

QUYẾT ĐỊNH

“V/v ban hành quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan”

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA VINH

- Căn cứ Quyết định số 1077/2010/QĐ-TTg ngày 13/7/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập trường Đại học Y khoa Vinh;
- Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGD&ĐT ngày 19/5/2017 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng giáo cơ sở giáo dục đại học;
- Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGD&ĐT ngày 14/3/2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo về Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ giáo dục đại học;
- Căn cứ Quyết định số 936/QĐ-ĐHYKV ngày 01/6/ 2023 của Hiệu trưởng Trường ĐHYK Vinh về việc Ban hành Quy chế Đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường ĐHYK Vinh;
- Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra và Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này ***“Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan”***.

Điều 2. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các đơn vị, các cá nhân có liên quan và người học của Trường ĐHYK Vinh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT, KT&ĐBCL.



Nguyễn Văn Tuấn

QUY ĐỊNH

Về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số 939/QĐ-ĐHYKV ngày 02 tháng 6 năm 2023 của Hiệu trưởng trường ĐHYK Vinh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi (LYKPH) của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Y khoa Vinh; trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong việc triển khai, quản lý và điều hành hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Quy định này áp dụng đối với các đơn vị, cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ, người học của Nhà trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích thuật ngữ

Trong văn bản này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau.

1. *Hoạt động lấy ý kiến phản hồi*: là việc thu thập các ý kiến của các bên liên quan về các hoạt động của Nhà trường thông qua các công cụ, hình thức lấy ý kiến khác nhau.

2. *Các bên liên quan*: là những người được LYKPH về các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường bao gồm: các đơn vị, người học, cựu người học, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, đội ngũ chuyên gia, tổ chức và các cá nhân có liên quan khác.

3. *Người học*: bao gồm sinh viên, học viên đang theo học tại trường tại thời điểm lấy ý kiến phản hồi.

4. *Chu trình PCDA* là một chu trình cải tiến liên tục trong hệ thống quản lý chất lượng. Chu trình PCDA bao gồm: “Plan – Do – Check – Act” là “thiết lập kế hoạch – thực hiện kế hoạch – kiểm tra, đánh giá – cải tiến”.

Điều 3. Mục tiêu của hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường.

2. Quy định góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường, xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phong cách và phương pháp giảng dạy tiên tiến, hiện đại; xây dựng đội ngũ nhân viên hỗ trợ chuyên nghiệp, năng động, tinh thần trách nhiệm trong công việc; hình thành và phát triển ý thức đóng góp mang tính chất xây dựng của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

3. Tạo thêm một kênh thông tin để lãnh đạo Nhà trường chỉ đạo xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường; giúp

đội ngũ giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học; đội ngũ nhân viên hỗ trợ có thể tự điều chỉnh phương pháp làm việc hiệu quả hơn, có ý thức nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.

4. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong quản lý.

5. Xây dựng và phát triển “Văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

Điều 4. Yêu cầu đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

Nhằm đáp ứng mục tiêu nêu trên, hoạt động LYKPH của các bên liên quan theo đúng quy trình, công khai và tuân thủ các yêu cầu sau:

1. Công tác LYKPH của các bên liên quan được tiến hành định kỳ thường xuyên hàng năm.

2. Đảm bảo tính truyền thống và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo;

3. Việc LYKPH của các bên liên quan phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí, phản ánh được chất lượng các hoạt động của Nhà trường;

4. Thông tin phản hồi phải được xử lý, phân tích khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

5. Việc LYKPH không làm ảnh hưởng tới hoạt động chuyên môn của các bên liên quan được lấy ý kiến phản hồi.

6. Kết quả đánh giá là một kênh thông tin giúp cho các đơn vị, cá nhân liên quan có cái nhìn khách quan về những điểm mạnh cũng như phát hiện những điểm còn tồn tại, làm cơ sở để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động trong Nhà trường.

7. Đảm bảo các bên liên quan được giải thích và có nhận thức đúng về mục đích, ý nghĩa của hoạt động lấy ý kiến phản hồi.

8. Đảm bảo các hoạt động LYKPH của các bên liên quan được triển khai theo đúng chu trình PCDA.

