

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng phục vụ của nhà trường

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

Căn cứ Quyết định số 274/2006/QĐ-TTg ngày 30 tháng 11 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Hoa Sen;

Căn cứ Quyết định số 2462/QĐ-ĐHHS ngày 25 tháng 11 năm 2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Hoa Sen về việc ban hành Quy chế Tổ chức và Hoạt động Trường Đại học Hoa Sen;

Căn cứ Quyết định số 1388/QĐ-ĐHHS ngày 07 tháng 07 năm 2021 về việc bổ nhiệm chức vụ Hiệu trưởng Trường Đại học Hoa Sen đối với PGS.TS Võ Thị Ngọc Thúy;

Xét đề nghị của Phó Trưởng phòng Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng phục vụ của nhà trường.

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

Điều 3. Các ông/bà Trưởng/Phó phòng Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng, Trưởng/Phó khoa, Trưởng/Phó các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.


Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch NHG (để b/c);
- Ban TGD NHG (để b/c);
- Chủ tịch HĐT (để b/c);
- Lưu: VT, P.KT-ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG




PGS.TS. Võ Thị Ngọc Thúy

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/11/2022


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 thẩm định	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Lê Hữu Sơn	Phan Thị Việt Nam	Võ Thị Ngọc Thúy
Chức danh	Phó Trưởng phòng P.KT-ĐBCL	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
* P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

PHẦN THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần ban hành	Ngày ban hành	Mục sửa đổi/ bổ sung	Nội dung sửa đổi/ bổ sung
03		Điều 2	Cập nhật tên P.KT-ĐBCL
		Điều 4	Bổ sung thời gian thực hiện khảo sát vào tháng 4

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

CHƯƠNG 1. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh 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 Đại học Hoa Sen.
2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị, cán bộ, giảng viên, người học đại học hệ chính quy và học viên cao học (sau đây gọi chung là người học) của Trường Đại học Hoa Sen.

Điều 2. Từ viết tắt

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

STT	Viết tắt	Nghĩa trong văn bản
1	BGH	Ban Giám Hiệu
2	ĐHHS	Đại học Hoa Sen
3	P.KT-ĐBCL	Phòng Khảo thí-Đảm bảo chất lượng
4	P.CNTT	Phòng Công nghệ thông tin
5	ĐBCL	Đảm bảo chất lượng

Điều 3. 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


- a) 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;
- b) 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 4. Yêu cầu của việc khảo sát


1. Công tác khảo sát lấy ý kiến người học được thực hiện vào tháng 4 hàng năm;
2. Người học hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi;

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

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 5. Nội dung khảo sát

1. Hỗ trợ người học.
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.

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

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

Điều 6. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát

Người học bao gồm sinh viên, học viên đang học, thuộc các bậc/ hệ đào tạo chính quy 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 5, 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 được thực hiện qua cổng thông tin người học: <http://httsv.hoasen.edu.vn> hoặc qua App Hoa Sen.

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.KT-ĐBCL	P.KT-ĐBCL 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.KT-ĐBCL - BGH	- P.KT-ĐBCL trình BGH kế hoạch - BGH xem xét và phê duyệt kế hoạch.
3	Tổ chức khảo sát	- P.KT-ĐBCL - P.CNTT	- P.KT-ĐBCL thông báo kế hoạch khảo sát đến các Khoa/ Đơn vị. - P.KT-ĐBCL thực hiện khảo sát theo kế hoạch. - P.CNTT phối hợp P.KT-ĐBCL 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.KT-ĐBCL. - P.KT-ĐBCL thống kê tiến độ thực hiện khảo sát theo từng tuần và gửi đến các Khoa/ Đơn vị.

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Diễn giải
4	Xử lý dữ liệu và viết báo cáo	P.KT-ĐBCL	P.KT-ĐBCL xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo.
5	Gửi báo cáo tới BGH và các Đơn vị	P.KT-ĐBCL	P.KT-ĐBCL gửi báo cáo tới BGH và các Khoa/ Đơn vị.
6	Cải tiến sau khảo sát	- P.KT-ĐBCL - 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.KT-ĐBCL. - P.KT-ĐBCL 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.KT-ĐBCL	P.KT-ĐBCL 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 7. Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát chất lượng phục vụ người học

1. P.KT-ĐBCL

- a) Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt;
- b) Phối hợp với P.CNTT xây dựng hệ thống khảo sát ý kiến chất lượng phục vụ;
- c) Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ đã được phê duyệt;
- d) Báo cáo kết quả khảo sát tới BGH và các Khoa/ Đơn vị;
- e) 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;
- f) Theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các Khoa/ Đơn vị và báo cáo đến BGH (nếu có);
- g) Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL của Trường ĐHHS.

2. P.CNTT

- a) Xây dựng và đảm bảo hệ thống khảo sát online để sử dụng, hoạt động hiệu quả;
- b) Xử lý những sự cố phát sinh trong quá trình người học thực hiện khảo sát online;

 HOA SEN UNIVERSITY <small>WORLD CLASS EDUCATION</small>	TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN	Mã số tài liệu: ĐBCL-QyĐ-02
		Phiên bản số: 03
		Biên soạn: P.KT-ĐBCL
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: Võ Thị Ngọc Thúy
P.KT-ĐBCL		Ngày duyệt: 11/1/2022

c) Xây dựng, cải tiến, hoàn thiện hệ thống khảo sát và báo cáo theo đề xuất từ P.KT-ĐBCL.

3. Các Khoa/ Đơn vị

- a) Các Khoa 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;
- b) 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.KT-ĐBCL.

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.

Điều 8. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

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

Điều 9. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực từ ngày ký. Các quy định trước đây có nội dung trái với Quy định này đều hết hiệu lực và bị huỷ bỏ.
2. Trong quá trình áp dụng nếu cần sửa đổi, bổ sung các đơn vị, cá nhân gửi ý kiến đến P.KT-ĐBCL để tổng hợp và trình BGH quyết định sửa đổi, bổ sung nội dung cho phù hợp với tình hình thực tế và thay đổi của pháp luật.
3. Các đơn vị, cá nhân có liên quan đến công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng phục vụ của Nhà trường chịu trách nhiệm triển khai Quy định này.



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Võ Thị Ngọc Thúy