Bộ/ HV được phê duyệt	Tổng số đề tài được phê duyệt trong năm	Số lượng	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PTĐT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
22.	N3.02	Tỷ lệ đề tài hoàn thành đúng hạn	Số đề tài hoàn thành/ tổng đề tài $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PT ĐT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
23.	N3.03	Tỷ lệ công bố quốc tế	Số bài báo Scopus/ WoS/ tổng bài báo $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PT ĐT KHCN	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
24.	N3.04	Doanh thu từ hoạt động chuyên gia	Tổng doanh thu chuyên gia/ tổng thu HV $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. TCKT	Năm học	Phó GD PT ĐT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
25.	N3.05	Tỷ lệ SV tham gia nghiên cứu với GV	SV tham gia đề tài/ tổng SV $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Trưởng QLKHCN & HTQT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
26.	N3.06	Tỷ lệ giảng viên có công trình được trích dẫn	GV có bài trích dẫn/ tổng GV $\times 100\%$	%	CSDL Google Scholar	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PT ĐT KHCN	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
27.	N3.07	Số sáng chế, giải pháp hữu ích được cấp	Số lượng sáng chế được cấp	Số lượng	Cục SHTT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PT ĐT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
28.	N3.08	Tỷ lệ bài báo đăng tạp chí uy tín	Bài báo Q1-Q2/ tổng bài báo $\times 100\%$	%	P. QLKHCN & HTQT	P. QLKHCN & HTQT	Năm học	Phó GD PT ĐT	N – Nghiên cứu & Chuyên gia (Research)
29.	H4.01	Tỷ lệ SV sử dụng dịch vụ tư vấn học tập	SV sử dụng dịch vụ/ tổng SV $\times 100\%$	%	P. CT & CTSV	P. CT & CTSV	Học kỳ	Phó GD PT ĐT	H – Hỗ trợ người học (Student Support)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
39.	C5.03	Tỷ lệ đề xuất cải tiến được phê duyệt	CAPA được duyệt/ tổng CAPA $\times 100\%$	%	Hệ thống QA	TT KT&DB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	C – Cải tiến liên tục & CAPA (Continuous Improvement)
40.	C5.04	Số báo cáo SAR được cập nhật đúng kỳ	Tổng số báo cáo SAR đúng hạn	Số lượng	QA System	TT KT&DB CLGD	Hàng năm	Trưởng TT KT&DBCLGD	C – Cải tiến liên tục & CAPA (Continuous Improvement)
41.	C5.05	Mức độ hài lòng về phản hồi cải tiến	Trung bình điểm khảo sát 1-5	Điểm	Khảo sát QA	TT KT&DB CLGD	Học kỳ	Phó GD PTĐT	C – Cải tiến liên tục & CAPA (Continuous Improvement)
42.	K6.01	Tỷ lệ CTĐT được kiểm định AUN-QA/ ASIIN	CTĐT đã kiểm định/ tổng CTĐT $\times 100\%$	%	TT KT&DB LGD	TT KT&DB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	K – Kiểm định & Đối (Accreditation)
43.	K6.02	Tỷ lệ CTĐT có đối sánh benchmarking	CTĐT có hoạt động đối sánh/ tổng CTĐT $\times 100\%$	%	TT KT&DB LGD	TT KT&DB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	K – Kiểm định & Đối (Accreditation)
44.	K6.03	Tỷ lệ Khoa/ Bộ môn được đánh giá nội bộ	Đơn vị được đánh giá/ tổng đơn vị $\times 100\%$	%	TT KT&DB LGD	TT KT&DB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	K – Kiểm định & Đối (Accreditation)
45.	K6.04	Số báo cáo tự đánh giá cấp cơ sở	Tổng số báo cáo IQA được hoàn thiện	Số lượng	QA System	TT KT&DB CLGD	Hàng năm	Trưởng TT KT&DBCLGD	K – Kiểm định & Đối (Accreditation)
46.	K6.05	Tỷ lệ minh chứng QA được số hóa	Hồ sơ số hóa/ tổng hồ sơ QA $\times 100\%$	%	IMS QA	TT KT&DB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	K – Kiểm định & Đối (Accreditation)
47.	Q7.01	Tỷ lệ GV cơ hữu/ SV (FTE)	FTE GV/ FTE SV	Tỷ lệ	P. TCCB- LĐ	P. TCCB- LĐ	Năm học	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn lực (Governance)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
48.	Q7.02	Tỷ lệ chi cho đào tạo/ Nguồn thu	Chi đào tạo/ tổng thu × 100%	%	P. TCKT	P. TCKT	Năm học	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
49.	Q7.03	Tỷ lệ chi cho NCKH/ Nguồn thu	Chi NCKH/ tổng thu × 100%	%	P. TCKT	P. TCKT	Năm học	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
50.	Q7.04	Mức độ hài lòng cán bộ về môi trường làm việc	Trung bình khảo sát 1-5	Điểm	Khảo sát QA	P. TCCB-LĐ	Học kỳ	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
51.	Q7.05	Tỷ lệ GV đạt chuẩn khối lượng giảng dạy	GV đạt chuẩn/ tổng GV × 100%	%	P. Đào tạo	P. Giáo vụ	Năm học	Trưởng P. Giáo vụ	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
52.	Q7.06	Tỷ lệ nhân viên hoàn thành nhiệm vụ	NV hoàn thành/ tổng NV × 100%	%	P. TCCB-LĐ	P. TCCB-LĐ	Năm học	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
53.	Q7.07	Tỷ lệ thu hút nguồn thu ngoài ngân sách	Nguồn thu dịch vụ/ tổng thu × 100%	%	P. TCKT	P. TCKT	Năm học	Phó GD PTĐT	Q – Quản trị & Nguồn (Governance)
54.	D8.01	Tỷ lệ học phần được quản lý trên LMS	Số học phần có LMS/ tổng học phần × 100%	%	LMS	P. Đào tạo	Học kỳ	Phó GD PTĐT	D – Chuyên đổi số & Dữ liệu (Digital Quality)
55.	D8.02	Tỷ lệ GV sử dụng LMS thường xuyên	GV truy cập ≥ 1 lần/ tuần/ tổng GV × 100%	%	LMS	P. Giáo vụ	Học kỳ	Trưởng P. Giáo vụ	D – Chuyên đổi số & Dữ liệu (Digital Quality)
56.	D8.03	Tỷ lệ SV truy cập LMS trung bình mỗi tuần	SV truy cập ≥ 1 lần/ tuần/ tổng SV × 100%	%	LMS	P. Giáo vụ	Học kỳ	Trưởng P. Giáo vụ	D – Chuyên đổi số & Dữ liệu (Digital Quality)
57.	D8.04	Tỷ lệ dữ liệu cập nhật trên Dashboard QA	KPI được cập nhật/ tổng KPI × 100%	%	Dashboard QA	TT KT&ĐB CLGD	Quý	Trưởng TT KT&ĐBCLGD	D – Chuyên đổi số & Dữ liệu (Digital Quality)

