

PHIẾU PHÂN TÍCH TIÊU CHÍ, TÌM THÔNG TIN, MINH CHỨNG

Nhóm công tác: Nhóm 01

Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng

Tiêu chí: 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, trung tâm phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.

Phân tích tiêu chí		Thông tin, minh chứng			Ghi chú
Các yêu cầu	Các câu hỏi đặt ra (Mức chuẩn tham chiếu)	Cần thu thập	Nơi thu thập	Phương pháp thu thập	
<p>1. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá.</p> <p>2. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được cải tiến.</p>	<p>1. Có văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.</p> <p>2. Có thực hiện việc đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác (tư vấn NH, công tác sinh viên, các hoạt động đoàn thể, hoạt động ngoại khóa, ...).</p> <p>3. Có thực hiện cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.</p>	<p>- Văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*.</p> <p>- Dữ liệu đánh giá, kết quả khảo sát/đánh giá các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*.</p> <p>- Các biên bản/kết luận/quyết định/hóa đơn chứng từ liên quan đến cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích*.</p> <p>- Thông tin về kết quả cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác*.</p>	<p>ĐHĐN</p> <p>P.ĐT</p> <p>Khoa Kinh tế</p>	<p>Lấy từ Khoa Kinh tế, Trường hoặc tham mưu các đơn vị chức năng ban hành nếu thiếu</p>	

DỰ KIẾN CÁC MINH CHỨNG THEO TIÊU CHÍ 10.5

TT	Mã MC	Tên minh chứng	Số/ngày tháng ban hành	Nơi ban hành (tham mưu)
1	H10.10.05.01	Qui định về Qui trình NH đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích.	2018	ĐHĐN
		Kế hoạch triển khai thu thập thông tin phản hồi từ bạn đọc	2018 - 2022	ĐHĐN
		Công văn ban hành phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ hỗ trợ	2018 - 2022	ĐHĐN
		Công văn sử dụng phiếu khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng các Dịch vụ hỗ trợ	2018 - 2022	ĐHĐN
2	H10.10.05.02	Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của NH về chất lượng dịch vụ của Trường	2018 - 2022	P.ĐBCL
		Báo cáo tình hình NH, GV sử dụng thư viện	2018 - 2022	TT TT Thư viện
3	H10.10.05.03	Báo cáo hoạt động cải tiến sau khảo sát của các đơn vị các năm	2018 - 2022	P.ĐBCL
4	H10.10.05.04	Kết quả khảo sát NH về điều kiện trang thiết bị hỗ trợ quá trình dạy và học (trong đó có thông tin liên quan đến cải tiến chất lượng chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích)	2018 - 2022	P.ĐBCL
		Công văn phản hồi về kết quả hoạt động cải tiến sau khảo sát	2018 - 2022	P.ĐBCL
		Kế hoạch thực hiện MTCL hàng năm	2018 - 2022	P.ĐBCL
		Báo cáo Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng toàn Trường	2018 - 2022	P.ĐBCL

Đông Nai, ngày 19 tháng 05 năm 2023

TRƯỞNG NHÓM CÔNG TÁC

(Ký, ghi rõ họ và tên)

Phạm Văn Thanh

Phạm Văn Thanh