Điều 5. Trách nhiệm chỉ đạo và chủ trì hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

1. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất toàn diện đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Phòng Thanh tra & Đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm sau đây:

a) Tham mưu giúp Hiệu trưởng trong chỉ đạo xây dựng kế hoạch, tổng kết, đánh giá hiệu quả hoạt động lấy ý kiến phản hồi.

b) Chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH của người học về các hoạt động hỗ trợ người học.

c) Các hoạt động giảng dạy của giảng viên.

3. Phòng Đào tạo chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các đối tượng sau:

a) Nhà sử dụng lao động và chất lượng đào tạo.

b) Người đang học và người học trước khi tốt nghiệp.

- c) Khảo sát nhu cầu của thị trường lao động (khi thiết kế chương trình dạy học).
- d) Lấy ý kiến các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, chuyên gia giáo dục, giảng viên, người học, cựu người học) để thiết kế, chỉnh sửa và phát triển chương trình đào tạo.

4. Phòng Công tác sinh viên chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH của các bên liên quan đối với các đối tượng sau:

- a) Người học mới nhập học.
- b) Cựu người học về việc làm và thu nhập.
- c) Cán bộ, giảng viên tham gia công tác tuyển sinh, nhập học.
- d) Người học, cán bộ, giảng viên, nhân viên và đối tác về hoạt động phục vụ cộng đồng.
- e) Người học về chất lượng các hoạt động phục vụ hỗ trợ người học.

5. Phòng Tổ chức – Tổng hợp chịu trách nhiệm chủ trì, phòng Tài chính – Kế toán phối hợp: LYKPH đội ngũ cán bộ, giảng viên và nhân viên hỗ trợ về mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng; các hoạt động hỗ trợ đào tạo và mức độ đáp ứng về tài chính, cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo và mức độ đáp ứng về tài chính, cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo; hoạt động tổ chức, quản lý, môi trường làm việc của Nhà trường.

6. Phòng Khoa học công nghệ - Hợp tác quốc tế chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH của các đối tượng:

- a) Cán bộ, giảng viên về hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế.
- b) Người học về hoạt động nghiên cứu khoa học.
- c) Đối tác về hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

7. Trung tâm Học liệu – Thư viện chịu trách nhiệm LYKPH của các bên liên quan của các đối tượng sau: Người dùng (cán bộ giảng viên, nhân viên, người học...) sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Học liệu – Thư viện.

8. Các khoa/bộ môn trực thuộc Trường (sau đây gọi tắt là Khoa), chịu trách nhiệm LYKPH của các đối tượng sau:

- a) Lấy ý kiến người học trực tiếp sử dụng dịch vụ tại phòng thực hành, thí nghiệm, phòng máy... do đơn vị quản lý.
- b) Lấy ý kiến cán bộ, giảng viên về khả năng đáp ứng của phòng thực hành, thí nghiệm, phòng máy... do đơn vị quản lý.

9. Các quy định theo từng khoản của Điều này, các đơn vị chức năng chịu trách nhiệm LYKPH của các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật các văn bản do Hiệu trưởng phân công chủ trì.

Điều 6. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc và trực thuộc Nhà trường trong việc triển khai lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

1. Trách nhiệm của các đơn vị trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi

- a) Quán triệt đến cán bộ, giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học do đơn vị mình quản lý về quy định, kế hoạch, mục đích, yêu cầu, nội dung của hoạt động lấy ý kiến phản hồi.

b) Trên cơ sở LYKPH của các bên liên quan của Nhà trường, các đơn vị xây dựng thông báo triển khai LYKPH về các hoạt động do đơn vị mình chủ trì theo quy định tại Điều 5 của quy định này, báo cáo kết quả về Nhà trường (qua phòng TT&ĐBCL) theo đúng quy định.

c) Sử dụng kết quả LYKPH đúng mục đích và đúng quy định của Nhà trường; căn cứ kết quả LYKPH để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến phù hợp, khả thi nhằm duy trì và nâng cao hoạt động đảm bảo chất lượng của nhà trường đối với các lĩnh vực hoạt động do đơn vị mình phụ trách.

d) Đối sánh kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá chung về mức độ hài lòng của các bên liên quan, đánh giá hiệu quả của giải pháp cải tiến được áp dụng trước đó.