STT	Mã KPI	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa/ Công thức đo	Đơn vị đo	Nguồn dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Chu kỳ	Người phê duyệt	Nhóm chỉ tiêu
58.	D8.05	Tỷ lệ hệ thống dữ liệu có người chịu trách nhiệm	Hệ thống có phân quyền/ tổng hệ thống $\times 100\%$	%	IMS	TT KT&ĐB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	D – Chuyên đội số & Dữ liệu (Digital Quality)
59.	D8.06	Mức độ an toàn dữ liệu QA	Theo checklist an toàn dữ liệu (1-5)	Điểm	Hệ thống QA	TT KT&ĐB CLGD	Hàng năm	Phó GD PTĐT	D – Chuyên đội số & Dữ liệu (Digital Quality)
60.	D8.07	Tỷ lệ hồ sơ QA được số hóa	Hồ sơ số hóa/ tổng hồ sơ QA $\times 100\%$	%	IMS	TT KT&ĐB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	D – Chuyên đội số & Dữ liệu (Digital Quality)
61.	D8.08	Tỷ lệ quy trình QA vận hành tự động	Quy trình tự động/ tổng quy trình QA $\times 100\%$	%	IMS QA	TT KT&ĐB CLGD	Năm học	Phó GD PTĐT	D – Chuyên đội số & Dữ liệu (Digital Quality)

Phụ lục V

MẪU BIỂU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ PHÒNG NGỪA (CAPA)

(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)

5.1 Mục đích sử dụng

- Biểu mẫu này dùng để ghi nhận, theo dõi và khép vòng các hành động khắc phục – phòng ngừa (Corrective and Preventive Actions) phát sinh từ hoạt động đánh giá nội bộ, khảo sát, kiểm định, phản hồi của người học, giảng viên hoặc các bên liên quan, đảm bảo tính liên tục và hiệu quả của hệ thống đảm bảo chất lượng.

- CAPA giúp Học viện:

- Xử lý triệt để các vấn đề chất lượng đã xảy ra (corrective action).
- Ngăn chặn không để lỗi tương tự tái diễn (preventive action).
- Cải tiến liên tục quy trình, dịch vụ, đào tạo và quản lý.

- CAPA chính là “vòng cải tiến” (Act) trong chu trình PDCA – Plan, Do, Check, Act.

- CAPA là trái tim của hệ thống IQA, giúp PTIT không chỉ phát hiện sai sót mà còn chứng minh năng lực tự cải tiến - yếu tố mà tất cả tổ chức kiểm định quốc tế đều xem là minh chứng cấp cao nhất của chất lượng.

5.2. Khái niệm CAPA

- CAPA là viết tắt của cụm từ Corrective and Preventive Action, tức là Hành động khắc phục và phòng ngừa.

- CAPA là “Biện pháp khắc phục và phòng ngừa sai lỗi” hoặc “Hành động cải tiến” trong hệ thống đảm bảo chất lượng.

- Phân biệt Corrective vs. Preventive

Loại hành động	Mục tiêu	Khi nào thực hiện	Ví dụ trong PTIT
Corrective Action (Khắc phục)	Xử lý nguyên nhân gốc của vấn đề đã xảy ra	Khi có lỗi, khiếu nại, kết quả đánh giá ngoài	Phát hiện quy trình thi chưa đúng quy định → rà soát, chỉnh sửa hướng dẫn, tập huấn lại cho giảng viên.
Preventive Action (Phòng ngừa)	Ngăn chặn vấn đề tiềm ẩn có thể xảy ra	Dựa trên đánh giá rủi ro hoặc phản hồi	Phân tích phản hồi sinh viên cho thấy nguy cơ chậm công bố điểm → cải tiến quy trình công bố kết quả học tập.

5.3. Quy trình vận hành CAPA trong hệ thống IQA

Bước	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm
1. Phát hiện vấn đề	Ghi nhận sự không phù hợp, lỗi, phản hồi...	Đơn vị / cá nhân phát hiện
2. Phân tích nguyên nhân gốc	Xác định nguyên nhân bằng 5 Why / Fishbone	Đơn vị phụ trách
3. Đề xuất hành động	Lập kế hoạch khắc phục & phòng ngừa	Đơn vị phụ trách
4. Phê duyệt và triển khai	Phê duyệt, cấp nguồn lực và thực hiện	Giám đốc / Trưởng đơn vị
5. Theo dõi & kiểm tra hiệu lực	Đánh giá hiệu quả hành động, cập nhật trạng thái	Trung tâm KT&ĐBCLGD
6. Khép vòng CAPA	Cập nhật "Closed" khi đã xác minh hoàn thành	Trung tâm KT&ĐBCLGD

Ví dụ:

1. Xác định vấn đề / sự không phù hợp (Non-conformity)
→ ví dụ: sai sót trong chấm điểm, chậm công bố kết quả, sinh viên phản ánh tiêu cực.
2. Phân tích nguyên nhân gốc (Root Cause Analysis)
→ dùng phương pháp 5 Why hoặc Fishbone Diagram để tìm nguyên nhân gốc.
3. Đề xuất hành động khắc phục (Corrective Action)
→ ví dụ: sửa quy trình, tập huấn lại, cập nhật hướng dẫn.
4. Đề xuất hành động phòng ngừa (Preventive Action)
→ ví dụ: bổ sung bước kiểm tra chéo, cảnh báo sớm trên LMS.
5. Theo dõi và đánh giá hiệu lực (Verification & Effectiveness)
→ xem hành động đã thực hiện có hiệu quả không.
6. Lưu trữ hồ sơ và khép vòng CAPA
→ cập nhật trạng thái "Closed" trong hệ thống QA / Dashboard.

