BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ – ĐHTN Đắk Lắk, ngày tháng năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**DỰ THẢO**

**Về việc Ban hành Quy định khảo sát lấy** ý **kiến các bên liên quan**

**tại Trường Đại học Tây Nguyên**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**

*Căn cứ Quyết định số 298/CP ngày 11 tháng 11 năm 1977 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tây Nguyên;*

*Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13, ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018;*

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

*Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 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 số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;*

*Căn cứ Nghị quyết số 05/NQ-HĐTr ngày 24 tháng 01 năm 2024 của Hội đồng trường về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tây Nguyên;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1**. Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy định* ***khảo sát lấy*** *ý* ***kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên****”*.

**Điều 2.** Quy định có hiệu lực thi hành từ ngày ký và và thay thế Quyết định số 421/QĐ-ĐHTN ngày 26/02/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác bảo đảm chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên.

**Điều 3.** Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Thủ trưởng các đơn vị, viên chức, người lao động và người học trong Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**HIỆU TRƯỞNG**

***Nơi nhận:***

- BGH, HĐT (để báo cáo);

- Như điều 3 (để thực hiện);

- Đăng Website Trường;

- Lưu: VT; QLCL.

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**QUY ĐỊNH**

khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên

*(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTN, ngày tháng năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Văn bản này quy định về mục đích, yêu cầu, nội dung quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Tây Nguyên (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị, viên chức, người lao động (VC-NLĐ), người học thuộc các hệ đào tạo của Trường; các bên liên quan đến hoạt động của Trường.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Khảo sát lấy ý kiến”* (sau đây gọi tắt là khảo sát: KS) là quá trình thu thập dữ liệu thông qua điều tra, khảo sát các bên liên quan.
2. *“Các bên liên quan”* được đề cập đến trong quy định này bao gồm: Chuyên gia, nhà quản lý, giảng viên, VC-NLĐ, người học, đại diện của các tổ chức xã hội – hiệp hội nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động, người học đã tốt nghiệp, gia đình người học, các đối tác, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

3. “*Nhà tuyển dụng”* là các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

4. “*Tổ chức xã hội và hiệp hội nghề nghiệp”* là các tổ chức hoặc hiệp hội có hoạt động liên quan đến các lĩnh vực KS.

5. “*Người học”* là học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học tập tại Trường.

6. “*Cựu người học”* là học sinh, sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đã tốt nghiệp tại Trường đúng ngành, lĩnh vực KS.

7. “*Sinh viên mới tốt nghiệp”* là người học vừa mới hoàn thành chương trình đào tạo (trong vòng 3 tháng) của ngành được KS.

8. “*Tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp”* là hiện trạng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp từ 06 - 12 tháng được thống kê theo số lượng và tỷ lệ người tốt nghiệp có việc làm đúng/gần lĩnh vực đào tạo hay lĩnh vực khác.

**Điều 3. Mục đích**

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường và trách nhiệm giải trình của Trường đến các bên liên quan, tăng cường tính công khai, minh bạch trong tổ chức, quản lý và đào tạo.

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, nhân viên, VC-NLĐ và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.

3. Tạo thêm kênh thông tin để giúp Nhà trường và các đơn vị trong Trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong Trường. Qua khảo sát, báo cáo phản hồi ý kiến từ các bên liên quan, Nhà trường có những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo của Trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội.

4. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan; đáp ứng yêu cầu của hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo (CTĐT) các trình độ của giáo dục đại học, sau đại học.

5. Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Trường.

**Điều 4. Yêu cầu**

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo dức văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo.

2. Các bên liên quan phải được cung cấp đầy đủ thông tin và hiểu rõ mục đích, nội dung, ý nghĩa của hoạt động khảo sát; có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực trong việc phản hồi ý kiến.

3. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ.

4. Nội dung KS phải đảm bảo tính thống nhất, các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần KS.

5. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác, tin cậy, bảo mật và được sử dụng đúng mục đích.

6. Việc tổ chức KS phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của cán bộ, VC-NLĐ.

7. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ các bên liên quan; có trách nhiệm giải trình, xây dựng kế hoạch cải tiến và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến chất lượng phục vụ của mình.

