

Số: 341/QĐ-ĐHGTVT

TP. Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan
trong hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 66/2001/QĐ-TTg ngày 26/04/2001 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm theo Nghị quyết số 14/NQ-HĐT ĐHGTVT ngày 11/01/2021 của Hội đồng trường;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 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 Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/05/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 664/QĐ-ĐHGTVT ngày 27/08/2021 của Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh, về việc ban hành Kế hoạch bảo đảm chất lượng giai đoạn 2021 – 2025;

Căn cứ Quyết định số 853A/QĐ-ĐHGTVT ngày 10 tháng 12 năm 2021 về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan trong hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh (đính kèm).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế quyết định số 853A/QĐ-ĐHGTVT ban hành ngày 10 tháng 12 năm 2021.

Điều 3. Trưởng phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng, Trưởng các đơn vị và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Tập thể lãnh đạo (đề b/c);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.TT&QLCL (Hài,P.Thảo), 5.



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Nguyễn Xuân Phương

QUY ĐỊNH

VỀ VIỆC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CÁC BÊN LIÊN QUAN TRONG HOẠT ĐỘNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

(Kèm theo Quyết định số 341./QĐ-ĐHGTVT ngày 23. tháng 02. năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát (KS) lấy ý kiến các bên liên quan trong hoạt động bảo đảm chất lượng tại Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Các bên liên quan được đề cập trong quy định này bao gồm: Chuyên gia, viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên, người học, đại diện của các tổ chức xã hội - nghề nghiệp, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp.

3. Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm toàn bộ các đơn vị chức năng, viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên, người học thuộc hệ đào tạo chính quy của Trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Các bên liên quan bên trong của Trường bao gồm:

a. Viên chức quản lý: gồm các thành viên Hội đồng Trường, thành viên Ban Giám hiệu Trường, trưởng và phó các khoa, viện, bộ môn, phòng, ban, trung tâm thuộc Trường.

b. Giảng viên (GV): là người được phân công giảng dạy các học phần trong chương trình đào tạo (CTĐT) các trình độ của Trường (bao gồm các GV thỉnh giảng). GV có thể giữ vai trò Cố vấn học tập, tham gia nghiên cứu khoa học với vai trò người thực hiện nghiên cứu hoặc người hướng dẫn, hỗ trợ người khác thực hiện nghiên cứu.

c. Nhân viên hỗ trợ: gồm các chuyên viên, trợ lý của các phòng, ban, trung tâm, khoa, viện, bộ môn, phòng thí nghiệm, phòng máy tính, thư viện của các đơn vị đào tạo trong Trường.

d. Người học: gồm sinh viên (SV), học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học ở các trình độ giáo dục và đào tạo của trường. Người học tham gia nghiên cứu khoa học với vai trò người thực hiện nghiên cứu hoặc người tham gia nghiên cứu do người khác thực hiện.

e. Người học chuẩn bị tốt nghiệp: là người học trong học kỳ cuối của các CTĐT đã hoàn thành yêu cầu và các thủ tục để được công nhận tốt nghiệp.

2. Các bên liên quan bên ngoài của Trường bao gồm:

a. Người học đã tốt nghiệp (còn gọi là Cựu người học): là người học đã tốt nghiệp từ một CTĐT của Trường trong khoảng 3 năm gần nhất (đối với người học tốt nghiệp các CTĐT trình độ sau ĐH) và 5 năm gần nhất (đối với người học tốt nghiệp các CTĐT trình độ ĐH) được tính từ thời điểm được công nhận tốt nghiệp.

b. Nhà tuyển dụng: là cơ quan, doanh nghiệp, cá nhân đã tuyển dụng hoặc có nhu cầu tuyển dụng người học đã tốt nghiệp của Trường.

c. Cơ sở giáo dục: là nhà trường và các cơ sở giáo dục khác.

d. Chuyên gia: là người có kinh nghiệm, hiểu biết về thực hành công việc và có kỹ năng thực tiễn, lý luận chuyên sâu về 1 lĩnh vực cụ thể (ví dụ: lĩnh vực công nghệ thông tin, quản trị, tài chính,...) để có thể đóng góp ý kiến xác đáng trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

e. Tổ chức nghề nghiệp: là tổ chức hoạt động thường xuyên trong 1 lĩnh vực chuyên môn, nghề nghiệp cụ thể; có khả năng đóng góp ý kiến trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

f. Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục: là cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quản lý nhà nước về giáo dục.

g. Đối tượng thụ hưởng khác: là các đối tượng chưa được định nghĩa cụ thể, bao gồm các cá nhân, tổ chức, cộng đồng địa phương trực tiếp hoặc gián tiếp sử dụng sản phẩm, dịch vụ giáo dục và đào tạo của Trường.