5.4. Minh họa CAPA trong Học viện

Ví dụ PTIT có **hệ thống Dashboard QA**, mỗi lỗi hay phản hồi chất lượng sẽ sinh ra một **phiếu CAPA** gồm:

Trường thông tin	Mô tả
Mã CAPA	CAPA-2025-023
Ngày mở	12/03/2025
Nguồn phát hiện	Đánh giá nội bộ AUN-QA
Vấn đề	Kết quả CLO không được lưu đúng hạn
Nguyên nhân gốc	Quy trình nhập điểm CLO chưa được tự động hóa
Hành động khắc phục	Cập nhật LMS, thêm bước kiểm tra
Hành động phòng ngừa	Tập huấn cán bộ nhập dữ liệu
Đơn vị phụ trách	Trung tâm Kt&ĐBCLGD
Hạn hoàn thành	30/04/2025
Tình trạng	Closed
Hiệu lực đánh giá	Đạt yêu cầu (verified)

5.5. Vai trò của CAPA trong kiểm định quốc tế

Chuẩn kiểm định	Yêu cầu về CAPA
AUN-QA	Tiêu chí 11.2 và 12.3 yêu cầu minh chứng về hành động cải tiến liên tục sau mỗi chu kỳ đánh giá.
ASIIN	Yêu cầu có hệ thống ghi nhận sai lỗi và phản hồi , bảo đảm CAPA được “khép vòng” với minh chứng cụ thể.
QAA (Anh)	Nhấn mạnh nguyên tắc “continuous enhancement”, tương tự CAPA nhưng thiên về phát triển hệ thống.

CAPA là trái tim của hệ thống IQA, giúp Học viện không chỉ phát hiện sai sót mà còn chứng minh năng lực tự cải tiến — yếu tố mà tất cả tổ chức kiểm định quốc tế đều xem là minh chứng cấp cao nhất của chất lượng.

5.6. Mẫu biểu chuẩn CAPA

Mẫu CAPA-01

Mã CAPA:	Ngày mở:	Trạng thái: <input type="checkbox"/> Mới mở <input type="checkbox"/> Đang xử lý <input type="checkbox"/> Hoàn thành <input type="checkbox"/> Khép vòng
Nguồn phát hiện vấn đề: <input type="checkbox"/> Đánh giá nội bộ <input type="checkbox"/> Kiểm định ngoài <input type="checkbox"/> Phản hồi SV <input type="checkbox"/> Phản hồi GV <input type="checkbox"/> Khác: ...		
Đơn vị chịu trách nhiệm chính:	Người phụ trách:	Thời hạn hoàn thành:
Mô tả vấn đề / sự không phù hợp:	<i>(Trình bày ngắn gọn vấn đề phát sinh, dẫn chứng kèm theo nếu có)</i>	
Phân tích nguyên nhân gốc (Root Cause Analysis):	<i>(Sử dụng phương pháp 5 Why hoặc sơ đồ xương cá – nêu rõ nguyên nhân trực tiếp và gián tiếp)</i>	
Hành động khắc phục (Corrective Action):	<i>(Mô tả biện pháp xử lý để khắc phục lỗi hoặc sự cố đã xảy ra)</i>	
Hành động phòng ngừa (Preventive Action):	<i>(Đề xuất biện pháp phòng ngừa tái diễn lỗi, rủi ro tương tự)</i>	
Nguồn lực / hỗ trợ cần thiết:	<i>(Nhân lực, tài chính, hệ thống... nếu có)</i>	
Kết quả thực hiện / bằng chứng:	<i>(Tóm tắt kết quả, đính kèm minh chứng nếu có)</i>	
Ngày kiểm tra hiệu lực:	Người kiểm tra:	Đánh giá hiệu quả: <input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Cần cải tiến thêm
Ngày khép vòng CAPA:	Người phê duyệt khép vòng:	Chức vụ:

Hướng dẫn ghi mẫu CAPA-01:

Mục	Hướng dẫn ghi cụ thể
Mã CAPA	Theo dạng <i>CAPA-YYYY-NNN</i> (ví dụ: CAPA-2025-012)
Nguồn phát hiện	Ghi rõ nguồn: đánh giá nội bộ, khảo sát, kiểm định, phản hồi...
Phân tích nguyên nhân	Áp dụng phương pháp 5 Why hoặc Fishbone Diagram
Hành động khắc phục	Liệt kê hành động xử lý nguyên nhân đã xảy ra
Hành động phòng ngừa	Đề xuất biện pháp để tránh lỗi tương tự tái diễn
Thời hạn hoàn thành	Ghi rõ ngày tháng cụ thể để theo dõi tiến độ
Người phê duyệt khép vòng	Lãnh đạo đơn vị hoặc Giám đốc TTKT&ĐBCL

Ghi chú:

- Mọi hồ sơ CAPA phải được lưu trữ trong Hệ thống Quản lý chất lượng nội bộ (IMS) và liên kết với Dashboard QA của Học viện.
- CAPA được rà soát định kỳ trong các cuộc họp Tự đánh giá nội bộ và Báo cáo ĐBCL hàng năm (IQA Report).
- Kết quả khép vòng CAPA là minh chứng bắt buộc trong kiểm định AUN-QA, ASIIN và QAA.

Phụ lục VI
DANH SÁCH KIỂM TRA TUÂN THỦ QUY ĐỊNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

*(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

STT	Nội dung kiểm tra	Mức độ thực hiện	Minh chứng	Ghi chú / Hành động cải tiến
1	Chính sách đảm bảo chất lượng ban hành, công khai	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
2	Cơ cấu tổ chức ĐBCL được thành lập và hoạt động hiệu quả	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
3	Các chương trình đào tạo có chuẩn đầu ra (PLO) công khai	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
4	Quy trình PDCA áp dụng trong thiết kế, giảng dạy, đánh giá	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
5	Hệ thống khảo sát SV/GV/Bên liên quan vận hành thường xuyên	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
6	Có báo cáo SAR định kỳ và kế hoạch cải tiến (CAPA)	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
7	Các hoạt động kiểm định, đối sánh được triển khai	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
8	Cơ chế khen thưởng và xử lý vi phạm trong ĐBCL thực hiện	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
9	Cập nhật KPI và báo cáo định kỳ	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		
10	Hồ sơ, minh chứng được lưu trữ đầy đủ, số hóa	<input type="checkbox"/> Đạt <input type="checkbox"/> Chưa đạt		

Phụ lục VII
QUY ĐỊNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG
CỦA TỔ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

*(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

7.1. Mục đích ban hành

a) Quy định này nhằm xác định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ chế hoạt động của Tổ Đảm bảo chất lượng giáo dục (Tổ ĐBCLGD) tại các đơn vị thuộc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông (PTIT).

b) Mục tiêu của Tổ ĐBCLGD là đảm bảo việc triển khai hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) tại các Khoa, Viện, Trung tâm được thống nhất, đồng bộ và hiệu quả;

c) Tổ ĐBCLGD là cầu nối giữa Trung tâm KT & ĐBCLGD với đơn vị, hỗ trợ thu thập, phân tích, cải tiến chất lượng theo chu trình PDCA phù hợp chuẩn AUN-QA v4.0, ASIIN, QAA.

