

BẢNG HƯỚNG DẪN CHUYÊN GIA ĐÁNH GIÁ NGOÀI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC THEO TIÊU CHUẨN, TIÊU CHÍ

TIÊU CHUẨN 21: KẾT NỐI VÀ PHỤC VỤ CỘNG ĐỒNG

Giải thích:

Cơ sở giáo dục không chỉ có trách nhiệm về đào tạo và nghiên cứu khoa học mà nó còn có trách nhiệm phục vụ cộng đồng. Kết nối và phục vụ cộng đồng mang lại cơ hội học tập cho sinh viên và giảng viên ở bên ngoài lớp học. Chúng đồng thời cũng giúp sinh viên thể hiện được những kiến thức đã được học và phát triển tính cách. Mục tiêu của các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng cần phải phù hợp với tầm nhìn và sứ mạng của cơ sở giáo dục và mang đến những lợi ích cho cả cơ sở giáo dục và cộng đồng.

Tiêu chí	21.1	21.2	21.3	21.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 21.1. Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	TC 21.2. Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	TC 21.3. Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	TC 21.4. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
Mô tả yêu cầu của tiêu chí theo công văn 1668 (2)	1. Xây dựng được kế hoạch kết nối các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD. 2. Xây dựng được kế hoạch cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	1. Các chính sách cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện. 2. Các hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	1. Triển khai được hệ thống đo lường việc kết nối và phục vụ cộng đồng. 2. Triển khai được hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	1. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan. 2. Hoạt động kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
Mức chuẩn tham chiếu tối thiểu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4 theo công văn 1668 (3)	1. CSGD có các chính sách, kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD. 2. Có quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng tuân thủ các quy định của pháp luật (quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng). 3. Có quy định về nhiệm vụ và nhân sự chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch, chính sách kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng.	1. Các chính sách, kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD được triển khai, mang lại kết quả cụ thể (các hoạt động tình nguyện của GV và NH; các chuyển giao KHCN, ...). 2. Các quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng tuân thủ các quy định của pháp luật (quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng) được tuân thủ.	1. Xây dựng hệ thống đo lường (chỉ số, chỉ báo) kết quả kết nối và phục vụ cộng đồng. 2. Có CSDL về các hoạt động phục vụ cộng đồng: kế hoạch; các bên tham gia; các đóng góp cho xã hội; các nguồn lực thu nhận được từ các hoạt động dịch vụ và chuyển giao. 3. Có thực hiện giám sát việc triển khai các hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng. 4. Triển khai đánh giá hiệu quả hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng để tăng trách nhiệm đối với xã hội.	1. Có kế hoạch cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng. 2. Các hoạt động thực hiện cải tiến việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan theo kế hoạch. 3. Ít nhất 75% số các bên liên quan (được khảo sát) hài lòng về kết quả thực hiện các hoạt động dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng.
Gợi ý nguồn minh chứng theo công văn 1668 (4)	- Văn bản về chính sách, kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng*. - Văn bản quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng tuân thủ các quy định của pháp luật (quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và	- Hồ sơ thực hiện từng hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng*. - Báo cáo tổng kết, đánh giá hoạt động kết nối và dịch vụ cộng đồng*. - Các hợp đồng, ký kết hợp tác, giữa CSGD và đối tác*. - Các thông tin có liên quan trên trang thông	- Văn bản quy định hệ thống đo lường (chỉ số, chỉ báo) kết quả kết nối và phục vụ cộng đồng*. - Báo cáo tổng kết, đánh giá hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng*. - Hồ sơ phê duyệt kinh phí đầu tư của CSGD	- Kế hoạch cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng*. - Báo cáo kết quả thực hiện các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan hàng năm*. - CSDL (phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát gốc, báo cáo kết quả khảo sát) về sự hài lòng của