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

**Chương II**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 5. Kế hoạch khảo sát**

1. Trước khi thực hiện KS, đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch KS. Nội dung của kế hoạch KS bao gồm: Mục đích; nội dung và công cụ KS; hình thức và phương thức KS; thời gian KS; xử lý dữ liệu; viết báo cáo, lưu trữ kết quả KS và sử dụng kết quả KS.

2. Kế hoạch KS được cập nhật hàng năm.

**Điều 6. Hình thức và phương thức tổ chức khảo sát**

1. Hình thức KS các bên liên quan bao gồm:

a) KS thông qua bảng hỏi;

b) KS thông qua phỏng vấn;

c) KS thông qua hội nghị, hội thảo, tọa đàm;

Tùy theo mục tiêu và điều kiện cụ thể, đơn vị chủ trì các cuộc KS có thể sử dụng kết hợp các hình thức KS được nêu tại khoản 1 của Điều này. Trong trường hợp cần thiết khác theo Quyết định của Hiệu trưởng.

2. Phương thức tổ chức KS bao gồm trực tiếp, trực tuyến, gián tiếp thông qua email, thư tín, điện thoại, phần mềm quản lý đào tạo và các ứng dụng công nghệ thông tin khác.

**Điều 7.** **Nội dung khảo sát các bên liên quan**

Nội dung KS phải phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

1. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo: Các nội dung và đối tượng KS phải phù hợp và đạt được các mốc chuẩn tham chiếu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng 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 (kèm theo Công văn 1669/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng).

2. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục: Các nội dung và đối tượng KS phải phù hợp và đạt được các tiêu chí trong các tiêu chuẩn theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học (kèm theo Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng).

3. Bảng câu hỏi được rà soát, điều chỉnh bổ sung định kỳ 2 năm/lần.

4. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan về một số hoạt động của Nhà trường được tiến hành định kỳ, bao gồm một số hoạt động sau:

a) Khảo sát lấy ý kiến của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

b) Khảo sát người học về chất lượng phục vụ của Nhà trường.

c) Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp.

d) Khảo sát cựu người học.

đ) Khảo sát viên chức, người lao động về môi trường làm việc.

e) Khảo sát các bên liên quan về chương trình đào tạo.

f) Khảo sát tuyển sinh, nhập học.

g) Khảo sát hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

h) Khảo sát các bên liên quan về mức độ đáp ứng của Thư viện, hệ thống CNTT, phòng TH-TN và các dịch vụ hỗ trợ của Trường.

i) Khảo sát hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.

j) Khảo sát đơn vị sử dụng lao động.

k) Khảo sát lấy ý kiến về tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp.

l) Các khảo sát đặc thù khác như: Khảo sát CTĐT đáp ứng chuẩn đầu ra (CĐR), mở ngành, khảo sát chất lượng phục vụ, hoạt động ngoại khóa của sinh viên, khảo sát hoạt động hỗ trợ, ... do các Khoa chuyên môn thực hiện.

**Điều 8. Quy trình thực hiện khảo sát**

Quy trình được thực hiện thông qua 8 bước:

Bước 1: Xây dựng và ban hành kế hoạch KS; bộ công cụ KS;

Bước 2: Họp triển khai hoạt động khảo sát;

Bước 3: Tổ chức khảo sát;

Bước 4: Tổng hợp và xử lý số liệu; Phân tích kết quả và viết báo cáo;

Bước 5: Duyệt báo cáo khảo sát; Công bố báo cáo và gửi báo cáo khảo sát đến các bên liên quan;

Bước 6: Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng;

Bước 7: Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng;

Bước 8: Lưu trữ hồ sơ và minh chứng theo đúng quy định.

Quy trình thực hiện chi tiết xem phụ lục kèm theo.