7.2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

a) Quy định này áp dụng cho tất cả các Khoa, Viện, Trung tâm, đơn vị đào tạo và nghiên cứu thuộc Học viện.

b) Đối tượng áp dụng gồm:

- Tổ ĐBCLGD tại các đơn vị;
- Cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên và các bên liên quan tham gia hoạt động đảm bảo chất lượng.

7.3. Tổ chức và nhân sự

a) Mỗi Khoa, Viện, Trung tâm có 01 Tổ Đảm bảo chất lượng giáo dục (Tổ ĐBCLGD).

b) Cơ cấu:

- Tổ trưởng: là cán bộ cơ hữu, có kinh nghiệm quản lý đào tạo hoặc kiểm định chất lượng;

- Các thành viên: từ 2–5 người, có hiểu biết về giảng dạy, nghiên cứu, khảo thí, thống kê hoặc quản lý dữ liệu;

- Thư ký Tổ (nếu có): phụ trách hồ sơ, minh chứng và báo cáo.

c) Tổ trưởng do Trưởng Khoa/Viện bổ nhiệm bằng Quyết định, có hiệu lực 2 năm.

7.4. Chức năng của Tổ ĐBCLGD

a) Tham mưu cho lãnh đạo đơn vị về công tác đảm bảo chất lượng giáo dục, kiểm định và cải tiến chất lượng.

b) Đầu mối triển khai các hoạt động IQA, SAR, CAPA và khảo sát trong phạm vi đơn vị.

c) Phối hợp với Trung tâm KT&ĐBCLGD trong việc tổ chức tự đánh giá, thu thập minh chứng, chuẩn hóa dữ liệu, và kiểm tra nội bộ.

d) Xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng (Quality Culture) tại đơn vị, khuyến khích sự tham gia của giảng viên và người học.

7.5. Nhiệm vụ cụ thể

a) Trong lĩnh vực chương trình đào tạo:

- Hỗ trợ xây dựng và cập nhật chuẩn đầu ra (PLOs) và ma trận CLO–PLO;
- Giám sát quy trình thiết kế, rà soát, cải tiến chương trình định kỳ;
- Phân tích dữ liệu học tập và phản hồi của người học, cựu sinh viên, doanh nghiệp;
- Đề xuất hành động cải tiến (CAPA) và theo dõi việc thực hiện.

b) Trong lĩnh vực khảo thí và đánh giá học tập:

- Đảm bảo các hình thức đánh giá phù hợp CLO và PLO;
- Phối hợp rà soát đề thi, rubric, ma trận đánh giá;
- Lưu trữ hồ sơ khảo thí, minh chứng đánh giá theo quy định.

c) Trong công tác tự đánh giá và kiểm định:

- Thực hiện Báo cáo tự đánh giá (SAR) của chương trình/đơn vị theo hướng dẫn AUN-QA;

- Chuẩn bị hồ sơ, minh chứng cho đánh giá ngoài (EQA);
- Theo dõi và báo cáo CAPA sau kiểm định.

d) Trong quản trị dữ liệu và minh chứng:

- Quản lý hồ sơ minh chứng IQA trên Hệ thống IMS;
- Thực hiện đúng quy trình bảo mật theo Chính sách DPIA của Học viện;
- Cập nhật định kỳ bộ chỉ số KPI chất lượng.

e) Trong công tác truyền thông và văn hóa chất lượng:

- Tổ chức hội thảo, tọa đàm, tập huấn về QA cho giảng viên và sinh viên;
- Truyền thông kết quả khảo sát, minh chứng cải tiến trên cổng thông tin đơn vị;
- Đề xuất các sáng kiến phát triển văn hóa chất lượng.

7.6. Quyền hạn

a) Được yêu cầu các đơn vị, cá nhân trong Khoa/Viện cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ công tác ĐBCL;

b) Được truy cập hệ thống dữ liệu IQA theo phân quyền của Học viện;

c) Được tham gia các khóa đào tạo, tập huấn, hội thảo về QA, kiểm định, dữ liệu trong và ngoài nước;

d) Được đề xuất khen thưởng hoặc kiến nghị xử lý vi phạm trong công tác đảm bảo chất lượng;

e) Được hưởng chế độ công tác phí, giờ công ĐBCL theo quy định hiện hành.

7.7. Kế hoạch hoạt động

a) Hàng năm, Tổ ĐBCLGD lập Kế hoạch hoạt động trình Trưởng đơn vị phê duyệt và gửi Trung tâm KT&ĐBCLGD trước ngày 30 tháng 11 năm trước;

b) Kế hoạch gồm: mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm, tiến độ, phân công nhân sự, chỉ số KPI và sản phẩm đầu ra;

c) Trung tâm KT&ĐBCLGD thẩm định và tổng hợp vào Kế hoạch ĐBCL toàn Học viện.

7.8. Báo cáo và kiểm tra

a) Tổ ĐBCLGD gửi Báo cáo định kỳ 6 tháng và năm về Trung tâm KT&ĐBCLGD, nêu rõ:

- Các hoạt động đã thực hiện;
- Kết quả đạt được (theo KPI);
- Những tồn tại, nguyên nhân, và đề xuất CAPA;
- Kế hoạch kỳ tới.

b) Trung tâm KT&ĐBCLGD tổ chức đánh giá chéo nội bộ (Internal QA Audit) ít nhất 1 lần/năm để rà soát hoạt động của các Tổ ĐBCLGD.

c) Báo cáo, biên bản và hồ sơ được lưu trữ điện tử trên hệ thống IMS.

