

HƯỚNG DẪN CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NGOÀI ĐÁNH GIÁ CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC THEO THÔNG TƯ 12/2017/TT-BGDĐT

TIÊU CHUẨN 11: HỆ THỐNG THÔNG TIN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG

Giải thích:

Hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong là “bộ não” của cơ sở giáo dục nơi mà kiến thức được tạo ra từ các dữ liệu và thông tin thu thập được để hỗ trợ cho việc học tập, cải tiến chất lượng, lập kế hoạch và ra quyết định.

Theo lẽ thường “có tiếp nhận, có đào thải”. Chất lượng kiến thức được cung cấp bởi cơ sở giáo dục phụ thuộc nhiều vào chất lượng của dữ liệu và thông tin thu thập được. Cần có một hệ thống đủ mạnh để đảm bảo rằng tất cả các dữ liệu và thông tin là chính xác, đáng tin cậy và phù hợp. Cơ sở giáo dục phải có trách nhiệm đảm bảo tính bảo mật và an toàn cho những dữ liệu và thông tin cá nhân nhạy cảm của các bên liên quan - những thông tin được thu thập, xử lý và lưu trữ.

Phân tích dữ liệu và quản lý tri thức là hai cột trụ song hành tạo ra tri thức. Phân tích dữ liệu có thể là quá trình có tính hệ thống chuyển thông tin thành kiến thức; quản lý tri thức là quá trình lưu giữ, phân phối và sử dụng nó để giúp cơ sở giáo dục đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Tiêu chí	11.1	11.2	11.3	11.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 11.1. Kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập.	TC 11.2. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định; đồng thời, đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	TC 11.3. Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	TC 11.4. Việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong cũng như các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
Mô tả yêu cầu của tiêu chí theo công văn 1668 (2)	Kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng được thiết lập.	1. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định. 2. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	1. Việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. 2. Các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
Mức chuẩn tham chiếu tối thiểu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 theo công văn 1668 (3)	1. Có kế hoạch xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD (bao gồm thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan) nhằm hỗ trợ cho hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. 2. Có văn bản phân công trách nhiệm cho bộ phận đầu mối, các bộ phận phối hợp, hỗ trợ trong việc xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD. 3. Có phương án ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD.	1. CSGD xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong trên nền tảng công nghệ thông tin để hỗ trợ công tác ra quyết định. 2. CSDL về hệ thống thông tin ĐBCL bên trong được phân tích chính xác, đầy đủ cho từng lĩnh vực hoạt động để nâng cao chất lượng. 3. CSDL về hệ thống thông tin ĐBCL bên trong được lưu trữ có hệ thống, sẵn sàng trích xuất khi cần. 4. Có biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống thông tin ĐBCL bên trong. 5. Các chính sách, thủ tục bảo mật và an toàn đối với hệ thống thông tin về ĐBCL bên trong được thông báo cho tất cả các cán bộ, GV, nhân viên của CSGD và các bên liên quan khác (nhà cung cấp, đối tác,...).	1. CSGD định kỳ hằng năm rà soát, bổ sung, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong. 2. CSGD định kỳ hằng năm rà soát, bổ sung, điều chỉnh số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin. 3. Trong quá trình rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL có lấy ý kiến và sử dụng phản hồi của các bên liên quan trong CSGD để bổ sung, điều chỉnh.	1. Hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến. 2. Các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong của CSGD được cải tiến, được đánh giá có hiệu quả. 3. Các thông tin ĐBCL bên trong (bao gồm cả phân tích kết quả đánh giá) được CSGD sử dụng để hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí Phân loại	11.1 P	11.2 D	11.3 C	11.4 A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 11.1. Kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập.	TC 11.2. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định; đồng thời, đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	TC 11.3. Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	TC 11.4. Việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong cũng như các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
