

Số: 413/QĐ-ĐHSPTDTHN

Hà Nội, ngày 04 tháng 10 năm 2021

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

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TĐTT HÀ NỘI

Căn cứ Quyết định số 83/QĐ-TTg, ngày 05/5/2003 của Thủ tướng chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Tây. (Nay là trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội);

Căn cứ Nghị định 99/2019/NĐ-CP, ngày 30/12/2019 của Thủ tướng chính phủ về 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 tháng 5 năm 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;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy định công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về một số lĩnh vực hoạt động của trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội.

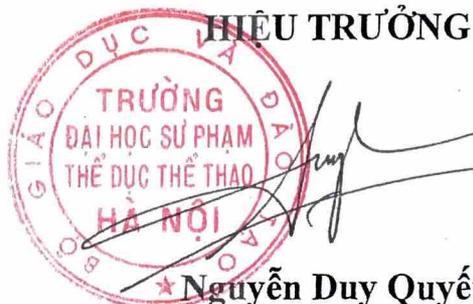
Điều 2. Trưởng các đơn vị trong toàn trường chịu trách nhiệm thực hiện các lĩnh vực hoạt động cụ thể thuộc quy định này.

Điều 3. Giao cho Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra chịu trách nhiệm chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo kết quả thực hiện

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Website trường;
- Lưu: HCTH, ĐBCL&TT

HIỆU TRƯỞNG

* Nguyễn Duy Quyết

Hà Nội, ngày 2 tháng 9 năm 2021

QUY ĐỊNH

Về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan
(Ban hành kèm theo Quyết định số 413/QĐ-ĐHSPTDTTHN, ngày 20/9/2021
của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội)

Chương 1

QUI ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi 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 những đơn vị, cá nhân tham gia công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác đảm bảo chất lượng trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội.

2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị và cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên thuộc các ngành đào tạo của trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội.

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

Điều 2. Giải thích từ ngữ, phạm vi lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

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

1. *Khảo sát sinh viên về chất lượng giảng dạy của giảng viên* là khảo sát được thực hiện đối với những sinh viên đang theo học tại Nhà trường về hoạt động giảng dạy (lý thuyết và thực hành) của giảng viên cơ hữu và thỉnh giảng đang giảng dạy tại trường.

2. *Khảo sát sinh viên, học viên về chất lượng phục vụ của nhà trường* là khảo sát được thực hiện đối với những sinh viên đại học, học viên Đại học liên thông, học viên cao học về năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên hỗ trợ, cơ sở vật chất, dịch vụ phục vụ sinh viên của Nhà trường.

3. *Khảo sát sinh viên tốt nghiệp*. là khảo sát được thực hiện đối với những sinh viên đã tốt nghiệp trong vòng 6 tháng đến 1 năm (khi sinh viên quay về trường nhận văn bằng) về chất lượng chương trình đào tạo.

4. *Khảo sát viên chức, người lao động về môi trường làm việc* là khảo sát được thực hiện đối với tất cả cán bộ, giảng viên, nhân viên và người lao động của Nhà trường về điều kiện làm việc, cơ hội học tập, bồi dưỡng, cán bộ lãnh đạo/ quản lý trực tiếp, đồng nghiệp, điều kiện cơ sở vật chất, chế độ chính sách và công tác hỗ trợ giảng

dạy/nghiên cứu, chi trả lương, phụ cấp,... mức độ hài lòng về vị trí công việc.

5. *Khảo sát cựu sinh viên* là khảo sát được thực hiện đối với những sinh viên đã tốt nghiệp sau 6 tháng đến 1 năm về tình hình việc làm, chất lượng chương trình đào tạo.

6. *Khảo sát các bên liên quan về chương trình đào tạo* là khảo sát chuyên biệt được thực hiện đối với giảng viên, cán bộ quản lý trong và ngoài trường, các nhà khoa học, đại diện đơn vị sử dụng lao động liên quan và người đã tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

7. *Khảo sát Cơ quan nhà nước và doanh nghiệp về chương trình đào tạo* là khảo sát được thực hiện đối với đơn vị sử dụng về mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp, đào tạo sau tuyển dụng, nhu cầu và xu hướng tuyển dụng của cơ sở giáo dục.

8. *Khảo sát sinh viên về hoạt động của đoàn thanh niên* là khảo sát đối với những sinh viên các khóa về kết quả hoạt động của Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Nhà trường, để đề ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Đoàn.

