

Số: 977/QĐ-CĐSP TW-ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM TRUNG ƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 43/QĐ ngày 25/9/1976 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục về việc thành lập Trường Sư phạm Mẫu giáo Trung ương 3;

Căn cứ Quyết định 2064/QĐ-BGDĐT ngày 25/04/2007 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc đổi tên Trường Cao đẳng Sư phạm Mẫu giáo Trung ương 3 thành Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Thông tư 23/2022/TT-BGDĐT ngày 30/12/2022 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ Trường Cao đẳng sư phạm;

Căn cứ Thông tư 02/2020/TT-BGDĐT ngày 05/02/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo giáo viên trình độ cao đẳng sư phạm và trung cấp sư phạm;

Căn cứ Quyết định 08/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng;

Căn cứ Quyết định 593/QĐ-CĐSP TW-ĐBCL ngày 30/11/2020 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Tp. Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy định công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định 175/QĐ-CĐSP TW-ĐBCL ngày 22/4/2021 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Tp. Hồ Chí Minh về việc ban hành Kế hoạch chiến lược đảm bảo chất lượng giáo dục Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trường phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định về khảo sát lấy ý kiến từ các bên liên quan của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh.

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

Điều 3. Các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị;
- Website Nhà trường;
- Lưu: VT, ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Nguyên Bình

QUY ĐỊNH

**Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan
của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 977/QĐ-CDSP TW-ĐBCL ngày 29/12/2023..
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I

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 các đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Đối tượng áp dụng quy định này bao gồm: viên chức, người lao động, người học của Trường.

3. Các đối tượng được Trường phối hợp lấy ý kiến phản hồi bao gồm: viên chức, người lao động, người học, cựu người học, các nhà khoa học, chuyên gia ngoài trường; đại diện đơn vị sử dụng người tốt nghiệp của Trường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Khảo sát lấy ý kiến phản hồi* (KS) là quá trình thu thập dữ liệu thông qua điều tra, khảo sát các bên liên quan.

2. *Nhà tuyển dụng* là các cơ quan, đơn vị có sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

3. *Người học* là sinh viên đang học tập tại Trường.

4. *Cựu người học* là sinh viên đã tốt nghiệp tại Trường.

5. *Tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp* là hiện trạng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp từ 03 - 12 tháng được thống kê theo số lượng và tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm đúng/gần lĩnh vực đào tạo hay lĩnh vực khác.

6. *Chương trình đào tạo* (CTĐT) của ngành học bao gồm: mục tiêu; kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân của người học cần đạt được sau khi tốt nghiệp; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; điều kiện cơ sở vật chất và trang thiết bị; cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật của trường được giao nhiệm vụ triển khai chương trình đào tạo.

7. *Chương trình dạy học* (CTDH) bao gồm: mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần.

8. *Chuẩn đầu ra* (CDR) là yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, thái độ, trách nhiệm

nghề nghiệp mà người học đạt được sau khi hoàn thành CTĐT, được cơ sở đào tạo cam kết với người học, xã hội và công bố công khai cùng với các điều kiện đảm bảo thực hiện.

9. *Chất lượng của chương trình đào tạo* là sự đáp ứng mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo giáo viên, đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Luật giáo dục, Luật giáo dục nghề nghiệp và Khung trình độ quốc gia Việt Nam, phù hợp nhu cầu sử dụng giáo viên của địa phương, của ngành giáo dục và xã hội.

Điều 3. Mục đích của khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Thu thập 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.

2. Là căn cứ để Trường định kỳ rà soát chương trình đào tạo, đổi mới phương pháp giảng dạy.

3. Đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng CTĐT và kiểm định cơ sở giáo dục đào tạo.

4. Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường và trách nhiệm báo cáo với cơ quan chủ quản.

5. Ngăn chặn tiêu cực và nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường.

6. Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của viên chức, người lao động và người học về các yếu tố đảm bảo chất lượng trong Trường.

7. Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện cho người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về các hoạt động của Trường.

8. Xây dựng kênh thông tin để giúp Ban Giám hiệu và các đơn vị trong Trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động trong Trường, từ đó có những định hướng, biện pháp để đưa ra các chính sách kịp thời cho việc hoàn thiện, nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

Điều 4. Yêu cầu của khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Đảm bảo truyền thống tôn trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo.

2. Việc tổ chức thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đầy đủ và chính xác; các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát.

3. Nội dung, công cụ đánh giá phải phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về hoạt động và quản lý của Trường.

4. Các bên liên quan cung cấp thông tin đầy đủ và hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát lấy kiến, có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực để cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Trường nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

5. Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực; Kết quả xử lý thông tin phải chính xác, tin cậy, bảo mật và phải được sử dụng đúng mục đích.

6. Các đơn vị và cá nhân có liên quan phải tôn trọng những ý kiến góp ý mang tính xây dựng, phải có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi và có trách nhiệm thực hiện các biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ.

7. Việc tổ chức lấy thông tin phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của viên chức, người lao động.

8. Các hoạt động khảo sát phải triển khai theo chu trình cải tiến liên tục: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến.

Điều 5. Phạm vi khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về một số hoạt động của Trường được triển khai định kỳ hàng năm bằng hình thức khảo sát theo từng nhóm đối tượng và theo một số lĩnh vực hoạt động sau đây:

1. Quá trình xây dựng và điều chỉnh CDR và CTĐT: được thực hiện đối với giảng viên, chuyên viên, chuyên gia, người sử dụng lao động, sinh viên năm cuối và cựu sinh viên về CDR và CTĐT.

2. Hoạt động giảng dạy của giảng viên: được thực hiện đối với sinh viên đang theo học tại Trường về hoạt động giảng dạy của giảng viên sau khi kết thúc học phần/học kỳ.

3. Các yếu tố đảm bảo chất lượng: được thực hiện đối với người học, chuyên viên, giảng viên về năng lực và thái độ phục vụ của viên chức, người lao động; về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị; về môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan của Trường; về thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo; về nghiên cứu khoa học và dịch vụ phục vụ người học của Trường.

4. Đánh giá hoạt động liên quan đến khóa học, cụ thể: về chất lượng CTĐT của Trường; quá trình tổ chức đào tạo, công tác quản lý; phục vụ hỗ trợ đào tạo; chất lượng giảng dạy của giảng viên, về cơ sở vật chất và thái độ phục vụ của viên chức người lao động phòng chức năng.

