

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan
tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT HUNG YÊN

Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 32/2013/QH13, Luật số 74/2014/QH13, Luật số 97/2015/QH13 và Luật số 34/2018/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ công văn 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

Xét đề nghị của Ông Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Các ông (bà) trưởng/phụ trách đơn vị thuộc Trường, các viên chức, giảng viên, sinh viên, học viên và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng, các Phó Hiệu trưởng;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, ĐBCL&KT.



Bùi Trung Thành



QUY ĐỊNH

**Về hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan
tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 792/QĐ-DHSPKTHY ngày 21 tháng 6 năm 2023
của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên)

CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục tiêu, yêu cầu, các hoạt động khảo sát, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan trong hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Đối tượng áp dụng quy định này bao gồm các đơn vị, giảng viên, viên chức, người lao động, người học, người học đã tốt nghiệp của Trường; chuyên gia, nhà quản lý, nhà sử dụng lao động, các tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

Điều 2. Mục tiêu của công tác khảo sát ý kiến phản hồi

1. Mục tiêu chung:

a) Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong Trường; thực hiện quy chế dân chủ; tăng cường tính công khai, minh bạch trong các lĩnh vực hoạt động và trách nhiệm giải trình của Trường với xã hội;

b) Thiết lập, vận hành kênh thông tin phục vụ hoạt động quản trị và các hoạt động chức năng của Trường;

c) Xây dựng bộ dữ liệu, thông tin làm cơ sở cho xây dựng kế hoạch cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng; công tác rà soát, phát triển chương trình đào tạo; đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng giáo dục, đối sánh và xếp hạng đại học.

2. Mục tiêu cụ thể:

a) Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường; xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại;

b) Tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về giảng viên, các hoạt động liên quan đến khóa đào tạo, hoạt động của các đơn vị trong toàn trường;

c) Giúp viên chức và người lao động bày tỏ ý kiến, quan điểm của mình về các hoạt động của Trường;

d) Đánh giá sự hài lòng của người học, viên chức, người lao động về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống thông tin, các dịch vụ tiện ích của Trường;

e) Nắm bắt tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp, thông tin của nhà sử dụng lao động làm cơ sở bổ sung, điều chỉnh cơ cấu ngành đào tạo và nội dung chương trình đào tạo để phù hợp với thực tiễn và nhu cầu của xã hội.

Điều 3. Các yêu cầu trong công tác khảo sát ý kiến phản hồi

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp của dân tộc.

2. Việc tổ chức, khảo sát, lấy ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí, phản ánh được chất lượng hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

3. Nội dung và công cụ khảo sát ý kiến phản hồi phải đảm bảo độ tin cậy, khách quan về hoạt động của Trường.

4. Việc cung cấp và xử lý thông tin phản hồi phải đảm bảo tính khách quan, công bằng, trung thực.

5. Đối tượng được đánh giá phải tôn trọng kết quả phản hồi và có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ các bên liên quan, có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với kết quả đánh giá và phải nêu được những minh chứng cụ thể cho đơn vị phụ trách khảo sát.

6. Việc tổ chức khảo sát, lấy ý kiến phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng tới việc học tập của người học và công tác chuyên môn của viên chức, người lao động.

7. Kết quả khảo sát phải được bảo mật và sử dụng đúng mục đích (bao gồm hoạt động quản trị, hoạt động vận hành đào tạo, nghiên cứu khoa học, kết nối, phục vụ cộng đồng) và chỉ được cung cấp cho các đơn vị, cá nhân có liên quan.

8. Các hoạt động khảo sát phải triển khai theo chu trình cải tiến liên tục: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (Plan - Do - Check - Action).

CHƯƠNG II: HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. Các hoạt động khảo sát, đơn vị và thời gian thực hiện

1. Công tác khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan được Trường tiến hành thường xuyên hoặc định kỳ, bao gồm một số hoạt động khảo sát sau:

a) Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
b) Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học trước khi tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của Trường;

c) Khảo sát ý kiến phản hồi của nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp và nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến chương trình đào tạo;

d) Khảo sát ý kiến phản hồi của giảng viên về công tác phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động khối hành chính và chất lượng các dịch vụ tiện ích hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng;

e) Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng các dịch vụ tiện ích hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng;

f) Khảo sát ý kiến các bên liên quan về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu, chiến lược phát triển của Trường;

g) Khảo sát tình trạng việc làm của người học sau khi tốt nghiệp;

h) Khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Trường;

i) Khảo sát ý kiến của giảng viên, người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động, chuyên gia, nhà quản lý giáo dục, tổ chức xã hội nghề nghiệp để xây dựng, rà soát điều chỉnh chương trình đào tạo;

j) Khảo sát ý kiến các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội;

k) Khảo sát công tác tuyển sinh, nhập học và chất lượng đầu vào;

l) Các loại khảo sát khác nếu cần thiết.

2. Đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp và thời gian triển khai các hoạt động khảo sát:

TT	Các hoạt động khảo sát	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian triển khai
1	Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Phòng ĐBCL&KT	Các Khoa	Thường xuyên theo học kỳ
2	Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học trước khi tốt nghiệp	Phòng ĐBCL&KT	Các Khoa	Tháng 4-6 hằng năm

TT	Các hoạt động khảo sát	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian triển khai
	về chất lượng đào tạo của Trường			
3	Khảo sát ý kiến phản hồi của Nhà sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp và nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến chương trình đào tạo	Phòng ĐBCL&KT	Các Khoa	Tháng 4-6 hằng năm
4	Khảo sát ý kiến phản hồi của giảng viên về công tác phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động khối hành chính và chất lượng các dịch vụ tiện ích hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng	Phòng ĐBCL&KT	Các Khoa	Tháng 5-6 hằng năm
5	Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng các dịch vụ tiện ích hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	Phòng ĐBCL&KT	Các Khoa	1 lần/ năm
6	Khảo sát ý kiến các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội	Phòng ĐBCL&KT	Các đơn vị liên quan	Theo chu kì đánh giá cơ sở giáo dục (ít nhất 2 lần/5 năm)
7	Khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Trường	Phòng ĐBCL&KT, Phòng CTSV	Các đơn vị liên quan	Văn bản hướng dẫn của Bộ
8	Khảo sát ý kiến các bên liên quan về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu, chiến lược phát triển của Trường	Trường tổ chức lấy ý kiến khi có sự rà soát điều chỉnh về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu, chiến lược phát triển ...		
9	Khảo sát tình trạng việc làm của người học sau khi tốt nghiệp	Phòng CTSV	Các Khoa	Hằng năm, chia 3 đợt: - Đợt 1: tháng 8 (khi SV về nhận Bằng TN) - Đợt 2: tháng 3 - Đợt 3: tháng 11

TT	Các hoạt động khảo sát	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian triển khai
10	Khảo sát ý kiến của giảng viên, người học, cựu người học, nhà sử dụng lao động, chuyên gia, nhà quản lý giáo dục, tổ chức xã hội nghề nghiệp để xây dựng, rà soát điều chỉnh chương trình đào tạo	Các Khoa	Phòng Đào tạo	Chu kỳ rà soát, đánh giá CTĐT
11	Khảo sát công tác tuyển sinh, nhập học và chất lượng đầu vào	Phòng Đào tạo	Các đơn vị liên quan	1 lần/ năm
12	Các loại khảo sát khác	Các đơn vị liên quan	Các đơn vị liên quan	Đơn vị đầu mối đề xuất khảo sát khi cần thiết

Điều 5. Kế hoạch, công cụ, hình thức, quy mô tổ chức khảo sát và phân tích dữ liệu, kết quả

1. Kế hoạch khảo sát: Trước khi thực hiện khảo sát, đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch trình Hiệu trưởng phê duyệt. Nội dung của kế hoạch khảo sát bao gồm: mục đích, yêu cầu, đối tượng khảo sát; công cụ, hình thức khảo sát; tổ chức khảo sát; xử lý dữ liệu; lưu trữ, báo cáo và sử dụng kết quả khảo sát.

2. Công cụ khảo sát: Công cụ khảo sát ý kiến phản hồi là bảng câu hỏi được xây dựng dưới dạng câu hỏi đóng (câu hỏi lựa chọn) hoặc câu hỏi mở. Quy định mức độ trả lời cho câu hỏi đóng được sử dụng dựa trên thang đo Likert với 05 mức độ đánh giá tăng dần tương ứng với từng câu hỏi. Thí dụ: (1) Hoàn toàn không đồng ý/hài lòng; (2) Không đồng ý/hài lòng; (3) Trung lập/bình thường; (4) Đồng ý/hài lòng; (5) Hoàn toàn đồng ý/hài lòng.