3. Thông tin phản hồi: các quan điểm, ý kiến và thể hiện sự quan tâm từ đại diện các bên liên quan đối với sản phẩm, dịch vụ giáo dục và đào tạo và/hoặc sự hỗ trợ của Trường.

4. Cơ chế thông tin phản hồi các bên liên quan: là cách thức tổ chức và nguyên tắc vận hành giúp thu thập thông tin và ý kiến phản hồi, góp ý từ đại diện các bên liên quan, bao gồm quy định, phân công, thực hiện, báo cáo kết quả và cải thiện chất lượng giáo dục và đào tạo.

5. Khảo sát: việc thu thập thông tin, ý kiến phản hồi, góp ý từ đại diện các bên liên quan.

6. Tổ chức thực hiện KS: việc lập kế hoạch, chủ trì xây dựng nội dung KS và xác định cỡ mẫu, thực hiện KS, viết báo cáo và cung cấp số liệu, kết quả KS và báo cáo KS khi có yêu cầu.

7. Phối hợp thực hiện KS: tham gia theo kế hoạch KS, cung cấp các thông tin, số liệu theo yêu cầu của đơn vị tổ chức thực hiện KS; sử dụng dữ liệu liên quan để viết báo cáo KS hoặc sử dụng báo cáo KS do đơn vị tổ chức thực hiện KS cung cấp.

Điều 3. Mục đích thực hiện

1. Đối với Nhà trường:

- Thể hiện sự cam kết việc thực hiện Kế hoạch bảo đảm chất lượng giai đoạn 2021-2025;

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường;

- Giúp lãnh đạo Nhà trường có cơ sở để nhận xét, đánh giá hiệu quả công tác quản lý và các hoạt động để có kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng;

- Góp phần hạn chế sự không phù hợp trong tất cả các hoạt động, đồng thời phát hiện và nhân rộng những gương điển hình tốt để từ đó xây dựng các chính sách thi đua, khen thưởng nhằm đảm bảo sự công bằng, khách quan trong Trường;

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

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

2. Đối với các đơn vị thuộc Trường

- Giúp trường đơn vị có những điều chỉnh kịp thời trong việc phân công viên chức và người lao động theo chức năng nhiệm vụ được giao phù hợp với trình độ, năng lực cá nhân và yêu cầu đổi mới của Trường;

- Có cơ sở để đề xuất Nhà trường xây dựng kế hoạch, tổ chức các lớp bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ;

- Bổ sung căn cứ để đề nghị Nhà trường xem xét khen thưởng đối với viên chức và người lao động có thành tích.

3. Đối với viên chức và người lao động:

- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của viên chức và người lao động để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo của Trường;

- Tạo thêm kênh thông tin giúp viên chức và người lao động xác định điểm mạnh để duy trì và phát huy, đồng thời phát hiện điểm yếu để tự điều chỉnh năng lực công tác và tác phong làm việc trong các hoạt động được phân công;

- Bổ sung căn cứ để đánh giá, xếp loại và xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

4. Đối với người học, người học đã tốt nghiệp:

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học, người học đã tốt nghiệp với quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân;

- Đảm bảo lợi ích cho người học;

- Tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về tất cả các hoạt động của Trường.

Điều 4. Yêu cầu của việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

1. Công tác KS lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan được tiến hành theo kế hoạch hàng năm.

2. Việc lấy ý kiến phản hồi đảm bảo truyền thống tôn trọng đạo, gắn liền với giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Nhà trường.

3. Các bên liên quan hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi.

4. Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ các bên liên quan chính xác, tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

5. Các đơn vị, cá nhân có liên quan tôn trọng ý kiến phản hồi và có tinh thần cầu thị từ thông tin phản hồi nhằm cải thiện chất lượng phục vụ.

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

CHƯƠNG II **NỘI DUNG VÀ QUY TRÌNH** **THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

Điều 5. Nội dung các hoạt động khảo sát

1. Nội dung các hoạt động khảo sát bao gồm: đánh giá của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; đánh giá của người học năm cuối, cựu SV, chuyên gia và người sử dụng lao động về CTĐT; đánh giá của nhà tuyển dụng về chất lượng cựu SV đang làm việc tại doanh nghiệp; đánh giá của người học về hoạt động quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá của người học về chất lượng khóa học; đánh giá của người học, cán bộ viên chức và người lao động về cơ sở vật chất của Trường; đánh giá của cán bộ, viên chức và người lao động, cựu người học và người sử dụng lao động về chất lượng đào tạo và mức độ đáp ứng nhu cầu xã hội của Trường; khảo sát tình hình việc làm của SV hệ chính quy; khảo sát sự hài lòng của GV-CBVC về các chế độ, chính sách, nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của Nhà trường, khảo sát hiệu quả và chất lượng phục vụ của thư viện...