5. Tình hình việc làm, thu nhập; về CDR; về CTĐT; về chất lượng đào tạo của Trường đối với cựu sinh viên: được thực hiện đối với sinh viên đã tốt nghiệp trên 3 tháng.

6. Tình hình sử dụng lao động là sinh viên đã tốt nghiệp của Trường: được thực hiện đối với các người sử dụng lao động về mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên đã tốt nghiệp, nhu cầu đào tạo sau tuyển dụng và xu hướng tuyển dụng của người sử dụng lao động.

7. Nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi khác theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI

Điều 6. Nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Nội dung KS phải phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

1. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo:

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 02/2020/TT-BGDĐT ngày 05/02/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo giáo viên trình độ cao đẳng sư phạm và trung cấp sư phạm.

2. Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục:

Các nội dung và đối tượng KS phải phù hợp và đạt được các tiêu chí trong các tiêu chuẩn theo Quyết định số 08/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng.

3. Công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ hoặc thường xuyên hàng năm, một số hoạt động và số lượng mẫu phiếu cụ thể như sau:

TT	Đối tượng KS	Nội dung KS	Số lượng mẫu phiếu KS	Thời gian
1	Người học trước khi tốt nghiệp (sinh viên năm 3)	Đánh giá chương trình đào tạo: + Mục tiêu, CDR, cấu trúc CTĐT đề cương chi tiết học phần + Cơ sở vật chất và hoạt động hỗ trợ người học	Tối thiểu 80% số lượng sinh viên năm 3 đang học tại Trường	01 lần/năm
2	Cựu người học (sinh viên đã tốt nghiệp)	Tình hình việc làm của sinh viên, đánh giá chất lượng chương trình đào tạo, mức độ phù hợp. + Tình hình việc làm, tỷ lệ SV có việc làm + Thời gian SV có việc làm sau khi tốt nghiệp + Đánh giá đánh CTĐT, CDR	Tối thiểu 70 % số lượng sinh viên tốt nghiệp của năm lấy ý kiến bản hồi	Trong vòng 03 - 12 tháng sau khi tốt nghiệp/01 lần/năm
3	Người học (sinh viên năm 1)	Phản hồi về thông tin tuyển sinh, đón tiếp, nhập học và sự kỳ vọng của sinh viên: + Công tác tuyển sinh, thủ tục nhập học + Thương hiệu của Nhà trường + Sự kỳ vọng về Trường khi đang học và sau khi học	Tối thiểu 80% số lượng sinh viên năm 1 đang học tại Trường	01 lần/năm
4	Nhà tuyển dụng	Đánh giá chất lượng, mức độ phù hợp của CTĐT và CDR + Công tác xây dựng hình ảnh và thương hiệu + Đánh giá về năng lực chuyên môn, tay nghề cụ thể của sinh viên tốt nghiệp + Góp ý xây dựng CDR, điều chỉnh CTĐT	Căn cứ số liệu sinh viên tốt nghiệp có việc làm hàng năm, mẫu KS tối thiểu là 60% tổng số nhà tuyển dụng	01 lần/năm
5	VC-NLĐ	Các yếu tố ĐBCL, môi trường làm việc, chế độ chính sách, chất lượng các hoạt động...	Tối thiểu 80% số lượng VC-NLĐ đang công tác tại Trường	01 lần/năm

TT	Đối tượng KS	Nội dung KS	Số lượng mẫu phiếu KS	Thời gian
6	VC-NLĐ	Đánh giá mức độ hài lòng và nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ	Tối thiểu 80% số lượng VC-NLĐ đang công tác tại Trường	01 lần/năm
7	Giảng viên	Lấy ý kiến về chất lượng chương trình đào tạo, mục tiêu chuẩn đầu ra, cấu trúc chương trình đào tạo, đề cương chi tiết các học phần, công tác quản lý và phục vụ tổ chức đào tạo	Tối thiểu 80% số lượng giảng viên đang công tác tại Trường	01 lần/năm
8	Người học (Sinh viên đang học tại trường)	Đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên + Hoạt động dạy học và phương pháp đánh giá học học phần + Giáo trình, nội dung học phần	Tối thiểu 80% số sinh viên tham gia học phần	02 lần/năm

Các khảo sát đặc thù khác do các Phòng, Ban chức năng, các Khoa chuyên môn thực hiện.

Điều 7. Hình thức khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Tùy vào điều kiện cụ thể, đơn vị chủ trì công tác KS lấy ý kiến phản hồi có thể áp dụng các hình thức phù hợp như sau:

1. Khảo sát trực tuyến.
2. Khảo sát trực tiếp qua phiếu.
3. Phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại.
4. Khảo sát gián tiếp thông qua email, mạng xã hội.
5. Hình thức khác theo quyết định của Hiệu trưởng.

Điều 8. Công cụ khảo sát

1. Công cụ dùng để KS lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan là Phiếu khảo sát được xây dựng dưới dạng câu hỏi đóng (câu hỏi lựa chọn) hoặc câu hỏi mở.

2. Phiếu khảo sát do Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng xây dựng và có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi chu kỳ khảo sát.

3. Phiếu khảo sát phải được lấy ý kiến tham vấn của các Khoa, Phòng, Ban và đơn vị đoàn thể.

4. Các phiếu sau khi thu thập phải được phân loại để có được các phiếu có giá trị thống kê, việc phân loại theo các tiêu chuẩn sau:

- a. Các phiếu không có giá trị thống kê là các phiếu:
 - Phản hồi không hết các chỉ số của các tiêu chí.
 - Phiếu trắng.
 - Phiếu viết thêm các ý kiến không có tính chất xây dựng.

b. Các phiếu còn lại là các phiếu có giá trị thống kê.