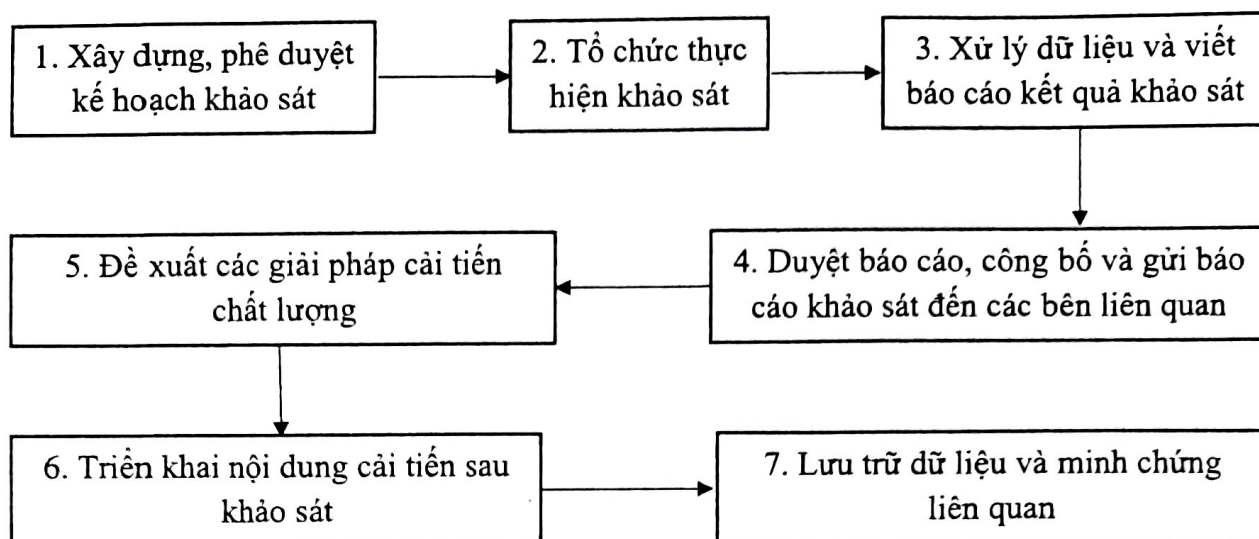
3. Hình thức tổ chức khảo sát: Tùy điều kiện cụ thể, các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì khảo sát ý kiến phản hồi có thể quyết định áp dụng các hình thức phù hợp như: thực hiện trực tiếp, trực tuyến hoặc kết hợp; thông qua phiếu hỏi, phỏng vấn, hội nghị, hội thảo, tọa đàm, thảo luận nhóm; thông qua E-mail, thư tín, điện thoại, các ứng dụng công nghệ thông tin khác ...

4. Quy mô (số lượng) mẫu khảo sát: Số lượng mẫu khảo sát phải đảm bảo đủ độ tin cậy, được quy định cụ thể trong từng kế hoạch khảo sát.

5. Phân tích dữ liệu, kết quả khảo sát: Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến phản hồi, các dữ liệu, thông tin được kiểm tra, phân tích và xử lý bằng phần mềm Excel, các phần mềm thống kê hoặc phần mềm khảo sát chuyên dụng.