2. Yêu cầu về nội dung của KS phù hợp với các tiêu chuẩn chất lượng như sau:

a. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT: 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 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 CTĐT 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 và Công văn 2085/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2020 của Cục Quản lý chất lượng).

b. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (CSGD): 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 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 CSGD đại học (kèm theo Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD ngày 31/12/2019 của Cục Quản lý chất lượng).

c. Bảng câu hỏi được rà soát, điều chỉnh, bổ sung dựa vào kết quả đánh giá độ tin cậy và độ giá trị của thang đo.

d. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan về một số hoạt động của Trường được tiến hành định kỳ theo kế hoạch hàng năm.

e. Hình thức KS: trực tuyến và trực tiếp.

f. Công cụ KS: công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi của người học, viên chức quản lý, giảng viên, nhân viên và các bên liên quan là phiếu KS, phần mềm quản lý đào tạo của Trường.

Điều 6. Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện khảo sát trực tiếp và trực tuyến được áp dụng theo Phụ lục 1 kèm theo Quy định này.

Điều 7. Các loại hình khảo sát

Các loại hình khảo sát, nội dung từng loại hình, thời gian, hình thức triển khai, đơn vị thực hiện... áp dụng theo Phụ lục 2 kèm theo Quy định này.

Điều 8. Quy định về phiếu hợp lệ

- Phiếu hợp lệ là phiếu có đầy đủ thông tin bắt buộc theo từng đợt KS;
- Phiếu không hợp lệ là phiếu không có đầy đủ thông tin bắt buộc theo từng đợt KS hoặc phiếu không được Ban Giám hiệu phê duyệt.

Điều 9. Xử lý dữ liệu

1. Khảo sát trên phần mềm PMT-EMS Education;
 - Mỗi ý kiến được gửi thành công trên phần mềm KS là 1 phiếu hợp lệ;
 - Trích xuất dữ liệu KS từ phần mềm theo mục đích của từng đợt KS;
 - Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;
 - Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt KS.
2. Khảo sát trên Googleform
 - Loại bỏ phiếu trả lời không hợp lệ;
 - Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;
 - Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt KS.
3. Khảo sát bằng hình thức phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn, gửi bảng câu hỏi qua email hoặc mời dự hội thảo chuyên đề:
 - Tập hợp các phiếu đánh giá, kiểm tra phiếu hợp lệ, ghi mã phiếu;
 - Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;
 - Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt KS.

Điều 10. Sử dụng và lưu trữ kết quả

1. Kết quả KS được sử dụng để nâng cao chất lượng, đúng mục đích và công bố tới các bên liên quan.
2. Tất cả dữ liệu KS, kết quả KS được phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng, Trung tâm Thông tin – Thư viện lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kỳ kiểm định.
3. Kết quả khảo sát được gửi đến các bộ phận liên quan theo Phụ lục 3 của Quy định này.

Điều 11. Hình thức phản hồi các ý kiến phản hồi của các bên liên quan

1. Đối với sinh viên trong trường, dùng một trong các hình thức phản hồi sau: Hội thảo, tọa đàm, fanpage, điện thoại, email, phát vấn, website trường/đơn vị, bài giảng;

2. Đối với sinh viên đã tốt nghiệp, dùng một trong các hình thức phản hồi sau: Hội thảo, tọa đàm, fanpage, điện thoại, email, phát vấn, website trường/đơn vị;

3. Đối với giảng viên, CBQL-CV-NV, dùng một trong các hình thức phản hồi sau: Hội thảo, tọa đàm, fanpage, điện thoại, email, website trường/đơn vị;

4. Đối với doanh nghiệp, dùng một trong các hình thức phản hồi sau: Hội thảo, tọa đàm, fanpage, điện thoại, email, website trường/đơn vị.

Điều 12. Kinh phí hoạt động

1. Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng và các đơn vị 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 KS chi theo kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt.

CHƯƠNG III**THANH TRA, KIỂM TRA VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI****Điều 13. Thanh tra, kiểm tra**

Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng kiểm tra và 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 14. Giải quyết khiếu nại

Nếu có đơn vị hoặc cá nhân trong Trường không đồng ý với kết quả liên quan trong đợt KS nào thì Trường đơn vị hoặc cá nhân gửi đề nghị xem lại kết quả bằng văn bản về phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng, các đơn vị chủ trì các cuộc KS có trách nhiệm kiểm tra và có văn bản trả lời cho đơn vị hoặc cá nhân có khiếu nại.

CHƯƠNG IV**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 15. Trách nhiệm của các đơn vị, các bên liên quan**

1. Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng

- Tổ chức xây dựng, triển khai kế hoạch KS các bên liên quan trong các năm học;

- Giám sát và hướng dẫn sử dụng kết quả KS vào việc cải tiến chất lượng.

- Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện Quy định này.

