

Số: 174 /QĐ-ĐHTNH

Hà Nội, ngày 10 tháng 09 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**V/v Ban hành Sổ tay Bảo đảm chất lượng
tại Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG HÀ NỘI

Căn cứ Quyết định số 2336/QĐ-TTg ngày 21/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tài chính Ngân hàng Hà Nội;

Căn cứ Quy chế Tổ chức và Hoạt động Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội ban hành kèm theo Nghị quyết số 03/2020/FBU-HĐTr-NQ ngày 20/04/2020

Căn cứ quy định về hoạt động Đào đảm chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội ban hành theo QĐ số 146/QĐ-ĐHTNH ngày 6 tháng 8 năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 162/QĐ-ĐHTNH của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội ban hành ngày 06/08/2018;

Xét đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng & Thanh tra nội bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này *Sổ tay bảo đảm chất lượng tại Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.*

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 162/QĐ-ĐHTNH ban hành ngày 06/08/2018. Trường các đơn vị trực thuộc trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2
- HĐT, BKS (để b/c);
- Các đơn vị;
- Lưu VT, ĐBCL



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS Phạm Ngọc Ánh

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG HÀ NỘI



SỔ TAY ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm theo QĐ số 174/QĐ-ĐHTNH, ngày 10 tháng 09 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội)*

NĂM 2021

LỜI NÓI ĐẦU

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay đang tạo nên sự thay đổi mạnh mẽ ở lĩnh vực giáo dục, đào tạo trong bối cảnh hội nhập quốc tế sâu rộng về mọi mặt. Vì vậy, giáo dục đại học Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế chung này khi đứng trước nhiều cơ hội phát triển nhưng cũng đầy khó khăn, thách thức. Đặc biệt nổi bật nhất là việc nâng cao chất lượng giáo dục hướng tới các chuẩn mực quốc tế. Các trường đại học không chỉ đóng vai trò chủ chốt trong lĩnh vực đào tạo nhân lực trình độ cao và còn là trung tâm nghiên cứu, chuyển giao khoa học và công nghệ. Vì vậy, hoạt động đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng giáo dục theo những chuẩn mực chung là rất cần thiết đối với mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo.

Để đạt được các yêu cầu trên thì một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường là phải xây dựng được một hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đáp ứng được đầy đủ trách nhiệm đối với xã hội. Mọi hoạt động đảm bảo chất lượng trong Trường đều được thực hiện dựa trên sự hỗ trợ của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong. Chính vì vậy, hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong là nhân tố quyết định cho thành công của công tác đảm bảo chất lượng trong Trường. Nhà Trường đặt mục tiêu liên tục hoàn thiện và cải tiến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong đồng thời phổ biến các nội dung và các quy trình của hệ thống này đến toàn cán bộ, nhân viên, người lao động và người học trong Trường.

Sổ tay Đảm bảo chất lượng giáo dục là cẩm nang hữu dụng để cán bộ, giảng viên, người học có thể dễ dàng tiếp cận, không những có thêm thông tin về các hoạt động liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội mà còn là công cụ hữu hiệu cho từng cá nhân và các đơn vị của Trường trong công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục.

Cấu trúc sổ tay Đảm bảo chất lượng

Lời nói đầu

Danh mục các từ viết tắt

Chương 1. Hệ thống văn bản pháp lý về Đảm bảo chất lượng giáo dục

1.1. Giải thích từ ngữ

1.2. Hệ thống các văn bản về Đảm bảo chất lượng giáo dục cấp cơ sở giáo dục

1.3. Hệ thống các văn bản về Đảm bảo chất lượng giáo dục cấp chương trình đào

tao

Chương 2. Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong Trường Đại học Tài chính
Ngân hàng Hà Nội

- 2.1. Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi
- 2.2. Mục tiêu giáo dục
- 2.3. Sơ đồ/cơ cấu hệ thống Đảm bảo chất lượng giáo dục bên trong Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội
- 2.4. Hệ thống văn bản về Đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội
- 2.5. Hướng dẫn thu thập thông tin, MC và viết BC TĐG
- 2.6. Một số quy trình

3
DANH MỤC CÁC TỪ NGỮ VIẾT TẮT

BGH	Ban giám hiệu
CTĐT	Chương trình đào tạo
ĐBCLGD	Đảm bảo chất lượng giáo dục
ĐH	Đại học
GV	Giảng viên
KĐCLGD	Kiểm định chất lượng giáo dục
KH&CN	Khoa học và công nghệ
QLCL	Quản lý chất lượng
TS	Tiến sĩ
ThS	Thạc sĩ
PDCA	Plan-Do-Check-Act

CHƯƠNG 1: HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LÝ VỀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

1.1. Giải thích từ ngữ

Chất lượng là sự đáp ứng yêu cầu của các tiêu chuẩn được xác định đối với kết quả đào tạo

Chính sách chất lượng: Là định hướng chung có tính chiến lược do Hiệu trưởng công bố chính thức.

Mục tiêu chất lượng: Là các chỉ tiêu của Trường, các đơn vị trực thuộc đặt ra để phấn đấu trong nghiên cứu, quản lý, giảng dạy, học tập và công tác; mục tiêu chất lượng phải đo lường hoặc so sánh được.