7.9. Khen thưởng và xử lý vi phạm

a) Tổ ĐBCLGD và cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được khen thưởng theo quy định thi đua của Học viện;

b) Trường hợp vi phạm quy định, cung cấp thông tin sai lệch, hoặc chậm trễ báo cáo sẽ bị xem xét nhắc nhở, phê bình hoặc miễn nhiệm;

c) Trung tâm KT&ĐBCLGD là đơn vị đề xuất danh sách khen thưởng – kỷ luật hằng năm.

7.10. Tổ chức thực hiện

a) Trung tâm KT&ĐBCLGD hướng dẫn triển khai, giám sát việc thực hiện quy định này;

b) Trưởng các Khoa/Viện chịu trách nhiệm bảo đảm điều kiện hoạt động, nhân sự và dữ liệu phục vụ công tác của Tổ ĐBCLGD;

7.10. Các biểu mẫu chuẩn cho tổ ĐBCLGD:

a) Mẫu Quyết định thành lập Tổ ĐBCLGD

Mẫu TĐBCL-01

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ
BUU CHÍNH VIỄN THÔNG

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

KHOA/VIỆN.....

Số: .../QĐ-[Khoa/Viện]

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Tổ Đảm bảo chất lượng giáo dục của [Tên Khoa/Viện/Trung tâm]
TRƯỜNG [KHOA/VIỆN/TRUNG TÂM]

Căn cứ Quy định đảm bảo chất lượng giáo dục nội bộ của Học viện Công nghệ
Bưu chính Viễn thông;

Căn cứ Quy định về Tổ chức và hoạt động của Tổ Đảm bảo chất lượng giáo dục;
Xét đề nghị của Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Tổ Đảm bảo chất lượng giáo dục (Tổ ĐBCLGD) của
[Khoa/Viện/Trung tâm] gồm các thành viên sau:

1. Ông/Bà – Tổ trưởng
2. Ông/Bà – Thành viên
3. Ông/Bà – Thành viên
4. (bổ sung nếu có)

Điều 2. Tổ ĐBCLGD có nhiệm vụ thực hiện công tác đảm bảo chất lượng, kiểm
định, và cải tiến chương trình đào tạo, theo quy định của Học viện và hướng dẫn của
Trung tâm KT&ĐBCLGD.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông/bà có tên tại Điều 1 và
các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trung tâm KT&ĐBCLGD;
- Lưu: VT, ...

TRƯỜNG [KHOA/VIỆN/TRUNG TÂM]

(Ký tên, đóng dấu)

b) Mẫu Kế hoạch hoạt động năm/quý;

Mẫu TĐBCL-02

Tên đơn vị: [Khoa/Viện]

**KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM ...
CỦA TỔ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC**

I. Mục tiêu chung

- Nâng cao hiệu quả hoạt động đảm bảo chất lượng nội bộ theo chuẩn AUN-QA v4.0, ASIIN, QAA.

- Tăng cường tính minh bạch, thống nhất và văn hóa chất lượng trong đơn vị.

II. MỤC TIÊU CỤ THỂ

STT	Mục tiêu cụ thể	Chỉ tiêu/KPI	Thời hạn	Người phụ trách	Ghi chú
1	Hoàn thiện ma trận PLO-CLO của các CTĐT	100% CTĐT có mapping cập nhật	Q1	Ông/Bà...	
2	Tổ chức tự đánh giá nội bộ (SAR)	1 báo cáo SAR hoàn chỉnh	Q2	Ông/Bà...	
3	Khảo sát phản hồi sinh viên và nhà tuyển dụng	≥70% tỷ lệ phản hồi	Q3	Ông/Bà...	
4	Báo cáo tổng kết chất lượng năm	Báo cáo PDCA hoàn chỉnh	Q4	Ông/Bà...	

III. CÁC HOẠT ĐỘNG TRỌNG TÂM

1. Tập huấn đội ngũ giảng viên về chuẩn AUN-QA;
2. Cập nhật dữ liệu IQA vào hệ thống IMS;
3. Thực hiện đánh giá chéo giữa các học phần;
4. Phân tích kết quả học tập và đề xuất cải tiến (CAPA).

IV. NGUỒN LỰC THỰC HIỆN

1. Nhân sự: Thành viên Tổ ĐBCLGD, cán bộ QA hỗ trợ.
2. Kinh phí: Trích từ ngân sách QA của Học viện.
3. Công cụ: IMS, Dashboard KPI, form khảo sát.

Ngày ... tháng ... năm ...

Tổ trưởng Tổ ĐBCLGD

(Ký tên)

c) Báo cáo hoạt động định kỳ;

Mẫu TĐBCL-03

BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TỔ ĐBCLGD

(Kỳ: 6 tháng / năm ...)

I. TỔNG QUAN

- Đơn vị:
- Số thành viên Tổ:
- Tổ trưởng:
- Thời gian báo cáo: từ ... đến ...

II. CÁC HOẠT ĐỘNG CHÍNH

STT	Nội dung hoạt động	Kết quả đạt được	Minh chứng	Mức độ hoàn thành (%)	Ghi chú
1	Tự đánh giá chương trình (SAR)	Hoàn thành 100%	File SAR, minh chứng	100	
2	Cập nhật dữ liệu IMS	Đầy đủ 80% mục	Ảnh chụp dashboard	80	Cần bổ sung dữ liệu học phần
3	Khảo sát sinh viên/ Doanh nghiệp	Tỷ lệ phản hồi 75%	File Excel tổng hợp	100	
4	CAPA cải tiến	10 hành động hoàn thành	Biên bản, minh chứng	90	

III. ĐÁNH GIÁ VÀ PHÂN TÍCH

- Điểm mạnh: ...
- Hạn chế: ...
- Nguyên nhân: ...

IV. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN (CAPA)

STT	Vấn đề	Nguyên nhân	Hành động	Người phụ trách	Hạn hoàn thành	KPI
1	Tỷ lệ PLO chưa đạt	Thiếu cập nhật mapping	Rà soát PLO-CLO	Ông/Bà...	30/11	≥85% đạt

Ngày ... tháng ... năm ...

Tổ trưởng Tổ ĐBCLGD

(Ký tên, đóng dấu)

d) Mẫu Biên bản họp;

Mẫu TĐBCL-04

BIÊN BẢN HỌP TỔ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Số: .../BB-TĐBCLGD

Ngày ... tháng ... năm ...

I. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM

- Thời gian: ...

- Địa điểm: ...

II. THÀNH PHẦN

- Ông/Bà – Tổ trưởng

- Ông/Bà – Thành viên

- (Các đại biểu khác nếu có)

III. NỘI DUNG HỌP

1. Đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch ĐBCL quý ...

2. Thảo luận các vấn đề tồn tại và biện pháp khắc phục (CAPA);

3. Đề xuất cải tiến CTĐT/khảo thí/hỗ trợ sinh viên.

IV. KẾT LUẬN CUỘC HỌP

1. Các nội dung thống nhất:

2. Công việc cần triển khai:

3. Phân công trách nhiệm:

4. Hạn hoàn thành:

Thư ký (ký, ghi rõ họ tên).....

Tổ trưởng Tổ ĐBCLGD (ký, ghi rõ họ tên).....

e) Mẫu KPI/Checklist theo tiêu chí AUN-QA v4.0.

Mẫu TĐBCL-05

MẪU KPI - CHECKLIST HOẠT ĐỘNG TỔ ĐBCLGD THEO AUN-QA v4.0

Tiêu chí AUN-QA	Hoạt động tương ứng của Tổ ĐBCLGD	KPI / Chỉ số đánh giá	Chu kỳ theo dõi	Mức đạt (Min-Target-Max)
1. ELOs	Cập nhật và công khai chuẩn đầu ra	Tỷ lệ CTĐT có PLO cập nhật	1 lần/năm	90% – 100% – 100%
2. Programme Design	Rà soát ma trận CLO-PLO	Số CTĐT có mapping đầy đủ	3 năm/lần	100% – 100% – 100%
3. Teaching & Learning	Kiểm tra phương pháp dạy học tích cực	Tỷ lệ GV có minh chứng PBL/Active	1 lần/năm	60% – 80% – 90%
4. Assessment	Kiểm tra CLO-Assessment alignment	Tỷ lệ học phần đạt yêu cầu	1 lần/năm	80% – 90% – 100%
5. Academic Staff	Tập huấn QA, CPD	% GV tham gia tập huấn QA	1 lần/năm	70% – 90% – 100%
6. Student Support	Khảo sát sinh viên & xử lý phản hồi	% phản hồi sinh viên được xử lý	1 lần/năm	80% – 90% – 100%
7. Facilities	Báo cáo kiểm tra CSVC	Số lần kiểm tra CSVC/lab	1 lần/năm	1 – 2 – 2
8. IQA System	Cập nhật dữ liệu IMS	% minh chứng đầy đủ	Quý	80% – 90% – 100%

Hướng dẫn thực hiện:

- Các mẫu trên được ban hành thống nhất toàn Học viện và lưu trữ trên Hệ thống IMS.
- Trung tâm KT&ĐBCLGD có trách nhiệm cấp biểu mẫu điện tử và hướng dẫn sử dụng cho các Tổ ĐBCLGD.
- Các Tổ có thể bổ sung chỉ tiêu KPI đặc thù theo từng đơn vị.

Phụ lục VIII
QUY ĐỊNH TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA
HỘI ĐỒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

*(Kèm theo Quyết định số 260/QĐ-HV ngày 07/11/2025 của Giám đốc
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông)*

8.1. Mục đích ban hành

- a) Quy định này nhằm thiết lập khuôn khổ pháp lý cho việc tổ chức, hoạt động và quản trị của Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục Học viện (Hội đồng ĐBCL) trong hệ thống quản trị học thuật và chất lượng của Học viện.
- b) Hội đồng có vai trò là cơ quan tư vấn, giám sát và phản biện chiến lược chất lượng ở cấp Học viện, đảm bảo mọi hoạt động đào tạo, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng đều tuân thủ và cải tiến liên tục theo chuẩn quốc gia và quốc tế (AUN-QA, ASIIN, QAA).
- c) Quy định này cũng là căn cứ để các đơn vị trực thuộc triển khai thống nhất hệ thống IQA (Internal Quality Assurance System) của Học viện.

8.2. Vị trí và vai trò

- a) Hội đồng ĐBCL là tổ chức tư vấn và phản biện cấp chiến lược cho Giám đốc Học viện trong lĩnh vực đảm bảo và phát triển chất lượng.
- b) Hội đồng có trách nhiệm giám sát và định hướng hệ thống IQA toàn Học viện, bao gồm: chính sách, quy trình, tiêu chuẩn, chỉ số KPI, công cụ đánh giá và văn hóa chất lượng.
- c) Hội đồng đồng thời là diễn đàn học thuật – quản lý, nơi tổng hợp ý kiến các bên liên quan để thúc đẩy minh bạch, trách nhiệm giải trình và cải tiến liên tục.
- d) Các quyết nghị của Hội đồng có giá trị tư vấn và được Giám đốc Học viện xem xét, phê duyệt để triển khai thực hiện.

8.3. Thành phần Hội đồng

- a) Chủ tịch Hội đồng: Giám đốc Học viện.
- b) Phó Chủ tịch Hội đồng: Các Phó giám đốc phụ trách đào tạo
- c) Ủy viên thường trực: Trưởng trung tâm KT& ĐBCLGD
- d) Các ủy viên:
 - Trưởng các Phòng, Khoa, Viện, Trung tâm;
 - Đại diện Đoàn Thanh niên;
 - 01 đại diện doanh nghiệp hoặc cựu sinh viên hoặc đối tác chiến lược (nếu có).
- e) Thư ký Hội đồng: Chuyên viên Trung tâm KT& ĐBCLGD.

8.4. Nguyên tắc hoạt động

a) Làm việc theo nguyên tắc tập thể – dân chủ – công khai – minh bạch – trách nhiệm giải trình.

b) Các vấn đề được biểu quyết khi có ít nhất 2/3 số thành viên tham dự và trên 50% phiếu tán thành.

c) Cuộc họp được ghi biên bản và lưu trữ trên hệ thống IMS của Học viện; mọi nghị quyết phải được công bố trong vòng 10 ngày làm việc sau khi kết thúc phiên họp.

d) Hội đồng có thể thành lập các tiểu ban chuyên trách để xử lý các lĩnh vực cụ thể:

- Tiểu ban Kiểm định & Tự đánh giá (SAR/EQA)
- Tiểu ban Dữ liệu – Thống kê – KPI
- Tiểu ban Cải tiến chương trình đào tạo (Curriculum Review)
- Tiểu ban Truyền thông & Văn hóa chất lượng.

