
 ĐẠI HỌC HOA SEN	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: NC&KĐ-QyĐ-02
		Phiên bản số: 02
		Biên soạn: P.ĐBCL&KT
Tài liệu cấp Trường	QUY ĐỊNH VỀ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG	Phê duyệt: Mai Hồng Quý
P.ĐBCL&KT		Ngày duyệt: 11/02/2020

QUY ĐỊNH VỀ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Tổng Thị Kim Ngân	Phan Thị Việt Nam	* Mai Hồng Quý
Chức danh	Nhân viên P.ĐBCL&KT	Trưởng phòng P.ĐBCL&KT	Hiệu trưởng

PHÂN THEO DỐI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần ban hành	Ngày ban hành	Mục sửa đổi/bổ sung	Nội dung sửa đổi/bổ sung
02	25/12/2018	Mục 4, Điều 5	Cập nhật quy trình tổ chức khảo sát

QUY ĐỊNH TỪ VIẾT TẮT

BGH: Ban Giám hiệu

ĐHHS: Đại học Hoa Sen

P.ĐBCL&KT: Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí

P.CNTT: Phòng Công nghệ Thông tin

ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

ĐẠI HỌC HOA SEN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH

CHƯƠNG 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS.
2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị, cán bộ, giảng viên, người học cao đẳng, đại học hệ chính quy và học viên cao học (sau đây gọi chung là người học) của Trường ĐHHS.

Điều 2: Mục đích của công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ của ĐHHS

1. Đối với Trường ĐHHS

- Ý kiến của người học về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS là cơ sở để nâng cao chất lượng phục vụ của Nhà trường;
- Ý kiến người học về chất lượng phục vụ giúp lãnh đạo Trường ĐHHS và các đơn vị trực thuộc có cơ sở điều chỉnh và nâng cao chất lượng phục vụ của Nhà trường.

2. Đối với người học

Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học phản ánh những thực trạng, nhu cầu, nguyện vọng về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS.

Điều 3: Yêu cầu của việc khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến người học được thực hiện hằng năm;
2. Người học hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi;
3. Người học trung thực, khách quan trong việc cung cấp thông tin phản hồi về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS;
4. Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía người học về chất lượng phục vụ của Trường ĐHHS phải chính xác, tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

Điều 4: Nội dung khảo sát

1. Hỗ trợ người học
 - 1.1. Giải quyết yêu cầu người học
 - 1.2. Hỗ trợ thực tập
 - 1.3. Hỗ trợ việc làm
2. Thư viện
3. Quản lý và phục vụ đào tạo
4. Cơ sở vật chất
5. Dịch vụ công nghệ thông tin
6. Kế toán tài chính
7. Các hoạt động khác

C
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
ĐOÀN S
★

CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Điều 5: Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát

Người học bao gồm người học, học viên đang học, thuộc các bậc, hệ đào tạo chính quy dài hạn của Trường ĐHHS.

2. Công cụ khảo sát

Bảng câu hỏi trong đó bao gồm các tiêu chí cụ thể của nội dung khảo sát đã nêu ở điều 4, có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo.

3. Hình thức khảo sát

Khảo sát online qua cổng thông tin người học: <http://htttql.hoasen.edu.vn> hoặc qua App Hoa Sen.

Mỗi năm, người học đăng nhập vào cổng thông tin người học hoặc đăng nhập vào App Hoa Sen để thực hiện khảo sát.

4. Quy trình tổ chức khảo sát

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Diễn giải
1	Lập kế hoạch khảo sát hằng năm	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT lập kế hoạch khảo sát trong đó nêu rõ: các nội dung công việc; các đơn vị/ cá nhân thực hiện; hình thức, thời gian hoàn thành; thời điểm bắt đầu và kết thúc của đợt khảo sát.
2	Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát	- P.ĐBCL&KT - BGH	- P.ĐBCL&KT trình BGH kế hoạch; - BGH xem xét và phê duyệt kế hoạch.
3	Tổ chức khảo sát	- P.ĐBCL&KT - P.CNTT	- P.ĐBCL&KT thông báo kế hoạch khảo sát đến các Khoa/ Đơn vị; - P.ĐBCL&KT thực hiện khảo sát theo kế hoạch; - P.CNTT phối hợp P.ĐBCL&KT xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình người học thực hiện khảo sát và mỗi tuần gửi số lượng người học thực hiện khảo sát đến P.ĐBCL&KT; - P.ĐBCL&KT thống kê tiến độ thực hiện khảo sát theo từng tuần và gửi đến các Khoa/ Đơn vị.
4	Xử lý dữ liệu và viết báo cáo	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo.
5	Gửi báo cáo tới BGH và các Đơn vị	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT gửi báo cáo tới BGH và các Khoa/ Đơn vị.
6	Cải tiến sau khảo sát	- P.ĐBCL&KT - Khoa/ Đơn vị	- Căn cứ vào kết quả khảo sát chất lượng phục vụ người học, các Khoa/ Đơn vị tiến

			hành rà soát, lập kế hoạch cải tiến (nếu có) và gửi tới BGH thông qua P.ĐBCL&KT; - P.ĐBCL&KT theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các Khoa/ Đơn vị và báo cáo đến BGH (nếu có).
7	Lưu trữ thông tin, dữ liệu khảo sát	P.ĐBCL&KT	P.ĐBCL&KT lưu trữ thông tin, dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát chất lượng phục vụ người học.

Điều 6: Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát chất lượng phục vụ người học

1. P.ĐBCL&KT

- Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt;
- Phối hợp với P.CNTT xây dựng hệ thống khảo sát ý kiến chất lượng phục vụ;
- Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ đã được phê duyệt;
- Báo cáo kết quả khảo sát;
- Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo Trường ĐHHS về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;
- Theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các Khoa/ Đơn vị và báo cáo đến BGH (nếu có);
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCEN của Trường ĐHHS.

2. P.CNTT

- Xây dựng và đảm bảo hệ thống khảo sát online dễ sử dụng, hoạt động hiệu quả;
- Xử lý những sự cố phát sinh trong quá trình người học thực hiện khảo sát online;
- Xây dựng, cải tiến, hoàn thiện hệ thống khảo sát và báo cáo theo đề xuất từ P.ĐBCL&KT.

3. Các Khoa/ Bộ môn

Phổ biến đến giảng viên, người học về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ Trường ĐHHS.

4. Người học

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

5. Các Khoa/ Đơn vị

Sau khi nhận kết quả khảo sát, các Khoa/ Đơn vị tiến hành rà soát, lập kế hoạch cải tiến (nếu có) và gửi đến BGH thông qua P.ĐBCL&KT.



Điều 7: Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

- Dữ liệu khảo sát sẽ được lưu trên hệ thống <http://htttql.hoasen.edu.vn> theo chu kỳ kiểm định trường đại học (5 năm).
- Báo cáo, kết quả từng đợt khảo sát sẽ được P.ĐBCL&KT lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định trường đại học (5 năm).

Điều 8: Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực từ ngày ký.