**Điều 9: Cỡ mẫu và phân tích dữ liệu khảo sát**

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

2. Sauk hi tiến hành KS lấy ý kiến, các dữ liệu thông tin được kiểm tra, phân tích bằng phần mềm Excel hoặc phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Đối với các câu hỏi mở, kết quả KS sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

**Điều 10. Sử sụng và lưu trữ kết quả khảo sát**

1. Sau khi dữ liệu KS đã được xử lý, các kết quả sẽ được thống kê, tổng hợp, chọn lọc và báo cáo đến các đơn vị, cá nhân có liên quan theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

2. Kết quả KS là căn cứ để xác định những điểm mạnh và những tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

3. Kết quả KS được công bố tới các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Trường.

4. Kết quả KS được sử dụng đúng mục đích nêu tại kế hoạch KS và phải đảm bảo quy định về bảo mật của Trường.

5. Tất cả dữ liệu khảo sát, kết quả khảo sát được phòng Quản lý chất lượng lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định (5 năm).

6. Thời gian lưu trữ tài liệu liên quan đến KS chuẩn đầu ra và CTĐT được lưu trữ vĩnh viễn theo Thông tư số 27/2016/TT-BGDĐT ngày 30/12/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành giáo dục.

Điều 11. **Chế độ báo cáo**

1. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Công bố kết quả khảo sát với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Nhà trường.

**Điều 12. Kinh phí hoạt động**

1. Phòng Quản lý chất lượng và các đơn vị có liên quan, tùy theo nhiệm vụ được phân công thực hiện KS tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hằng năm của đơn vị để Hiệu trưởng phê duyệt.

2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chi theo Quy chế chi tiêu nội bộ và chi theo kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt.

**Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Đơn vị, cá nhân có thành tích trong hoạt động KS được xem là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định của Nhà trường.

**CHƯƠNG III**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN LIÊN QUAN**

**Điều 14. Trách nhiệm của phòng Quản lý chất lượng**

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị thường trực đối với hoạt động KS các bên liên quan, thực hiện:

1. Xây dựng kế hoạch KS lấy ý kiến trình Ban Giám hiệu phê duyệt;

2. Tổ chức triển khai kế hoạch KS đã được phê duyệt;

3. Theo dõi tiến độ và hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện công tác KS;

4. Tổng hợp các phiếu KS, xử lý, phân tích và viết báo cáo trình Ban Giám hiệu;

5. Công bố kết quả báo cáo và gửi đến các đơn vị liên quan;

6. Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các bên liên quan sau khi công bố kết quả báo cáo;

7. Tổ chức rà soát, điều chỉnh công cụ KS (nếu có), đề xuất cách thức sử dụng kết quả lấy ý kiến và trình Ban Giám hiệu phê duyệt;

8. Lưu trữ, bảo mật dữ liệu các đợt KS để phục vụ công tác BĐCLGD.

**Điều 15. Trách nhiệm của các đơn vị**

1.Thông báo yêu cầu KS đến viên chức, người lao động và người học của đơn vị mình quản lý (nếu có);

2. Các Khoa chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai KS các bên liên quan về chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, nhà tuyển dụng; gửi báo cáo về phòng Quản lý chất lượng và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng sau hoạt động KS;

3. Các đơn vị còn lại phối hợp với phòng Quản lý chất lượng trong việc triển khai công tác được KS theo kế hoạch đã được phê duyệt; tiếp nhận ý kiến phản hồi và xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến; báo cáo kết quả cải tiến về phòng Quản lý chất lượng.

**Điều 16. Trách nhiệm của các đối tượng được khảo sát**

1. Các đối tượng được KS có trách nhiệm tham gia KS đầy đủ, nghiêm túc theo đúng thông báo của Trường;

2. Cung cấp các thông tin theo nội dung được KS một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

**Chương IV**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 17. Trách nhiệm thi hành**

1. Tất cả các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường có trách nhiệm thi hành quy định này.

2. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc và giám sát các đơn vị thực hiện quy định này.

**Điều 18. Hiệu lực thi hành**

# 1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và được phổ biến đến các bên liên quan; thay thế cho các văn bản trước đây do Nhà trường ban hành.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trưởng các đơn vị, của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

# PHỤ LỤC

# Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Tây Nguyên

# *(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTN ngày tháng năm 2024*

# *của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)*

# 1. Phụ lục I. Quy trình khảo sát.

2. **Phụ lục II.** Kế hoạch khảo sát.