2. Trung tâm Thông tin - Thư viện: phối hợp các đơn vị cần lấy KS triển khai lên hệ thống KS trực tuyến của nhà trường đồng thời chuyển dữ liệu KS trên hệ thống về Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng thực hiện phân tích dữ liệu và viết báo cáo.

3. Phòng Đào tạo, phòng Công tác sinh viên, các Khoa/Viện/Bộ môn/Trung tâm: triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch đề ra.

4. Phòng Kế hoạch - Tài vụ: phối hợp với Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng lập dự trù kinh phí và đáp ứng tài chính theo dự trù Nhà trường đã phê duyệt.

5. Các tổ bảo đảm chất lượng và các nhóm công tác

- Các tổ bảo đảm chất lượng: tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo đơn vị thực hiện nội dung công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan và hỗ trợ các đơn vị khác trong Trường thực hiện công tác trên.

- Các nhóm công tác: sử dụng thông tin và kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá, viết báo cáo tự đánh giá và các công tác khác có liên quan và khi có yêu cầu.

6. Viên chức và người lao động

- Thực hiện việc cho ý kiến khi được mời tham gia phản hồi và đóng góp ý kiến.

- Trong phạm vi nhiệm vụ của mình và khi có điều kiện, thực hiện và hỗ trợ thực hiện việc phổ biến thông tin về quy định và hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan đến người học và các bên liên quan khác.

- Nhắc nhở người học thực hiện việc cho ý kiến về hoạt động giảng dạy bảo đảm quy định của Trường.

- Trên cơ sở lấy thông tin kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học, hoàn thiện nội dung học phần được phân công giảng dạy, cải tiến phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá người học, nâng cao hiệu quả dạy và học, đề xuất với lãnh đạo đơn vị nội dung thực hiện cải tiến chất lượng CTĐT do đơn vị quản lý.

7. Người học

- Thực hiện việc cho ý kiến về giảng dạy của GV các lớp HP trong các học kỳ theo quy định và hướng dẫn của đơn vị quản lý chuyên môn, GV và cố vấn học tập.

- Tham gia cho ý kiến trong các đợt KS theo kế hoạch.

- Thông tin về quy định và hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan đến bạn học, gia đình và các đối tượng khác khi được yêu cầu.

8. Tất cả đơn vị có liên quan đều có trách nhiệm phải thi hành Quy định này.

Điều 16. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

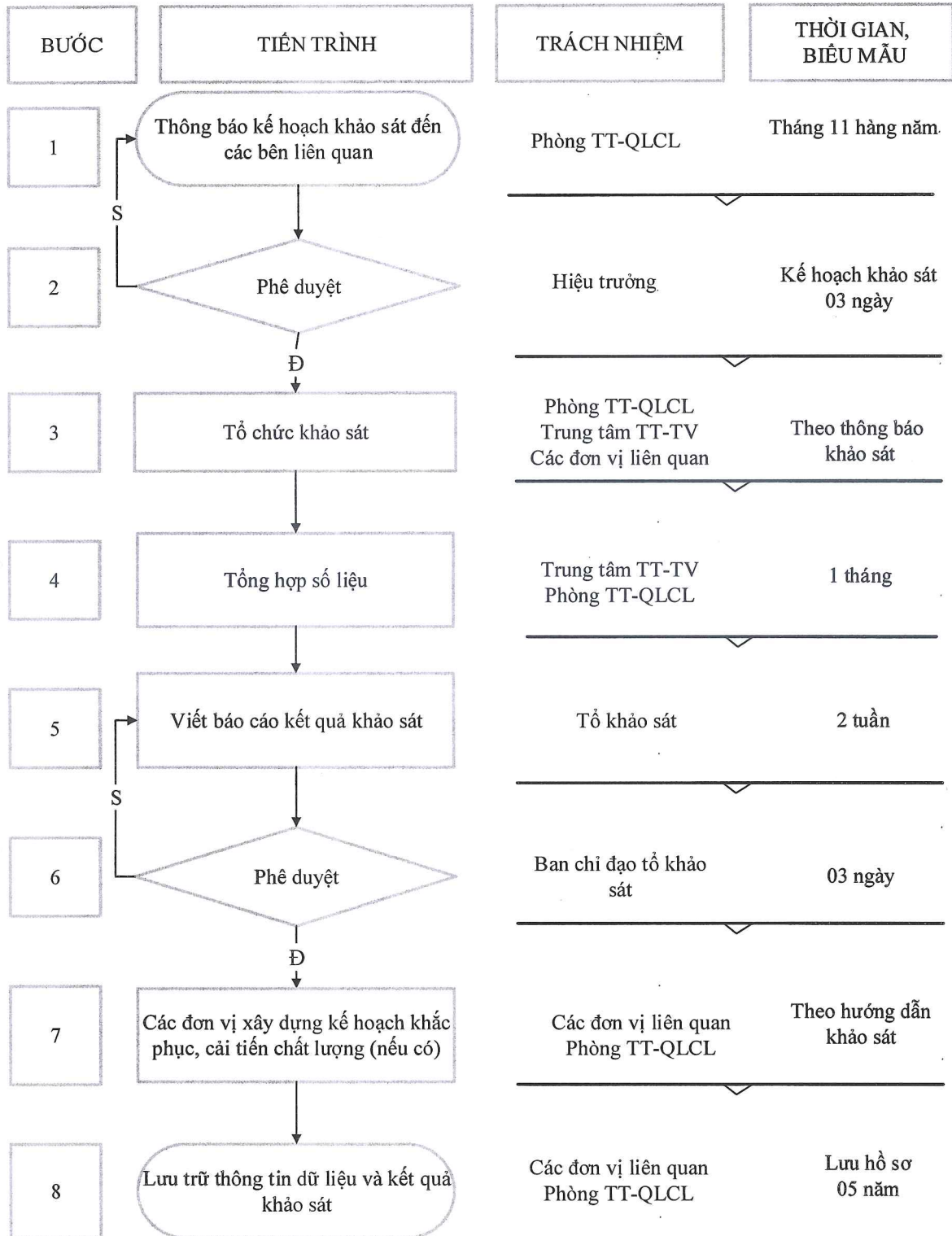
2. Trong quá trình thực hiện, Quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực hiện trên cơ sở đề nghị của Trường các đơn vị, đề nghị của Trường phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng./.