8.5. Chức năng

Hội đồng ĐBCL có các chức năng chính sau:

a) Tham mưu chiến lược: tư vấn Giám đốc Học viện về chủ trương, kế hoạch, và chiến lược dài hạn trong đảm bảo chất lượng.

b) Giám sát: theo dõi, đánh giá việc triển khai chính sách, kế hoạch và quy trình IQA tại các đơn vị.

c) Phản biện học thuật: xem xét, đánh giá tính phù hợp và hiệu quả của các quy định, chương trình, và sáng kiến liên quan đến chất lượng.

d) Kết nối – điều phối: tạo liên kết giữa các bên liên quan (đào tạo – nghiên cứu – hỗ trợ – xã hội) trong chuỗi giá trị chất lượng.

e) Đề xuất và kiến nghị: trình Giám đốc Học viện phê duyệt các chính sách QA, quy trình kiểm định, chỉ số KPI và kế hoạch cải tiến.

8.6. Nhiệm vụ cụ thể

a) Trong hoạch định chiến lược:

- Xây dựng và cập nhật Chiến lược đảm bảo chất lượng Học viện (2025–2030, 2031–2035);

- Xác định tầm nhìn, mục tiêu, giá trị cốt lõi của hệ thống IQA;

- Đề xuất mô hình quản trị rủi ro chất lượng và phân tích SWOT toàn Học viện.

b) Trong điều phối và giám sát IQA:

- Xét duyệt kế hoạch QA hằng năm của các đơn vị (Khoa/Viện/Tổ ĐBCLGD);

- Theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện kế hoạch, yêu cầu báo cáo KPI và CAPA định kỳ;

- Đề xuất các hành động khắc phục, phòng ngừa (Corrective/Preventive Actions) khi có sai lệch.

c) Trong tự đánh giá và kiểm định:

- Phê duyệt Báo cáo tự đánh giá (SAR) cấp Học viện và chương trình đào tạo;
- Theo dõi hoạt động đánh giá ngoài (EQA), phân tích kết quả, lập kế hoạch CAPA;
- Định kỳ tổ chức đánh giá chéo nội bộ (Internal QA Audit) 1-2 lần/năm.

d) Trong dữ liệu và minh chứng:

- Giám sát việc vận hành và cập nhật Hệ thống quản lý dữ liệu IQA – IMS;
- Đề xuất danh mục KPI, Dashboard và hệ thống chỉ số đo lường theo chuẩn quốc

tế;

- Đảm bảo chuẩn hóa cấu trúc minh chứng và bảo mật dữ liệu (theo DPIA Policy).

e) Trong phát triển văn hóa chất lượng:

- Tổ chức các hội thảo, tập huấn, tọa đàm về đảm bảo chất lượng;
- Khuyến khích sáng kiến cải tiến, chia sẻ thực hành tốt (Best Practices);
- Phối hợp truyền thông kết quả QA, SAR, KPI trên cổng thông tin Học viện.

8.7. Quyền hạn

a) Được quyền yêu cầu các đơn vị trực thuộc báo cáo, cung cấp thông tin và minh chứng phục vụ công tác QA.

b) Được truy cập toàn bộ dữ liệu IQA, KPI và hồ sơ kiểm định trong phạm vi chức năng.

c) Được cử thành viên tham gia đoàn kiểm định, hội thảo, tập huấn quốc tế do Học viện hoặc đối tác QA tổ chức.

d) Có quyền kiến nghị Giám đốc Học viện tạm dừng, điều chỉnh hoặc thay đổi quy định QA nếu phát hiện bất cập.

e) Có quyền đề xuất thưởng, công nhận hoặc xử lý vi phạm trong lĩnh vực QA.

8.8. Chế độ họp

a) Hội đồng họp định kỳ hai (02) lần/năm và có thể họp đột xuất khi cần.

b) Cuộc họp được triệu tập bởi Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng, thông qua thư mời điện tử và văn bản.

c) Thành viên vắng mặt phải ủy quyền bằng văn bản cho đại diện hợp pháp.

d) Mỗi cuộc họp phải có biên bản, nghị quyết và danh mục hành động (Action Plan) do Thư ký tổng hợp.

e) Mọi quyết nghị của Hội đồng có hiệu lực khi được Giám đốc Học viện phê duyệt.

8.9. Chế độ báo cáo

a) Hội đồng ĐBCL gửi báo cáo định kỳ 6 tháng và hằng năm cho Giám đốc Học viện, bao gồm:

- Kết quả triển khai chính sách QA, kiểm định, tự đánh giá;
- Phân tích dữ liệu KPI, CAPA, SWOT;

- Đề xuất chiến lược cải tiến và nguồn lực.

b) Báo cáo của Hội đồng là căn cứ cho:

- Hội nghị tổng kết chất lượng năm học của Học viện;

- Kế hoạch QA năm tiếp theo;

- Báo cáo kiểm định chất lượng (EQA/SAR) gửi Bộ GD&ĐT và AUN-QA.

c) Mọi hồ sơ, báo cáo, nghị quyết phải được lưu trữ dạng điện tử trên hệ thống IMS ít nhất 05 năm.

8.10. Kinh phí và điều kiện hoạt động

a) Nguồn kinh phí:

- Trích từ ngân sách hoạt động thường xuyên của Học viện cho công tác QA;

- Nguồn hỗ trợ từ các dự án kiểm định quốc tế (AUN-QA, ASIIN, QAA);

- Nguồn xã hội hóa và hợp tác quốc tế được phê duyệt.

b) Thành viên Hội đồng được hưởng phụ cấp trách nhiệm QA theo quy định.

c) Học viện đảm bảo cung cấp phòng làm việc, trang thiết bị, dữ liệu và phần mềm hỗ trợ QA.

8.11. Khen thưởng và xử lý vi phạm

a) Thành viên Hội đồng có đóng góp nổi bật trong công tác QA được khen thưởng hằng năm.

b) Thành viên vi phạm quy định, không tham gia họp hoặc không hoàn thành nhiệm vụ sẽ bị nhắc nhở hoặc thay thế.

c) Mọi hành vi làm sai lệch số liệu, báo cáo, hoặc tiết lộ thông tin mật sẽ bị xử lý theo quy định của Học viện.