3. **Phụ lục III.** Mẫu phiếu khảo sát.

4. **Phụ lục IV.** Danh mục các khảo sát

**Phụ lục I: MẪU QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN ... VỀ HOẠT ĐỘNG ...**

1. **Mục đích**

* Thu thập thông tin khảo sát lấy ý kiến của … về hoạt động ...
* Mục đích chính là để cải tiến và nâng cao chất lượng … nhằm đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, …
* …

1. **Quy trình chi tiết**
2. **Lưu trình**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự thực hiện** | **Trách nhiệm** |
| 1 | Xây dựng và ban hành kế hoạch KS; bộ công cụ KS | Phòng Quản lý chất lượng (P. QLCL);  Các đơn vị liên quan. |
| 2 | Họp triển khai hoạt động khảo sát | Ban Giám hiệu (BGH); P. QLCL; Các đơn vị liên quan. |
| 3 | Tổ chức khảo sát | P. QLCL (thực hiện);  Các đơn vị liên quan (phối hợp), ... |
| 4 | Tổng hợp và xử lý số liệu; Phân tích kết quả và viết báo cáo | P. QLCL; Các đơn vị phối hợp. |
| 5 | Duyệt báo cáo khảo sát; Công bố báo cáo và gửi báo cáo khảo sát đến các bên liên quan | Ban Giám hiệu (BGH); P. QLCL; Các đơn vị phối hợp. |
| 6 | Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng. | P. QLCL; Các đơn vị thực hiện |
| 7 | Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng. | P. QLCL; Các đơn vị phối hợp. |
| 8 | Lưu trữ hồ sơ và minh chứng theo đúng quy định. | * Các đơn vị liên quan;   - P. QLCL (bắt buộc) |

**2. Mô tả chi tiết**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bước** | **Trình tự thực hiện** | **Trách nhiệm** |
| 1 | Hằng năm, phòng QLCL phối hợp với các đơn vị có nhu cầu khảo sát lấy ý kiến các hoạt động ... lập kế hoạch khảo sát, rà soát bộ công cụ KS trình BGH xem xét, phê duyệt. | BGH;  Phòng QLCL;  Các đơn vị liên quan. |
| 2 | Họp triển khai hoạt động khảo sát | BGH;  P. QLCL; Các đơn vị liên quan. |
| 3 | Tổ chức khảo sát:  - Các đơn vị liên quan cung cấp thông tin cụ thể (thành phần, đối tượng tham gia khảo sát theo đề xuất của phòng QLCL theo khảo sát cụ thể;  - Tổ bảo đảm chất lượng (BĐCL) tổ chức phát phiếu khảo sát trực tiếp hoặc gửi đường link qua email hoặc điện thoại trực tiếp cho sinh viên (nếu KS online thì gửi đường link KS theo hướng dẫn của P. QLCL);  - Lãnh đạo các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm đôn đốc việc thực hiện khảo sát theo kế hoạch. | P. QLCL;  Các đơn vị liên quan; ... |
| 4 | - Thu thập kết quả khảo sát (thu phiếu, dữ liệu online);  - Xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu, ...  - Phân tích kết quả và viết báo cáo tổng hợp | P. QLCL;  Các đơn vị phối hợp; ... |
| 5 | Ban Giám hiệu phê duyệt;  P. QLCL công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan; đăng Website theo đúng quy định | P. QLCL;  Các đơn vị phối hợp; ... |
| 6 | Rà soát, đề xuất giải pháp và xây dựng kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng (Các đơn vị liên quan lập kế hoạch cải tiến và thực hiện; Phòng QLCL tổng hợp kế hoạch cải tiến chung, …) | P. QLCL; Các đơn vị thực hiện |
| 7 | Triển khai, theo dõi, giám sát và báo cáo kết quả hoạt động cải tiến để nâng cao chất lượng.  (Các đơn vị liên quan báo cáo kết quả cải tiến và thực hiện; Phòng QLCL tổng hợp kết quả cải tiến chung, báo cáo Lãnh đạo Trường …) | P. QLCL; Các đơn vị phối hợp |
| 8 | Lưu trữ hồ sơ, thông tin – dữ liệu/minh chứng và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị (để làm minh chứng và phục vụ công tác đối sánh, cải tiến chất lượng). Phòng QLCL tổng hợp kế hoạch cải tiến chung | * Các đơn vị liên quan; * Phòng QLCL. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Phụ lục II: MẪU KẾ HOẠCH KHẢO SÁT**

