

Số: 593/QĐ-ĐNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan
tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU TRƯỞNG

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

Căn cứ Quyết định số 616/TTg 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 Luật Giáo dục Đại học và 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 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 Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM ban hành kèm Quyết định số 01/QĐ-HĐT ngày 05/01/2021 của Hội đồng trường;

Căn cứ Quyết định số 155/QĐ-ĐNT ngày 18/3/2021 của Hiệu trưởng về việc ban hành Quy định về hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Khảo thí – Bảo đảm chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định khảo sát lấy ý kiến 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 363/QĐ-ĐNT ngày 28/10/2020 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 lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng Trường;
- Các Phó Hiệu trưởng;
- Các đơn vị thuộc Trường;
- Lưu: VT, P.KT-BĐCLGD.

HIỆU TRƯỞNG

TS. Nguyễn Anh Tuấn

QUY ĐỊNH

Khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan
tại Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh
(Kèm theo Quyết định số 593/QĐ-ĐNT ngày 26 tháng 3 năm 2024
của 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 mục đích, yêu cầu, nội dung, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị và cá nhân thuộc Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học Thành phố Hồ Chí Minh; các bên liên quan đến hoạt động của Trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Khảo sát lấy ý kiến* 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 người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, đơn vị sử dụng lao động, các đối tác, nhà đầu tư, gia đình người học, 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. *Người học* là sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh và học viên bồi dưỡng ngắn hạn đang học tập, thực hành, thực tập tại Trường.

4. *Cựu người học* là người đã tốt nghiệp và không còn theo học tại Trường.

5. *Đơn vị sử dụng lao động* là các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng nguồn nhân lực là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

Điều 3. Mục đích thực hiện

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong 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. Giúp 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 Trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội;

3. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ, nhân viên, người lao động và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường;

4. Đáp ứng yêu cầu của hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo;

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

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

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức 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, 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 nhằm đạt được mục tiêu đề ra;

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

4. Nội dung khảo sát phải đảm bảo tính thống nhất, tin cậy và khách quan, các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát;

5. Việc tổ chức khảo sát phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và các công tác chuyên môn của cán bộ, chuyên viên, nhân viên;

6. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác;

7. Các đơn vị, cá nhân phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ các bên liên quan về hoạt động của Trường;

8. Kết quả khảo sát được thông báo cho các đơn vị, cá nhân theo sự chỉ đạo của Ban Giám hiệu, được bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

Chương II

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Nội dung khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan

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 người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên. | Phòng Khảo thí – Bảo đảm chất lượng giáo dục (KT-BĐCLGD) | 03 lần/năm |
| 2 | Khảo sát người học về chất lượng khóa học. | Phòng KT-BĐCLGD | Theo số đợt tốt nghiệp của Trường |
| 3 | Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp. | Phòng KT-BĐCLGD | 01 lần/năm |

| TT | Nội dung khảo sát | Đơn vị thực hiện | Thời gian thực hiện |
|-----------|---|---|----------------------------|
| 4 | Khảo sát đơn vị sử dụng lao động về chất lượng của sinh viên tốt nghiệp. | Phòng KT-BĐCLGD | 01 lần/năm |
| 5 | Khảo sát người học về chất lượng của dịch vụ hỗ trợ đào tạo. | Phòng KT-BĐCLGD | 01 lần/năm |
| 6 | Khảo sát cán bộ, giảng viên, chuyên viên và nhân viên về môi trường làm việc. | Phòng KT-BĐCLGD | 01 lần/năm |
| 7 | Khảo sát các bên liên quan về chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo. | Phòng KT-BĐCLGD, Phòng Đào tạo đại học, các Khoa | 01 lần cho mỗi 02 năm |
| 8 | Các khảo sát phát sinh theo yêu cầu của Trường. | | Tùy theo từng năm học |

Điều 6. Công cụ và hình thức khảo sát lấy ý kiến

1. Công cụ dùng để khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan là Phiếu khảo sát được xây dựng dưới dạng câu hỏi mở hoặc câu hỏi đóng (câu hỏi lựa chọn) theo mức độ hài lòng được quy định qua giá trị thang đo hoặc mức độ đồng ý của đối tượng được khảo sát. Phiếu khảo sát do Phòng KT-BĐCLGD chịu trách nhiệm thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung và được Ban Giám hiệu phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng.