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3A.1/QĐ-ĐHGTVT ngày 23 tháng 02 năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh)

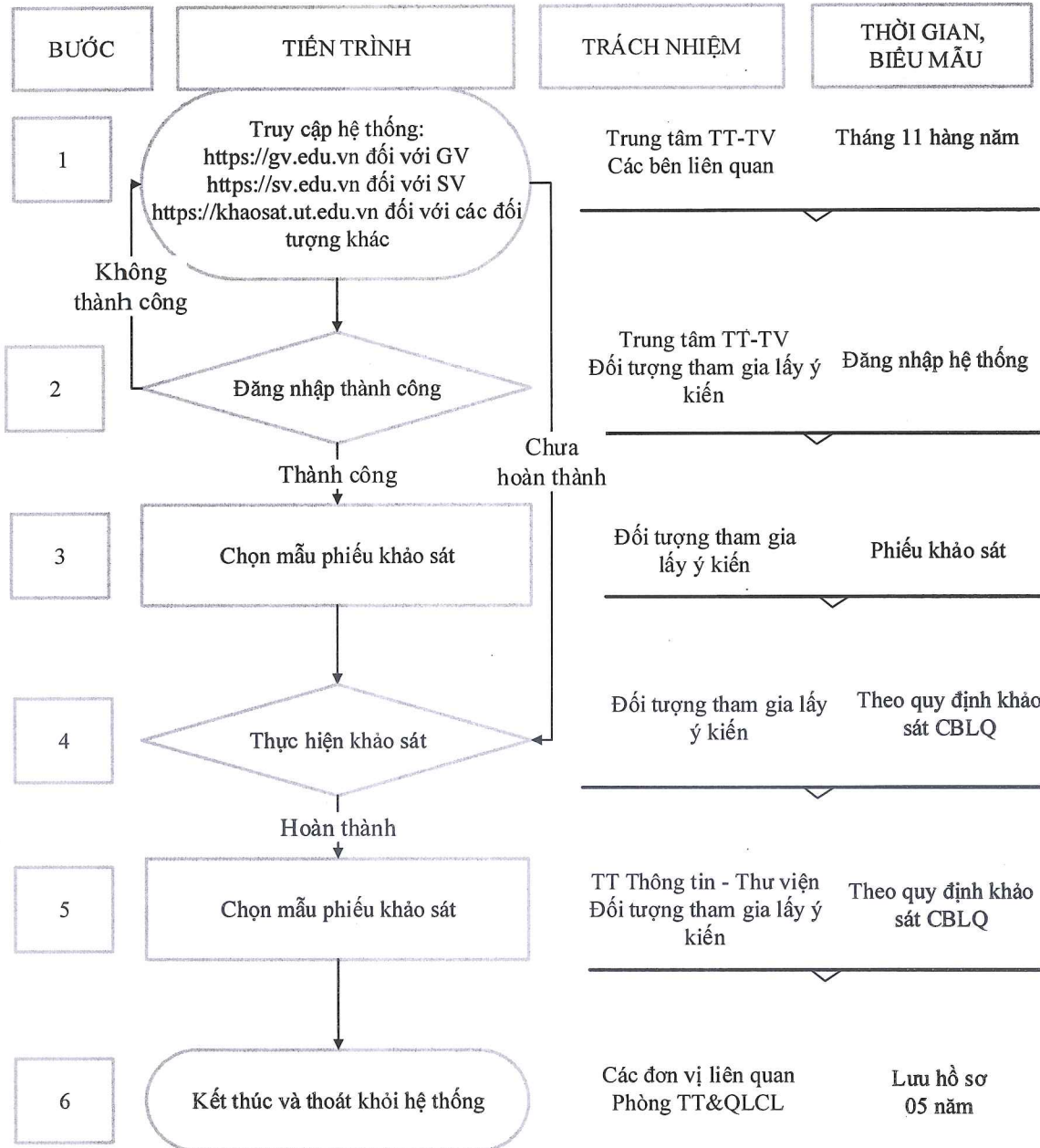
Phụ lục 1. Quy trình thực hiện khảo sát

1.1 Quy trình thực hiện lấy ý kiến phản hồi trực tiếp



<i>TT</i>	<i>Nội dung công việc</i>	<i>Thời gian</i>	<i>Kết quả dự kiến</i>
1.	Thông báo kế hoạch KS đến các bên liên quan	Tháng 11 hàng năm	Thông báo trên Website, tin nội bộ, thông báo bằng văn bản (nếu có)...
2.	Tổ chức KS	Theo kế hoạch cụ thể của từng đơn vị	Phiếu KS, dữ liệu, báo cáo kết quả.
3.	Tổng hợp số liệu		Dữ liệu của toàn trường và dữ liệu tách riêng từng đơn vị.
4.	Viết báo cáo kết quả trình Ban Giám hiệu và gửi các bên liên quan.		Báo cáo và dữ liệu cho các bên liên quan.
5.	Các bên liên quan xây dựng kế hoạch khắc phục, cải tiến chất lượng (nếu có).		Kế hoạch cải tiến.
6.	Lưu trữ thông tin dữ liệu và kết quả KS.	Chu kỳ 05 năm	Hồ sơ minh chứng.

1.2. Quy trình thực hiện lấy ý kiến phản hồi trên hệ thống trực tuyến



Phụ lục 2. Các loại hình khảo sát

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
A. Khảo sát sinh viên							
1.	KS tân sinh viên về cơ sở giáo dục (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-01)	<ul style="list-style-type: none"> • SV biết đến trường qua kênh nào? • Lý do chọn trường; • Lý do chọn ngành đang học; • Công tác tuyển sinh; • Công tác nhập học; • Khu nội trú (ký túc xá); • Tuần sinh hoạt công dân đầu khóa; • Kỳ vọng của bản thân sau khi học tập tại trường; • Ý kiến khác. 	Tân SV hệ chính quy	Online	1 đợt/năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Phòng Công tác sinh viên và Phòng Đào tạo
2.	KS mức độ hài lòng của người học về hoạt động đào tạo của cơ sở giáo dục (Dành SV năm 2, năm 3) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-02a)	<ul style="list-style-type: none"> • Triết lý - Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi; • CTĐT; • Hoạt động đào tạo; • Hoạt động giải quyết khiếu nại về KQHT; • Hoạt động tổ chức phúc khảo bài thi kết thúc học phần; • Hoạt động quản lý, phục vụ đào tạo và hỗ trợ SV; • Môi trường đào tạo, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ học tập; • Đánh giá chung/ Ý kiến khác. 	SV hệ chính quy (năm 2, năm 3)	Online	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Phòng Công tác sinh viên