9. *Khảo sát về tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi* là nhà trường mong muốn nhận được những nhận xét, đóng góp quý báu của các chuyên gia, nhà khoa học, cơ sở giáo dục, cùng toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên, các tổ chức, đoàn thể trong nhà trường, toàn thể cựu sinh viên, sinh viên đang học tập trong trường về Sứ mạng, Tâm nhìn và Giá trị cốt lõi, để đề xuất những điều chỉnh tâm nhìn, sứ mạng và các giá trị văn hóa của Nhà trường ở từng giai đoạn.

10. *Khảo sát về các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng* là những hoạt động được thiết lập nhằm tạo sự gắn kết giữa nhà trường với các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức trong và ngoài nước. Nhà trường xây dựng những kênh đánh giá, khảo sát để biết được tác động xã hội đối với các hoạt động của trường trong việc kết nối và phục vụ cộng đồng. Mức độ hài lòng của các bên liên quan về các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội được nhà trường thực hiện là cơ sở để nhà trường nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.

Điều 3. Mục đích thực hiện

1. Thực hiện Quy chế dân chủ trong nhà trường.
2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, giảng viên, nhân viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.
3. Tạo thêm kênh thông tin giúp lãnh đạo nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong trường. Qua hoạt động khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin, từ đó có các biện pháp để đưa ra các chính sách chất lượng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.
4. Hoàn thiện hệ thống thông tin phản hồi từ các bên liên quan. Đạt tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, sau đại học và đạt bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục.

Điều 4. Yêu cầu trong công tác khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến người học được tiến hành định kỳ, thường xuyên hàng năm.

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

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

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

5. Các hoạt động khảo sát phải triển khai theo chu trình P-D-C-A. Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra là đơn vị thường trực phải lưu trữ đầy đủ các Thông báo, kế hoạch, phiếu, biên bản, báo cáo theo quy định.

Chương II

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 5. Danh mục các hoạt động khảo sát

TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Khảo sát hoạt động giảng dạy của giảng viên	P.ĐBCL&TT	Thường xuyên 2 lần/năm vào cuối mỗi học kỳ
2	Khảo sát chất lượng Khóa học về chương trình đào tạo	P.ĐBCL&TT	Thường xuyên 1 lần/năm, đối với sinh viên năm cuối hoàn thành khóa học trước tốt nghiệp.
3	Khảo sát thông tin phản hồi về chất lượng các hoạt động phục vụ đào tạo (hỗ trợ người học).	P.ĐBCL&TT	Thường xuyên 1 lần/năm
4	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên hệ đại học chính quy tốt nghiệp sau 6 tháng đến 1 năm	P.QLĐT&CTSV chủ trì và các Khoa chuyên ngành	Thường xuyên 1 lần/năm
5	Khảo sát nhà tuyển dụng về chất lượng cựu sinh viên đang làm việc tại Cơ quan nhà nước và doanh nghiệp	P.QLĐT&CTSV chủ trì và các khoa chuyên ngành	Thường xuyên 1 lần/năm
6	Khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo	P.QLĐT&CTSV chủ trì và các Khoa chuyên ngành	Định kỳ 2 năm/lần
7	Khảo sát cựu sinh viên về chất lượng chương trình đào tạo	P.QLĐT&CTSV chủ trì và các Khoa chuyên ngành	Định kỳ 2 năm/lần
8	Khảo sát Cơ quan nhà nước và doanh nghiệp về chương trình đào tạo	P.QLĐT&CTSV chủ trì và các Khoa chuyên ngành	Định kỳ 2 năm/lần
9	Khảo sát sự hài lòng của	P.TCCB&TT	Thường xuyên 1 lần/năm

	cán bộ, giảng viên về các chế độ chính sách, nhu cầu đào tạo bồi dưỡng của Nhà trường.		
10	Khảo sát về tâm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi; Chiến lược phát triển nhà trường	P.TCCB&TT	Định kỳ 2 năm/lần
11	Khảo sát hiệu quả và chất lượng phục vụ của thư viện	P.QLKH – HTQT &TV	Thường xuyên 1 lần/năm
12	Khảo sát hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên	P.QLKH- HTQT&TV	Thường xuyên 1 lần/năm
13	Khảo sát cán bộ, giảng viên, sinh viên về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường.	P.QTTB	Thường xuyên 1 lần/năm
14	Khảo sát cán bộ, giảng viên về phân bổ kinh phí cho các hoạt động chi trả cho viên chức, người lao động.	P.KHTC	Thường xuyên 1 lần/năm
15	Khảo sát sinh viên về hoạt động của đoàn thanh niên	Đoàn Thanh niên	Thường xuyên 1 lần/năm
16	Khảo sát về các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng	P.TCCB&TT, ĐTN, CĐT, P.QLKH,HTQT&TV	Thường xuyên 1 lần/năm