Gợi ý nguồn minh chứng theo công văn 1668 (4)	<ul style="list-style-type: none"> - Các kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong của CSGD*. - Biên bản các cuộc họp bàn về việc xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD*. - Các văn bản phân công nhiệm vụ cho các bộ phận, cá nhân trong CSGD đối với việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD*. - Các quy định, hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan; - Các kế hoạch triển khai việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan. - Phương án ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD*. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý thông tin về ĐBCL bên trong của CSGD trên nền tảng công nghệ thông tin*. - Các báo cáo tổng kết các hoạt động khảo sát, đánh giá về hoạt động giảng dạy của GV, về chất lượng khóa học, về tình trạng việc làm của sinh viên; các bản tổng hợp các ý kiến góp ý của các bên liên quan trong quá trình xây dựng, điều chỉnh CĐR, CTĐT, ...*. - Các thông báo về các chính sách, thủ tục bảo mật và an toàn thông tin đối với các dữ liệu thông tin về ĐBCL bên trong cho các bên liên quan trong CSGD*. - Các quy định, hướng dẫn về xử lý, lưu trữ và cơ chế sử dụng kết quả khảo sát. - Các quy định về việc thực hiện báo cáo ba công khai; các báo cáo ba công khai hằng năm của CSGD. - Các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống thông tin ĐBCL bên trong*. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các kế hoạch rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin, hệ thống dữ liệu thông tin ĐBCL bên trong*. - Các quy định, hướng dẫn, phân công nhiệm vụ thực hiện rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong; đảm bảo số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin*. - Các báo cáo tổng kết về việc thực hiện kế hoạch rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin, hệ thống dữ liệu thông tin ĐBCL bên trong; các ý kiến góp ý cho việc bổ sung, điều chỉnh của các bên liên quan*. - Các bảng dữ liệu, thông tin được bổ sung, điều chỉnh*. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các báo cáo tổng kết về kế hoạch rà soát, điều chỉnh, cải tiến hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong; các góp ý cho việc bổ sung, điều chỉnh của các bên liên quan*. - Minh chứng về sự cải tiến các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong của CSGD*. - Các kết quả phân tích thông tin về ĐBCL bên trong và việc sử dụng các kết quả này trong việc hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng*. - Hệ thống CSDL, thông tin của CSGD.
Văn bản pháp quy của Nhà nước, Bộ GDĐT, đơn vị chủ quản và văn bản của nhà trường mà chuyên gia cần tham chiếu (5)	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT - Công văn 2196/BGDĐT-GDĐH - Tìm hiểu hệ thống quy trình, công cụ khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan - Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan - Chức năng, nhiệm vụ của các bên liên quan trong CSGD trong việc thu thập thông tin ĐBCL bên trong. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư 07/2015/TT-BGDĐT - Công văn 2196/BGDĐT-GDĐH - CSDL về thông tin ĐBCL bên trong trong giai đoạn đánh giá - Cách thức, công cụ xử lý thông tin sau khi thu thập - Quy trình quản lý thông tin ĐBCL bên trong 	<ul style="list-style-type: none"> - CSDL về việc rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong - CSDL về việc rà soát quy trình, công cụ thu thập thông tin ĐBCL bên trong - Báo cáo kết quả phản hồi của các bên liên quan đối với hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong 	<ul style="list-style-type: none"> - CSDL về việc cải tiến hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong - CSDL về việc cải tiến quy trình, công cụ thu thập thông tin ĐBCL bên trong - Báo cáo kết quả phản hồi của các bên liên quan về hiệu quả của thông tin ĐBCL bên trong đối với công tác đào tạo, NCKH và PVCD.
Thông tin hỗ trợ đánh giá (từ dữ liệu Báo cáo Tự đánh giá và các Bảng biểu do Nhà trường và Trung tâm KĐCLGD cung cấp) (6)	-			

