

Số: 189 /KH-ĐHHL

Ninh Bình, ngày 08 tháng 8 năm 2024

## KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát sinh viên, kết nối và phục vụ cộng đồng của trường Đại học Hoa Lư năm học 2023 - 2024

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Làm căn cứ để điều chỉnh, cải tiến các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học, kết nối và phục vụ cộng đồng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

#### 2. Yêu cầu

Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, trung thực; nêu rõ phương pháp, quy trình điều tra và có đầy đủ minh chứng phục vụ công tác kiểm tra, xác thực thông tin báo cáo.

Việc khảo sát phải được đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của Nhà trường, Nội dung khảo sát bám sát các yêu cầu của Kiểm định chất lượng.

### II. NỘI DUNG - ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về các hoạt động do Nhà trường triển khai để phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng gồm:

TT	Đối tượng	Nội dung	Phụ trách khảo sát
1	Sinh viên hệ chính quy trường Đại học Hoa Lư.	Hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học kết nối và phục vụ cộng đồng của trường Đại học Hoa Lư.	Các Khoa
2	Viên chức trường Đại học Hoa Lư.	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của trường Đại học Hoa Lư.	Các đơn vị thuộc và trực thuộc
3	Các cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp với trường Đại học Hoa Lư tổ chức các hoạt động phục vụ cộng đồng.	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của trường Đại học Hoa Lư.	Công Đoàn, Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên, Hội Chữ thập đỏ và các đơn vị phối hợp tổ chức hoạt động kết nối và PVCD.

### III. CÔNG CỤ KHẢO SÁT

Triển khai khảo sát qua công cụ Google Forms hoặc bằng phiếu khảo sát trực tiếp, bao gồm:

- Thông tin cá nhân/đơn vị
- Mức độ hài lòng của các cá nhân, đơn vị và đánh giá sự tác động của các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học, kết nối và phục vụ cộng đồng do trường Đại học Hoa Lư triển khai thực hiện.

- Các ý kiến đóng góp khác.

### IV. QUY TRÌNH KHẢO SÁT

#### 1. Tổ chức khảo sát

- Thông báo Kế hoạch khảo sát trên Cổng thông tin điện tử của Nhà trường.
- Lập cơ sở dữ liệu về các đối tượng khảo sát (Số điện thoại, địa chỉ email).
- Gửi phiếu khảo sát đến các đối tượng khảo sát.

#### 2. Xử lý kết quả

Sau khi nhận kết quả khảo sát, thống kê và báo cáo kết quả cho lãnh đạo nhà trường và các đơn vị có liên quan.

#### 3. Sử dụng kết quả

Giúp cho Nhà trường và các đơn vị có liên quan đến hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học, kết nối và phục vụ cộng đồng điều chỉnh, cải tiến chất lượng hoạt động.

### V. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị chủ trì	Kết quả
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt.	Trước 10/8/2024	Phòng CT&CTHSSV	Kế hoạch
2	Thông báo Kế hoạch khảo sát trên Cổng thông tin điện tử của trường.	Trước 12/8/2024	Phòng CT&CTHSSV	Thông tin
3	Chuẩn bị mẫu phiếu khảo sát	Trước 14/8/2024	Phòng CT&CTHSSV, Phòng QLCL	Mẫu Phiếu khảo sát
4	Lập cơ sở dữ liệu về các đối tượng khảo sát (email, ĐT). Gửi phiếu khảo sát.	Trước 21/8/2024	Các đơn vị Công Đoàn, Đoàn TN – Hội SV – Hội CTĐ	Biểu mẫu, danh sách

5	Gửi kết quả khảo sát về Phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên.	Trước 28/8/2024	Các đơn vị	Phiếu đã khảo sát
6	Thống kê kết quả khảo sát.	Trước 10/9/2024	Phòng CT&CTHSSV	Bảng tổng hợp
7	Báo cáo kết quả cho lãnh đạo trường và thông báo kết quả đến các đơn vị có liên quan.	Trước 17/9/2024	Phòng CT&CTHSSV	Báo cáo, Bảng tổng hợp
8	Lưu trữ thông tin dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu.	Trước 30/9/2024	Phòng CT&CTHSSV	BC, T. hợp số liệu
9	Xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải tiến chất lượng trình lãnh đạo Trường qua phòng Quản lý chất lượng.	10/2024	Các đơn vị có liên quan	Kế hoạch
10	Phê duyệt Kế hoạch cải tiến.	10/2024	Hiệu trưởng	Kế hoạch

## VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**1. Phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên:** Xây dựng kế hoạch, Phối hợp với Phòng Quản lý chất lượng xây dựng mẫu phiếu khảo sát qua công cụ Google Forms. Triển khai khảo sát, tập hợp kết quả phiếu khảo sát từ các đơn vị, lập báo cáo tổng hợp.

### **2. Phòng Quản lý chất lượng:**

Phối hợp cùng Phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên triển khai xây dựng mẫu phiếu điều tra theo đúng quy định.

**3. Các đơn vị thuộc và trực thuộc:** lập cơ sở dữ liệu (địa chỉ email, số điện thoại) và gửi phiếu điều tra đến viên chức – người lao động của đơn vị. Tập hợp kết quả và gửi về phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên.

**4. Các Khoa có sinh viên:** Đôn đốc giáo viên chủ nhiệm lập cơ sở dữ liệu (địa chỉ email, số điện thoại) và gửi phiếu khảo sát đến sinh viên của lớp. Tập hợp kết quả và gửi về phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên.

### **5. Công Đoàn - Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên – Hội Chữ thập đỏ:**

Tiến hành khảo sát các cá nhân, đơn vị có liên quan đến hoạt động tình nguyện, từ thiện nhân đạo. Tập hợp kết quả và gửi về phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên.

**6. Phòng Kế hoạch - Tài chính:** phối hợp với Phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên xây dựng dự trù kinh phí trình Ban Giám hiệu phê duyệt và chi trả cho các đối tượng theo đúng quy định.

Căn cứ vào kế hoạch trên, Lãnh đạo các đơn vị triển khai hướng dẫn đối với toàn thể viên chức, người lao động, sinh viên hệ chính quy. Trong quá trình phối hợp thực hiện, nếu có vướng mắc báo cáo Nhà trường để có ý kiến chỉ đạo, giải quyết. / *qlan*

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Nhà trường;
- Các tổ chức đoàn thể;
- Các lớp sinh viên;
- Lưu: VT, CT&CTHSSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



---

**ThS. Phạm Quang Huấn**