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí Phân loại	21.1 P	21.2 D	21.3 C	21.4 A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 21.1. Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	TC 21.2. Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	TC 21.3. Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	TC 21.4. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
	cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng)*. - Văn bản quy định về nhiệm vụ và nhân sự chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch, chính sách kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng*. - Các nghị quyết, quyết định của đảng và chính quyền về các hoạt động phục vụ cộng đồng*. - Các hợp đồng, hợp tác giữa CSGD và đối tác. - Các thông tin có liên quan trên trang thông tin điện tử của CSGD. - Ý kiến phản hồi của cán bộ, GV, nhân viên và các bên liên quan.	tin điện tử của CSGD; các hình ảnh tổ chức các hoạt động. - Các phê duyệt kinh phí đầu tư của CSGD cho các hoạt động xã hội; bản kê kinh phí thu được từ các hoạt động dịch vụ*. - Ý kiến phản hồi của cán bộ, GV, nhân viên và các bên liên quan.	cho các hoạt động xã hội; hồ sơ về nguồn thu từ các hoạt động dịch vụ*. - Hồ sơ, điều kiện về việc thực hiện từng hoạt động phục vụ cộng đồng: kế hoạch; các bên tham gia; các đóng góp cho xã hội; các nguồn lực thu nhận được từ các hoạt động dịch vụ và chuyển giao*. - Các thông tin trên trang thông tin điện tử của CSGD; các hình ảnh tổ chức các hoạt động. - Ý kiến phản hồi của cán bộ, GV, nhân viên và các bên liên quan.	các bên liên quan đối với dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng*. - Bảng kê danh mục thu nhập từ các dịch vụ cộng đồng.
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)	- Quy chế, quy định của cơ quan quản lý nhà nước ở các lĩnh vực liên quan đến hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của nhà trường - Quy định về định mức, tiêu chuẩn và quy đổi khối lượng tham gia phục vụ cộng đồng đối với giảng viên, nghiên cứu viên trong trường - Quy chế/ văn bản hướng dẫn của nhà trường về các lĩnh vực và phân công trách nhiệm trong kết nối và phục vụ cộng đồng	- Quy chế/ văn bản hướng dẫn của Bộ/ Cơ quan chủ quản và của nhà trường về các hoạt động liên quan kết nối và phục vụ cộng đồng - Quy chế, quy định của nhà trường về định mức, tiêu chuẩn và quy đổi khối lượng tham gia phục vụ cộng đồng đối với giảng viên, nghiên cứu viên và các đơn vị	- Quy chế/ văn bản hướng dẫn của Bộ/ Cơ quan chủ quản và của nhà trường về các hoạt động liên quan kết nối và phục vụ cộng đồng - Quy chế, quy định của nhà trường về định mức, tiêu chuẩn và quy đổi khối lượng tham gia phục vụ cộng đồng đối với giảng viên, nghiên cứu viên và các đơn vị	- Quy chế/ văn bản hướng dẫn của Bộ/ Cơ quan chủ quản và của nhà trường về các hoạt động liên quan kết nối và phục vụ cộng đồng - Quy chế, quy định của nhà trường về định mức, tiêu chuẩn và quy đổi khối lượng tham gia phục vụ cộng đồng đối với giảng viên, nghiên cứu viên và các đơn vị
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)	- Số liệu và các dữ liệu của nhà trường về kinh phí đã dự kiến cho các hoạt động liên quan đến hỗ trợ kết nối và phục vụ cộng đồng - Các bài viết, thông tin, báo cáo về công tác xây dựng kế hoạch từng lĩnh vực hoạt động của nhà trường - Thông tin, nhận xét có liên quan về kế hoạch kết nối và hoạt động PVCD của nhà trường của các bên liên quan (kết quả khảo sát)	- Số liệu và các dữ liệu của nhà trường về kinh phí đã chi và các nguồn lực đã hỗ trợ cho các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng - Thông tin, báo cáo từ Đoàn TN, Hội SV và các đơn vị có liên quan về việc triển khai kế hoạch kết nối, PVCD hàng năm	- Các thông tin minh chứng, dữ liệu từ báo cáo tổng kết của CSGD và đơn vị đầu mối về đánh giá kết quả triển khai KH và chính sách về kết nối, PVCD - Số liệu, dữ liệu theo từng năm về: mức chi; số lượt người tham gia; số nguồn lực được huy động (người, vật chất, ngày công...) cho các hoạt động này	- Các bài viết, thông tin, báo cáo về kết quả, hiệu quả, ảnh hưởng của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng nhà trường - Thông tin, báo cáo tổng kết của Đoàn TN, Hội SV và các đơn vị có liên quan về kết nối, PVCD hàng năm, 5 năm

