

Số: **02**/BC-ĐHSD

Hải Dương, ngày **07** tháng 01 năm 2016

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 quý IV năm 2015 Phương hướng thực hiện quý I năm 2016

#### I. Kết quả thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 trong quý IV/2015

##### 1. Báo cáo thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 hàng tháng của các đơn vị

- Các đơn vị đã đôn đốc thực hiện đảm bảo hoàn thành báo cáo đúng hạn.
- Việc lập các báo cáo của các đơn vị đã căn cứ vào kế hoạch vận hành QMS ISO 9001:2008 hàng quý của nhà trường, bám sát kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị.

##### 2. Kiểm soát việc thực hiện giải quyết các yêu cầu theo chế độ một cửa và đúng hạn của các đơn vị/cá nhân, của sinh viên

- Có 370 VB/CV đến, 52 VB/CV đi, 171 QĐ+KH+TB nội bộ được tiếp nhận và phát hành đúng quy định, đúng thời hạn.
- Có 01 phiếu yêu cầu của BGH cho 10 lượt ĐV/CN thực hiện hoàn thành đúng hạn.
- Có 10 phiếu yêu cầu cho 98 lượt ĐV/CN thực hiện hoàn thành đúng hạn.
- Có 03 phiếu yêu cầu cho 49 lượt ĐV/CN chưa đến hạn hoàn thành.

##### 3. Tổ chức thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ của các phòng

Cán bộ kiểm soát tài liệu các đơn vị đã tổ chức thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ của các phòng: Đào tạo, QTĐS, TCHC, QLDA&ĐT, KHKT, KT&ĐBCL, HTĐT&XTVL, TCKT lần 1.

Tổng số phiếu phát ra là 1845 phiếu, tổng số phiếu thu về 1845 phiếu, số phiếu không hợp lệ là 0 phiếu. Kết quả cụ thể:

- Phòng Đào tạo: 81.8% (CBVC: 90%, HSSV: 77.1%),
- Phòng Tổ chức hành chính: 88.6%.
- Phòng Quản trị đời sống 89% (mục tiêu chất lượng  $\geq 90\%$ .)
- Phòng Quản lý dự án và đầu tư :83.4%,
- Phòng Kế hoạch kỹ thuật: 86.1%.
- Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng: 89.2% (mục tiêu chất lượng  $\geq 92\%$ ).
- Phòng Hợp tác đào tạo và xúc tiến việc làm: 86.8% (CBVC: 89.2%, HSSV: 84.9%).
- Phòng Tài chính kế toán: 79.3% (CBVC: 89.9%, HSSV: 73.1%) (mục tiêu chất lượng  $\geq 92\%$ ).

##### 4. Tổ chức kiểm tra các đơn vị thực hiện QMS ISO 9001:2008 quý IV/2015

Kiểm tra 23/23 đơn vị trong nhà trường theo kế hoạch số 278/KH-ĐHSD ngày 26/11/2015, cụ thể:

❖ **Kiểm tra đọc, hiểu và áp dụng các TTQT/HDCV đối với CBVC**

Thực hiện kiểm tra việc hiểu, áp dụng và thực hiện các công việc theo đúng TTQT/HDCV đã được phê duyệt và ban hành; chỉ ra những bất cập cần thay đổi trong TTQT/HDCV (nếu có) đối với 23 đồng chí, kết quả cụ thể:

- Đánh giá mức độ đọc hiểu: 23/23 = 100% đạt loại tốt

- Đánh giá mức độ áp dụng vào thực hiện công việc: 23/23 = 100% có đủ hồ sơ minh chứng.

❖ **Kiểm tra lưu trữ tài liệu, hồ sơ, TTQT/HDCV tại các đơn vị**

Đa số các đơn vị đã thực hiện tốt việc lưu trữ tài liệu, hồ sơ bằng file mềm, thuận tiện trong quá trình tra cứu tài liệu

❖ **Tổng hợp kết quả vận hành QMS ISO 9001:2008**

TT	Tên đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đạt được	Kết quả (%)
1	Phòng NCKH&HTQT, HTĐT&XTVL, khoa DL&NN	33	31	93.9
2	Phòng TCHC, KT&ĐBCL, CTSV, CTTS, khoa Kinh tế	30	28	93.3
3	Phòng TCKT, QLDA&ĐT, khoa GDCT&TC	27	25	92.6
4	Khoa Cơ khí; May, TT&GD	36	32	88.9
5	Phòng QTĐS, khoa KHCB, ĐT-TH, Điện, TP&HH	33	29	87.9
6	Trạm y tế	24	21	87.5
7	Phòng Đào tạo	30	26	86.7
8	Phòng KHKT, Ban ISO	27	23	85.2
9	Khoa Ô tô	33	27	81.8

