

Số: QĐ/ĐHTTr

Tuyên Quang, ngày tháng 01 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂN TRÀO

Căn cứ Quyết định số 1404/QĐ-TTg ngày 14/8/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tân Trào;

Căn cứ Thông tư số 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị quyết số 361/NQ HĐTĐHTTr ngày 29/4/2022 của Hội đồng Trường Đại học Tân Trào về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tân Trào; Nghị quyết số 613/NQ HĐTĐHTTr ngày 18/8/2022 của Hội đồng Trường Đại học Tân Trào về việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tân Trào;

Căn cứ Quyết định số 638/QĐ-ĐHTTr ngày 24/8/2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào về việc ban hành Quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng Trường Đại học Tân Trào;

Theo đề nghị của Trường phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

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

Các ông (bà) trưởng các đơn vị công tác, giảng viên, viên chức, người lao động và người học trong Nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường;
- Như điều 2 (t/h);
- Phòng Đào tạo (đăng tải Website);
- Lưu: VT, KT-ĐBCL

**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Vũ Quỳnh Loan**

## QUY ĐỊNH

### Về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHTTr ngày tháng 01 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào)

## Chương I

### NHỮNG QUI 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 đơn vị, cá nhân tham gia thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan trong mọi lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Tân Trào.

2. Quy định này áp dụng đối với các đơn vị và cá nhân thuộc Trường Đại học Tân Trào; các bên liên quan đến hoạt động của Nhà trường.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Các bên liên quan được đề cập đến trong quy định này bao gồm: người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

#### Điều 3. Mục đích lấy ý kiến phản hồi

1. Thực hiện Quy chế dân chủ, công bằng, công khai và minh bạch trong Nhà trường;

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên, viên chức, người lao động và người học trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

3. Tăng cường mối liên kết giữa Nhà trường với các bên liên quan; đồng thời giúp Nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan để cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động trong toàn Trường, 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 nhằm đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

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

#### Điều 4. Yêu cầu của công tác lấy ý kiến phản hồi

1. Hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan được tiến hành định kỳ hằng năm.

2. Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí phản ánh chất lượng cơ sở giáo dục của Nhà trường.

3. Các bên liên quan thực hiện việc phản hồi đảm bảo khách quan, trung thực trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo phiếu khảo sát, làm cơ sở cho hoạt động thống kê, phân tích.

4. Thông tin phản hồi của các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác, khách quan, trung thực.

5. Kết quả phản hồi được sử dụng làm cơ sở cho việc xây dựng, điều chỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

## **Chương II**

### **MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 5. Nội dung lấy ý kiến phản hồi**

Nội dung lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan là không cố định và có thể thay đổi tùy từng thời điểm lấy ý kiến và phù hợp với mục đích khảo sát, phù hợp với bộ tiêu chuẩn kiểm định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Nội dung lấy ý kiến phản hồi sẽ được đơn vị thực hiện đề xuất, thiết kế, xây dựng và thông qua Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng trước khi tiến hành lấy ý kiến.

#### **Điều 6. Công cụ lấy ý kiến phản hồi**

Công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan là Phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được xây dựng chủ yếu dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ hài lòng hoặc mức độ đồng ý của người được hỏi. Phiếu khảo sát do đơn vị thực hiện thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi học kỳ, năm học và thông qua Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng trước khi tiến hành lấy ý kiến.

#### **Điều 7. Hình thức lấy ý kiến phản hồi**

1. Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động lấy thông tin phản hồi, các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì khảo sát đề xuất hình thức lấy ý kiến cho phù hợp như: Phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn trực tiếp, điều tra trực tuyến trên Google form, website Nhà trường hoặc qua phần mềm lấy ý kiến...

2. Quy mô (số lượng) mẫu khảo sát: Đối với mỗi loại khảo sát có yêu cầu về quy mô mẫu khác nhau, tuy nhiên phải đảm bảo đủ độ tin cậy và được quy định cụ thể trong từng kế hoạch khảo sát.

#### **Điều 8. Tổng hợp, phân tích dữ liệu, kết quả khảo sát**

Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến phản hồi, các dữ liệu, thông tin được kiểm tra, phân tích và xử lý bằng phần mềm Excel hoặc các phần mềm thống kê chuyên dụng, được phân tích và rút ra kết luận theo mục đích khảo sát.