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	21.1	21.2	21.3	21.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 21.1. Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	TC 21.2. Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	TC 21.3. Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	TC 21.4. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
Rubric Indicators Các câu hỏi chẩn đoán ứng với mô tả tiêu chí (7)	<ol style="list-style-type: none"> CSGD đóng vai trò gì trong cộng đồng quốc tế, khu vực và quốc gia? CSGD có các chính sách, hướng dẫn đơn vị và cá nhân trong kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD? CSGD có quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng (quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng)? CSGD có ban hành kế hoạch hoặc có các chỉ tiêu trong kế hoạch hàng năm đối với phát triển kết nối và phục vụ cộng đồng? 	<ol style="list-style-type: none"> Các chính sách, kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng nào đã được triển khai để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD? kết quả cụ thể của các hoạt động này thế nào (các hoạt động tình nguyện của GV và NH; các chuyển giao KHCN, xây dựng cộng đồng học tập ...)? Các quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng có đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật (việc điều tiết thu nhập từ các dịch vụ cộng đồng, quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng) được tuân thủ? Các đơn vị có liên quan và các cá nhân (cán bộ, giảng viên, người học) được tiếp cận các chính sách, kế hoạch triển kết nối, PVCD như thế nào? 	<ol style="list-style-type: none"> CSGD có xây dựng hệ thống đo lường (chỉ số, chỉ báo) kết quả kết nối và phục vụ cộng đồng? CSGD có đầy đủ CSDL về các hoạt động phục vụ cộng đồng: kế hoạch; các bên tham gia; các đóng góp cho xã hội; các nguồn lực thu nhận được từ các hoạt động dịch vụ và chuyển giao? CSGD có thực hiện giám sát việc triển khai các hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng như thế nào? CSGD triển khai đánh giá hiệu quả hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng để tăng trách nhiệm đối với xã hội như thế nào? 	<ol style="list-style-type: none"> Kế hoạch cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến dựa trên ý kiến của các bên liên quan? Kết quả thực hiện các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được thực hiện theo kế hoạch? Cụ thể ở các số liệu, dữ liệu gì? Các bên liên quan (được khảo sát) hài lòng về kết quả thực hiện các hoạt động dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng không?
Evidences Tên các minh chứng ứng với phân trả lời câu hỏi chẩn đoán (8)	<ol style="list-style-type: none"> Văn bản giáo nhiệm vụ đầu mối xây dựng kế hoạch hoạt động kết nối và PVCD của nhà trường Văn bản về kế hoạch chiến lược, chính sách kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng. Văn bản quy định quản lý và hướng dẫn về hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng tuân thủ các quy định của pháp luật (quy định rõ ràng về cơ chế quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng). Các nghị quyết, quyết định của đảng và chính quyền về các hoạt động phục vụ cộng đồng. Các hợp đồng, hợp tác giữa CSGD và đối tác. 	<ol style="list-style-type: none"> Hồ sơ thực hiện từng hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng. Báo cáo tổng kết, đánh giá hoạt động kết nối và dịch vụ cộng đồng. Các hợp đồng, ký kết hợp tác, giữa CSGD và đối tác. Các thoả thuận, hợp tác với các bên liên quan trong hoạt động kết nối và cung cấp dịch vụ phục vụ cộng đồng. Các thông tin có liên quan trên trang thông tin điện tử của CSGD; các hình ảnh tổ chức các hoạt động. Các phê duyệt kinh phí đầu tư của CSGD cho các hoạt động xã hội; bản kê kinh phí thu được từ các hoạt động dịch vụ và việc phân bổ, sử dụng kinh phí thu được từ hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng. Ý kiến phản hồi của cán bộ, GV, nhân viên và các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng. 	<ol style="list-style-type: none"> Hồ sơ, minh chứng cho thấy trong kế hoạch, văn bản quy định hoặc hướng dẫn có các tiêu chí đo lường (chỉ số, chỉ báo) về kết quả kết nối và phục vụ cộng đồng cần đạt được? Báo cáo tổng kết, đánh giá hoạt động kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng của các bộ phận có liên quan trong CSGD. Hồ sơ phê duyệt kinh phí chi cho các hoạt động xã hội; hồ sơ về nguồn thu (nếu có) từ các hoạt động dịch vụ. Hồ sơ về việc sử dụng kinh phí cho các hoạt động dịch vụ phục vụ cộng đồng. Hồ sơ, điều kiện về việc thực hiện từng hoạt động phục vụ cộng đồng: kế hoạch; các bên tham gia; các đóng góp cho xã hội; các nguồn lực thu nhận được từ các hoạt động dịch vụ và chuyển giao. Quy định về chế độ báo cáo; Biên bản họp giao ban,... Ý kiến phản hồi của cán bộ, GV, nhân 	<ol style="list-style-type: none"> Kế hoạch cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng hàng năm Báo cáo đánh giá của Cơ quan, Bộ liên quan về các phong trào, các hoạt động kết nối, PVCD mà CSGD tham gia Báo cáo kết quả thực hiện các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan hàng năm của CSGD Các thông tin trên trang thông tin điện tử của CSGD; các hình ảnh tổ chức các hoạt động. CSDL (phiếu khảo sát, dữ liệu khảo sát gốc, báo cáo kết quả khảo sát) về sự hài lòng của các bên liên quan đối với dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng. Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng. Bảng kê danh mục thu nhập từ các dịch vụ cộng đồng (nếu có).