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

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học là sự cam kết thực hiện đầy đủ các chủ trương, chính sách, mục tiêu, cơ chế quản lý, các hoạt động, điều kiện, nguồn lực, cùng những biện pháp khác để duy trì, nâng cao chất lượng giáo dục nhằm đáp ứng mục tiêu đề ra và hoạt động trên cơ cấu tổ chức ĐBCL thường xuyên và liên tục cải tiến.

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

Đánh giá ngoài chương trình đào tạo là quá trình khảo sát, đánh giá của tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành để xác định mức độ chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành là mức độ yêu cầu và điều kiện mà chương trình đào tạo phải đáp ứng để được công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Mỗi tiêu chuẩn có một số tiêu chí.

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

Thông tin là những tư liệu được sử dụng để hỗ trợ và minh họa cho các nhận định trong báo cáo tự đánh giá chương trình đào tạo. Thông tin được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác khi sử dụng trong quá trình đánh giá.

Minh chứng là những thông tin gắn với các tiêu chí để xác định mức độ đạt được của tiêu chí.

Cải tiến chất lượng là hoạt động được đảm bảo diễn ra liên tục để khắc phục các hạn chế, thiếu sót của cơ sở đào tạo và các CTĐT nhằm nâng cao chất lượng

Quy trình: Cánh thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.

Hướng dẫn: Chỉ dẫn cụ thể phương pháp thực hiện một công việc.

Hệ thống đảm bảo chất lượng: Là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng các hoạt động của nhà trường.

1.2. Hệ thống các văn bản về Đảm bảo chất lượng giáo dục cấp cơ sở giáo dục

1. Luật Giáo dục Đại học số 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018.

2. Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 14/6/2019.

3. Nghị định số 135/2018/NĐ-CP ngày 04/10/2018 của Chính phủ quy định về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 46/2017/NĐ-CP ngày 21/4/2017 của Chính phủ quy định về điều kiện đầu tư và hoạt động trong lĩnh vực giáo dục.

4. Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học.

5. Thông tư số 62/2012/TT-BGDĐT ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về Quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp.

6. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

7. Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.

8. Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

9. Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD.

1.3. Hệ thống các văn bản về Đảm bảo chất lượng giáo dục cấp Chương trình đào tạo

1. Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp.

2. Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ giáo dục đại học.

3. Thông tư số 39/2020/TT-BGDĐT ngày 09/10/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo từ xa trình độ đại học.

4. Công văn số 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá và đánh giá ngoài chương trình đào tạo.

5. Công văn số 1074/QLCL-KĐCLGD ngày 28/6/2016 của Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.

6. Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng về việc thay thế Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL KĐCLGD.

7. Công văn số 756/QLCL-KĐCLGD ngày 21/5/2020 của Cục Quản lý chất lượng về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo giáo viên trình độ cao đẳng sư phạm và trung cấp sư phạm.

CHƯƠNG 2: HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG HÀ NỘI

2.1. Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục

Sứ mạng: Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội có sứ mạng đào tạo và cung cấp cho xã hội nguồn nhân lực có trình độ cử nhân, thạc sỹ, tiến sỹ trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, kế toán - kiểm toán, kinh doanh, công nghệ, ngoại ngữ, pháp luật và quản lý..., đáp ứng yêu cầu của thời đại công nghệ và hội nhập; cung cấp những thành tựu nghiên cứu có giá trị thực tiễn phục vụ cho sự phát triển của xã hội; đồng hành cùng tổ chức, doanh nghiệp để phát triển kinh doanh và đầu tư.

Tầm nhìn: Đến năm 2045, Trường đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội phấn đấu trở thành một trong 10 trường đại học lớn nhất tại Việt Nam về quy mô và uy tín trong lĩnh vực đào tạo về vực tài chính - ngân hàng, kế toán - kiểm toán, kinh doanh, công nghệ, ngoại ngữ, pháp luật và quản lý...

Giá trị cốt lõi:

- Phát triển học thuật mang tính dân chủ cao;
- Mở rộng cơ hội cho người học;
- Không tiêu cực học đường;
- Minh bạch, thượng tôn pháp luật và cam kết;
- Chuyên nghiệp, tinh gọn và hiệu quả;
- Năng động, sáng tạo và cân trọng;
- Thích ứng đa dạng để vượt khó.

