

Số: 363/QĐ-ĐNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 10 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành quy định**  
**công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan**

**HIỆU TRƯỞNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ - TIN HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012 của Quốc hội, có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2013, được sửa đổi, bổ sung bởi: Luật số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2019;

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 Quyết định số 616/TTrg ngày 26/10/1994 của Thủ tướng Chính phủ cho phép thành lập Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 1757/QĐ-TTrg ngày 15/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển đổi loại hình Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM từ loại hình trường đại học dân lập sang loại hình trường đại học tư thục;

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 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Theo đề nghị của Ban Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 272/QĐ-ĐNT ngày 26/11/2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành quy định công tác khảo sát ý kiến phản hồi từ cán bộ, cựu sinh viên, giảng viên, nhà tuyển dụng và sinh viên về hoạt động đào tạo.



**Điều 3.** Các Ông (Bà) Trưởng đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, B.ĐBCL&TTGD.



**HIỆU TRƯỞNG**

TS. Nguyễn Anh Tuấn



## QUY ĐỊNH

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 363/QĐ-ĐNT ngày 28. tháng 10 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Văn bản này được áp dụng đối với Phòng, Ban chúc năng, các Khoa, Thư viện, các Trung tâm trực thuộc Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM; các tổ chức và cá nhân liên quan là đối tác/dơn vị sử dụng lực lượng lao động sinh viên tốt nghiệp của Trường; toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, người lao động, người học của Trường.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ và danh mục viết tắt

##### 1. Giải thích từ ngữ

*Trong văn bản này, một số từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:*

- **Lấy ý kiến phản hồi:** quy trình thu thập dữ liệu nhằm phục vụ cho việc đánh giá mức độ hài lòng của người được cung cấp dịch vụ đối với chất lượng dịch vụ thông qua điều tra và xử lý số liệu.
- **Các bên liên quan** đến cơ sở giáo dục 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.
- **Người học** trong trường đại học bao gồm sinh viên của các chương trình đào tạo bậc đại học; học viên của chương trình đào tạo thạc sĩ; nghiên cứu sinh của chương trình đào tạo tiến sĩ; học viên bồi dưỡng ngắn hạn, thực hành, thực tập tại trường.
- **Cựu sinh viên** là sinh viên đã tốt nghiệp và không còn theo học tại trường.

- **Đơn vị chức năng:** các Phòng, Ban, Thư viện và các Trung tâm trong trường.
- **Khoa:** các khoa đào tạo trong trường.

## **2. Danh mục viết tắt**

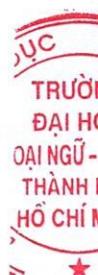
- CTĐT: Chương trình đào tạo
- CSGD: Cơ sở giáo dục
- ĐBCL&TTGD: Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục
- SV: Sinh viên
- ĐVSDLĐ: Đơn vị sử dụng lao động
- GV: Giảng viên
- HUFLIT: Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh
- CB, GV, CV, NV: Cán bộ, giảng viên, chuyên viên, nhân viên

## **Điều 3. Mục đích thực hiện**

- Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong nhà trường, tăng cường tính công khai, minh bạch trong tổ chức, quản lý và đào tạo;
- Giúp nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan để từ đó có những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo của nhà trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội;
- Đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng chương trình đào tạo và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục;
- Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

## **Điều 4. Yêu cầu của việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan**

- Nội dung, công cụ đánh giá và việc tổ chức thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí phản ánh được chất lượng hoạt động đào tạo của Nhà trường;
- Đối tượng khảo sát hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và phải đảm bảo khách quan, công bằng, trung thực trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo mẫu phiếu do Nhà trường cung cấp;
- Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích;
- Đối tượng được đánh giá phải tôn trọng kết quả phản hồi, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động của Nhà trường;



- Việc tổ chức lấy thông tin phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng tới việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của cán bộ, chuyên viên, nhân viên;
- Kết quả khảo sát được thông báo cho tập thể, cá nhân theo chỉ đạo của Ban Giám hiệu và được cập nhật, lưu trữ đầy đủ vào cơ sở dữ liệu của Nhà trường để sử dụng đúng mục đích nhằm cải thiện chất lượng đào tạo.