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí	21.1	21.2	21.3	21.4
Phân loại	P	D	C	A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 21.1. Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	TC 21.2. Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	TC 21.3. Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	TC 21.4. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
			viên và các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.	8. Bảng kê danh mục chi từ các hoạt động dịch vụ cộng đồng hàng năm trong 5 năm chu kỳ đánh giá.
Interview Phòng vấn các bên liên quan (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (9)	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo CSGD về: Quan điểm và hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo đối với việc xây dựng chính sách và kế hoạch kết nối, phục vụ cộng đồng và cách thức/ cơ chế giám sát để đảm bảo đáp ứng sứ mạng và tầm nhìn của CSGD. CBQL các đơn vị về: việc tham gia xây dựng chính sách và kế hoạch các hoạt động kết nối, phục vụ cộng đồng. GV, NV, NH về việc: được tham gia ý kiến trong việc xây dựng chính sách và kế hoạch phục vụ cộng đồng; đánh giá về việc xây dựng kế hoạch công tác này trong trường, khoa? 	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo CSGD về: Hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng chính sách và thực hiện kết nối, phục vụ cộng đồng? cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo hoạt động PVCĐ tuân thủ các quy định của pháp luật? CBQL các đơn vị về: việc tiếp nhận, triển khai các biện pháp để thực thi KH các hoạt động kết nối, phục vụ cộng đồng. GV, NV, NH về việc: được tham gia ý kiến trong việc xây dựng chính sách, cơ chế và giải pháp triển khai kế hoạch phục vụ cộng đồng? việc tham gia phục vụ cộng đồng? 	<ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo CSGD về: cách thức kiểm soát để đảm bảo các hoạt động phục vụ cộng đồng được triển khai và có hiệu quả CBQL và đơn vị có liên quan về: thực hiện hoạt động kết nối phục vụ cộng đồng theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Các bên liên quan trong và ngoài CSGD: về việc được tham gia ý kiến/ góp ý về kế hoạch và chính sách triển khai hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng. 	<p>Đối tượng nào cần phỏng vấn đối với tiêu chí này?</p> <ul style="list-style-type: none"> Lãnh đạo CSGD: về việc lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng. Các bên liên quan trong và ngoài CSGD: về việc được tham gia ý kiến/ về mức độ hài lòng của hoạt động phục vụ cộng đồng.
Quan sát (Check các thông tin phục vụ trả lời cho câu hỏi chẩn đoán) (10)	<ul style="list-style-type: none"> Việc thực hiện tổng hợp các tiêu chí, nội dung của kế hoạch hàng năm tại các phòng chức năng và đơn vị, Khoa liên quan đến kết nối, phục vụ cộng đồng? Lãnh đạo, cán bộ giảng viên và người học có quan tâm và biết đến hoạt động mang tính kết nối, phục vụ cộng đồng của nhà trường? 	<ul style="list-style-type: none"> Căn cứ và cơ sở để các phòng chức năng và đơn vị, Khoa liên quan thực hiện các tiêu chí, nội dung và hoạt động cụ thể của kế hoạch hàng năm về kết nối, phục vụ cộng đồng? Lãnh đạo, cán bộ giảng viên và người học biết đến và tham gia hoạt động mang tính kết nối, phục vụ cộng đồng của nhà trường như thế nào? 	<ul style="list-style-type: none"> Căn cứ và cơ sở để: Nhà trường đánh giá; các phòng chức năng và đơn vị, Khoa liên quan báo cáo việc thực hiện các tiêu chí, nội dung và hoạt động cụ thể của kế hoạch hàng năm về kết nối, phục vụ cộng đồng? Lãnh đạo, cán bộ giảng viên và người học đánh giá về hoạt động mang tính kết nối, phục vụ cộng đồng của nhà trường như thế nào? 	<ul style="list-style-type: none"> Căn cứ và cơ sở để: Nhà trường và các phòng chức năng có giải pháp, sáng kiến cải thiện các các tiêu chí, nội dung và hoạt động kết nối, phục vụ cộng đồng? Lãnh đạo, cán bộ giảng viên và người học đánh giá về hoạt động mang tính kết nối, phục vụ cộng đồng của nhà trường như thế nào? Mức độ hài lòng của các bên liên quan về hiệu quả của các hoạt động này như thế nào?
Tiêu chí liên quan (chuyên gia xem xét các tiêu chí liên quan khác để check thông tin và điểm số) (11)	Tiêu chuẩn 5; TC 8.1, 8.2; TC 17.1; TC 21.1; TC 24.1,	Tiêu chuẩn 5; TC 6.5; TC 8.2; TC 17.2; TC 24.3	Tiêu chuẩn 5; TC 6.5; TC 8.3; TC 17.3 TC 24.1; 24.2; 24.3	Tiêu chuẩn 5; TC 6.5; TC 8.4; TC 17.4; Tiêu chuẩn 24
Kinh nghiệm trong quá trình ĐGN (12)	- CSGD có thể không ban hành các KH riêng kết nối và PVCĐ nhưng cần xem xét các khía cạnh, tiêu chí đã đưa ra trong KH	- CSGD có thể không có chính sách để triển khai kế hoạch cụ thể về kết nối và PVCĐ, nhưng có thể có các chính sách chung khác	- CSGD có thể không có chính sách để triển khai kế hoạch cụ thể về kết nối và PVCĐ, nhưng có thể có các chính sách chung khác	- CSGD có thể chưa có kế hoạch cụ thể về kết nối và PVCĐ nhưng có thể có các chính sách thực hiện các nhiệm vụ này (liên kết,

