

Thanh Hoá, ngày 31 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về hệ thống khảo sát các bên liên quan

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giáo dục sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

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

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và đào tạo Quy định về Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-HĐT ngày 24/6/2020 của Hội đồng trường về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Hồng Đức;

Căn cứ Quyết định số 739/QĐ-ĐHHD ngày 18/06/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hồng Đức ban hành Quy định về Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học tại Trường Đại học Hồng Đức;

Xét đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng và khảo thí.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Hệ thống khảo sát các bên liên quan tại trường Đại học Hồng Đức.

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

Điều 3. Các ông/bà Trưởng các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng và phó Hiệu trưởng (để chỉ đạo);
- HĐT (để giám sát);
- Như điều 3/QĐ (để thực hiện);
- Lưu: VT, P.ĐBCL&KT

HIỆU TRƯỞNG

Bùi Văn Dũng

QUY ĐỊNH

VỀ Hệ thống khảo sát các bên liên quan tại trường đại học Hồng Đức

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2661 /QĐ-ĐHHĐ, ngày 31 tháng 12 năm 2021)

CHƯƠNG 1

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về công tác lấy ý kiến các bên liên quan, bao gồm: Cán bộ, giảng viên, viên chức, nhà tuyển dụng, nhà quản lý, cựu sinh viên, người học và sinh viên mới tốt nghiệp về các lĩnh vực hoạt động của Nhà trường và tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp của Trường Đại học Hồng Đức.

2. Văn bản này được áp dụng đối với các phòng, ban, khoa, trung tâm và các đơn vị trực thuộc Trường (sau đây gọi chung là đơn vị), các tổ chức và cá nhân liên quan trong Trường.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường, tăng cường tính công khai, minh bạch trong việc tổ chức, quản lý và đào tạo; giải trình với xã hội và các cấp quản lý.

2. Cung cấp cho Nhà trường, các đơn vị quản lý đào tạo, đơn vị đào tạo của Nhà trường thông tin về: (1) chất lượng các hoạt động của Nhà trường; (2) mức độ đáp ứng của các hoạt động này đối với nhu cầu các bên liên quan; (3) mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với chất lượng các hoạt động, từ đó giúp Nhà trường, các đơn vị quản lý đào tạo, đơn vị đào tạo xây dựng, điều chỉnh kế hoạch hoạt động, cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động, đáp ứng nhu cầu và đảm bảo sự hài lòng của các bên liên quan và giúp Nhà trường hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

3. Các đối tượng được lấy ý kiến phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi.

4. Việc lấy ý kiến các bên liên quan phải được tiến hành thường xuyên hàng năm. Các ý kiến, thông tin, nhận xét của các bên liên quan phải được tổng hợp, xử lý, sử dụng đúng mục đích, theo tinh thần cầu thị, thực hiện theo nguyên tắc bảo mật và phản hồi đến các đơn vị, cá nhân liên quan theo đúng quy định và được lưu trữ tại đơn lấy ý kiến.

5. Hoạt động khảo sát các bên liên quan phải triển khai theo quy trình: (1) Xây dựng kế hoạch; (2) Tổ chức thực hiện; (3) Kiểm tra, đánh giá; (4) Hành động cải tiến,

khắc phục (Plan - Do - Check - Act). Phòng Đảm bảo chất lượng và khảo thí (ĐBCL&KT) là đơn vị thường trực trong các hoạt động khảo sát các bên liên quan.

CHƯƠNG 2

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 3. Danh mục các hoạt động khảo sát của Trường Đại học Hồng Đức