❖ **Tổng hợp các NC và nhận xét:** Trong quá trình kiểm tra, đánh giá tại 23 đơn vị đã phát hiện được 01 NC và 25 nhận xét, cụ thể:

TT	Điều khoản	Nội dung không phù hợp	NC	Nhận xét
<b>Phòng QTĐS</b>				
1.	7.3.4	Cải tiến sổ theo dõi mặc đồng phục của nhân viên bảo vệ cho phù hợp		x
<b>Phòng TCKT</b>				
2.	7.3.4	Cải tiến lại mẫu sổ giao nhận phiếu vật tư cho phù hợp		x
<b>Phòng QLDA&amp;ĐT</b>				
3.	7.5.1	Bổ sung bản cứng báo cáo vận hành QMS ISO 9001:2008 tháng 7+8/2015		x
<b>Phòng KT&amp;ĐBCL</b>				
4.	4.2	Bổ sung thông báo tới các đơn vị trong việc nhắc nhở nội dung thi tới sinh viên		x
<b>Phòng Đào tạo</b>				
5.	8.2.4	Bổ sung hồ sơ minh chứng cho việc kiểm tra theo dõi chỉ đạo khoa Điện, khoa Cơ khí trong quá trình đào tạo lớp chất lượng cao		x
6.	7.2.3	Cần có hồ sơ minh chứng cho việc tăng cường thông tin tới		x

TT	Điều khoản	Nội dung không phù hợp	NC	Nhận xét
		các khoa đơn đốc sinh viên lên thư viện		
<b>Phòng HTĐT&amp;XTVL</b>				
7.	4.2.4	Sửa lại thời gian thực hiện kế hoạch tổ chức tư vấn giới thiệu việc làm cho sinh viên		x
<b>Phòng CTTS</b>				
8.	8.2.1	Cần bổ sung hồ sơ minh chứng chỉ ra nguyên nhân dẫn đến thăm dò chất lượng phục vụ của phòng không đạt mục tiêu		x
<b>Phòng KHKT</b>				
9.	8.2.3	Hoàn thiện hồ sơ kiểm tra chất lượng vật tư trước khi nhập kho		x
<b>Trạm Y tế</b>				
10.	7.1	Chưa có kế hoạch tổ chức tư vấn sức khỏe cho HSSV	x	
<b>Khoa Điện</b>				
11.	7.2.2	Nội dung đề thi của các lớp chất lượng chưa thay đổi		x
12.	4.2.4	Biện pháp nâng cao tỷ lệ sinh viên lên thư viện chưa hiệu quả		x
<b>Khoa Cơ khí</b>				
13.	4.2.4	Chưa lưu hồ sơ nghiệm thu đề tài NCKH cấp khoa		x
<b>Khoa DL&amp;NN</b>				
14.	4.2.4	Bổ sung lịch thi vào sổ theo dõi sử dụng phòng thực hành		x
<b>Khoa GDCT&amp;TC</b>				
15.	8.2.4	Bảng tổng hợp kết quả học tập của khoa chưa đề xuất giải pháp đối với những lớp có kết quả học không đạt MTCL đề ra		x
<b>Khoa Kinh tế</b>				
16.	4.2.4	Sửa nội dung kế hoạch phân công viết bài báo khoa học		x
<b>Khoa ĐT-TH</b>				
17.	7.3.5	Chưa có xác nhận của P.NCKH &HTQT về bài báo được đăng trong quý IV/2015		x
18.	8.2.4	Chưa có biên bản họp bộ môn truyền thông và mạng máy tính về việc đơn đốc biên soạn đề cương bài giảng		x
<b>Khoa May, TT&amp;GD</b>				
19.	4.2.4	Giải pháp nâng cao tỷ lệ sinh viên lên thư viện chưa hiệu quả		x
20.	4.2.4	Kế hoạch tổ chức hội thảo khoa học chưa đúng thời gian của kế hoạch thực hiện MTCL		x
<b>Khoa Ôtô</b>				
21.	7.1	Bổ sung kế hoạch tổ chức hội thảo cấp khoa		x
22.	4.2.4	Bổ sung hồ sơ nghiệm thu cấp khoa đề tài NCKH		x
23.	8.2.3	Bổ sung biên bản họp khoa đơn đốc sinh viên lên thư viện		x
<b>Khoa TP&amp;HH</b>				
24.	7.5.1	Chưa có tổng hợp bài báo đã được đăng theo quý		x
25.	4.2.4	Kế hoạch sản xuất nước tuần 51 (từ 14/12 đến 18/12/2015) chưa cụ thể với từng cá nhân		x
<b>Khoa KHCB</b>				
26.	4.2.4	Chưa có hồ sơ nghiệm thu đề tài NCKH cấp khoa		x