© Bản quyền thuộc Trung tâm KĐCLGD-ĐHQGHN

Tiêu chí Phân loại	21.1 P	21.2 D	21.3 C	21.4 A
Tiêu chí (theo TT12) (1)	TC 21.1. Xây dựng được kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD.	TC 21.2. Các chính sách và hướng dẫn cho hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện.	TC 21.3. Triển khai được hệ thống đo lường, giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng.	TC 21.4. Việc cung cấp các dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng được cải tiến để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.
	<p>chung về kết nối và PVCD;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cần đánh giá mức độ phù hợp của các chính sách phục vụ cộng đồng và việc xây dựng kế hoạch của CSGD đối với sứ mạng, tầm nhìn và các cam kết của CSGD; - Đối sánh các quy định/ chính sách phục vụ cộng đồng của CSGD với một số CSGD trong nước và quốc tế 	<p>tác động trực tiếp đến việc thực hiện các nhiệm vụ này (liên kết, hợp tác trong NCKH, chuyển giao công nghệ; tham gia các hoạt động hỗ trợ, phát triển cộng đồng do các cơ quan, địa phương phát động...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoạt động PVCD khá đa dạng trong thực tiễn, có thể trực tiếp và gián tiếp trong các KH hoạt động 	<p>tác động trực tiếp đến việc thực hiện các nhiệm vụ (liên kết, hợp tác trong NCKH, chuyển giao công nghệ; tham gia các hoạt động hỗ trợ, phát triển cộng đồng do các cơ quan, địa phương phát động...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - CSGD nên có đánh giá mức độ phù hợp của các chính sách phục vụ cộng đồng với sứ mạng, tầm nhìn và các cam kết của CSGD; Có các đối sánh các chính sách phục vụ cộng đồng của CSGD với một số CSGD trong nước và quốc tế 	<p>hợp tác trong NCKH, chuyển giao công nghệ; tham gia các hoạt động hỗ trợ, phát triển cộng đồng do các cơ quan, địa phương phát động...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ngoài cập nhật rà soát Kh và các chính sách, CSGD nên có đối sánh các chính sách phục vụ cộng đồng của CSGD với một số CSGD trong nước và quốc tế