Điều 6. Quy trình thực hiện khảo sát

1. Sơ đồ quy trình khảo sát



2. Mô tả quy trình

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị/người thực hiện	Minh chứng
1	- Xây dựng kế hoạch khảo sát ý kiến phản hồi. - Hiệu chỉnh nội dung khảo sát ý kiến phản hồi và nội dung phiếu khảo sát (nếu cần). - Trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch và phiếu khảo sát đã hiệu chỉnh.	Đơn vị chủ trì	- Kế hoạch đã được phê duyệt. - Nội dung phiếu đã được phê duyệt (nếu có hiệu chỉnh).
2	Tổ chức thực hiện khảo sát	- Đơn vị chủ trì - Đơn vị phối hợp - Đối tượng được khảo sát	Các công cụ khảo sát: Google form, phần mềm Nam Việt, phiếu...
3	- Tổng hợp và xử lý số liệu lấy ý kiến phản hồi. - Phân tích kết quả và viết báo cáo khảo sát.	Đơn vị chủ trì	Dữ liệu khảo sát thu thập được
4	- Trình Hiệu trưởng phê duyệt báo cáo. - Gửi báo cáo đến các đơn vị, cá nhân có liên quan.	Đơn vị chủ trì	Báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị/người thực hiện	Minh chứng
5	Trên cơ sở kết quả khảo sát, lãnh đạo các đơn vị tổ chức họp, góp ý rút kinh nghiệm và lập kế hoạch cải tiến chất lượng phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm tồn tại nếu có (đối sánh qua các năm). Biên bản họp, kế hoạch cải tiến được gửi tới đơn vị chủ trì.	- Các đơn vị có liên quan - Đơn vị chủ trì	Biên bản họp và kế hoạch cải tiến chất lượng
6	Đơn vị chủ trì tổ chức thực hiện phối hợp với các đơn vị có liên quan tiến hành triển khai, giám sát, đôn đốc và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng.	- Đơn vị chủ trì - Các bên có liên quan	Báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng
7	Đơn vị chủ trì lưu trữ tất cả các tài liệu liên quan đến công tác khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan.	Đơn vị chủ trì	- Kế hoạch và mẫu phiếu khảo sát đã được phê duyệt - Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến phản hồi - Biên bản họp và kế hoạch cải tiến chất lượng - Báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng

Điều 7. Hồ sơ lưu trữ

1. Đơn vị chủ trì khảo sát có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ. Hồ sơ lưu trữ của mỗi loại khảo sát bao gồm những tài liệu sau:

- Thông báo/Kế hoạch khảo sát;
- Dữ liệu khảo sát bao gồm phiếu khảo sát gốc hoặc dữ liệu khảo sát trực tuyến;
- Báo cáo kết quả khảo sát, kế hoạch cải tiến chất lượng, báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng được lưu bản chính tại đơn vị chủ trì tổ chức thực hiện.

2. Hồ sơ lưu trữ khảo sát có thể được lưu bằng hình thức điện tử, hình thức hồ sơ giấy hoặc kết hợp cả hai hình thức.

Điều 8. Sử dụng kết quả khảo sát

- Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích nêu tại kế hoạch khảo sát.
- Kết quả khảo sát được sử dụng để đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục đại học.
- Sử dụng kết quả khảo sát phải đảm bảo quy định bảo mật của Trường.

CHƯƠNG 3: TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Trách nhiệm của các bên liên quan

1. Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí là đơn vị đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên liên quan; hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan; trực tiếp thực hiện các hoạt động khảo sát do đơn vị chủ trì.

2. Các đơn vị được phân công chủ trì có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, triển khai và báo cáo kết quả thực hiện khảo sát; tổ chức triển khai và báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng sau hoạt động khảo sát.

3. Các Phòng/Trung tâm/Cơ sở/Khoa/Bộ môn có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và sự phân công, chỉ đạo của Hiệu trưởng; đề xuất các cải tiến cho bảng câu hỏi khảo sát và thực hiện cải tiến chất lượng hoạt động của đơn vị, cải tiến chương trình, chất lượng đào tạo dựa trên kết quả khảo sát; đôn đốc nhắc nhở viên chức, người lao động, giảng viên, người học (thuộc đơn vị quản lý) thực hiện theo lộ trình của từng loại khảo sát.

4. Phòng Tổ chức cán bộ có nhiệm vụ sử dụng kết quả khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của giảng viên về công tác phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động khối hành chính và chất lượng các dịch vụ tiện ích hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng làm một trong những tiêu chí bình xét danh hiệu thi đua, khen thưởng cuối năm học.

5. Phòng Công tác sinh viên có nhiệm vụ sử dụng danh sách sinh viên chưa thực hiện khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên làm một trong những tiêu chí đánh giá điểm rèn luyện của người học.

6. Phòng Tài chính – Kế toán có nhiệm vụ hướng dẫn, tư vấn các đơn vị chủ trì khảo sát lập dự toán kinh phí và thanh quyết toán tài chính theo quy định hiện hành.

Điều 10: Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Viên chức, người lao động, người học tại Trường và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan nghiêm túc thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề mới phát sinh hoặc xét thấy cần bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp đề nghị các cá nhân, đơn vị phản ánh kịp thời về Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí để tổng hợp, trình Hiệu trưởng xem xét, giải quyết. 