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí Phân loại	11.1 P	11.2 D	11.3 C	11.4 A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 11.1. Kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập.	TC 11.2. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định; đồng thời, đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	TC 11.3. Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	TC 11.4. Việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong cũng như các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
Rubric Indicators Các câu hỏi chẩn đoán ứng với mô tả tiêu chí (thiết kế theo P-D-C-A) (7)	<ol style="list-style-type: none"> Hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong của CSGD có quy định rõ ràng thông tin cần thu thập, cách thức thu thập, cơ chế thu thập hiệu quả, cách xử lý và báo cáo kết quả nhằm hỗ trợ cho hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng không? Chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đầu mối, bộ phận hỗ trợ trong việc xây dựng hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong có được CSGD quy định rõ ràng, cụ thể? CSGD có phương án ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD? 	<ol style="list-style-type: none"> CSGD có xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong trên nền tảng công nghệ thông tin để hỗ trợ công tác ra quyết định? CSDL về hệ thống thông tin ĐBCL bên trong có được phân tích chính xác, đầy đủ cho từng lĩnh vực hoạt động để nâng cao chất lượng? CSDL về hệ thống thông tin ĐBCL bên trong được lưu trữ có hệ thống, sẵn sàng trích xuất khi cần không? CSGD có biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật cho hệ thống thông tin ĐBCL bên trong như thế nào? Các chính sách, thủ tục bảo mật và an toàn đối với hệ thống thông tin về ĐBCL bên trong có được quy định rõ ràng, được thông báo cho tất cả các cán bộ, GV, nhân viên của CSGD và các bên liên quan khác (nhà cung cấp, đối tác,...)? 	<ol style="list-style-type: none"> CSGD định kỳ hằng năm rà soát, bổ sung, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong như thế nào? Quy trình rà soát? CSGD định kỳ hằng năm rà soát, bổ sung, điều chỉnh số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin như thế nào? Trong quá trình rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL, CSGD có lấy ý kiến và sử dụng phản hồi của các bên liên quan trong CSGD để bổ sung, điều chỉnh không? 	<ol style="list-style-type: none"> Hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong sau khi được cải tiến có hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng? Các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong của CSGD được cải tiến, được đánh giá có hiệu quả bởi các bên liên quan không? Các thông tin ĐBCL bên trong (bao gồm cả phân tích kết quả đánh giá) được CSGD sử dụng để hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng không?
Evidences Tên các minh chứng ứng với phần trả lời câu hỏi chẩn đoán (liệt kê tên, và nên có file MC kèm theo) (8)	<ol style="list-style-type: none"> Văn bản quy định/ hướng dẫn của CSGD về thông tin ĐBCL bên trong, hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong. Biên bản các cuộc họp bàn về việc xây dựng hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD. Các văn bản phân công nhiệm vụ cho các bộ phận, cá nhân trong CSGD đối với việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong CSGD/ Quy chế hoạt động của CSGD/ Quy định Chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đầu mối, bộ phận hỗ trợ trong việc xây dựng hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong. Kế hoạch sử dụng phần mềm, công cụ thu thập thông tin trên nền tảng công nghệ thông tin; hệ thống các phần mềm xử lý số liệu, lưu trữ, back up dữ liệu nhằm phục vụ việc ra quyết định. 	<ol style="list-style-type: none"> Hệ thống các phần mềm quản lý dữ liệu, công cụ thu thập, quản lý và lưu trữ dữ liệu; Cơ sở hạ tầng CNTT phục vụ việc thu thập dữ liệu, lưu trữ dữ liệu và trích xuất dữ liệu để phục vụ công tác quản lý, ra quyết định. 2 + 3 Các công cụ khảo sát (phiếu khảo sát/ khảo sát online/ khảo sát thông qua hội thảo,...) báo cáo tổng kết các hoạt động khảo sát, đánh giá về hoạt động giảng dạy của GV, về chất lượng khóa học, về tình trạng việc làm của sinh viên; các bản tổng hợp các ý kiến góp ý của các bên liên quan trong quá trình xây dựng, điều chỉnh CĐR, CTĐT; về dịch vụ hỗ trợ người học; ... Các văn bản quy định về các chính sách, thủ tục bảo mật và an toàn thông tin đối với các dữ liệu thông tin về ĐBCL bên trong cho các bên liên quan trong CSGD. Các quy định, hướng dẫn về xử lý, lưu trữ và cơ chế sử dụng kết quả khảo sát. Các quy định về việc thực hiện báo cáo ba công khai; các báo cáo ba công khai hằng năm của CSGD. 	<ol style="list-style-type: none"> Các kế hoạch rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin, hệ thống dữ liệu thông tin ĐBCL bên trong; Quy trình rà soát, điều chỉnh. Các quy định, hướng dẫn, phân công nhiệm vụ thực hiện rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong; đảm bảo số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin; Dữ liệu đánh giá về mức độ đáp ứng, độ tin cậy, tính bảo mật,... các thông tin đảm bảo chất lượng bên trong. Các báo cáo tổng kết về việc thực hiện kế hoạch rà soát, điều chỉnh hệ thống quản lý thông tin, hệ thống dữ liệu thông tin ĐBCL bên trong; các ý kiến góp ý cho việc bổ sung, điều chỉnh của các bên liên quan. Các bảng dữ liệu, thông tin được bổ sung, điều chỉnh. 	<ol style="list-style-type: none"> Các báo cáo tổng kết về việc rà soát, điều chỉnh, cải tiến hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong; các góp ý cho việc bổ sung, điều chỉnh của các bên liên quan. Minh chứng về sự cải tiến các chính sách, quy trình quản lý thông tin ĐBCL bên trong của CSGD; đánh giá của các bên liên quan đối với hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong sau khi được cải tiến. Các kết quả phân tích thông tin về ĐBCL bên trong và việc sử dụng các kết quả này trong việc hỗ trợ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng. Hệ thống CSDL, thông tin của CSGD.