3.	KS mức độ hài lòng của người học về hoạt động đào tạo của cơ sở giáo dục (Dành SV	<ul style="list-style-type: none"> • Triết lý - Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi; • CTĐT; • Hoạt động đào tạo; • Hoạt động giải quyết khiếu nại về KQHT; 	SV hệ chính quy (sắp tốt nghiệp)	Online	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Phòng Công tác sinh viên

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
	<i>chuẩn bị tốt nghiệp</i> (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-02b)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoạt động tổ chức phúc khảo bài thi kết thúc học phần; • Hoạt động NCKH; • Hoạt động quản lý, phục vụ đào tạo và hỗ trợ SV; • Môi trường đào tạo, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ học tập; • Hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng; • Đánh giá chung/ Ý kiến khác. 					
4.	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (<i>Dành cho học phần lý thuyết</i>) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-03a)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoạt động giảng dạy của GV; • Hoạt động kiểm tra, đánh giá KQHT; • Tác phong sư phạm; • Ý kiến khác. 	SV hệ chính quy	Online	2 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Khoa/ Viện/ Bộ môn
5.	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (<i>Dành cho học phần thực hành, thí nghiệm</i>) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-03b)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoạt động giảng dạy của GV; • Hoạt động kiểm tra, đánh giá KQHT; • Tác phong sư phạm; • Ý kiến khác. 	SV hệ chính quy	Online	2 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Khoa/ Viện/ Bộ môn
6.	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (<i>Dành cho học phần Giáo dục Quốc phòng và Giáo dục Thể</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoạt động giảng dạy của GV; • Hoạt động kiểm tra, đánh giá KQHT; • Tác phong sư phạm; • Một số nội dung khác; • Ý kiến khác. 	SV hệ chính quy	Online	2 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Bộ môn GDQP – GDTC