Triết lý giáo dục

“Thực tiễn là tiêu chuẩn kiểm định chất lượng

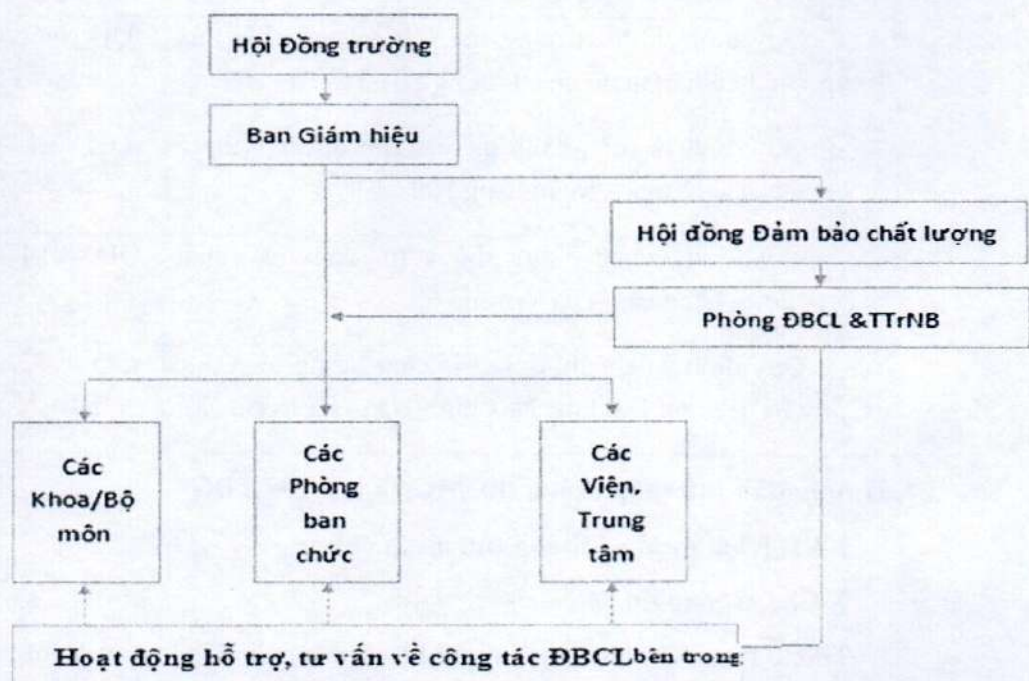
Thái độ đúng mực, kiến thức sâu rộng, kỹ năng đa dạng”

Slogan: “Điểm tựa tri thức, đột phá thành công, khai phóng sáng tạo”

Triết lý giáo dục của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội là các quan điểm cốt lõi định hướng cho mục tiêu giáo dục, nội dung và phương pháp dạy học, vai trò của giảng viên và người học trong hoạt động giáo dục. Xuất phát từ quan điểm “*Học đi đôi với hành*” là nguyên tắc quan trọng trong hoạt động đào tạo, nhất là khối ngành tài chính - ngân hàng, Nhà trường luôn coi trọng các kiến thức thực tiễn trong giảng dạy, thực hành cho phù hợp với xu hướng phát triển của khoa học công nghệ (KHCN) và xu hướng hội nhập quốc tế.

2.2 Sơ đồ/cơ cấu hệ thống ĐBCLGD bên trong Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội

Hệ thống ĐBCLGD bên trong Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội bao gồm Ban giám hiệu Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội, hội đồng ĐBCLGD, phòng ĐBCL&TTrNB có bộ phận chuyên trách về ĐBCLGD, các đơn vị thuộc Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội (các mạng lưới đảm bảo chất lượng giáo dục).



Sơ đồ 2.1. Hệ thống Đảm bảo Chất lượng

của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội

2.3 Hệ thống văn bản về ĐBCLGD của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội

Nhằm triển khai công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục, Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội đã xây dựng một hệ thống văn bản về các hoạt động ĐBCLGD trong toàn trường. Các văn bản này thường xuyên được rà soát, bổ sung cho phù hợp với từng giai đoạn. Hệ thống văn bản được triển khai bao gồm:

TT	Tên văn bản	Số văn bản
1	Qui chế về Công tác đảm bảo chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội	QĐ số 146/QĐ-ĐTTNH ngày 06/08/2021
2	Quy định hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng Trường Đại học Tài chính- Ngân hàng Hà Nội	QĐ số 148/QĐ-ĐTTNH ngày 06/8/2019
3	Quy định bảo mật Hệ thống thông tin ĐBCL bên trong Trường ĐH Tài chính – Ngân hàng HN	QĐ số 161/QĐ-ĐTTNH ngày 16/8/2019
4	Quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Trường ĐH TC-NH HN	QĐ số 66/QĐ-ĐHTNH ngày 23/07/2020
5	Quy định rà soát, đánh giá các quy trình Trường ĐH Tài chính – Ngân hàng HN	QĐ số 47/QĐ-ĐTTNH ngày 3/02/2021
6	Qui định về hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong của Trường	QĐ số 147/QĐ-ĐHTNH ngày 06/08/2021
7	Quy định so chuẩn, đối sánh chất lượng giáo dục của Trường Đại học Tài chính-Ngân hàng Hà Nội	QĐ số 52/QĐ-ĐHTNH- ĐBCL 18/03/2021

2.4. Hướng dẫn thu thập thông tin, MC và viết BC TĐG

2.4.1. Khái quát về thông tin, minh chứng

2.4.1.1. Thông tin, minh chứng

Thông tin là những tư liệu minh họa cho các hoạt động của một cá nhân, tổ chức, cơ sở giáo dục (CSGD)... hay cho một nhận định trong báo cáo. Trong kiểm định chất lượng giáo dục, thông tin là những tư liệu được sử dụng để hỗ trợ và minh họa cho các nhận định trong báo cáo tự đánh giá, được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác như hồ sơ, văn bản, phỏng vấn, khảo sát.... Mục đích là để đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị và tính chính xác của minh chứng.