2. Căn cứ vào tình hình nguồn lực và yêu cầu tại thời điểm triển khai hoạt động khảo sát của Trường, Hiệu trưởng quyết định hình thức lấy ý kiến, có thể sử dụng hình thức phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn trực tiếp, lấy ý kiến trên website Trường, thông qua phần mềm lấy ý kiến, hoặc mời dự hội thảo chuyên đề...

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

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan đảm bảo phải triển khai theo chu trình PDCA (Plan – Do – Check – Act), cụ thể bao gồm các bước cơ bản sau:

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát;

Bước 2: Tổ chức khảo sát theo kế hoạch;

Bước 3: Viết báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 4: Duyệt báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 5: Gửi báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan;

Bước 6: Họp và lập kế hoạch cải tiến sau khảo sát;

Bước 7: Tổng hợp kế hoạch cải tiến sau khảo sát của các đơn vị và báo cáo Ban Giám hiệu;

Bước 8: Thực hiện cải tiến sau khảo sát theo kế hoạch;

Bước 9: Lưu trữ hồ sơ, minh chứng.

Điều 8. Cỡ mẫu và phân tích dữ liệu khảo sát

1. Quy mô (số lượng) mẫu khảo sát: Số lượng mẫu khảo sát phải đảm bảo đủ độ tin cậy, được quy định cụ thể trong từng kế hoạch khảo sát;
2. Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các dữ liệu, thông tin được kiểm tra, phân tích và xử lý bằng phần mềm Excel hoặc phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Đối với câu hỏi mở, kết quả khảo sát sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

Điều 9. Kết quả khảo sát

1. Sau khi dữ liệu khảo sát 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 khảo sát là căn cứ để xác định những điểm mạnh và tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến, khắc phục nâng cao chất lượng các hoạt động trong Trường.
3. Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá kết quả điểm rèn luyện của sinh viên đang học tập tại Trường.
4. Kết quả khảo sát được công bố với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Trường.

Điều 10. Chế độ lưu trữ

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

Điều 11. Kinh phí hoạt động

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

Điều 12. Thanh tra, kiểm tra

Phòng Thanh tra – Pháp chế kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này theo chức năng, nhiệm vụ và đề xuất xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định hiện hành.

Điều 13. Giải quyết khiếu nại

Trong trường hợp các đơn vị hoặc cá nhân không thỏa mãn với kết quả khảo sát thì Trưởng đơn vị hoặc cá nhân gửi đề nghị xem lại kết quả bằng văn bản về Phòng KT-BĐCLGD, Phòng có trách nhiệm kiểm tra và có văn bản trả lời cho đơn vị hoặc cá nhân có khiếu nại.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 14. Trách nhiệm của Phòng KT-BĐCLGD

1. Xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
2. Tổ chức triển khai kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt;
3. Theo dõi tiến độ và hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện công tác khảo sát;
4. Tổng hợp các phiếu khảo sát, 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 rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất cách thức sử dụng kết quả lấy ý kiến và trình Ban Giám hiệu phê duyệt thực hiện;
8. Lưu trữ, bảo mật dữ liệu các đợt khảo sát để phục vụ báo cáo công tác bảo đảm chất lượng giáo dục.

Điều 15. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Thực hiện nhiệm vụ được phân công và phối hợp với Phòng KT-BĐCLGD trong việc triển khai công tác khảo sát theo kế hoạch đã được phê duyệt;
2. Tiếp nhận ý kiến phản hồi và xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến, khắc phục;
3. Triển khai các hoạt động liên quan khác khi được yêu cầu.

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

1. 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 Trường;
2. Cung cấp các thông tin theo nội dung được khảo sát 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 Trường có trách nhiệm thi hành quy định này.
2. Phòng KT-BĐCLGD có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

Điều 18. 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 Trường các đơn vị và đề nghị của Trường phòng Phòng KT-BĐCLGD./.