STT	Tên hoạt động khảo sát	Đối tượng lấy ý kiến	Đơn vị thực hiện	Thời gian lấy ý kiến	Mã hóa mẫu phiếu
1	Lấy ý kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Người học đang học học phần	P. ĐBCL&KT	2 lần/năm, vào cuối học kỳ	M01
2	Lấy ý kiến về chất lượng quá trình đào tạo	Người học năm cuối khóa	P. ĐBCL&KT	1 lần/năm	M02
3	Lấy ý kiến về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, mục tiêu giáo dục của Nhà trường.	Cán bộ LĐ, quản lý, viên chức, người học; cựu người học; đơn vị sử dụng lao động.	P. KH-TC	Khi rà soát, điều chỉnh Chiến lược.	M03
4	Lấy ý kiến CB, VC & NLĐ, nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực	Cán bộ, viên chức và NLĐ	P. TCCB	1 lần/năm	M04
5	Khảo sát về chất lượng hoạt động của cố vấn học tập	Người học, GV và các phòng liên quan.	P. QLĐT	1 lần/năm	M05
6	Khảo sát công tác tuyển sinh, nhập học và những kỳ vọng về nhà trường	Người mới nhập học	P. QLĐT; P. QLĐT SDH; TTGDTX	1 lần/năm	M06
7	Khảo sát về nhu cầu nhân lực của thị trường lao động liên quan đến ngành học	Người sử dụng lao động	P. QLĐT, Khoa đào tạo	Khi có nhu cầu mở ngành	M07
8	Khảo sát về hoạt động NCKH của Nhà trường	GV, NCV và người học.	P. QLKH&CN	1 lần/năm	M08
9	Khảo sát tình hình việc làm, thu nhập của sinh viên đại học, cao đẳng chính quy tập trung sau 12 tháng tốt nghiệp.	Người học đã tốt nghiệp sau 12 tháng	P. CT HSSV	1 lần/năm	M09
10	Lấy ý kiến nhà tuyển dụng về chất lượng sinh viên sau khi tốt nghiệp.	Nhà tuyển dụng	P. CT HSSV	1 lần/năm	M10
11	Lấy ý kiến về mức độ đáp ứng CSVC phục vụ cho hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	CB, GV và người học	P. QT,VT-TB	1 lần/năm	M11

STT	Tên hoạt động khảo sát	Đối tượng lấy ý kiến	Đơn vị thực hiện	Thời gian lấy ý kiến	Mã hóa mẫu phiếu
12	Khảo sát về môi trường làm việc	GV; CB, NLD	P. HCTH	1 lần/năm	M12
13	Khảo sát về hoạt động của ĐTN, HSV; về hoạt động tình nguyện, phục vụ cộng đồng.	Người học	ĐTN, HSV	1 lần/năm	M13
14	Khảo sát hiệu quả và chất lượng hoạt động hỗ trợ của Thư viện	Giáo viên, người học	TT. TTTV	1 lần/năm	M14
15	Khảo sát mức độ đáp ứng hệ thống CNTT trong hoạt động đào tạo và NCKH của Nhà trường (Hạ tầng CNTT, hệ thống mạng, webste,...)	Giáo viên, người học	TT.TTTV	1 lần/năm	M15
16	Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ y tế, môi trường sức khỏe	Giáo viên, người học	Trạm y tế	1 lần/năm	M16
17	Lấy ý kiến về CDR, CTĐT, bản mô tả CTĐT.	GV; Cựu người học; Chuyên gia; Nhà tuyển dụng	Khoa đào tạo	1 lần/năm	M17
18	Lấy ý kiến về Đề cương học phần	Giáo viên, người học, nhà tuyển dụng	Khoa đào tạo	1 lần/năm	M18
19	Khảo sát mức độ hài lòng về chất lượng hoạt động phòng thí nghiệm, phòng thực hành.	Giáo viên, người học	Khoa đào tạo	1 lần/năm	M19
20	Khảo sát sự hài lòng về chất lượng phục vụ của đơn vị	Cán bộ Giáo viên, người học	Các phòng, ban, trung tâm	1 lần/năm	M20

Điều 4. Công cụ và hình thức khảo sát

1. Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi được soạn thảo phù hợp với bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và bộ tiêu chuẩn kiểm định chương trình đào tạo do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

2. Thang đo Likert 5 mức cụ thể như sau:

- + Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý, rất hài lòng: chất lượng rất tốt
- + Mức 4 = Đồng ý, hài lòng: chất lượng tốt
- + Mức 3 = Đồng ý một phần, khá hài lòng: chất lượng khá
- + Mức 2 = Không đồng ý, ít hài lòng: chất lượng trung bình
- + Mức 1 = Rất không đồng ý, không hài lòng: không đáp ứng yêu cầu.