### **Điều 9. Quy định về thời điểm triển khai lấy ý kiến phản hồi**

Thời điểm triển khai công tác lấy ý kiến phản hồi do các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì đề xuất với Lãnh đạo trường nhưng phải đảm bảo các yêu cầu sau:

1. Đối với công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, về phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện định kỳ mỗi học kỳ 01 lần.

2. Đối với công tác lấy ý kiến các bên liên quan về điều chỉnh chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần được thực hiện định kỳ 02 năm một lần.

3. Đối với công tác lấy ý kiến phản hồi của SV đánh giá môn học và các hoạt động hỗ trợ học tập được thực hiện định kỳ mỗi học kỳ 01 lần đối với môn học thuộc học kỳ đó.

4. Đối với công tác lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động khác của Nhà trường được thực hiện định kỳ mỗi năm học một lần.

### **Điều 10. Quy trình tổ chức lấy ý kiến phản hồi**

Quy trình lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan được thực hiện theo từng loại khảo sát và được quy định trong quy trình nội bộ của Nhà trường.

### **Điều 11. Danh mục một số hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi**

<b>TT</b>	<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Đơn vị thực hiện</b>
1	Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Phòng Khảo thí - ĐBCL
2	Khảo sát ý kiến phản hồi của người học về phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học.	Phòng Khảo thí - ĐBCL
3	Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp	Phòng Khảo thí - ĐBCL
4	Khảo sát về Quy trình khiếu nại/kiểm tra đánh giá kết quả học tập.	Phòng Khảo thí - ĐBCL
5	Khảo sát mức độ hài lòng của GV, nhân viên về các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển chuyên môn	Phòng Tổ chức - Chính trị
6	Khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức của Nhà trường.	Phòng Tổ chức - Chính trị

7	Khảo sát sự hài lòng của viên chức, giảng viên, nhân viên về chế độ, chính sách trong Nhà trường	Phòng Tổ chức - Chính trị
8	Khảo sát các bên liên quan về tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển của Nhà trường	Phòng Tổ chức - Chính trị
9	Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của SV đánh giá môn học và các hoạt động hỗ trợ học tập.	Các Khoa/bộ môn
10	Khảo sát nhà tuyển dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp.	Các Khoa/bộ môn
11	Khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và đề cương chi tiết học phần.	Các Khoa/bộ môn
12	Khảo sát thị trường lao động phục vụ cho công tác tuyển sinh, mở mã ngành đào tạo.	Phòng Đào tạo
13	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp.	Phòng Quản lý sinh viên
14	Khảo sát ý kiến của các bên liên quan về cơ sở vật chất, môi trường, sức khỏe và an toàn; Hạ tầng công nghệ thông tin; Nguồn học liệu và chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý, đào tạo và nghiên cứu khoa học.	Phòng Quản lý sinh viên; Phòng Hành chính - Quản trị; Trung tâm Thông tin - Thư viện;
15	Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về công tác quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học.	Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế
16	Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động quản lý sở hữu trí tuệ.	Phòng Quản lý khoa học và Hợp tác quốc tế
17	Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ cho các hoạt động dạy học.	Trung tâm Tin học - Ngoại ngữ

18	Khảo sát hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong của Trường.	Trung tâm Tin học - Ngoại ngữ
19	Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về công tác tài chính	Phòng Kế hoạch - Tài vụ

### **Điều 12. Sử dụng thông tin phản hồi**

Căn cứ kết quả khảo sát, các đơn vị trong Nhà trường xây dựng kế hoạch và thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo, dịch vụ tiện ích và hỗ trợ người học để không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

### **Điều 13. Tổ chức thực hiện**

1. Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng: Xây dựng kế hoạch Công tác đảm bảo chất lượng và triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi hàng năm.

2. Các đơn vị trong Nhà trường: Phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện lấy ý kiến phản hồi theo nhiệm vụ được phân công, báo cáo kết quả thực hiện và triển khai các hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng sau khảo sát lấy ý kiến phản hồi.

### **Điều 14. Chế độ báo cáo, lưu trữ**

1. Các đơn vị được giao chủ trì thực hiện công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả qua Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng chậm nhất sau 15 ngày kể từ khi kết thúc việc lấy ý kiến. Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Trường.

2. Các tài liệu, dữ liệu liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan được lưu trữ tại đơn vị thực hiện và báo cáo kết quả lưu trữ tại Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng trong thời hạn là 10 năm.

## **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 15. Điều khoản thi hành**

Các phòng, khoa, trung tâm, bộ môn, giảng viên, người học và các đơn vị khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, quy định này có thể được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế trên cơ sở kiến nghị của Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng./.

---