8.12. Tổ chức thực hiện

a) Trung tâm KT&ĐBCLGD là cơ quan thường trực của Hội đồng, có trách nhiệm:

- Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ, nội dung họp;

- Theo dõi, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện nghị quyết;

- Cập nhật toàn bộ dữ liệu QA lên hệ thống IMS.

b) Các Khoa, Viện, Trung tâm và đơn vị chức năng có trách nhiệm phối hợp thực hiện quyết nghị của Hội đồng và báo cáo định kỳ.

13. Các biểu mẫu của Hội đồng

a) Biểu mẫu kế hoạch họp và nghị quyết chất lượng hàng năm

Mẫu HBCL-01

**KẾ HOẠCH HỌP VÀ NGHỊ QUYẾT CHẤT LƯỢNG NĂM ...
CỦA HỘI ĐỒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC HỌC VIỆN**

I. MỤC TIÊU

- Đánh giá kết quả thực hiện chiến lược và kế hoạch ĐBCL năm ...
- Xác định các vấn đề tồn tại và đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến chất lượng (CAPA).

- Phê duyệt chỉ tiêu và kế hoạch chất lượng năm ... (năm tiếp theo).

II. THỜI GIAN VÀ THÀNH PHẦN

- Thời gian dự kiến: Ngày ... tháng ... năm ...
- Địa điểm:
- Thành phần: Toàn thể thành viên Hội đồng ĐBCL (danh sách kèm theo).
- Khách mời: Đại diện Bộ GD&ĐT, doanh nghiệp, chuyên gia QA (nếu có).

III. NỘI DUNG CHÍNH

STT	Nội dung	Người trình bày	Tài liệu liên quan
1	Báo cáo kết quả đảm bảo chất lượng năm ...	TT KT&ĐBCLGD	File báo cáo SAR-HV
2	Kết quả kiểm định / tự đánh giá chương trình	Đại diện Khoa/Viện	Báo cáo SAR-CTĐT
3	Tổng hợp khảo sát SV – GV – Doanh nghiệp	Phòng Đào tạo	Báo cáo phản hồi
4	Kế hoạch cải tiến (CAPA) và KPI năm tiếp theo	Hội đồng QA	File CAPA
5	Nghị quyết và kiến nghị	Thư ký Hội đồng	Dự thảo nghị quyết

IV. KẾT QUẢ DỰ KIẾN

- Thông qua Báo cáo tổng hợp đảm bảo chất lượng năm ...;
- Phê duyệt Kế hoạch và KPI chất lượng năm (tiếp theo)...;
- Ban hành Nghị quyết Hội đồng ĐBCL theo mẫu b).

b) Mẫu Nghị quyết Hội đồng

Mẫu HĐCL-02

HỘI ĐỒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC HỌC VIỆN

Căn cứ kết quả họp ngày ... tháng ... năm ..., Hội đồng thống nhất:

STT	Nội dung nghị quyết	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn	Ghi chú
1	Cập nhật ma trận KPI theo chuẩn AUN-QA	TT KT&ĐBCLGD	31/03/...	
2	Tổ chức đánh giá ngoài chương trình CNTT	Khoa CNTT	09/2026	
3	Triển khai hệ thống dashboard IQA	Văn phòng Học viện	12/2025	

TM. HỘI ĐỒNG ĐBCL

CHỦ TỊCH

(Ký tên, đóng dấu)

c) Mẫu báo cáo tổng hợp đánh giá chất lượng hàng năm

Mẫu HBCL-03

BÁO CÁO TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC NĂM ...

(Theo hướng dẫn AUN-QA v4.0, QAA và Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT)

I. TỔNG QUAN

1. Căn cứ pháp lý và phạm vi báo cáo;
2. Cơ cấu Hội đồng ĐBCL và các tiểu ban chuyên trách;
3. Kết quả hoạt động chính trong năm.

II. KẾT QUẢ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Lĩnh vực	Mục tiêu/KPI	Kết quả thực hiện	Đánh giá (Đạt/Chưa đạt)	Ghi chú
Chính sách QA	Ban hành QA Policy 2025	Hoàn thành	Đạt	
Kiểm định CTĐT	03 CTĐT đạt chuẩn AUN-QA	02 hoàn thành	Chưa đạt	Cần bổ sung minh chứng
Dữ liệu IMS	100% đơn vị cập nhật	95%	Gần đạt	

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

- Tỷ lệ hài lòng sinh viên: ... %
- Tỷ lệ hài lòng giảng viên: ... %
- Tỷ lệ hài lòng nhà tuyển dụng: ... %
- Phân tích nguyên nhân, xu hướng và đề xuất cải tiến.

IV. CÔNG TÁC KIỂM ĐỊNH VÀ CẢI TIẾN (CAPA)

- Tình hình tự đánh giá (SAR) và đánh giá ngoài (EQA);
- Kết quả thực hiện các hành động CAPA (Corrective/Preventive Actions);
- Bài học kinh nghiệm và khuyến nghị cho năm tiếp theo.

V. ĐỀ XUẤT & KIẾN NGHỊ

- Bổ sung kinh phí hoạt động QA;
- Nâng cấp hệ thống dữ liệu IQA-IMS;
- Đẩy mạnh đào tạo và tập huấn QA cho cán bộ, giảng viên;
- Chuẩn bị cho kiểm định cơ sở giáo dục giai đoạn 2026-2030.

VI. KẾT LUẬN

Học viện tiếp tục khẳng định cam kết xây dựng văn hóa chất lượng – trách nhiệm – minh bạch – cải tiến liên tục, hướng tới kiểm định quốc tế theo chuẩn AUN-QA, ASIIN và QAA.

TM. HỘI ĐỒNG ĐBCL
CHỦ TỊCH
(Ký tên, đóng dấu)

Hướng dẫn triển khai thực tế:

- 3 phụ lục trên nên được lưu tại Trung tâm KT&ĐBCLGD và cập nhật hàng năm.
- Mỗi năm Hội đồng phải có ít nhất 01 báo cáo tổng hợp chất lượng (QA Annual Report) và 01 nghị quyết cải tiến chất lượng (Quality Resolution).
- Mẫu này cũng phù hợp khi đoàn AUN-QA hoặc MOET kiểm định yêu cầu hồ sơ minh chứng về governance.