3. Quy định phân loại kết quả:

Xếp loại chất lượng	Mức đạt		Điểm
Chất lượng rất tốt	Rất hài lòng	Hoàn toàn đồng ý	4,5 – 5
Chất lượng Tốt	Hài lòng	Đồng ý	3,7 - <4,5
Chất lượng Khá	Khá hài lòng	Đồng ý một phần	3 - < 3,7
Chất lượng Trung bình	Ít hài lòng	Không đồng ý	2,5 - <3
Không đáp ứng yêu cầu	Không hài lòng	Rất không đồng ý	< 2,5

4. Hình thức khảo sát: Trực tuyến, phiếu giấy, phỏng vấn, hội thảo,.....

Điều 5. Quy trình và cơ chế xử lý, sử dụng kết quả khảo sát

1. Quy trình khảo sát các bên liên quan được thực hiện qua 05 bước sau:

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát (mẫu 1); thành lập Ban khảo sát; xây dựng mẫu phiếu khảo sát;

Bước 2: Tổ chức khảo sát;

Bước 3: Tổng hợp, phân tích, xử lý số liệu, viết Báo cáo kết quả khảo sát (mẫu 2) và công bố Báo cáo kết quả khảo sát (gửi kết quả đến các đơn vị liên quan);

Bước 4: Đơn vị liên quan đến kết quả khảo sát xây dựng Kế hoạch cải tiến, khắc phục các hạn chế nhận được qua khảo sát để nâng cao chất lượng các hoạt động.

Bước 5: Lưu trữ tài liệu khảo sát.

- Cơ chế xử lý, sử dụng kết quả khảo sát

- Tổng hợp, lựa chọn các ý kiến đóng góp của các bên liên quan về các nội dung lấy ý kiến.

- Phân tích, đánh giá một cách khoa học về các ý kiến góp ý.

- Hoàn thiện hồ sơ quá trình khảo sát, tổng hợp các ý kiến, đánh giá, báo cáo các kết quả khảo sát, xây dựng kế hoạch để cải tiến, khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động được khảo sát.

Điều 6. Trách nhiệm của các đơn vị trong Nhà trường


1. Phòng ĐBCL&KT

- Là đơn vị đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên quan; hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.

- Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban giám hiệu và Bộ GD&ĐT.

2. Các đơn vị thực hiện khảo sát

- Rà soát các yêu cầu của các tiêu chí trong bộ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục trường đại học và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo; đề xuất nội dung khảo sát, đối tượng, phạm vi khảo sát; rà soát điều chỉnh phiếu khảo sát nhằm đạt được các chỉ báo theo các mốc chuẩn tham chiếu trong các bộ tiêu chuẩn KĐCLGD.

- Thực hiện các bước trong quy trình khảo sát. 

- Chủ trì, phối hợp với phòng ĐBCL&KT lưu trữ dữ liệu về kết quả khảo sát, theo dõi và phục vụ công tác bảo đảm chất lượng giáo dục của Nhà trường.

- Thực hiện báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả khảo sát định lượng sau mỗi chu kỳ kiểm định, so chuẩn, đối sánh chất lượng giáo dục.

3. Trưởng các đơn vị liên quan khác

- 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;

- Cử cán bộ, giảng viên, người học trong đơn vị tham gia hoạt động khảo sát (nếu được yêu cầu) một cách trung thực, khách quan và đúng qui định.

4. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

Cung cấp thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

CHƯƠNG 3

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Phòng ĐBCL&KT có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

2. Tất cả các đơn vị, cá nhân trong trường có trách nhiệm thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện, nếu có điều gì chưa hợp lý, yêu cầu các đơn vị góp ý bằng văn bản gửi về Nhà trường (qua phòng ĐBCL&KT) để kịp thời điều chỉnh./.



Bùi Văn Dũng