Minh chứng (MC) là bằng chứng, chứng cứ cho một hoạt động nào đó đã xảy ra. Trong kiểm định chất lượng giáo dục, minh chứng là những thông tin gắn với các tiêu chí để xác định mức độ đạt được trong mỗi tiêu chí, được sử dụng làm căn cứ để đưa ra các nhận định trong báo cáo. MC là văn bản, hồ sơ, báo cáo, dữ liệu, vật thể, lời khai, con người... liên quan đến một hoạt động cụ thể của CSGD và gắn với các tiêu chí để xác định mức độ đạt được của tiêu chí đó. Chẳng hạn, MC là các văn bản, quyết định, kế hoạch, báo cáo, hình ảnh, video, bảng tổng hợp, số liệu điều tra... chứng minh cho một hoạt động của CSGD đã được thực hiện

2.4.1.2. Yêu cầu về thông tin, minh chứng

Yêu cầu đối với thông tin, minh chứng là:

ĐÚNG – ĐỦ - ĐƯỢC MÃ HÓA, SẮP XẾP ĐÚNG QUY ĐỊNH

Với yêu cầu **ĐÚNG** thì minh chứng cần đáp ứng các yêu cầu sau::

- Về nội dung: chứa nội dung, thông tin theo yêu cầu của tiêu chí
- Về độ tin cậy của minh chứng: nếu người khác thu thập thì cũng được minh chứng như vậy.

- Trong số các minh chứng có được, minh chứng sau cùng phải có tính hiện hành.

Với yêu cầu **ĐỦ** thì minh chứng cần đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đối với mỗi yêu cầu của tiêu chí có đủ các minh chứng cho toàn bộ chu kỳ của kiểm định tránh chỉ thu thập các minh chứng của năm thực hiện tự đánh giá.

Ngoài các minh chứng về hoạt động của trường cần có cả các minh chứng (thường là văn bản) của quản lý cấp trên. Các minh chứng kể từ khi bắt đầu 1 hoạt động cho đến kết quả của hoạt động đó.

Với yêu cầu **ĐƯỢC MÃ HÓA, SẮP XẾP ĐÚNG QUY ĐỊNH** thì cần đáp ứng các yêu cầu sau:

- Minh chứng được mã hóa đúng theo quy định hướng dẫn theo tiêu chuẩn của Bộ giáo dục và Đào tạo.

- Sắp xếp minh chứng theo đúng thứ tự nội dung được mô tả trong từng tiêu chí, tiêu chuẩn.

2.4.1.3. Nguyên tắc thu thập thông tin, minh chứng

Thứ nhất, Phải dựa theo các tiêu chuẩn, tiêu chí để thu thập minh chứng. Thu thập minh chứng (TTMC) phải gắn liền nội hàm của các tiêu chí.

Thứ hai, TTMC phải được kiểm chứng từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác.

Thứ ba, TTMC là những tư liệu ở dạng định tính (văn bản) hoặc định lượng (các số liệu).

Thứ tư, Không được khôi phục minh chứng.

Thứ năm, Nhóm công tác chuyên trách thường xuyên trao đổi để phản biện về những TTMC thu được.

1.4. Phương pháp thu thập thông tin, minh chứng

Để thu thập thông tin, minh chứng thì thường có các phương pháp sau:

- Phương pháp nghiên cứu văn bản, hồ sơ
- Kỹ thuật quan sát
- Phương pháp phỏng vấn
- Phương pháp thảo luận nhóm
- Phương pháp điều tra, khảo sát, thống kê

2.4.2. Các loại thông tin, minh chứng phát sinh theo chu trình PDCA

2.4.2.1. Các loại minh chứng phát sinh theo chu trình PDCA

Căn cứ tiếp cận trong đánh giá chất lượng CTĐT và CSGD hay trong quá trình đánh giá chất lượng theo bộ tiêu chí nào, việc phát sinh MC cần tuân theo chu trình PDCA, gồm cả 4 giai đoạn như sau (xem Phụ lục 3 và 4):

Giai đoạn 1: Lập kế hoạch (P), gồm:

- Thông báo kết luận của cấp quản trị/lãnh đạo về hoạt động của Nhà trường;
- Ban hành qui định, hướng dẫn việc thực hiện hoạt động;
- Ra quyết định thành lập Ban chỉ đạo thực hiện hoạt động;
- Ban hành Kế hoạch và phân công thực hiện hoạt động;
- Hồ sơ tập huấn nghiệp vụ thực hiện hoạt động (nếu có).

Giai đoạn 2: Thực hiện (D), gồm:

- Biên bản họp Ban chỉ đạo triển khai việc thực hiện hoạt động;
- Biên bản họp các Ban/Tiểu ban/Nhóm chuyên trách xây dựng triển khai việc thực hiện hoạt động;
- Biên bản họp với các bên liên quan bàn về thực hiện hoạt động;
- Văn bản góp ý của các bên liên quan (nếu có);
- Văn bản đối sánh các hoạt động tương tự với các CSGD trong và ngoài nước;
- Tổ chức hội nghị, hội thảo về thực hiện hoạt động;
- Văn bản tiếp thu ý kiến các bên liên quan về thực hiện hoạt động (nếu có);
- Kết quả thực hiện hoạt động;
- Hội nghị tổng kết, đánh giá hoạt động;
- Quyết định thực hiện hoạt động (nếu có);
- Qui định/kế hoạch phổ biến kết quả thực hiện hoạt động (nếu có);
- Hướng dẫn thực hiện kết quả hoạt động (nếu có).