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
	<i>chất</i>) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-03c)						
7.	KS việc làm của sinh viên đã tốt nghiệp (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-04)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin về hoạt động tự đào tạo sau tốt nghiệp; • Thông tin về việc làm; • Đánh giá mức độ ảnh hưởng của bằng cấp; • Đánh giá về kết quả đào tạo của nhà trường; • Nhận định của người học sau khi tốt nghiệp và tìm việc làm. 	SV hệ chính quy (đã tốt nghiệp/ cựu SV)	Online	2 đợt /năm (06 tháng, 01 năm sau tốt nghiệp)	Phòng Công tác sinh viên	Khoa/ Viện/ Bộ môn
8.	KS sinh viên về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Biểu mẫu Google Form, BM-YKSV-QLCL-05)	<ul style="list-style-type: none"> • Kế hoạch kết nối và phục vụ cộng đồng nhà trường/ khoa quản lý; • SV tham gia/tình nguyện viên; • Chế độ, chính sách hỗ trợ của nhà trường/khoa quản lý đối với hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng; • Lợi ích của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đối với SV; • Đánh giá chung; • Ý kiến khác. 	SV hệ chính quy	Online	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Công tác sinh viên	Đoàn Thanh niên
9.	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho sinh viên) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKBD-TV-01a)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin bạn đọc; • Nguồn tài liệu của thư viện; • Hoạt động quản lý, phục vụ: quy trình, thời gian phục vụ, tinh thần, thái độ; • Cơ sở vật chất của thư viện: diện tích, máy tính, mạng wifi; • Ý kiến khác. 	300 người đọc tại thư viện/ năm (SV, GV, CB, CV, NV)	Online/ Phát phiếu	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Thư viện	

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
10.	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho giảng viên) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKBD-TV-01b)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin bạn đọc; • Nguồn tài liệu của thư viện; • Hoạt động quản lý, phục vụ: quy trình, thời gian phục vụ, tinh thần, thái độ; • Cơ sở vật chất của thư viện: diện tích, máy tính, mạng wifi; • Ý kiến khác. 					
11.	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho VCQL-CV-NV) (Biểu mẫu Google Form, BM-YKBD-TV-01c)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin bạn đọc; • Nguồn tài liệu của thư viện; • Hoạt động quản lý, phục vụ: quy trình, thời gian phục vụ, tinh thần, thái độ; • Cơ sở vật chất của thư viện: diện tích, máy tính, mạng wifi; • Ý kiến khác. 					
B. Khảo sát giảng viên							
12.	KS mức độ hài lòng của giảng viên về cơ sở giáo dục (Biểu mẫu Google Form, BM-YKGV-QLCL-01)	<ul style="list-style-type: none"> • Triết lý - Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi; • Chế độ chính sách; • Hoạt động đào tạo; • Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ giảng dạy; • Cấp quản lý và đồng nghiệp; • Hoạt động nghiên cứu khoa học; • Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng; • Hoạt động hỗ trợ của các đơn vị tại trường; • Công việc và môi trường làm việc hiện tại; • Ý kiến khác. 	GV toàn trường	Online	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Khoa/ Viện/ Bộ môn

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
13.	KS giảng viên về chương trình đào tạo (Biểu mẫu Google Form, BM-YKGV-QLCL-02)	<ul style="list-style-type: none"> Mục tiêu của CTĐT; Bản mô tả CTĐT; CĐR CTĐT; Phương pháp kiểm tra, đánh giá đạt CĐR; Ý kiến khác. 	GV toàn trường	Online	2 năm/lần (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Phòng Đào tạo và Khoa/Viện/Bộ môn
14.	KS giảng viên về văn hóa chất lượng trong trường đại học (Biểu mẫu Google Form, BM-YKGV-QLCL-03)	<ul style="list-style-type: none"> Môi trường học thuật; Môi trường xã hội; Môi trường nhân văn; Môi trường văn hóa; Môi trường cảnh quan và cơ sở vật chất; Ý kiến khác. 	GV toàn trường	Online	1 đợt/năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Các đơn vị trong trường
C. Khảo sát Viên chức quản lý – Chuyên viên – Nhân viên							
15.	KS Viên chức quản lý – Chuyên viên – Nhân viên về văn hóa chất lượng trong trường đại học (Biểu mẫu Google Form, BM-YKCB-QLCL-01)	<ul style="list-style-type: none"> Môi trường học thuật; Môi trường xã hội; Môi trường nhân văn; Môi trường văn hóa; Môi trường cảnh quan và cơ sở vật chất; Ý kiến khác. 	CBQL, chuyên viên, nhân viên toàn trường	Online	1 đợt/năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Các đơn vị trong trường
16.	KS mức độ hài lòng của Viên chức quản lý – Chuyên viên – Nhân viên về cơ sở giáo dục (Biểu mẫu Google Form, BM-YKCB-QLCL-02)	<ul style="list-style-type: none"> Triết lý - Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi; Chế độ chính sách; Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công việc; Cấp quản lý và đồng nghiệp; Hoạt động nghiên cứu khoa học; Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng; Hoạt động hỗ trợ của các đơn vị tại trường; Công việc và môi trường làm việc hiện 	CBQL, chuyên viên, nhân viên toàn trường	Online	1 đợt/năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Thanh tra & Quản lý chất lượng	Các đơn vị trong trường