## Chương II

### QUY ĐỊNH CỤ THỂ

#### **Điều 5. Danh mục các hoạt động khảo sát**

Các loại khảo sát triển khai tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm:

TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1.	Khảo sát thông tin tân sinh viên.	Ban DBCL&TTGD	01 lần/năm
2.	Khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của GV.	Ban DBCL&TTGD	02 lần/năm, vào Học kì I và Học kì II
3.	Khảo sát sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học.	Ban DBCL&TTGD	01 lần/năm sau khi sinh viên năm 4 hoàn thành CTĐT
4.	Khảo sát cựu sinh viên về tình trạng việc làm.	Ban DBCL&TTGD	01 lần/năm
5.	Khảo sát đơn vị sử dụng lao động về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.	Ban DBCL&TTGD	01 lần/năm
6.	Khảo sát người học về chất lượng dịch vụ của Thư viện.	Ban DBCL&TTGD	01 lần/năm

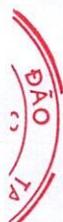
TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
7.	Khảo sát người học về chất lượng của dịch vụ hỗ trợ đào tạo.	Ban ĐBCL&TTGD	01 lần/năm
8.	Khảo sát CB, GV, CV và NV về môi trường làm việc.	Ban ĐBCL&TTGD	01 lần/năm
9.	Khảo sát các bên liên quan về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo.	Phòng Đào tạo và Các Khoa	01 lần cho mỗi 02 năm
10.	Các khảo sát phát sinh theo yêu cầu của Nhà trường.		Tùy theo từng năm học

#### Điều 6. Công cụ và hình thức lấy ý kiến phản hồi

- Công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan là Phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được xây dựng dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ hài lòng hoặc mức độ đồng ý của người được hỏi. Phiếu khảo sát do Ban ĐBCL&TTGD thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi học kỳ, năm học và được Hiệu trưởng phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng.
- Hình thức lấy ý kiến: căn cứ vào tình hình các nguồn lực và yêu cầu hàng năm của nhà trường, Hiệu trưởng quyết định hình thức lấy ý kiến, có thể sử dụng hình thức điều tra trên giấy hoặc phỏng vấn trực tiếp hoặc điều tra trực tuyến trên website Nhà trường hoặc qua phần mềm lấy ý kiến.

#### Điều 7. Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến

- *Bước 1:* Ban ĐBCL&TTGD xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến và trình Hiệu trưởng phê duyệt;
- *Bước 2:* Ban ĐBCL&TTGD phối hợp cùng các đơn vị liên quan triển khai khảo sát đến các bên liên quan để thực hiện, đồng thời giám sát hoạt động để đảm bảo tiến độ thực hiện cũng như tỷ lệ phản hồi;
- *Bước 3:* Tổng hợp, mã hóa, làm sạch dữ liệu, xử lý số liệu và viết báo cáo;
- *Bước 4:* Hiệu trưởng duyệt báo cáo và chỉ đạo sử dụng kết quả khảo sát;



- *Bước 5:* Gởi báo cáo đến các đơn vị liên quan;
- *Bước 6:* Các cá nhân/đơn vị liên quan xây dựng giải pháp/kế hoạch cài tiến phát huy điểm mạnh và khắc phục tồn tại gởi về Ban ĐBCL&TTGD;
- *Bước 7:* Ban ĐBCL&TTGD tổng hợp và báo cáo Hiệu trưởng;
- *Bước 8:* Lưu trữ hồ sơ, minh chứng liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 7. Trách nhiệm của các bên liên quan**

##### **1. Trách nhiệm của các đối tượng được khảo sát**

Các đối tượng được khảo sát có trách nhiệm tham gia khảo sát đầy đủ, thực hiện khảo sát nghiêm túc theo đúng thông báo của Nhà trường.