Giai đoạn 3: Rà soát (C), gồm:

- Kế hoạch rà soát việc thực hiện hoạt động;
- Biên bản họp triển khai việc rà soát thực hiện hoạt động;
- Văn bản đối sánh trong và ngoài nước về hoạt động (nếu có);
- Kết quả khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về hoạt động;
- Văn bản đánh giá việc thực hiện hoạt động;

Giai đoạn 4: Cải tiến (A), gồm:

- Biên bản tiếp thu kết quả khảo sát các bên liên quan về hoạt động;
- Biên bản họp Hội đồng tư vấn (nếu có) về điều chỉnh hoạt động;
- Kết luận/Quyết định của Lãnh đạo sau rà soát và cải tiến hoạt động;
- (Lặp lại các bước ở Giai đoạn 2, phổ biến và hướng dẫn thực hiện hoạt động sau cải tiến).

2.4.2.2. Các loại minh chứng thường sử dụng trong kiểm định chất lượng

1. Các văn bản/tài liệu/hồ sơ quản lý: báo cáo tổng kết; thông báo triển khai; biên bản họp; văn bản qui định, qui chế, hướng dẫn,...

2. Các biểu mẫu thống kê trong quá trình quản lý; các số liệu thống kê, các tỷ lệ rút ra từ số liệu thống kê, ...

3. Các kết quả xử lý thông tin trong các bảng hỏi/phiếu hỏi (sinh viên, giảng viên, cán bộ quản lý, Nhà tuyển dụng...)

4. Các thông tin từ phỏng vấn người học, giảng viên, cán bộ quản lý

5. Các biên bản ghi chép nội dung các buổi trao đổi/toạ đàm/hội thảo/hội nghị, chuyên đề/...

6. Các văn bản khi Quan sát/dự giờ/thăm hiện trường

2.4.3. Quy trình thu thập và lưu trữ hồ sơ minh chứng

2.4.3.1. Quy trình thu thập thông tin minh chứng

Bước 1. Phân tích tiêu chuẩn, tiêu chí để xác định nội hàm.

Bước 2. Với nội hàm như vậy thì cần có các thông tin hay minh chứng ở dạng nào? (Văn bản, hồ sơ, bảng thống kê, bảng đánh giá theo phiếu hỏi, ...).

Bước 3. Tính khả thi của việc thu thập TTMC đã nêu? nếu không khả thi thì quay lại bước 2 (thảo luận nhóm).

Bước 4. Tìm TTMC: căn cứ vào các kỹ thuật thu thập TTMC của từng loại để tổ chức tìm kiếm TTMC.

Bước 5. Xử lý các TTMC: căn cứ vào kỹ thuật phân tích từng loại TTMC để đánh giá mức độ đáp ứng của CSGD/CTĐT với yêu cầu của tiêu chí

Bước 6. Kiểm tra tính đầy đủ của minh chứng: Có giúp đánh giá đúng thực trạng hiện nay và quan trọng hơn là giúp tìm cách khắc phục các tồn tại của CSGD ở tiêu chí hay không?

2.4.3.2. Quy trình lưu trữ hồ sơ minh chứng

Để đảm bảo rằng, hệ thống minh chứng của Nhà trường được lưu trữ, được mã hóa, được số hóa và dễ dàng truy cập, sử dụng, qui trình phát sinh và lưu trữ MC gồm 4 bước chính sau:

Bước 1: Phát sinh minh chứng

Căn cứ vào chu trình PDCA, hoạt động của Nhà trường cần được phát sinh MC như trình bày ở Mục 2 dưới đây.

Bước 2: Mã hóa minh chứng

Để dễ dàng lưu trữ và truy cập, MC cần được mã hóa. Việc mã hóa có thể thực hiện theo từng lĩnh vực hoạt động hoặc theo qui định chung của Nhà trường (*Trung tâm Đảm bảo chất lượng chủ trì hướng dẫn về mã hóa MC*).

Bước 3: Số hóa minh chứng

Để dễ dàng truy cập và sử dụng cũng như tiết kiệm diện tích, thiết bị lưu trữ (*đối với lưu trữ hiện vật như văn bản, hình ảnh, đồ vật...*), MC cần được số hóa (*scan văn bản, hình ảnh, tạo file...*).

Bước 4: Lưu trữ minh chứng

Việc lưu trữ minh chứng thực hiện như đối với lưu trữ học liệu tại thư viện.

2.4.4. Viết báo cáo Tự đánh giá

a) Báo cáo tự đánh giá là văn bản trình bày toàn bộ quá trình và kết quả hoạt động tự đánh giá của CSGD theo các tiêu chuẩn, tiêu chí; là một bản ghi nhớ quan trọng nhằm cam kết thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng của CSGD.

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

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

d) Kết quả tự đánh giá được trình bày lần lượt theo các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGD.

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

2.5. Một số quy trình

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI	FBU.ĐBCL.QT
	QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN	Ngày:/....../.....
	CÁC BÊN LIÊN QUAN	Lần: 01

1. Mục đích

Thống nhất trình tự, thủ tục trong việc khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội;

Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện;

Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng cho các Bộ phận của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội

3. Trách nhiệm thực hiện

Bộ phận Đảm bảo chất lượng và các bộ phận khác có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy trình này.