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	11.1	11.2	11.3	11.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 11.1. Kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong bao gồm việc thu thập, xử lý, báo cáo, nhận và chuyển thông tin từ các bên liên quan nhằm hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập.	TC 11.2. Thông tin về ĐBCL bên trong bao gồm kết quả phân tích dữ liệu phải phù hợp, chính xác và sẵn có để cung cấp kịp thời cho các bên liên quan nhằm hỗ trợ cho việc ra quyết định; đồng thời, đảm bảo sự thống nhất, bảo mật và an toàn.	TC 11.3. Thực hiện rà soát hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong, số lượng, chất lượng, sự thống nhất, bảo mật, an toàn của dữ liệu và thông tin.	TC 11.4. Việc quản lý thông tin ĐBCL bên trong cũng như các chính sách, quy trình và kế hoạch quản lý thông tin ĐBCL bên trong được cải tiến để hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.
Interview Phòng vấn các bên liên quan (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (9)	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: việc lãnh đạo, chỉ đạo trong việc xây dựng hệ thống thông tin ĐBCL phục vụ công tác quản lý, yêu cầu cải tiến nâng cao chất lượng. - Đơn vị chuyên trách ĐBCL và các đơn vị có liên quan: về việc phối hợp trong việc khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan; những thuận lợi, khó khăn trong việc khảo sát lấy ý kiến, xử lý, phân tích số liệu, trích xuất dữ liệu phục vụ công tác quản lý, cải tiến nâng cao chất lượng.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: mức độ đáp ứng của hệ thống tin đảm bảo chất lượng bên trong đối với các yêu cầu quản lý, cải tiến nâng cao chất lượng. - Đơn vị chuyên trách ĐBCL và các đơn vị có liên quan: về việc phối hợp trong việc xây dựng các công cụ khảo sát, cách thức khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan và xử lý số liệu, lưu trữ dữ liệu và báo cáo phục vụ công tác quản lý, cải tiến nâng cao chất lượng.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: việc lãnh đạo, chỉ đạo trong việc cải tiến chất lượng hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong phục vụ công tác quản lý, yêu cầu cải tiến nâng cao chất lượng. - Đơn vị chuyên trách ĐBCL và các đơn vị có liên quan: về việc tham khảo ý kiến của các bên liên quan trong việc cải tiến hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong.	Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này? - Lãnh đạo CSGD: việc lãnh đạo, chỉ đạo trong việc cải tiến chất lượng hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong phục vụ công tác quản lý, yêu cầu cải tiến nâng cao chất lượng. - Đơn vị chuyên trách ĐBCL và các đơn vị có liên quan: về cách thức rà soát, cải tiến hệ thống quản lý thông tin đảm bảo chất lượng bên trong. Hiệu quả của hệ thống quản lý thông tin ĐBCL bên trong sau khi được cải tiến.
Quan sát (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (10)	Không có	Không có	Không có	Không có
Tiêu chí liên quan (chuyên gia xem xét các tiêu chí liên quan khác để check thông tin và điểm số) (11)	Tiêu chuẩn 10.2, 10.3, 10.4 Tiêu chuẩn 14, 15, 16, 17	Tiêu chuẩn 10.2, 10.3, 10.4 Tiêu chuẩn 14, 15, 16, 17	Tiêu chuẩn 10.1, 10.2, 10.4	Tiêu chuẩn 10.1, 10.2, 10.3
Kinh nghiệm trong quá trình ĐGN (12)	- Ký các thỏa thuận hợp tác với các đối tác về chia sẻ thông tin phục vụ cải tiến chất lượng. - Tham khảo website của các Tổ chức KĐCLGD, website của các CSGD (mục 3 công khai), website của các Tổ chức xếp hạng có CSGD lựa chọn để đối sánh.	- Ký các thỏa thuận hợp tác với các đối tác về chia sẻ thông tin phục vụ cải tiến chất lượng. - Tham khảo website của các Tổ chức KĐCLGD, website của các CSGD (mục 3 công khai), website của các Tổ chức xếp hạng có CSGD lựa chọn để đối sánh.		