5. Các mức ý kiến phản hồi

Căn cứ vào số phiếu có giá trị thống kê, sau khi xử lý thống kê, các mức ý kiến phản hồi cuối cùng cho các chỉ số, mỗi tiêu chí và ý kiến phản hồi được phân loại theo bảng sau:

STT	Tỉ lệ đạt điểm đánh giá (TLĐG)	Mức ý kiến phản hồi	Mức chất lượng	Mức hài lòng
1	$TLĐG \geq 85\%$	Rất tốt	Rất tốt	Rất hài lòng
2	$75\% \leq TLĐG < 85\%$	Tốt	Tốt	Hài lòng
3	$65\% \leq TLĐG < 75\%$	Khá	Khá tốt	Khá hài lòng
4	$50\% \leq TLĐG < 65\%$	Trung bình	Trung bình	Trung lập
5	$40\% \leq TLĐG < 50\%$	Chưa tốt	Kém	Không hài lòng
6	$TLĐG < 40\%$	Yếu	Rất kém	Rất không hài lòng

Điều 9. Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Quy trình được thực hiện theo các bước cơ bản sau:

Bước 1: Xây dựng kế hoạch;

Bước 2: Trình và phê duyệt kế hoạch;

Bước 3: Tổ chức khảo sát;

Bước 4: Phân loại phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu;

Bước 5: Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 6: Duyệt báo cáo và kết quả khảo sát;

Bước 7: Công bố báo cáo khảo sát, gửi kết quả khảo sát đến các bên liên quan;

Bước 8: Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị, cá nhân liên quan (nếu có);

Bước 9: Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo;

Bước 10: Lưu trữ.

Quy trình thực hiện chi tiết của các hoạt động KS xem phụ lục kèm theo.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị, cá nhân liên quan

1. Trách nhiệm của Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng

a) Là đơn vị đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan trong Trường xây dựng và thực hiện triển khai kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi.

b) Báo cáo kết quả khảo sát cho Ban giám hiệu.

c) Công bố kết quả trên các kênh thông tin của Trường và theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

d) Là đơn vị chủ trì trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến 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.

đ) Tổng hợp ý kiến phản hồi của đơn vị, cá nhân sau khi công bố kết quả KS.

e) Thực hiện xử lý dữ liệu, báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả khảo sát

sau mỗi chu kỳ.

f) Lưu trữ hồ sơ, bảo mật thông tin, dữ liệu theo quy định.

2. Trách nhiệm của Trường các đơn vị liên quan khác

a) Phòng Đào tạo, Khoa học và Hợp tác quốc tế; Phòng công tác Chính trị, Học sinh Sinh viên; Phòng Tổ chức Hành chính và các Khoa căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của đơn vị, có trách nhiệm cung cấp cho Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng danh sách sinh viên các lớp (bao gồm cả email và số điện thoại), danh sách sinh viên tốt nghiệp (bao gồm cả email và số điện thoại), danh sách VC-NLĐ (bao gồm cả email và số điện thoại), tiến độ chi tiết mỗi học kỳ, thời khóa biểu, phân công giảng dạy và phối hợp với đơn vị khảo sát xây dựng dữ liệu về sinh viên sau khi tốt nghiệp, dữ liệu về nhà tuyển dụng lao động để làm căn cứ đối tượng tham gia khảo sát tương ứng với từng hoạt động khảo sát.

b) Quán triệt tới toàn thể VC-NLĐ thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu cầu và trách nhiệm của VC-NLĐ đối với công tác KS lấy ý kiến các bên liên quan.

c) Triển khai thực hiện kế hoạch KS đến VC-NLĐ và người học của đơn vị mình quản lý (nếu có).

d) Phối hợp với Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng giáo dục trong quá trình thực hiện kế hoạch khảo sát lấy ý kiến của Trường.

e) Trường các đơn vị, VC-NLĐ có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với kết quả KS lấy ý kiến các bên liên quan.

3. Trách nhiệm của các đối tượng khảo sát

a) Các đối tượng được KS lấy ý kiến có trách nhiệm tham gia trả lời phiếu KS đầy đủ, nghiêm túc theo đúng kế hoạch của Nhà trường.

b) Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu KS một cách trung thực, khách quan, đúng mực và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 11. Chế độ báo cáo

1. Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Công bố kết quả khảo sát với các bên liên quan và báo cáo với cơ quan chủ quản về một số lĩnh vực hoạt động của Nhà trường.

3. Các đơn vị báo cáo kết quả cải tiến cho Ban giám hiệu thông qua phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.

Điều 12. Sử dụng kết quả và lưu trữ bảo mật

1. Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích và công bố tới các bên liên quan.

2. Lãnh đạo các đơn vị sử dụng kết quả phản hồi của các bên liên quan làm căn cứ để điều chỉnh, xây dựng các giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, đào tạo.

3. Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng bảo quản hồ sơ tài liệu liên quan đến KS lấy ý kiến các bên liên quan trong thời gian 5 năm tính từ thời điểm hoàn thành báo cáo, sau đó bàn giao về Phòng Tổ chức Hành chính lưu trữ theo quy định tại

Thông tư số 27/2016/TT-BGDĐT ngày 30/12/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành giáo dục.

4. Phòng khảo Thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng, trưởng các đơn vị và các cá nhân liên quan khác có trách nhiệm bảo mật thông tin các đối tượng và kết quả khảo sát phản hồi từ các bên liên quan theo quy định của Nhà nước.

Điều 10. Kinh phí hoạt động

Kinh phí cho hoạt động KS lấy ý kiến các bên liên quan chi theo Quy chế chi tiêu nội bộ và chi theo dự toán kèm theo kế hoạch đã được Hiệu trưởng phê duyệt.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Khen thưởng và kỷ luật

1. Các đơn vị, cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ là một trong những tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Người học tham gia cung cấp thông tin KS lấy ý kiến sẽ được xét cộng điểm rèn luyện cho mỗi hoạt động.

3. Các đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định của Trường.

Điều 12. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và được phổ biến đến các bên liên quan.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trường các đơn vị, Trưởng phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Nguyên Bình

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 977/QĐ-CĐSPTW-ĐBCL ngày 29 / 12/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương thành phố Hồ Chí Minh)

1. Phụ lục I: Quy trình 1: Khảo sát đánh giá chương trình đào tạo (dành cho sinh viên năm 3)
2. Phụ lục II: Quy trình 2: Khảo sát cựu người học về tình hình việc làm và chất lượng chương trình đào tạo tại Trường
3. Phụ lục III: Quy trình 3: Khảo sát lấy ý kiến phản hồi về công tác tuyển sinh, đón tiếp, nhập học và sự kỳ vọng của sinh viên (dành cho sinh viên năm 1)
4. Phụ lục IV: Quy trình 4: Khảo sát trung cầu ý kiến nhà tuyển dụng
5. Phụ lục V: Quy trình 5: Khảo sát lấy ý kiến viên chức về các yếu tố đảm bảo chất lượng tại Trường (dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên)
6. Phụ lục VI: Quy trình 6: Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của viên chức về đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn nghiệp vụ (dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên)
7. Phụ lục VII: Quy trình 7: Khảo sát lấy ý kiến của giảng viên về chất lượng chương trình đào tạo.
8. Phụ lục VIII: Quy trình 8: Khảo sát lấy ý kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên

Phụ lục I

QUY TRÌNH 1: KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (dành cho sinh viên năm 3)

I. Mục đích

- Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên trước khi tốt nghiệp về chất lượng chương trình đào tạo trong toàn khóa học, làm cơ sở giúp Trường thực hiện rà soát, điều chỉnh và cải tiến nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

- Đánh giá mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, nguồn học liệu, các hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên trong toàn khóa học để Trường có biện pháp khắc phục những tồn tại, nâng cao chất lượng đào tạo.