❖ Tổng hợp kết quả thực hiện MTCL của các đơn vị

TT	Đơn vị	Mục tiêu chất lượng số									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Ban ISO	100	71	24.6	60	46	50	61.6	24.2	50	44.8
2.	P.TCHC	50	100	50	100	50					
3.	P.QTĐS	50	50	50	50	49					
4.	P.TCKT	45	50	50	100	50	-				
5.	P.QLDA&ĐT	100	100	80	80						
6.	P.NCKH&HTQT	76	45	40	45	50	50				
7.	P.KT&ĐBCL	20	33.3	100	100	100	50				
8.	P.KHKT	100	50	50	50	50	50				
9.	P.Đào tạo	50	75	60	55	45	55	50			
10.	P.CTTS	100	100	-	90	40					
11.	P.HTĐT&XTVL	50	-	56.6	50	80	73	41.6	30		
12.	P.CTSV	50	50	100	50	50					
13.	Trạm Y tế	-	25	50	-						
14.	K.Điện	100	65	50	100	50	32	47			
15.	K.Cơ khí	-	40	100	40	12.4	36.2	50			
16.	K.DL&NN	75	49	55	50	50	50	50	50		
17.	K.GDCT&TC	58	55	100	40	10	60				
18.	K.Kinh tế	100	69	50	45	50	50	50			
19.	K.ĐT-TH	66.7	65	55	100	50	50	50			
20.	K.May, TT&GD	55	45	43	45	55	50	50			
21.	K.Ôtô	-	75	44	-	32	40	31.6	40		
22.	K.KHCB	100	40	65	100	20	50				
23.	K.TP&HH	50	60	50	50	50	55	50			

**\* Nhận xét:**

- Tính đến 31/12/2015 kết quả thực hiện MTCL của trường và các đơn vị đã hoàn thành đảm bảo đúng theo kế hoạch thực hiện MTCL đề ra có 20 mục tiêu của 13 đơn vị đã hoàn thành 100% cụ thể như sau:

+ Đơn vị hoàn thành 03 mục tiêu là P.KT&ĐBCL; Đơn vị hoàn thành 02 mục tiêu là P.TCHC, P.QLDA, P.CTTS, khoa Điện, khoa KHCB; Đơn vị hoàn thành 01 mục tiêu là Ban ISO, P.TCKT, P.CTSV, khoa Cơ khí, khoa GDCT&TC, khoa ĐT-TH.

+ Đơn vị còn 02 mục tiêu chưa thực hiện là Trạm Y tế; Đơn vị có 01 mục tiêu chưa thực hiện là P.TCKT, P.HTĐT&XTVL, P.CTTS do chưa đến thời gian thực hiện.

- Mục tiêu số 1 của P.CTTS "100% dữ liệu đăng ký xét tuyển của thí sinh được cập nhật chính xác vào phần mềm tuyển sinh. Tổ chức xét tuyển, gọi thí sinh trung tuyển nhập học đúng quy chế tuyển sinh hiện hành, phân đầu tuyển mới 1800÷2200 sinh viên." không khả thi, đơn vị đã thực hiện hành động phòng ngừa làm phiếu đề nghị sửa đổi MTCL (đổi MT số 1 sang "100% dữ liệu đăng ký xét tuyển của thí sinh được cập nhật chính xác vào phần mềm tuyển sinh. Tổ chức xét tuyển, gọi thí sinh trung tuyển nhập học đúng quy chế tuyển sinh hiện hành, phân đầu tuyển mới 1000÷1200 sinh viên").

**5. Đề xuất, kiến nghị**

- Các đơn vị bám sát vào các mốc thời gian trong kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng đảm bảo hoàn thành đúng hạn.

- Ban chỉ đạo QMS ISO 9001:2008 rà soát, xem xét tính cần thiết, hợp lý các TTQT, yêu cầu các đơn vị biên soạn lại các TTQT cho phù hợp với tình hình thực tế của nhà trường.

**6. Triển khai thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các môn học/học phần.**

Cán bộ kiểm soát tài liệu của các khoa đào tạo đã tổ chức thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các học phần với tổng số 50 lượt giảng viên được thăm dò tương ứng với tổng số 50 lượt học phần đã thăm dò.

Tổng số phiếu phát ra là 1093 phiếu, tổng số phiếu thu về là 1054 phiếu, số phiếu không hợp lệ là 0 phiếu.