2. Trách nhiệm của đội ngũ cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học của Nhà trường.

a) Tham gia đầy đủ, thực hiện đúng tiến độ theo Thông báo LYKPH được Nhà trường phê duyệt.

b) Thực hiện đúng hướng dẫn về các bước triển khai lấy ý kiến phản hồi, đảm bảo hoàn thành theo yêu cầu của từng mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi.

c) Trả lời chính xác, đánh giá trung thực, khách quan với tinh thần xây dựng theo các nội dung được đưa ra trong các phiếu khảo sát.

Chương II

HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 7. Nội dung lấy ý kiến phản hồi

1. Nội dung LYKPH của người học mới nhập học

a) Hỗ trợ sinh viên nhập học; nhu cầu hỗ trợ đầu khóa của người học

b) Chất lượng tuần sinh hoạt công dân đầu khóa.

2. Nội dung LYKPH của người học

a) Hoạt động giảng dạy của giảng viên.

b) Điều kiện cơ sở vật chất hỗ trợ hoạt động học tập.

c) Cảnh quan môi trường, y tế học đường, tình hình an ninh trật tự và các hoạt động khác.

d) Hoạt động hỗ trợ người học.

3. Nội dung LYKPH của người học trước khi tốt nghiệp

a) Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp sau khi học hết khóa học.

b) Đánh giá về chất lượng đào tạo của cả khóa.

c) Hoạt động hướng nghiệp sinh viên.

d) Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

4. Nội dung LYKPH của cựu người học

a) Tự đánh giá khả năng đáp ứng vị trí công việc sau khi tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm).

- b) Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo.
- c) Tình hình việc làm và thu nhập.
- d) Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

5. Nội dung LYKPH của nhà sử dụng lao động

a) Chất lượng của người học tốt nghiệp về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm.

- b) Nhu cầu hợp tác đào tạo và chuyển giao công nghệ.
- c) Nhu cầu nguồn nhân lực theo ngành nghề.

6. Nội dung lấy ý kiến của cán bộ, giảng viên và nhân viên

a) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của nhà trường.

b) Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phục vụ giảng dạy, làm việc và nghiên cứu khoa học.

c) Đánh giá thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ.

d) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Nhà trường.

đ) Đánh giá về chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.

e) Mức độ đáp ứng trong việc lập kế hoạch tài chính, phân bổ và quản lý tài chính.

7. Nội dung LYKPH của đội ngũ hỗ trợ người học

a) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của nhà trường.

b) Mức độ đáp ứng về vị trí việc làm, điều kiện làm việc.

c) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Nhà trường.

d) Đánh giá về chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.

8. Nội dung LYKPH của các bên liên quan về hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ.

a) Chất lượng hoạt động nghiên cứu của đội ngũ giảng viên.

b) Chất lượng hoạt động nghiên cứu khoa học.

c) Loại hình và số lượng các công bố khoa học.

d) Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học.

e) Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ từng loại hoạt động nghiên cứu.

9. Nội dung LYKPH của cán bộ, giảng viên về hoạt động hợp tác quốc tế.

a) Các văn bản, chính sách của Nhà trường về hoạt động hợp tác Quốc tế.

b) Việc tổ chức thực hiện các hoạt động hợp tác Quốc tế.

c) Các hỗ trợ triển khai hoạt động hợp tác quốc tế.

d) Hiệu quả hoạt động hợp tác quốc tế.

10. Nội dung LYKPH của các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng.

a) Mức độ hài lòng của người học trực tiếp tham gia hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.

b) Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên và nhân viên hỗ trợ trực tiếp tham gia hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.

c) Mức độ hài lòng của đối tác về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội của Nhà trường.

11. Nội dung LYKPH của đội ngũ cán bộ, giảng viên tham gia công tác tuyển sinh, nhập học:

a) Sự rõ ràng của chính sách tuyển sinh, nhập học.

b) Kế hoạch tuyển sinh, nhập học có sự phân công trách nhiệm và xác định rõ ràng thời gian thực hiện.

c) Hoạt động truyền thông về công tác tuyển sinh, nhập học.

d) Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ công tác tuyển sinh, nhập học.

đ) Hiệu quả hoạt động tuyển sinh, nhập học.

e) Sự cải tiến trong triển khai công tác tuyển sinh, nhập học.