II. Quy trình chi tiết

1. Lưu trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL; P. ĐT, KH & HTQT; P. CTCT HSSV
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P. KT, TT & ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan	P. KT, TT & ĐBCL

8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) xây dựng kế hoạch khảo sát đánh giá chất lượng chương trình đào tạo dành cho sinh viên năm 3. Các đơn vị phối hợp: - Phòng Đào tạo, Khoa học và hợp tác quốc tế (P.ĐT,KH&HTQT) cung cấp danh sách sinh viên năm 3. - Phòng Công tác Chính trị Học sinh Sinh viên (P.CTCTHSSV) cung cấp thông tin liên lạc của sinh viên (email, số điện thoại), ban cán sự lớp.	P.KT,TT&ĐBCL; P.ĐT,KH&HTQT; P.CTCT HSSV
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL tổ chức gửi đường link KS cho sinh viên qua các kênh và hướng dẫn, đôn đốc sinh viên thực hiện phiếu KS.	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả KS	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	- Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan. - Tổng hợp danh sách sinh viên làm phiếu KS gửi Phòng P. CTCTHSSV làm minh chứng tính	P.KT,TT&ĐBCL

	điểm rèn luyện cho sinh viên.	
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

3
4G
3 UC
10
NH

Phụ lục II

QUY TRÌNH 2: KHẢO SÁT CỰU NGƯỜI HỌC VỀ TÌNH HÌNH VIỆC LÀM VÀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG

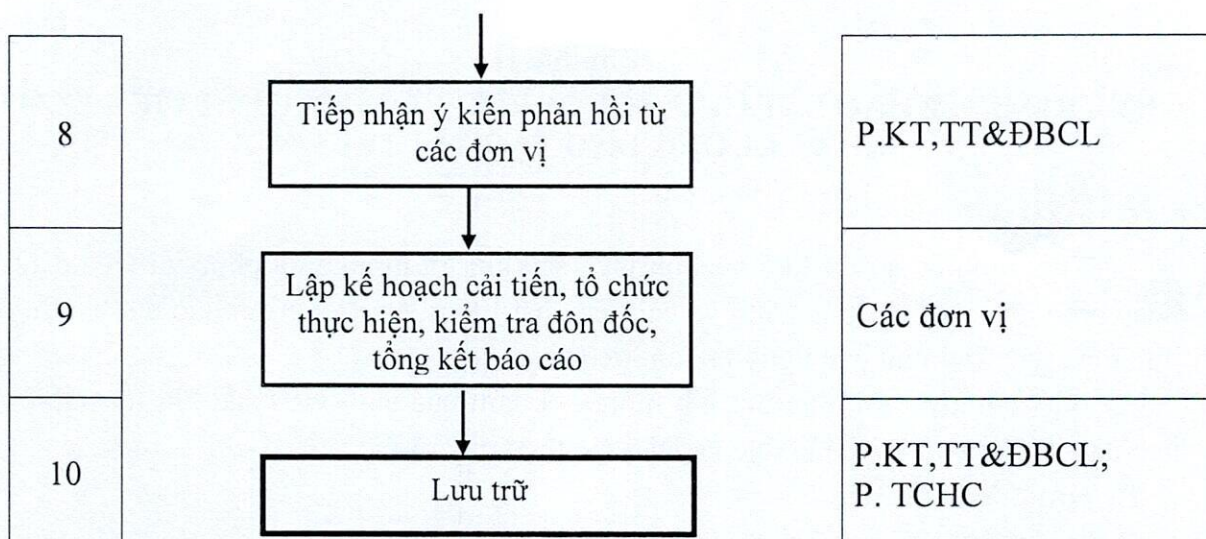
I. Mục đích

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về sinh viên sau khi tốt nghiệp để phục vụ việc đánh giá, điều chỉnh, đổi mới chương trình và cải tiến chất lượng chương trình đào tạo phù hợp với thực tiễn, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực của xã hội.
- Báo cáo kịp thời, đầy đủ tình hình việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp cho lãnh đạo Trường và Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định.

II. Quy trình chi tiết

1. Lưu trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT&ĐBCL; P. ĐT, KH&HTQT; P. CTCT HSSV; Các Khoa.
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P.KT, TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P.KT, TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P.KT, TT&ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát. Báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp cho Bộ GD&ĐT theo quy định	P.KT, TT&ĐBCL



2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) phối hợp với các đơn vị xây dựng kế hoạch khảo sát cựu người học về tình hình việc làm và chất lượng đào tạo tại Trường Các đơn vị phối hợp: - Phòng Đào tạo, Khoa học và hợp tác quốc tế (P.ĐT,KH&HTQT) cung cấp danh sách sinh viên tốt nghiệp. - Phòng Công tác Chính trị Học sinh Sinh viên (P.CTCTHSSV) thông qua đầu mối là cố vấn học tập, xây dựng, cung cấp dữ liệu cựu sinh sinh viên (email, số điện thoại, địa chỉ làm việc). - Các Khoa xây dựng, cung cấp dữ liệu cựu sinh sinh viên (email, số điện thoại, địa chỉ làm việc). - Đoàn thanh niên xây dựng, cung cấp dữ liệu cựu sinh sinh viên (email, số điện thoại, địa chỉ làm việc).	P.KT,TT&ĐBCL; P.ĐT,KH&HTQT; P.CTCT HSSV; Các Khoa; Đoàn Thanh niên
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lí do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	P. KT,TT&ĐBCL tổ chức thực hiện khảo sát với nhiều hình thức sao cho phù hợp với tình hình thực tế như: - Cung cấp đường link cho sinh viên tốt nghiệp truy cập và trả lời phiếu qua website nhà trường.	P. KT,TT&ĐBCL; P. ĐT, KH&HTQT; P. CTCT HSSV; Các Khoa.