TT	Loại hình KS	Nội dung KS	Đối tượng KS	Hình thức	Thời điểm	Đơn vị phụ trách	Đơn vị phối hợp
		tại; • Ý kiến khác.					
D. Khảo sát nhà tuyển dụng							
17.	KS ý kiến nhà tuyển dụng nơi sinh viên thực tập tốt nghiệp (Biểu mẫu Google Form, BM-YKDN-KH-01)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin nhà tuyển dụng và SV thực tập; • Đánh giá của nhà tuyển dụng về SV; • Nhu cầu của thị trường lao động; • Đề nghị khác của nhà tuyển dụng/ Ý kiến khác. 	Nhà tuyển dụng nơi SV đang thực tập	Online/ Phát phiếu	(Theo kế hoạch của đơn vị)	Khoa/ Viện/ Bộ môn	Phòng Công tác sinh viên
18	KS ý kiến nhà tuyển dụng nơi cựu SV làm việc (Biểu mẫu Google Form, BM-YKDN-CTSV-02)	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin nhà tuyển dụng; • Thông tin cựu SV vào làm việc tại đơn vị; • Đánh giá của nhà TD về cựu SV của trường vào làm việc tại đơn vị; • Nhu cầu TD cựu SV của trường của các đơn vị; • Nhu cầu thị trường lao động của các đơn vị. 	Nhà tuyển dụng nơi cựu SV đang làm việc.	Online/ Phát phiếu	1 đợt /năm (Theo kế hoạch của đơn vị)	Phòng Công tác sinh viên	Khoa/ Viện/ Bộ môn

Phụ lục 3. Sử dụng và lưu trữ kết quả

STT	Tên hoạt động khảo sát	Gửi kết quả đến		
		Hiệu trưởng	Trưởng đơn vị	Giảng viên
1	KS tân sinh viên về cơ sở giáo dục	x	x	
2	KS mức độ hài lòng của người học về hoạt động đào tạo của cơ sở giáo dục (Dành SV năm 2, năm 3)	x	x	
3	KS mức độ hài lòng của người học về hoạt động đào tạo của cơ sở giáo dục (Dành SV chuẩn bị tốt nghiệp)	x	x	
4	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (Dành cho học phần lý thuyết)	HP của toàn trường	HP của đơn vị quản lý	HP giảng dạy trực tiếp
5	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (Dành cho học phần thực hành, thí nghiệm)	HP của toàn trường	HP của đơn vị quản lý	HP giảng dạy trực tiếp
6	KS sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên (Dành cho học phần Giáo dục Quốc phòng và Giáo dục Thể chất)	HP của toàn trường	HP của đơn vị quản lý	HP giảng dạy trực tiếp
7	KS việc làm của sinh viên đã tốt nghiệp	x	x	
8	KS sinh viên về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	x	x	
9	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho sinh viên)	x	x	
10	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho giảng viên)	x	x	
11	KS ý kiến bạn đọc thư viện (Dành cho CBQL-CV-NV)	x	x	
12	KS mức độ hài lòng của giảng viên về cơ sở giáo dục	x	x	

STT	Tên hoạt động khảo sát	Gửi kết quả đến		
		Hiệu trưởng	Trưởng đơn vị	Giảng viên
13	KS giảng viên về chương trình đào tạo	x	x	
14	KS giảng viên về văn hóa chất lượng trong trường đại học	x	x	
15	KS Viên chức quản lý – Chuyên viên – Nhân viên về văn hóa chất lượng trong trường đại học	x	x	
16	KS mức độ hài lòng của Viên chức quản lý – Chuyên viên – Nhân viên về cơ sở giáo dục	x	x	
17	KS ý kiến nhà tuyển dụng nơi sinh viên thực tập tốt nghiệp	x	x	
18	KS ý kiến nhà tuyển dụng nơi cựu SV làm việc	x	x	
19	Lấy ý kiến về nội dung khác	x	Khi có yêu cầu	