12. Nội dung LYKPH của các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, giảng viên, người học, cựu người học...) để thiết kế, rà soát, sửa đổi phát triển chương trình đào tạo: Thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ giáo dục & Đào tạo.

13. Nội dung LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản: Các đơn vị được phân công soạn thảo văn bản có trách nhiệm lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về nội dung của văn bản bằng các hình thức phù hợp làm căn cứ để hoàn thiện văn bản, trình Hiệu trưởng ban hành.

14. Nội dung LYKPH của người trực tiếp sử dụng dịch vụ của nhà trường.

a) Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ của Trung tâm học liệu – Thư viện.

b) Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ tại Ký túc xá.

c) Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thực hành, phòng thí nghiệm, phòng máy...

d) Các dịch vụ khác: trông xe, hoạt động ngoại khóa, dịch vụ ăn uống...

15. Các nội dung LYKPH khác: Nhà trường căn cứ vào các quy định của Bộ giáo dục & đào tạo, thực tiễn triển khai hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng trong Nhà trường, các đơn vị có thể đề xuất điều chỉnh, bổ sung các nội dung LYKPH khác nếu cần thiết.

Điều 8. Công cụ và hình thức khảo sát:

1. Việc lấy ý kiến phản được thông qua phiếu khảo sát, phiếu LYKPH dưới dạng lựa chọn các phương án để thuận tiện cho người tham gia, đồng thời cần có phần riêng để người tham gia có thể ghi thêm các ý kiến nhận xét, đánh giá hoặc góp ý.

2. Công cụ khảo sát: Bảng câu hỏi thiết kế dưới dạng khảo sát trong đó gồm các chỉ số cụ thể của nội dung quy định tại điều 4 của quy định này, mức độ cho các chỉ số.

3. Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tuyến thông qua Cổng thông tin điện tử của người học Website: <http://sv.vmu.edu.vn/> hoặc trực tiếp điền thông tin trên giấy.

4. Công cụ và hình thức LYKPH phải được thể hiện rõ kèm theo Kế hoạch, thông báo lấy ý kiến phản hồi.

5. Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm cải tiến công cụ khảo sát, hình thức khảo sát để nâng cao chất lượng và hiệu quả của việc LYKPH của các bên liên quan.

Điều 9. Quy trình tổ chức lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

Việc tổ chức LYKPH của các bên liên quan được thực hiện trên cơ sở kế hoạch chung được Hiệu trưởng phê duyệt. Quy trình tổ chức LYKPH được cụ thể như sau:

1. Đối với các hoạt động LYKPH định kỳ.

- Bước 1: Đơn vị chủ trì việc LYKPH xây dựng kế hoạch theo năm học. Trình Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành.

- Bước 2: Các đơn vị trực thuộc Trường phổ biến thông tin về hoạt động LYKPH đến cán bộ, giảng viên và người học thuộc đơn vị mình quản lý

- Bước 3: Tổ chức khảo sát. Người được lấy ý kiến trả lời các câu hỏi khảo sát theo đúng nội dung, hướng dẫn và thời gian quy định.

- Bước 4: Đơn vị chủ trì LYKPH tiến hành nhập và xử lý số liệu (tạo cơ sở dữ liệu).

- Bước 5: Đơn vị chủ trì viết báo cáo tổng hợp và trình Hiệu trưởng phê duyệt.

- Bước 6: Đơn vị chủ trì gửi báo cáo đến các đơn vị có liên quan.

- Bước 7: Các đơn vị sau khi nhận được báo cáo tiến hành đánh giá các điểm mạnh, điểm tồn tại đồng thời đề ra các giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị mình. Gửi báo cáo lại cho đơn vị chủ trì lấy ý kiến phản hồi, phòng TT&ĐBCL và các đơn vị liên quan để lưu trữ, đồng thời làm cơ sở để đánh giá kết quả cải tiến chất lượng.

- Bước 8: Thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị đề xuất

- Bước 9: Định kỳ (hàng năm) đánh giá, tổng kết hoạt động cải tiến chất lượng của đơn vị (kèm theo báo cáo kết quả LYKPH của lần tiếp theo). Chuyển phòng TT&ĐBCL làm cơ sở xây dựng báo cáo tổng kết về hoạt động của tiến chất lượng chung toàn trường.

2. Đối với hoạt động LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản.

- Bước 1: Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản gửi bản dự thảo, xin ý kiến góp ý của các bên liên quan.