|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**  Số: /KH-ĐHTN | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Đắk Lắk, ngày tháng năm 20…* |

**KẾ HOẠCH**

**Khảo sát lấy ý kiến ...**

**về hoạt động ...**

Kính gửi:**Các đơn vị trong Trường;**

**...;**

Thực hiện các Quy định của Bộ GDĐT nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT);

Căn cứ Kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục năm ... của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên;

Trường Đại học Tây Nguyên xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ..., về hoạt động ..., mong quý ... dành thời gian để đánh giá và góp ý cho Nhà trường hoàn thành nội dung khảo sát;

Những ý kiến đóng góp của ... sẽ góp phần để Nhà trường có các chính sách phù hợp về ... có điều kiện tốt hơn trong thực hiện nhiệm vụ và cải tiến chất lượng để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan, ...

**1. Mục đích**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của ...

- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung, cải tiến và hoàn thiện chế độ, chính sách và các văn bản liên quan đến các hoạt động tại Trường, đồng thời góp phần xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng của Nhà trường trong thời gian đến.

**2. Yêu cầu** - Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;

- Các bên liên quan được khảo sát lấy ý kiến hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Thông tin phản hồi từ các bên liên quan về hoạt động ... của Nhà trường được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

**3. Thời gian thực hiện**

Từ ngày … tháng … năm 20… đến ngày … tháng … năm 20…

**4. Đối tượng, phạm vi thực hiện**

... (Cụ thể theo đặc thù của từng loại khảo sát)

**5. Nội dung khảo sát**

**Phần 1: Thông tin chung của đối tượng tham gia khảo sát (tùy loại khảo sát có thể có yêu cầu khác nhau):**

1. Giới tính? Độ tuổi?
2. Email/SĐT liên hệ (không bắt buộc)?
3. Trình độ chuyên môn (ĐH/ThS/TS/PGS/GS, ...)?
4. Đơn vị công tác?
5. Vị trí công tác/chức vụ?
6. ...

**Phần 2: Thông tin bộ câu hỏi khảo sát:**

Bộ phiếu khảo sát được biên soạn gồm các câu hỏi dạng trắc nghiệm và câu hỏi mở nhằm để đánh giá, nhận xét và góp ý về hoạt động của cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường ở các tiêu chí cụ thể về các hoạt động ..., công việc ... mà cá nhân/nhóm đối tượng/đơn vị cụ thể hoặc của Nhà trường thực hiện, cụ thể như sau:

1. Tiêu chí 1: ...
2. Tiêu chí 2: ...
3. Tiêu chí 3: ...
4. Tiêu chí 4: ...

Sử dụng thang đo (likert) 5 mức độ để đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan: **① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường; ④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng;** và đượcquy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức theo bảng sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Điểm trung bình (a)** | **Mức chất lượng** | **Mức hài lòng** |
| 1 | a ≤ 1,80 | Rất kém | Rất không hài lòng |
| 2 | 1,80 < a ≤ 2,60 | Kém | Không hài lòng |
| 3 | 2,60 < a ≤ 3,40 | Trung bình | Bình thường |
| 4 | 3,40 < a ≤ 4,20 | Tốt | Hài lòng |
| 5 | 4,20 < a ≤ 5,00 | Rất tốt | Rất hài lòng |

**6. Phương pháp thực hiện**

Hình thức khảo sát: trực tiếp hoặc khảo sát online, phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại, ...)

