

QUY ĐỊNH

**Về hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi
từ các bên liên quan trong hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục**
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHHL ngày /11/2022
của Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Lư)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định mục đích, yêu cầu, nội dung, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan trong hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Đại học Hoa Lư (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị và cá nhân thuộc Trường; các bên liên quan đến hoạt động của Trường.

3. Các bên liên quan được đề cập trong quy định này bao gồm: Chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên, người học, người học đã tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

Điều 2. Mục đích

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong hoạt động của Trường.

2. Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường và các bên liên quan, giúp Ban Giám hiệu, các đơn vị có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường, đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội.

3. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

Điều 3. Yêu cầu

1. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành thường xuyên hoặc định kỳ.

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 chất lượng giáo dục của Nhà trường.

3. Viên chức, người lao động, người học và các bên liên quan thực hiện việc phản hồi đảm bảo khách quan, trung thực trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo phiếu khảo sát.

4. Thông tin phản hồi của các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác.

5. Kết quả phản hồi được sử dụng làm cơ sở cho việc xây dựng, điều chỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

Chương II MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung, nhiệm vụ của các đơn vị trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Nội dung và nhiệm vụ của các đơn vị trong việc thực hiện hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi được quy định cụ thể như sau:

TT	Hoạt động khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1.	Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.	Phòng Quản lý chất lượng	Thường xuyên 1 hoặc 2 lần/năm
2.	Khảo sát cán bộ, giảng viên về chất lượng dịch vụ của các đơn vị phục vụ đào tạo.		Thường xuyên 1 lần/năm
3.	Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng khóa học.	Phòng Đào tạo – Quản lý khoa học	Thường xuyên 1 lần/năm
4.	Khảo sát giảng viên, sinh viên về hoạt động nghiên cứu khoa học.		Thường xuyên 1 lần/năm
5.	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên đại học hệ chính quy tốt nghiệp sau 6 hoặc 12 tháng.	Phòng Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên	Thường xuyên 1 lần/năm
6.	Khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ giảng viên, sinh viên về các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giám sát sinh viên và phục vụ cộng đồng.		Thường xuyên 1 lần/năm.
7.	Khảo sát cán bộ quản lý, giảng	Các khoa/bộ môn quản lý	Định kỳ 2 năm

	viên, sinh viên, cựu sinh viên, đơn vị sử dụng lao động... về chương trình đào tạo.	chương trình đào tạo	một lần
8.	Khảo sát đơn vị sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp đang làm việc tại đơn vị.		Thường xuyên 1 lần/năm.
9.	Khảo sát các bên liên quan về tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển Nhà trường.		Định kỳ 3-5 năm một lần
10.	Khảo sát sự hài lòng của cán bộ, giảng viên, nhân viên về chế độ, chính sách, nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng.	Phòng Tổ chức – Thanh tra	Thường xuyên 1 lần/năm.

Điều 5. Tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Đối tượng khảo sát lấy ý kiến phản hồi: Các bên liên quan gồm các đơn vị, cá nhân đã nêu ở Điều 1.

2. Công cụ khảo sát lấy 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 đánh giá cho câu hỏi đóng được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức, cụ thể:

Mức đánh giá = 5: Rất hài lòng/Hoàn toàn đồng ý.

Mức đánh giá = 4: Hài lòng/Đồng ý.

Mức đánh giá = 3: Bình thường/Đồng ý một phần.

Mức đánh giá = 2: Không hài lòng/không đồng ý.

Mức đánh giá = 1: Rất không hài lòng/Rất không đồng ý.

3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến phản hồi: Tùy điều kiện cụ thể, các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì khảo sát lấy ý kiến phản hồi có thể quyết định áp dụng các hình thức phù hợp như: Phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn trực tiếp, khảo sát trực tuyến ...;

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:

a) 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 hoặc phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS (Statistical Product and Services Solutions);

b) Đối với mỗi câu hỏi đóng, kết quả khảo sát của câu hỏi được tính theo mức điểm trung bình (TB). Dựa trên mức độ đánh giá điểm trung bình đối với câu hỏi theo thang Likert, quy ước phân loại kết quả như sau:

STT	Điểm trung bình(TB)	Mức chất lượng
1.	$4,21 \leq TB \leq 5$	Rất tốt
2.	$3,41 \leq TB \leq 4,2$	Tốt
3.	$2,61 \leq TB \leq 3,4$	Đáp ứng yêu cầu
4.	$1,81 \leq TB \leq 2,6$	Thấp
5.	$1 \leq TB \leq 1,8$	Rất thấp

c) Đối với câu hỏi mở, kết quả khảo sát sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

6. Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi:

Quy trình thực hiện hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan thực hiện theo các bước:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch và thiết kế mẫu phiếu khảo sát.

Bước 2: Trình Ban giám hiệu phê duyệt kế hoạch khảo sát.

Bước 3: Thực hiện hoạt động khảo sát.

Bước 4: Tổng hợp, xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát.

Bước 5: Xây dựng báo cáo kết quả khảo sát, đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng trình Ban Giám hiệu phê duyệt.

Bước 6: Công bố kết quả khảo sát.

Bước 7: Lưu trữ và sử dụng kết quả khảo sát.

Bước 8: Rà soát, cải tiến chất lượng của các hoạt động liên quan.

Điều 6. Trách nhiệm của các bên liên quan trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Trách nhiệm của phòng Quản lý chất lượng:

a) Là đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên liên quan;

b) Hỗ trợ các đơn vị trong việc thực hiện hoạt động khảo sát; Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;

c) Thực hiện báo cáo định kỳ, báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban Giám hiệu và Bộ Giáo dục và Đào tạo.

2. Trách nhiệm của các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì hoạt động khảo sát:

a) Thực hiện các hoạt động khảo sát theo nhiệm vụ được phân công theo đúng quy trình;

b) Tiếp nhận các ý kiến phản hồi của các đơn vị, cá nhân sau khi công bố kết quả khảo sát; Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có).

3. Trách nhiệm của các đơn vị khác;

a) Quán triệt đến toàn thể cá nhân thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát;

b) Thực hiện các biện pháp cải tiến, khắc phục các hoạt động của đơn vị trên cơ sở các kiến nghị, đề xuất về cải tiến chất lượng trong báo cáo kết quả khảo sát.

4. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát: Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 7. Chế độ báo cáo, lưu trữ

1. Các đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả, dữ liệu khảo sát cho phòng Quản lý chất lượng chậm nhất sau 10 ngày kể từ khi được Ban Giám hiệu phê duyệt.

2. Các tài liệu, dữ liệu liên quan đến công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan được lưu trữ tại đơn vị thực hiện và phòng Quản lý chất lượng trong thời hạn là 5 năm.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Điều khoản thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường triển khai thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện, Quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế của Trường. Việc sửa đổi, bổ sung do Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Lư xem xét, quyết định trên cơ sở đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng./.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Vũ Văn Trường