	- Khảo sát qua mạng xã hội như facebook, zalo... - Khảo sát trực tiếp qua phỏng vấn: thực hiện đối với đối tượng về Trường nhận văn bằng, chứng chỉ... - Khảo sát qua gửi thư: Gửi file phiếu khảo sát qua email hoặc bản cứng phiếu khảo sát trực tiếp cho sinh viên tốt nghiệp; tiếp nhận phiếu và nhập thông tin phản hồi vào bảng tổng hợp. - Khảo sát qua gọi điện thoại và các hình thức khác.	
4	Phân loại phiếu, nhập dữ liệu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	- Nhập dữ liệu sinh viên tốt nghiệp vào hệ thống phần mềm báo cáo tình hình việc làm của Bộ Giáo dục và Đào tạo trước ngày 31/12 hàng năm. - Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan.	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

Phụ lục III

QUY TRÌNH 3: KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CÔNG TÁC TUYỂN SINH, ĐÓN TIẾP, NHẬP HỌC VÀ SỰ KỶ VỌNG CỦA SINH VIÊN
(dành cho sinh viên năm 1)

I. Mục đích

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, nhằm hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học về công tác tuyển sinh, đón tiếp và nhập học tại Trường.

- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung và cải tiến các hoạt động tuyển sinh, nhập học cũng như đáp ứng những mong muốn, nguyện vọng chính đáng của sinh viên trong thời gian học tập tại Trường.

- Đảm bảo lợi ích, tạo điều kiện để người học bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động và các điều kiện liên quan đến khóa đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra.

II. Quy trình chi tiết**1. Lưu trình**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT&ĐBCL; P. ĐT, KH&HTQT; P. CTCT HSSV
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P. KT, TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P. KT, TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P. KT, TT&ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH

7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) phối hợp với các đơn vị xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi về công tác tuyển sinh, đón tiếp, nhập học và sự kỳ vọng của sinh viên (dành cho sinh viên năm 1) Các đơn vị phối hợp: - Phòng Đào tạo, Khoa học và hợp tác quốc tế (P.ĐT,KH&HTQT) cung cấp danh sách sinh viên năm 1. - Phòng Công tác Chính trị Học sinh Sinh viên (P.CTCTHSSV) cung cấp thông tin liên lạc của sinh viên (email, số điện thoại), ban cán sự lớp.	P.KT,TT&ĐBCL; P.ĐT,KH&HTQT; P.CTCT HSSV
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL tổ chức gửi đường link KS cho sinh viên và hướng dẫn, đôn đốc sinh viên thực hiện phiếu KS.	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL

5	Phân tích kết quả và viết báo cáo.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	- Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan. - Tổng hợp danh sách sinh viên làm phiếu KS gửi Phòng P. CTCTHSSV làm minh chứng tính điểm rèn luyện cho sinh viên.	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

VA
NG
NG
NG Ứ
PHỐ
MINH
O

Phụ lục IV

QUY TRÌNH 4: KHẢO SÁT TRUNG CẦU Ý KIẾN NHÀ TUYỂN DỤNG**I. Mục đích**

- Nắm bắt tình hình chất lượng của sinh viên đang làm việc tại các cơ sở sử dụng lao động.

- Tạo thêm kênh thông tin giúp Nhà trường và các Khoa điều chỉnh, cải tiến chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của xã hội.

- Kết nối với các cơ quan, đơn vị tạo cơ hội việc làm cho sinh viên tốt nghiệp.

II. Quy trình chi tiết**2. Lưu trình**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT&ĐBCL; P. ĐT, KH&HTQT; P. CTCT HSSV; Các Khoa; Đàn Thanh niên.
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P.KT, TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, nhập dữ liệu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P.KT, TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P.KT, TT&ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan	P.KT, TT&ĐBCL

8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng thu thập dữ liệu từ KS cựu người học về tình hình việc làm hàng năm và phối hợp với các đơn vị xây dựng cơ sở dữ liệu về nhà tuyển dụng để lập kế hoạch khảo sát trung cầu ý kiến nhà tuyển dụng. Các đơn vị phối hợp: - Phòng Công tác Chính trị Học sinh Sinh viên; - Phòng Đào tạo, Khoa học và hợp tác quốc tế; - Các Khoa; - Đoàn Thanh niên.	P.KT,TT&ĐBCL; P.ĐT,KH&HTQT; P.CTCT HSSV; Đoàn Thanh niên; Các Khoa;
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lí do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	P. KT,TT&ĐBCL tổ chức thực hiện khảo sát và thanh toán kinh phí cho nhà tuyển dụng và người phát phiếu theo Quy chế chi tiêu nội bộ. Sử dụng nhiều hình thức KS để mang lại hiệu quả cao nhất như: - Cung cấp đường link cho nhà tuyển dụng truy cập và trả lời phiếu qua website nhà trường. - Phát phiếu KS trực tiếp đến các cơ sở thực hành thực tập, ngày hội việc làm, hội thảo... - Khảo sát trực tiếp qua phỏng vấn. - Khảo sát qua mạng xã hội như facebook, Zalo... - Khảo sát qua gửi thư: Gửi file phiếu khảo sát qua email hoặc bản cứng phiếu khảo sát trực tiếp cho nhà tuyển dụng; tiếp nhận phiếu và nhập	P.KT,TT&ĐBCL; P.ĐT,KH&HTQT; P.CTCT HSSV; Đoàn Thanh niên; Các Khoa;