- Bước 2: Đơn vị, cá nhân đóng góp ý kiến cho văn bản dự thảo bằng văn bản theo đúng tiến độ.

- Bước 3: Tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc cuộc họp... thảo luận trên cơ sở các ý kiến góp ý của các đơn vị, cá nhân về nội dung của văn bản.

- Bước 4: Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản sửa chữa, hoàn thiện văn bản trên cơ sở các ý kiến đã thống nhất tại hội nghị, hội thảo hoặc cuộc họp...

- Bước 5: Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản trình Hiệu trưởng ký ban hành văn bản.

(Tùy theo mức độ góp ý của các bên liên quan, các đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản có thể báo cáo Hiệu trưởng quyết định có thể bỏ qua bước 3 của khoản này)

3. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan để thiết kế và phát triển chương trình đào tạo. Quy trình LYKPH được thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ giáo dục và Đào tạo.

Điều 10: Xử lý dữ liệu và báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi

1. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan thông qua bảng hỏi (mẫu phiếu LYKPH).

a) Mẫu phiếu LYKPH được thiết kế phù hợp với yêu cầu của bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGD, CTĐT và thực tiễn các hoạt động của nhà trường.

b) Thang đánh giá trong Mẫu phiếu là thang đo Likert 5 mức với công thức tính điểm trung bình:

$$DTB = \frac{\sum(5.f_1 + 4.f_2 + 3.f_3 + 2.f_4 + 1.f_5)}{\sum f_i}$$

Trong đó: f_i là tần suất lựa chọn cho một mức đánh giá.

$\sum f_i$ là tổng số lượt trả lời.

c) Quy ước kết quả lấy ý kiến

Giá trị khoảng cách giữa các mức đánh giá = (Maximum – Minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8

Điểm trung bình	Mức đánh giá
4,21 – 5,00	Rất hài lòng
3,41 – 4,20	Hài lòng
2,61 – 3,40	Khá hài lòng
1,81 – 2,60	Ít hài lòng
1,00 – 1,80	Không hài lòng

2. Đối với các hoạt động LYKPH bằng công cụ khác

Các ý kiến được tổng hợp theo nội dung LYKPH , được tổng hợp bằng biên bản, có xác nhận của đơn vị tổ chức lấy ý kiến.

3. Báo cáo kết quả LYKPH

a) Đảm bảo có căn cứ và mô tả khách quan, trung thực kết quả LYKPH ; chỉ ra được điểm mạnh của nội dung lấy ý kiến, đồng thời chỉ ra những điểm cần khắc phục; đề xuất các giải pháp cải tiến.

b) Đối sách kết quả LYKPH với kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp cải tiến được áp dụng.

Điều 11. Quản lý dữ liệu lấy ý kiến phản hồi

1. Kết quả LYKPH các hoạt động của Nhà trường được đơn vị chia sẻ với các đơn vị, các nhân trong Nhà trường để sử dụng làm căn cứ cải tiến, nâng cao chất lượng động của đơn vị, nhiệm vụ của cá nhân liên quan.

2. Kết quả LYKPH các hoạt động của nhà trường được đơn vị chủ trì lưu trữ, quản lý (file giấy, file số). Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm phối hợp sẵn sàng cung cấp minh chứng cho các bên liên quan khi cần thiết.

3. Hồ sơ về hoạt động LYKPH được cung cấp làm minh chứng cho công tác kiểm định chất lượng GDĐCS và CTĐT gồm:

- a) Hồ sơ triển khai hoạt động LYKPH, bao gồm: Kế hoạch, báo cáo kết quả LYKPH ...
- b) Hồ sơ cải tiến sau LYKPH, bao gồm: Kế hoạch hành động, báo cáo kết quả cải tiến, bảng đối sánh kết quả hoạt động được lấy ý kiến sau cải tiến với trước cải tiến.
- c) Hồ sơ triển khai hoạt động LYKPH và Hồ sơ cải tiến sau LYKPH gửi về phòng TT&ĐBCL để lưu trữ phục vụ công tác KĐCL.