##### **2. Trách nhiệm của Ban ĐBCL&TTGD**

- Đề xuất các phương án triển khai khảo sát trình Ban Giám Hiệu.
- Làm đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên liên quan. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.
- Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.
- Hỗ trợ các đơn vị trong công tác khảo sát như: hướng dẫn quy trình, công cụ và phương pháp thu thập, lựa chọn, xử lý, sử dụng thông tin phản hồi của các bên liên quan.
- Tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát. Tổng hợp, phân tích, phát hành và lưu trữ báo cáo khảo sát các bên liên quan.
- Gửi kết quả khảo sát đến các cá nhân và đơn vị liên quan sau khi có phê duyệt của Hiệu trưởng. Các đơn vị và cá nhân có liên quan tham gia quy trình này không được phép công bố các thông tin liên quan khi chưa có phê duyệt của Hiệu trưởng.
- Tổ chức rút kinh nghiệm từng học kỳ, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có) và trình Hiệu trưởng phê duyệt thực hiện.
- Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban giám hiệu và Bộ GD&ĐT.



### **3. Trách nhiệm của các Khoa, Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc Trường**

- Phối hợp và hỗ trợ Ban ĐBCL&TTGD trong cung cấp thông tin và tổ chức triển khai thu thập ý kiến phản hồi.
- Tiếp nhận ý kiến phản hồi sau đánh giá làm căn cứ để cải tiến hoạt động chuyên môn và điều chỉnh công tác tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ đào tạo.
- Báo cáo với Ban Giám hiệu về kết quả phản hồi, ý kiến đóng góp và chương trình hành động, kế hoạch khắc phục.
- Triển khai các công việc liên quan khi được yêu cầu.

### **Điều 8. Áp dụng tính điểm rèn luyện cho sinh viên đang học tham gia khảo sát**

Áp dụng theo Quy định đánh giá kết quả rèn luyện SV hiện hành của Nhà trường.

### **Điều 9. Kinh phí thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan**

Trích từ Dự trù kinh phí hoạt động hàng năm dành cho hoạt động khảo sát được Hội đồng trường phê duyệt.

### **Điều 10. Chế độ lưu trữ và địa chỉ lưu trữ hồ sơ**

Các tài liệu liên quan đến hoạt động lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan bao gồm: Kế hoạch, Phiếu khảo sát, Số liệu thống kê, Báo cáo tổng hợp ý kiến phản hồi các bên liên quan,... được lưu trữ dưới dạng bản cứng và điện tử tại Ban ĐBCL&TTGD, các khoa/bộ môn và các đơn vị chức năng có liên quan trong thời hạn 05 năm.

### **Điều 11. Khen thưởng và kỷ luật**

Đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định nhà trường.

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 12. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trưởng các đơn vị, và đề nghị của Trưởng Ban ĐBCL&TTGD.

### **Điều 13. Trách nhiệm thi hành**

- Tất cả các đơn vị thuộc Trường có trách nhiệm thi hành quy định này.
- Ban DBCL&TTGD có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.



**HIỆU TRƯỞNG** *[Signature]*

**TS. Nguyễn Anh Tuấn**





TT	Tên phiếu	Mã Phiếu
1.	Phiếu khảo sát thông tin tân sinh viên.	BM01.QT01/ĐNT-ĐBCL
2.	Phiếu khảo sát người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.	BM02.QT01/ĐNT-ĐBCL
3.	Phiếu khảo sát sinh viên sắp tốt nghiệp về chất lượng khóa học.	BM03.QT01/ĐNT-ĐBCL
4.	Phiếu khảo sát cựu sinh viên về tình trạng việc làm.	BM04.QT01/ĐNT-ĐBCL
5.	Phiếu khảo sát đơn vị sử dụng lao động về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp.	BM05.QT01/ĐNT-ĐBCL
6.	Phiếu khảo sát người học về chất lượng dịch vụ của Thư viện.	BM06.QT01/ĐNT-ĐBCL
7.	Phiếu khảo sát người học về chất lượng của dịch vụ hỗ trợ đào tạo.	BM07.QT01/ĐNT-ĐBCL
8.	Phiếu khảo sát Cán bộ, Giảng viên, Chuyên viên và Nhân viên về môi trường làm việc.	BM08.QT01/ĐNT-ĐBCL