	thông tin phản hồi vào bảng tổng hợp. - Khảo sát qua gọi điện thoại và các hình thức khác.	
4	Phân loại phiếu, nhập dữ liệu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả KS.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	- Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan. - Tổng hợp danh sách sinh viên làm phiếu KS gửi Phòng P. CTCTHSSV làm minh chứng tính điểm rèn luyện cho sinh viên.	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100
 101
 102
 103
 104
 105
 106
 107
 108
 109
 110
 111
 112
 113
 114
 115
 116
 117
 118
 119
 120
 121
 122
 123
 124
 125
 126
 127
 128
 129
 130
 131
 132
 133
 134
 135
 136
 137
 138
 139
 140
 141
 142
 143
 144
 145
 146
 147
 148
 149
 150
 151
 152
 153
 154
 155
 156
 157
 158
 159
 160
 161
 162
 163
 164
 165
 166
 167
 168
 169
 170
 171
 172
 173
 174
 175
 176
 177
 178
 179
 180
 181
 182
 183
 184
 185
 186
 187
 188
 189
 190
 191
 192
 193
 194
 195
 196
 197
 198
 199
 200
 201
 202
 203
 204
 205
 206
 207
 208
 209
 210
 211
 212
 213
 214
 215
 216
 217
 218
 219
 220
 221
 222
 223
 224
 225
 226
 227
 228
 229
 230
 231
 232
 233
 234
 235
 236
 237
 238
 239
 240
 241
 242
 243
 244
 245
 246
 247
 248
 249
 250
 251
 252
 253
 254
 255
 256
 257
 258
 259
 260
 261
 262
 263
 264
 265
 266
 267
 268
 269
 270
 271
 272
 273
 274
 275
 276
 277
 278
 279
 280
 281
 282
 283
 284
 285
 286
 287
 288
 289
 290
 291
 292
 293
 294
 295
 296
 297
 298
 299
 300
 301
 302
 303
 304
 305
 306
 307
 308
 309
 310
 311
 312
 313
 314
 315
 316
 317
 318
 319
 320
 321
 322
 323
 324
 325
 326
 327
 328
 329
 330
 331
 332
 333
 334
 335
 336
 337
 338
 339
 340
 341
 342
 343
 344
 345
 346
 347
 348
 349
 350
 351
 352
 353
 354
 355
 356
 357
 358
 359
 360
 361
 362
 363
 364
 365
 366
 367
 368
 369
 370
 371
 372
 373
 374
 375
 376
 377
 378
 379
 380
 381
 382
 383
 384
 385
 386
 387
 388
 389
 390
 391
 392
 393
 394
 395
 396
 397
 398
 399
 400
 401
 402
 403
 404
 405
 406
 407
 408
 409
 410
 411
 412
 413
 414
 415
 416
 417
 418
 419
 420
 421
 422
 423
 424
 425
 426
 427
 428
 429
 430
 431
 432
 433
 434
 435
 436
 437
 438
 439
 440
 441
 442
 443
 444
 445
 446
 447
 448
 449
 450
 451
 452
 453
 454
 455
 456
 457
 458
 459
 460
 461
 462
 463
 464
 465
 466
 467
 468
 469
 470
 471
 472
 473
 474
 475
 476
 477
 478
 479
 480
 481
 482
 483
 484
 485
 486
 487
 488
 489
 490
 491
 492
 493
 494
 495
 496
 497
 498
 499
 500
 501
 502
 503
 504
 505
 506
 507
 508
 509
 510
 511
 512
 513
 514
 515
 516
 517
 518
 519
 520
 521
 522
 523
 524
 525
 526
 527
 528
 529
 530
 531
 532
 533
 534
 535
 536
 537
 538
 539
 540
 541
 542
 543
 544
 545
 546
 547
 548
 549
 550
 551
 552
 553
 554
 555
 556
 557
 558
 559
 560
 561
 562
 563
 564
 565
 566
 567
 568
 569
 570
 571
 572
 573
 574
 575
 576
 577
 578
 579
 580
 581
 582
 583
 584
 585
 586
 587
 588
 589
 590
 591
 592
 593
 594
 595
 596
 597
 598
 599
 600
 601
 602
 603
 604
 605
 606
 607
 608
 609
 610
 611
 612
 613
 614
 615
 616
 617
 618
 619
 620
 621
 622
 623
 624
 625
 626
 627
 628
 629
 630
 631
 632
 633
 634
 635
 636
 637
 638
 639
 640
 641
 642
 643
 644
 645
 646
 647
 648
 649
 650
 651
 652
 653
 654
 655
 656
 657
 658
 659
 660
 661
 662
 663
 664
 665
 666
 667
 668
 669
 670
 671
 672
 673
 674
 675
 676
 677
 678
 679
 680
 681
 682
 683
 684
 685
 686
 687
 688
 689
 690
 691
 692
 693
 694
 695
 696
 697
 698
 699
 700
 701
 702
 703
 704
 705
 706
 707
 708
 709
 710
 711
 712
 713
 714
 715
 716
 717
 718
 719
 720
 721
 722
 723
 724
 725
 726
 727
 728
 729
 730
 731
 732
 733
 734
 735
 736
 737
 738
 739
 740
 741
 742
 743
 744
 745
 746
 747
 748
 749
 750
 751
 752
 753
 754
 755
 756
 757
 758
 759
 760
 761
 762
 763
 764
 765
 766
 767
 768
 769
 770
 771
 772
 773
 774
 775
 776
 777
 778
 779
 780
 781
 782
 783
 784
 785
 786
 787
 788
 789
 790
 791
 792
 793
 794
 795
 796
 797
 798
 799
 800
 801
 802
 803
 804
 805
 806
 807
 808
 809
 810
 811
 812
 813
 814
 815
 816
 817
 818
 819
 820
 821
 822
 823
 824
 825
 826
 827
 828
 829
 830
 831
 832
 833
 834
 835
 836
 837
 838
 839
 840
 841
 842
 843
 844
 845
 846
 847
 848
 849
 850
 851
 852
 853
 854
 855
 856
 857
 858
 859
 860
 861
 862
 863
 864
 865
 866
 867
 868
 869
 870
 871
 872
 873
 874
 875
 876
 877
 878
 879
 880
 881
 882
 883
 884
 885
 886
 887
 888
 889
 890
 891
 892
 893
 894
 895
 896
 897
 898
 899
 900
 901
 902
 903
 904
 905
 906
 907
 908
 909
 910
 911
 912
 913
 914
 915
 916
 917
 918
 919
 920
 921
 922
 923
 924
 925
 926
 927
 928
 929
 930
 931
 932
 933
 934
 935
 936
 937
 938
 939
 940
 941
 942
 943
 944
 945
 946
 947
 948
 949
 950
 951
 952
 953
 954
 955
 956
 957
 958
 959
 960
 961
 962
 963
 964
 965
 966
 967
 968
 969
 970
 971
 972
 973
 974
 975
 976
 977
 978
 979
 980
 981
 982
 983
 984
 985
 986
 987
 988
 989
 990
 991
 992
 993
 994
 995
 996
 997
 998
 999
 1000
 1001
 1002
 1003
 1004
 1005
 1006
 1007
 1008
 1009
 1010
 1011
 1012
 1013
 1014
 1015
 1016
 1017
 1018
 1019
 1020
 1021
 1022
 1023
 1024
 1025
 1026
 1027
 1028
 1029
 1030
 1031
 1032
 1033
 1034
 1035
 1036
 1037
 1038
 1039
 1040
 1041
 1042
 1043
 1044
 1045
 1046
 1047
 1048
 1049
 1050
 1051
 1052
 1053
 1054
 1055
 1056
 1057
 1058
 1059
 1060
 1061
 1062
 1063
 1064
 1065
 1066
 1067
 1068
 1069
 1070
 1071
 1072
 1073
 1074
 1075
 1076
 1077
 1078
 1079
 1080
 1081
 1082
 1083
 1084
 1085
 1086
 1087
 1088
 1089
 1090
 1091
 1092
 1093
 1094
 1095
 1096
 1097
 1098
 1099
 1100
 1101
 1102
 1103
 1104
 1105
 1106
 1107
 1108
 1109
 1110
 1111
 1112
 1113
 1114
 1115
 1116
 1117
 1118
 1119
 1120
 1121
 1122
 1123
 1124
 1125
 1126
 1127
 1128
 1129
 1130
 1131
 1132
 1133
 1134
 1135
 1136
 1137
 1138
 1139
 1140
 1141
 1142
 1143
 1144
 1145
 1146
 1147
 1148
 1149
 1150
 1151
 1152
 1153
 1154
 1155
 1156
 1157
 1158
 1159
 1160
 1161
 1162
 1163
 1164
 1165
 1166
 1167
 1168
 1169
 1170
 1171
 1172
 1173
 1174
 1175
 1176
 1177
 1178
 1179
 1180
 1181
 1182
 1183
 1184
 1185
 1186
 1187
 1188
 1189
 1190
 1191
 1192
 1193
 1194
 1195
 1196
 1197
 1198
 1199
 1200
 1201
 1202
 1203
 1204
 1205
 1206
 1207
 1208
 1209
 1210
 1211
 1212
 1213
 1214
 1215
 1216
 1217
 1218
 1219
 1220
 1221
 1222
 1223
 1224
 1225
 1226
 1227
 1228
 1229
 1230
 1231
 1232
 1233
 1234
 1235
 1236
 1237
 1238
 1239
 1240
 1241
 1242
 1243
 1244
 1245
 1246
 1247
 1248
 1249
 1250
 1251
 1252
 1253
 1254
 1255
 1256
 1257
 1258
 1259
 1260
 1261
 1262
 1263
 1264
 1265
 1266
 1267
 1268
 1269
 1270
 1271
 1272
 1273
 1274
 1275
 1276
 1277
 1278
 1279
 1280
 1281
 1282
 1283
 1284
 1285
 1286
 1287
 1288
 1289
 1290
 1291
 1292
 1293
 1294
 1295
 1296
 1297
 1298
 1299
 1300
 1301
 1302
 1303
 1304
 1305
 1306
 1307
 1308
 1309
 1310
 1311
 1312
 1313
 1314
 1315
 1316
 1317
 1318
 1319
 1320
 1321
 1322
 1323
 1324
 1325
 1326
 1327
 1328
 1329
 1330
 1331
 1332
 1333
 1334
 1335
 1336
 1337
 1338
 1339
 1340
 1341
 1342
 1343
 1344
 1345
 1346
 1347
 1348
 1349
 1350
 1351
 1352
 1353
 1354
 1355
 1356
 1357
 1358
 1359
 1360
 1361
 1362
 1363
 1364
 1365
 1366
 1367
 1368
 1369
 1370
 1371
 1372
 1373
 1374
 1375
 1376
 1377
 1378
 1379
 1380
 1381
 1382
 1383
 1384
 1385
 1386
 1387
 1388
 1389
 1390
 1391
 1392
 1393
 1394
 1395
 1396
 1397
 1398
 1399
 1400
 1401
 1402
 1403
 1404
 1405
 1406
 1407
 1408
 1409
 1410
 1411
 1412
 1413
 1414
 1415
 1416
 1417
 1418
 1419
 1420
 1421
 1422
 1423
 1424
 1425
 1426
 1427
 1428
 1429
 1430
 1431
 1432
 1433
 1434
 1435
 1436
 1437
 1438
 1439
 1440
 1441
 1442
 144