4. Định nghĩa và từ viết tắt

4.1 Định nghĩa: Các bên liên quan bao gồm: Người học, người học đã tốt nghiệp, cán bộ nhân viên, cán bộ quản lý, giảng viên, nhà khoa học chuyên môn, chuyên gia, đại diện các tổ chức xã hội - nghề nghiệp và nhà tuyển dụng lao động.

4.2 Từ viết tắt:

- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KQKS: Kết quả khảo sát
- PKS: Phiếu khảo sát
- KHKS: Kế hoạch khảo sát
- HT: Hiệu trưởng
- PHT: Phó hiệu trưởng

5. Nội dung quy trình

5.1 Các bước thực hiện

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát

Lập kế hoạch khảo sát theo Biểu mẫu 01 - KHKS

Bước 2: Dựa vào kế hoạch khảo sát đã lập, các đơn vị có nhiệm vụ thiết kế các

mẫu khảo sát mới hoặc cập nhật mẫu phiếu khảo sát đã sử dụng nhưng không còn phù hợp.

Bước 3: Phê duyệt mẫu phiếu

Đơn vị thực hiện khảo sát trình Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được uỷ quyền phê duyệt mẫu phiếu và kinh phí khảo sát.

Bước 4: Tổ chức khảo sát theo kế hoạch

Tổ chức phát phiếu đến đối tượng khảo sát bằng phiếu trực tiếp hoặc đường link của phiếu khảo sát online.

Bước 5: Tổng hợp kết quả, báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến

Trường các đơn vị phân công cán bộ phụ trách thu thập các kết quả khảo sát, tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát theo từng nội dung và từng đối tượng khảo sát kèm đề xuất cải tiến theo Biểu mẫu 02 - BCKS

Bước 6: Phê duyệt kế hoạch cải tiến

Đơn vị chủ trì trình Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được uỷ quyền phê duyệt kế hoạch cải tiến

Bước 7: Triển khai kế hoạch cải tiến

Các đơn vị có liên quan triển khai kế hoạch cải tiến đã được phê duyệt

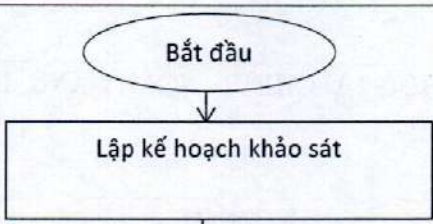
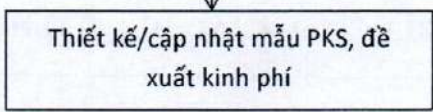
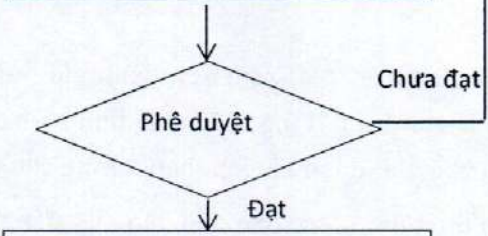
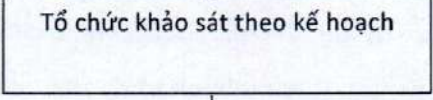
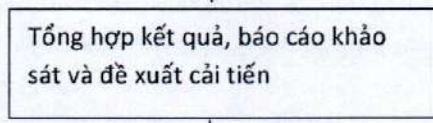
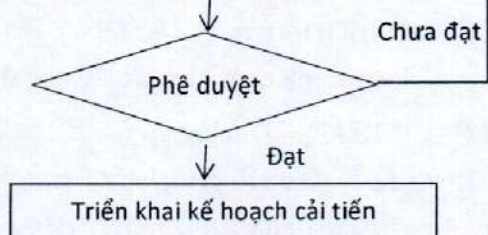
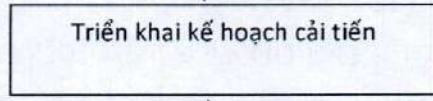
Bước 8: Lưu trữ hồ sơ

Đơn vị khảo sát lưu trữ gửi về phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra nội bộ các hồ sơ sau:

1. Kế hoạch khảo sát;
2. Thông báo triển khai khảo sát;
3. Các phiếu khảo sát thu về đối với phiếu truyền thống hoặc mẫu phiếu đối với khảo sát online
4. Báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến.

5.2 Lưu đồ quy trình

(Xem trang sau)

Bước	Lưu đồ thực hiện	Biểu mẫu/ hồ sơ
1		Kế hoạch khảo sát Mẫu: 01-KHKS
2		Mẫu phiếu khảo sát
3		Thông báo triển khai khảo sát. Các phiếu khảo sát thu về
4		HT hoặc PHT duyệt mẫu phiếu và Kinh phí
5		Báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến Mẫu 02-BCKS
6		HT hoặc PHT phê duyệt kế hoạch
7		Các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch cải tiến
8		Lưu mẫu phiếu, kế hoạch KS, báo cáo, Kế hoạch cải tiến

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI	FBU.ĐBCL.QT
	QUY TRÌNH	Ngày:/....../.....
	TỰ ĐÁNH GIÁ CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC	Lần: 01

1. Mục đích

- Giúp cơ sở giáo dục tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng; xây dựng và triển khai các kế hoạch các kế hoạch hành động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo; từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn kế tiếp theo hướng cao hơn.