Điều 12. Định kỳ rà soát, đánh giá quy định, quy trình, công cụ lấy ý kiến phản hồi

1. Hằng năm Nhà trường thực hiện rà soát đánh giá quy định, quy trình, công cụ LYKPH.
2. Kết quả rà soát, đánh giá được sử dụng làm căn cứ để thực hiện cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động LYKPH của Nhà trường.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

1. Tất cả các đơn vị, cá nhân trực thuộc Trường có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy định này.
2. Phòng TT&ĐBCL có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

Điều 14. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này áp dụng kể từ ngày ký.
2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc các đơn vị kịp thời phản ánh, đề xuất phòng TT&ĐBCL để tổng hợp, trình Hiệu trưởng sẽ điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế. /.



Nguyễn Văn Tuấn

PHỤ LỤC

BẢNG PHÂN CÔNG CÁC HOẠT ĐỘNG LYKPH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

1. Các hoạt động LYKPH của các bên liên quan để cải tiến chất lượng

TT	Nội dung lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì							Chi chú
		Phòng Đào tạo	Phòng CTSV	Phòng TT-ĐBCL	Phòng TCTH	Phòng QLKH&H TQT	Trung tâm HL- TV	Khoa/BM	
1	Người học mới nhập học								
1.1	Chất lượng tuần sinh hoạt công dân đầu khóa; Nhu cầu hỗ trợ đầu khóa học của người học, hỗ trợ sinh viên nhập học....		X						
2	Người đang học								
2.1	Hoạt động giảng dạy của giảng viên; Điều kiện cơ sở vật chất hỗ trợ người học...			X					
2.2	Các hoạt động hỗ trợ người học: Phúc khảo điểm thi, tổ chức thi.			X					
2.3	Các hoạt động hỗ trợ người học: chính sách, học bổng, các xác nhận, cảnh quan môi trường, y tế học đường, tình hình an ninh trật tự và các hoạt động khác.		X						
2.4	Trung tâm HL – TV: Phục vụ bạn đọc, sử dụng phòng máy, các phòng chức năng.						X		
2.5	Sử dụng phòng thí nghiệm, thực hành							X	
2.6	Hoạt động phục vụ cộng đồng.		X						
3	Người học cuối khóa								



TT	Nội dung lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì							Chi chú
		Phòng Đào tạo	Phòng CTSV	Phòng TT-ĐBCL	Phòng TCTH	Phòng QLKH&H TQT	Trung tâm HL- TV	Khoa/BM	
3.1	Chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất...	X							
4	Cựu người học								
4.1	Tình hình việc làm và thu nhập, khả năng đáp ứng vị trí công việc, nhu cầu học tập nâng cao trình độ...		X						
5	Nhà sử dụng lao động								
5.1	Chất lượng của người học sau tốt nghiệp.	X							
6.	Cán bộ, giảng viên, nhân viên								
6.1	Môi trường làm việc				X				P. TCKT hỗ trợ
6.2	Điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phục vụ giảng dạy và NCKH								
6.3	Hoạt động đội ngũ nhân viên hỗ trợ			X					
6.4	Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Nhà trường				X				P. TCKT hỗ trợ
6.5	Các chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ				X				P. TCKT hỗ trợ
6.6	Hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế					X			

TT	Nội dung lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì							Chi chú
		Phòng Đào tạo	Phòng CTSV	Phòng TT-ĐBCL	Phòng TCTH	Phòng QLKH&H TQT	Trung tâm HL- TV	Khoa/BM	
6.7	Khả năng đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành							X	
6.8	Hoạt động phục vụ cộng đồng		X						
6.9	Trung tâm HL – TV: Phục vụ bạn đọc						X		

2. Các hoạt động LYKPH của các bên liên quan để thiết kế và phát triển chương trình đào tạo. (Phòng đào tạo phối hợp với các khoa, bộ môn thực hiện)

TT	Đối tượng lấy ý kiến	Nội dung lấy ý kiến
1	Thiết kế (xây dựng mới) chương trình đào tạo	
1.1	Nhà sử dụng lao động	Nhu cầu nguồn nhân lực; Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
1.2	Cựu người học	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
1.3	Giảng viên, Nhà quản lý giáo dục	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2	Đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo (rà soát CHĐT)	
2.1	Nhà sử dụng lao động	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2.2	Cựu người học	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2.3	Giảng viên, Nhà quản lý giáo dục	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2.4	Người học cuối khóa	Mục tiêu; Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học