Phụ lục V

QUY TRÌNH 5: KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN VIÊN CHỨC VỀ CÁC YẾU TỐ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG

(dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên)

I. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ và tăng cường tinh thần trách nhiệm của đội ngũ viên chức trong việc xây dựng và phát triển Nhà trường.
- Hiểu được tâm tư, nguyện vọng của viên chức cũng như xác định các yếu tố chính tác động đến sự thỏa mãn của viên chức và người lao động tại nơi làm việc.
- Xây dựng kênh thông tin giúp Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung, cải tiến và hoàn thiện chế độ chính sách, nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và đánh giá chương trình đào tạo, hoàn thiện các điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục.

II. Quy trình chi tiết

1. Lưu trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL; P. TCHC.
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P. KT, TT & ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH

7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến viên chức về các yếu tố đảm bảo chất lượng tại Trường (dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên) Đơn vị phối hợp: Phòng tổ chức Hành chính cung cấp danh sách VC-NLĐ toàn trường (họ và tên, đơn vị công tác, email, số điện thoại)	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL gửi đường link KS đến VC-NLĐ qua email của các đơn vị và cá nhân (tên miền ... @ncehcm.edu.vn)	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan.	P.KT,TT&ĐBCL

8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

VÀ
 G
 NG
 G ƯƠ
 HỒ
 INH
 O

Phụ lục VI

**QUY TRÌNH 6: KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC
VỀ ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG, PHÁT TRIỂN CHUYÊN MÔN NGHIỆP VỤ
(dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên)**

I. Mục đích

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường.
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của đội ngũ VC-NLĐ trong toàn Trường với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện, nâng cao năng lực và phát triển nghề nghiệp.
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của VC-NLĐ, hiểu rõ tâm tư nguyện vọng của VC-NLĐ, giúp Trường có thêm căn cứ để điều chỉnh chính sách, có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ VC-NLĐ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu công việc của đơn vị, của Trường. Góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động của Trường.