Ví dụ: thực hiện việc khảo sát online bằng Google forms

- Sử dụng công cụ khảo sát Google forms và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Email, Zalo, Lãnh đạo các đơn vị, ...

Phương pháp khảo sát: Ghi rõ cách chọn mẫu, số lượng mẫu

- Mẫu phiếu khảo sát: Theo đường link bên dưới:

<https://forms.gle/ABC>...

- Dữ liệu được thu tập qua Google forms và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2019; Phân tích số liệu khảo sát thông qua phần mềm SPSS 26 (nếu có);

- Viết báo cáo kết quả sau khi xử lý dữ liệu;

- Phê duyệt báo cáo;

- Công bố kết quả khảo sát tới các bên liên quan;

- Lưu trữ kết quả khảo sát;

- Lập kế hoạch khắc phục, cải tiến trong giai đoạn tiếp theo với các hoạt động khảo sát.

**7. Dự trù kinh phí hỗ trợ thực hiện**

Dự trù nội dung các khoản mục chi để thực hiện hoạt động này như sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung các khoản chi** | **ĐVT** | **Số lượng** | **Đơn giá**  (vnđ) | **Thành tiền** (vnđ) |
| 1 | Lập kế hoạch khảo sát | KS | 1 |  |  |
| 2 | Thiết kế form nội dung bảng hỏi (dùng cho khảo sát online) | KS | 1 |  |  |
| 3 | Tổng hợp, xử lý số liệu | KS | 1 |  |  |
| 4 | Viết báo cáo kết quả khảo sát | KS | 1 |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |
| **TỔNG CỘNG** | | | | |  |

**8. Tổ chức thực hiện**

Các đơn vị lập danh sách ... của đơn vị mình tham gia khảo sát, đồng thời đốc thúc, giám sát việc thực hiện, tham gia tích cực, có trách nhiệm trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi (hoàn thành trước ngày … tháng … năm 20…).

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị điều phối trong việc lập kế hoạch và triển khai công tác khảo sát, thu thập và xử lý số liệu, viết báo cáo, hoàn thành trước ngày …. tháng ….. năm 20….. để trình Hiệu trưởng và gửi kết quả về các đơn vị liên quan.

Trên đây là kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của ... về hoạt động ...

Hiệu trưởng yêu cầu các đơn vị liên quan phối hợp và nghiêm túc thực hiện để đảm bảo việc khảo sát đúng theo kế hoạch.

Kế hoạch này thay cho thông báo./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Ban Giám hiệu (để báo cáo);  - Các đơn vị liên quan (thực hiện);  - Đăng tải Website;  - Lưu: HCTH, QLCL. | **HIỆU TRƯỞNG** |

**Phụ lục III: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN Số phiếu:** .................

**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN**

***V/v đánh giá các hoạt động ....***

Kính chào Quý ...!

Với mục tiêu rà soát, cải tiến và nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động ... của ...;

Được sự đồng ý của Hiệu trưởng, phòng Quản lý chất lượng tổ chức lấy ý kiến phản hồi của Quý ... về hoạt động ... của ...

Thông tin của quý ... cung cấp có ý nghĩa rất quan trọng giúp ... rà soát, cải tiến và nâng cao chất lượng của hoạt động ... Rất mong Quý ... dành chút thời gian để trả lời Phiếu khảo sát này theo các nội dung sau:

**1. Thông tin chung (tùy đặc thù của từng loại khảo sát thông tin có thể thay đổi):**

* Giới tính? Năm sinh? … (không bắt buộc)
* Trình độ chuyên môn?
* Đơn vị công tác?
* Vị trí công tác?
* …

**Ngày thu thập thông tin:** / /

**Phương pháp thu thập thông tin:** Phỏng vấn trực tiếp ; Phát phiếu ; Điện thoại ; Google forms ; Phương pháp khác

**2. Đánh giá về các hoạt động ...**

Xin vui lòng cho biết mức độ đánh giá của Thầy/Cô bằng cách chọn (click) vào ô thích hợp cho các tiêu chí theo thang đánh giá Likert từ 1 đến 5, cụ thể như sau:

**① = Rất không hài lòng; ② = Không hài lòng; ③ = Bình thường**

**④ = Hài lòng; ⑤ = Rất hài lòng**

**a. Hoạt động 1 (Nội dung lấy ý kiến 1), ...**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ đánh giá (thang Likert)** | | | | |
| **①** | **②** | **③** | **④** | **⑤** |
| 1 | ... |  |  |  |  |  |
| 2 | ... |  |  |  |  |  |
| 3 | ... |  |  |  |  |  |
| 4 | ... |  |  |  |  |  |
| 5 | ... |  |  |  |  |  |
| 6 | ... |  |  |  |  |  |
| 7 | ... |  |  |  |  |  |

*Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang*

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

**b. Hoạt động 2 (Nội dung lấy ý kiến 2), ...**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Tiêu chí đánh giá** | **Mức độ đánh giá (thang Likert)** | | | | |
| **①** | **②** | **③** | **④** | **⑤** |
| 1 | ... |  |  |  |  |  |
| 2 | ... |  |  |  |  |  |
| 3 | ... |  |  |  |  |  |
| 4 | ... |  |  |  |  |  |
| 5 | ... |  |  |  |  |  |
| 6 | ... |  |  |  |  |  |
| 7 | ... |  |  |  |  |  |

*Ghi chú: Chỉ đánh 01 dấu chéo vào 01 ô bất kì ở mỗi hàng ngang*

Các ý kiến góp ý thêm cho hoạt động ...

**3. Các ý kiến, đề xuất khác để nâng cao hiệu quả và chất lượng các hoạt động ...**

Chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý ... !

**Phụ lục IV**

**DANH MỤC KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên khảo sát** | **Đối tượng khảo sát** | **Đơn vị chủ trì** | **Tần suất thực hiện** |
|  | Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV | Người học | P. QLCL | 1 lần/học kì |
|  | Khảo sát SV về công tác cố vấn học tập | Người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát tình hình việc làm của cựu sinh viên tốt nghiệp | Cựu người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát người học đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp | Người học trước khi tốt nghiệp | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát về thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường | Sinh viên, giảng viên, VC-NLĐ | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát người học về các hình thức kiểm tra, đánh giá trong hoạt động đào tạo của Trường | Người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát người học về các hoạt động tư vấn, hỗ trợ học tập và việc làm của Trường | Người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát về môi trường làm việc của GV, VC-NLĐ tại Trường | Giảng viên, VC-NLĐ | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát về nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ của giảng viên, VC-NLĐ tại Trường | Giảng viên, VC-NLĐ | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát cựu SV, nhà tuyển dụng, doanh nghiệp,...) về CTĐT/chất lượng đào tạo của Trường | Cựu người học, nhà tuyển dụng | Các Khoa | 1 lần/2 năm |
|  | Khảo sát SV về môn học (học phần) | Người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công của Trường | Cha mẹ học sinh, người học (HS, SV) | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát GV, VC-NLĐ các đơn vị về mức độ đáp ứng nhu cầu, hiệu quả một số hoạt động đầu tư của Trường | Giảng viên, VC-NLĐ | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát mức độ đáp ứng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ, mức độ đáp ứng và hoạt động của phòng thí nghiệm-thực hành của Trường | Người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát về hoạt động khoa học công nghệ và HTQT của Trường | Giảng viên, VC-NLĐ | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát SV khóa mới **về công tác tuyển sinh, đón tiếp và thủ tục nhập học của Trường** | Người học mới nhập học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường | Giảng viên, VC-NLĐ và người học | P. QLCL | 1 lần/năm |
|  | Khảo sát các bên liên quan về xây dựng CTĐT mới, rà soát cập nhật CTĐT | Giảng viên, nhà tuyển dụng, cựu người học, hiệp hội nghề nghiệp, chuyên gia giáo dục | Các Khoa | Trước khi cập nhật CTĐT |
|  | Khảo sát mức độ đáp ứng công việc của người học | Nhà tuyển dụng | Các Khoa | 1 lần/năm |
|  | **....** | **…..** | **….** | **…..** |
|  |  |  |  |  |