- Là điều kiện cần thiết để cơ sở giáo dục đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.

- Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của cơ sở giáo dục trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đã được xác định.

2. Căn cứ pháp lý

- Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

- Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.

- Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.

- Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.

3. Phạm vi áp dụng

- Tất cả các hoạt động của Nhà trường theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học do Bộ trưởng Bộ giáo dục ban hành.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt

4.1 Định nghĩa

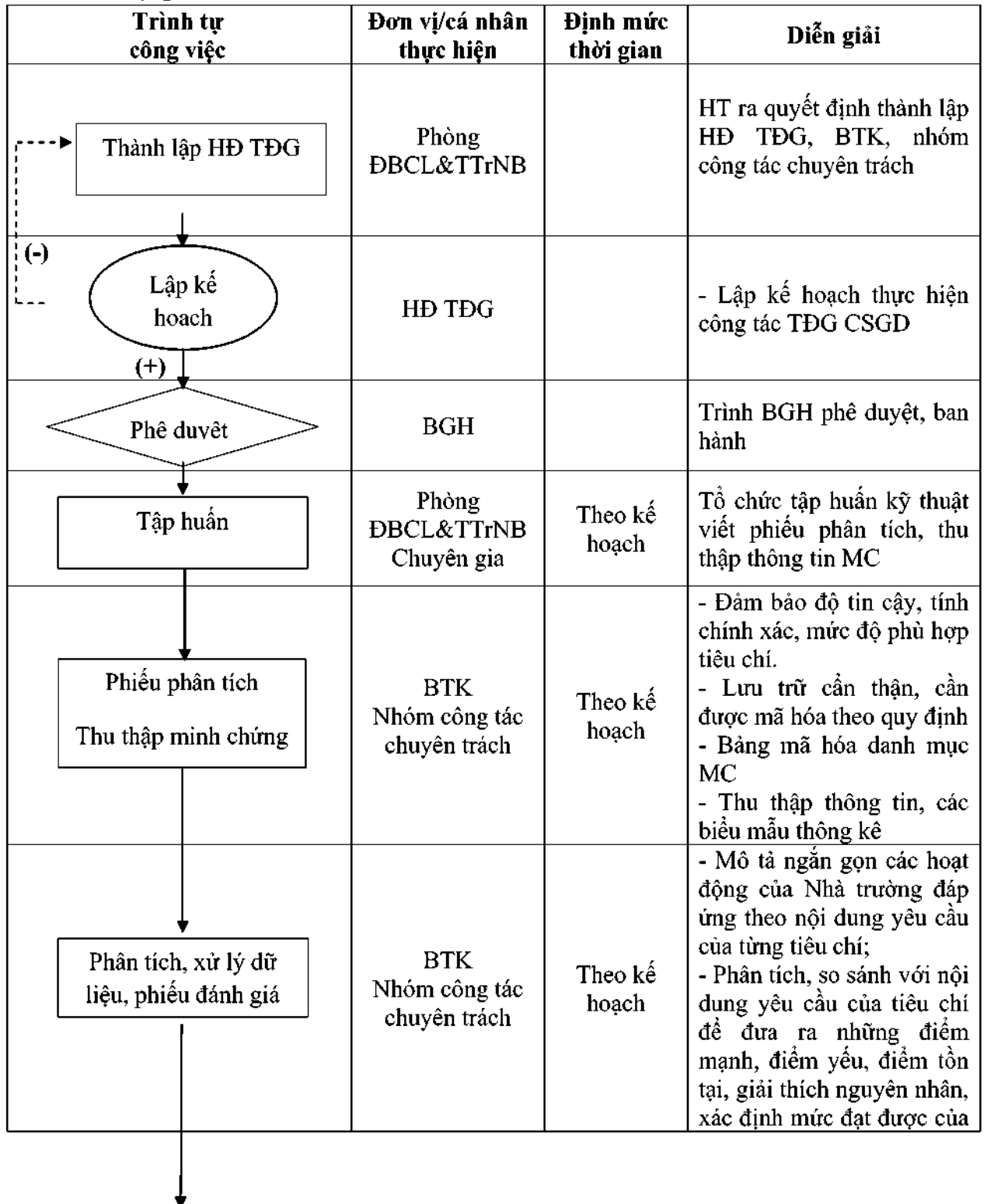
Tự đánh giá cơ sở giáo dục là quá trình cơ sở giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục do Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành để tự xem xét, báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác, làm căn cứ để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

4.2 Các từ viết tắt

Ban giám hiệu
 Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục
 Đảm bảo chất lượng giáo dục
 Cơ sở giáo dục
 Kiểm định chất lượng
 Tự đánh giá
 Đánh giá ngoài
 Hội đồng
 Báo cáo