**Kết quả cụ thể như sau:**

TT	Tên khoa	Tổng số lượt giảng viên được thăm dò	Tổng số lượt học phần đã thăm dò	Mức hài lòng trung bình	Xếp loại
1.	Khoa Điện	6	6	94.5	Tốt
2.	Khoa Cơ khí	4	4	95.7	Tốt
3.	Khoa DL&NN	8	8	93.9	Tốt
4.	Khoa GDCT&TC	2	2	89.0	Tốt
5.	Khoa Kinh tế	22	22	96.3	Tốt
6.	Khoa ĐT-TH	4	4	95.6	Tốt
7.	Khoa TP&HH	4	4	95.6	Tốt
<b>Tổng</b>		<b>50</b>	<b>50</b>	<b>94.4</b>	

**\* Nhận xét:**

Mức hài lòng trung bình của sinh viên về chất lượng giảng dạy học phần của toàn trường đạt 94.4%. Kết quả phản ánh các em sinh viên hài lòng về nội dung bài giảng, phương pháp giảng dạy, tác phong sư phạm, hiệu quả bài giảng qua từng tiết giảng của học phần.

**7. Tổng hợp báo cáo về tình hình dạy - học trên lớp**

Cán bộ văn phòng các khoa đã tổng hợp báo cáo tình hình dạy học trên lớp của các lớp đại học, cao đẳng các khóa, các hệ.

**Kết quả cụ thể như sau:**

TT	Tên đơn vị	Tỷ lệ % các thông số chất lượng				
		P1	P2	P3	P4	P5
1.	Khoa Điện	97.0	0.0	100	100	100
2.	Khoa Cơ khí	97.8	0.2	100	100	100
3.	Khoa DL&NN	99.5	0.6	100	100	100
4.	Khoa GDCT&TC	97.9	0.0	100	100	96.8
5.	Khoa Kinh tế	98.8	0.4	100	100	100
6.	Khoa ĐTTH	97.3	0.6	100	100	100
7.	Khoa May, TT&GD	99.0	0.0	100	100	100
8.	Khoa ÔTô	95.9	0.0	100	100	100
9.	Khoa TP&HH	99.1	0.6	100	100	61.3
10.	Khoa KHCB	96.3	0.0	100	100	94.3
<b>Trung bình cộng</b>		<b>97.9</b>	<b>0.2</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>95.2</b>

Qua bảng tổng hợp kết quả toàn trường rút ra các nhận xét sau:

① Tỷ lệ sinh viên hiện diện trên lớp (P1) toàn trường đạt 97,9%.

- ② Mức độ biến động của buổi giảng so với thời khoá biểu (P2) toàn trường là 0,2 %
- ③ Tỷ lệ số buổi học bắt đầu và kết thúc đúng giờ (P3) toàn trường đạt 100%.
- ④ Tỷ lệ số buổi học khai thác sử dụng PTTBĐDDH (P4) toàn trường đạt 100%
- ⑤ Tỷ lệ số buổi học thảo luận hay thực hành môn học (P5) toàn trường đạt 95,75%.

## II. Phương hướng, nhiệm vụ triển khai thực hiện trong quý I/2016

1. Lập kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo khóa học.
2. Tổ chức kiểm tra, giám sát, đôn đốc quá trình thực hiện MTCL năm học 2015-2016 của các đơn vị, của trường.
3. Xây dựng chính sách chất lượng giai đoạn 2016-2020.
4. Lập và triển khai kế hoạch đánh giá nội bộ quý I/2016 theo tiêu chuẩn QMS ISO 9001:2008; tổng hợp kết quả sau đánh giá; triển khai khắc phục các NC, nhận xét (nếu có).
5. Triển khai thăm dò mức hài lòng của CBVC/HSSV về chất lượng phục vụ của phòng: NCKH&HTQT, CTTS, CTSV, TCHC, HTĐT&XTVL, KHKT, Trạm y tế và thăm dò mức hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy các học phần theo kế hoạch.
6. Lập kế hoạch triển khai thực hiện vận hành QMS ISO 9001:2008 quý II/2016.
7. Kiểm soát việc thực hiện giải quyết các yêu cầu theo chế độ một cửa và đúng hạn của các đơn vị/cá nhân; của sinh viên.
8. Tổng hợp và báo cáo định kỳ về vận hành hệ thống quản lý chất lượng./.

### Nơi nhận:

- Đại diện lãnh đạo;
- Các đơn vị Phòng, Khoa, Trạm;
- Lưu VT, KT&ĐBCL.

**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



**TS. Vũ Quang Thập**