II. Quy trình chi tiết**2. Lưu trình**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL; P. TCHC.
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P. KT, TT & ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH

7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) xây dựng kế hoạch khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của viên chức về đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn nghiệp vụ (dành cho viên chức quản lý, giảng viên, chuyên viên, nhân viên) Đơn vị phối hợp: Phòng tổ chức Hành chính cung cấp danh sách VC-NLĐ toàn trường (họ và tên, đơn vị công tác, email, số điện thoại)	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL gửi đường link KS đến VC-NLĐ qua email của các đơn vị và cá nhân (tên miền ... @ncehcm.edu.vn)	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả KS.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả	P.KT,TT&ĐBCL

	đến các đơn vị liên quan.	
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

3C
 TR
 CAO
 HẠM
 HÀM
 Ô C

Phụ lục VII

QUY TRÌNH 7: KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA GIÁNG VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

I. Mục đích

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường; tăng cường tinh thần trách nhiệm của đội ngũ giảng viên trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.
- Xây dựng cơ sở giúp Trường thực hiện rà soát, điều chỉnh và cải tiến nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra đáp ứng nhu cầu thực tiễn nguồn nhân lực cho xã hội.

II. Quy trình chi tiết**3. Lưu trình**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL; P. TCHC.
2	Phê duyệt	BGH
3	Tổ chức khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
4	Phân loại phiếu, tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P. KT, TT & ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P. KT, TT & ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan	P. KT, TT & ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị	P. KT, TT & ĐBCL

9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các đơn vị
10	Lưu trữ	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến giảng viên về chất lượng chương trình đào tạo. Đơn vị phối hợp: Phòng tổ chức Hành chính cung cấp danh sách giảng viên toàn trường (họ và tên, đơn vị công tác, email, số điện thoại)	P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lý do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL gửi đường link KS đến giảng viên qua email của các đơn vị và cá nhân (tên miền ... @ncehcm.edu.vn)	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả KS.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả đến các đơn vị liên quan.	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các đơn vị.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các đơn vị lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các đơn vị
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các đơn vị; P.KT,TT&ĐBCL

Phụ lục VIII

**QUY TRÌNH 8: QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN VỀ
HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIẢNG VIÊN**

I. Mục đích

- Thực hiện quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong nhà trường.
- Cải tiến và nâng cao chất lượng giảng dạy, mục tiêu đào tạo nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục của nhà trường.
- Tạo thêm kênh thông tin giúp giảng viên tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy, hoàn thiện, phát huy năng lực giảng dạy về chuyên môn và tác phong sư phạm.
- Đảm bảo lợi ích và tinh thần trách nhiệm của người học, tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

II. Quy trình chi tiết**2. Lưu trình**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Xây dựng hoạch khảo sát	Các khoa; P. ĐT, KH&HTQT; P.KT,TT&ĐBCL; P. CTCT HSSV
2	Phê duyệt	BGH; Tổ website
3	Tổ chức khảo sát	P.KT,TT&ĐBCL
4	Tổng hợp dữ liệu, thống kê và xử lý dữ liệu	P.KT,TT&ĐBCL
5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả khảo sát	P.KT,TT&ĐBCL
6	Duyệt báo cáo	BGH

7	Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi dữ liệu tách riêng đến các Khoa và giảng viên	P.KT,TT&ĐBCL
8	Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các Khoa và cá nhân	P.KT,TT&ĐBCL
9	Lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo	Các Khoa; Giảng viên
10	Lưu trữ	Các đơn vị P.KT,TT&ĐBCL;

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Vào đầu mỗi học kỳ, Phòng Khảo thí, Thanh tra và Đảm bảo chất lượng (P.KT,TT&ĐBCL) xây dựng kế hoạch khảo sát trên cơ sở thông tin do các đơn vị phối hợp cung cấp. Các đơn vị phối hợp: - Các Khoa cung cấp phân công giảng dạy; - Phòng Đào tạo, Khoa học và hợp tác quốc tế (P.ĐT,KH&HTQT) cung cấp tiến độ giảng dạy; thời khóa biểu toàn trường và danh sách sinh viên các Khóa - Phòng Công tác Chính trị Học sinh Sinh viên (P.CTCTHSSV) cung cấp thông tin liên lạc của sinh viên (email, số điện thoại), ban cán sự lớp.	Các khoa; P. ĐT,KH&HTQT; P.KT,TT&ĐBCL; P. CTCT HSSV
2	Phòng P.KT,TT&ĐBCL Trình BGH phê duyệt kế hoạch. - Kế hoạch được phê duyệt sẽ chuyển đến các đơn vị và đăng lên website Trường. - Kế hoạch không được duyệt phải ghi rõ lí do và chuyển cho đơn vị thực hiện lại bước 1.	BGH; Tổ website
3	Tổ chức thực hiện khảo sát P.KT,TT&ĐBCL tổ chức gửi đường link KS cho sinh viên và hướng dẫn, đôn đốc sinh viên thực hiện phiếu KS.	P.KT,TT&ĐBCL
4	Phân loại phiếu, xử lý phiếu, tổng hợp và xử lý số liệu.	P.KT,TT&ĐBCL

5	Phân tích kết quả và viết báo cáo kết quả KS.	P.KT,TT&ĐBCL
6	P.KT,TT&ĐBCL trình BGH phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát.	BGH;
7	- Công bố báo cáo kết quả khảo sát và gửi kết quả tách riêng đến các Khoa và giảng viên. - Tổng hợp danh sách sinh viên làm phiếu KS gửi Phòng P. CTCTHSSV làm minh chứng tính điểm rèn luyện cho sinh viên.	P.KT,TT&ĐBCL
8	Nhận phản hồi từ các Khoa và giảng viên.	P.KT,TT&ĐBCL
9	Các Khoa, giảng viên lập kế hoạch cải tiến, tổ chức thực hiện, kiểm tra đôn đốc, tổng kết báo cáo.	Các khoa; Giảng viên
10	Lưu trữ và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát tại đơn vị.	Các Khoa; P.KT,TT&ĐBCL; P. TCHC