BGH
 TT.KĐCLGD
 ĐBCLGD
 CSGD
 KĐCL
 TĐG
 ĐGN
 HĐ
 BC

5. Nội dung quy trình



			- Xác định những vấn đề cần duy trì, phát huy, cải tiến, đồng thời đưa ra kế hoạch và biện pháp giải quyết, khắc phục điểm yếu.
↓ Viết và hoàn thiện báo cáo ↓	BTK Nhóm công tác chuyên trách Phòng ĐBCL&TTrNB	Theo kế hoạch	Viết BC TĐG dựa trên các báo cáo tiêu chí, tiêu chuẩn theo quy định.
↓ Hoạt động sau khi hoàn thành TĐG ↓	HĐ, BTK Nhóm công tác chuyên trách Phòng ĐBCL&TTrNB	1-2 tuần	- Công bố dự thảo BC TĐG để toàn thể CCVC trong trường có thể đọc và góp ý kiến; - Thu thập và xử lý các ý kiến thu được sau khi công bố dự thảo báo cáo tự đánh giá, hoàn thiện bản báo cáo tự đánh giá; - Sau khi hoàn thiện BC CSGD gửi các công văn và báo cáo tự đánh giá về Cục QLCL, Bộ GDĐT
↓ Kết thúc	Phòng ĐBCL&TTrNB		Tổ chức lưu trữ các thông tin và MC

6. Văn bản/hồ sơ cần lưu trữ

TT	Tên văn bản/hồ sơ	Đơn vị	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch TĐG	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
2	Bảng mã hóa các danh mục MC	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
3	Tổng hợp kết quả TĐG	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
4	BC ĐGN của CSGD	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI	FBU.ĐBCL.QT
	QUY TRÌNH	Ngày:/....../.....
	THỰC HIỆN CÔNG TÁC CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC	Lần: 01

1. Mục đích

- Giúp cơ sở giáo dục tự rà soát, xem xét, đánh giá thực trạng; xây dựng và triển khai các kế hoạch các kế hoạch hành động nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo; từ đó điều chỉnh mục tiêu cho giai đoạn kế tiếp theo hướng cao hơn.
- Là điều kiện cần thiết để cơ sở giáo dục đăng ký đánh giá ngoài và đề nghị công nhận đạt tiêu chuẩn chất lượng với một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục.
- Thể hiện tính tự chủ và tính tự chịu trách nhiệm của cơ sở giáo dục trong toàn bộ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng theo chức năng, nhiệm vụ được giao, phù hợp với sứ mạng và mục tiêu đã được xác định.

2. Căn cứ pháp lý

- Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học.
- Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn số 767/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn đánh giá ngoài cơ sở giáo dục đại học.
- Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục trưởng Cục quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học.

3. Phạm vi áp dụng

- Tất cả các hoạt động của Nhà trường theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học do Bộ trưởng Bộ giáo dục ban hành.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt

4.1 Định nghĩa

Tự đánh giá cơ sở giáo dục là quá trình cơ sở giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục do Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành để tự xem xét, 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, làm căn cứ để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

4.2 Các từ viết tắt

Ban giám hiệu

Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục

Đảm bảo chất lượng giáo dục

Cơ sở giáo dục

Kiểm định chất lượng

Tự đánh giá

Đánh giá ngoài

Hội đồng

Báo cáo

BGH

ĐBCLGD

TT.KĐCLGD

ĐBCLGD

CSGD

KĐCL

TĐG

ĐGN

HD

BC

5. Nội dung quy trình

Trình tự công việc	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Định mức thời gian	Diễn giải
	Phòng ĐBCL&TTTrNB		- Tham mưu với HT về việc chọn TT.KĐCLGD
	BGH		Trình BGH phê duyệt, ban hành
	Phòng ĐBCL&TTTrNB		Lập kế hoạch thực hiện công tác ĐGN CSGD
	BGH		Trình BGH phê duyệt kế hoạch
	HD TĐG Phòng ĐBCL&TTTrNB		Gửi BC TĐG CSGD đến TT.KĐCLGD để thẩm định
	BGH		- Thẩm định BC TĐG đạt yêu cầu; - Ký hợp đồng với TT.KĐCLGD; - TT.KĐCLGD xây dựng HD, Kế hoạch ĐGN và

<pre> graph TD A[CSGD tiến hành thực hiện theo kế hoạch của TT.KĐCLGD] --> B[TT.KĐCLGD khảo sát sơ bộ CSGD] B --> C[TT.KĐCLGD tiến hành đánh giá chính thức] C --> D([Kết thúc]) </pre>			gửi về CSGD
	BGH HD ĐTG	Theo kế hoạch	Nhà trường tập trung nguồn lực chuẩn bị cơ sở vật chất, thông tin và minh chứng, nhân sự đề phòng vấn (GV, NV và các bên liên quan) phục vụ công tác ĐGN
	BGH TT.KĐCLGD	Theo kế hoạch	TT.KĐCLGD cử đoàn ĐGN khảo sát sơ bộ CSGD
	BGH TT.KĐCLGD	Theo kế hoạch	Khảo sát sơ bộ đạt yêu cầu, HD ĐGN tiến hành đánh giá chính thức theo kế hoạch
	BGH TT.KĐCLGD		Sau khi đoàn HD ĐGN chính thức kết thúc theo kế hoạch

6. Văn bản/hồ sơ cần lưu trữ

TT	Tên văn bản/hồ sơ	Đơn vị	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Công văn đăng ký KĐCL CSGD	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
2	Kế hoạch ĐGN	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
3	BC ĐTG của Nhà trường	Phòng ĐBCL&TTrNB	Bản giấy, File số	5 năm
4	BC ĐGN của TT.KĐCLGD	TT.KĐCLGD	Bản giấy, File số	5 năm