Điều 6. Bảng câu hỏi khảo sát báo cáo

1. Bảng câu hỏi khảo sát

Các câu hỏi trên phiếu khảo sát phải phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

- Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo: các nội dung và đối tượng khảo sát phải phù hợp và đạt được các mốc chuẩn tham chiếu của các tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn theo công văn 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/04/2018 của Cục Quản lý chất lượng.

- Đối với bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục: các nội dung và đối tượng khảo sát phải phù hợp và đạt được các tiêu chí trong các tiêu chuẩn theo thông tư 12/2017/TTBGDĐT ngày 19/05/2017.

- Ngoài ra bám sát Công văn số 7324/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 8/10/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

2. Báo cáo khảo sát

Các loại báo cáo khảo sát phải được phân tích và xử lý thống kê theo từng loại hình đào tạo (đại học chính quy tập trung, vừa làm vừa học, sau đại học) và theo từng Ngành đào tạo.

- Cách tính điểm trung bình

Đối với các chỉ số sử dụng câu hỏi đóng theo thang đo Likert 5 mức. Dựa trên các mức độ đánh giá của thang đo cụ thể như sau:

+ Mức a = 5: Hoàn toàn đồng ý, Rất hài lòng, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng Rất tốt.

+ Mức b = 4: Đồng ý, Hài lòng, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng tốt.

+ Mức c = 3: Đồng ý một phần, Khá hài lòng, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng Khá.

+ Mức d = 2: Không đồng ý, Không hài lòng, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng Yếu (đạt).

+ Mức e = 1: Hoàn toàn không đồng ý, Rất không hài lòng, tương ứng với mức đánh giá Kém (không đạt yêu cầu).

Trong đó: a,b,c,d,e là các phương án mà người được hỏi trả lời các câu hỏi đóng.

Quy ước phân loại kết quả: Dựa vào mức độ đánh giá điểm trung bình đối với câu hỏi theo thang likert phân loại như sau:

Điểm	Mức đạt	Xếp loại chất lượng
4,2 - 5	Rất tốt	Rất hài lòng
3,4 - 4,2	Tốt	Hài lòng
2,6 - 3,4	Khá	Bình thường
1,8 - 2,6	Yếu	Không hài lòng
< 1,8	Kém	Rất không hài lòng

Điều 7. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát: các bên liên quan gồm các cơ quan, đơn vị, cá nhân đã nêu ở Điều 1.

2. Công cụ khảo sát: Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi ,trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung khảo sát ở Điều 5, đồng thời có các quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo đã nêu ở Điều 6.

3. Hình thức khảo sát: phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn hoặc trực tuyến online, ...

4. Quy mô mẫu khảo sát: Đối với mỗi loại khảo sát có yêu cầu về quy mô mẫu khác nhau và được quy định trong từng kế hoạch cụ thể.

5. Quy trình tổ chức khảo sát được thực hiện qua các bước:

- Bước 1: Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch triển khai hoạt động khảo sát, làm đầu mối đề xuất lãnh đạo chọn mẫu khảo sát, phạm vi khảo sát phù hợp với từng loại hình khảo sát và đáp ứng các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng.

- Bước 2: Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai khảo sát đến các bên liên quan để thực hiện, đồng thời giám sát hoạt động để đảm bảo tỷ lệ phản hồi của các nhóm đối tượng phải đạt yêu cầu theo quy định (trên 75% mẫu dự

kiến);

- Bước 3: Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan phân loại phiếu nhập liệu đối với phiếu giấy và làm sạch dữ liệu đối với khảo sát online, xử lý số liệu thống kê;

- Bước 4: Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan soạn dự thảo báo cáo tổng hợp và tách kết quả theo từng đơn vị, cá nhân và trình Ban Giám hiệu phê duyệt thông qua Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra; Căn cứ vào điểm trung bình của các chỉ tiêu trong mỗi loại khảo sát để có đánh giá phù hợp và được quy định trong từng kế hoạch cụ thể.

- Bước 5: Công bố báo cáo tổng hợp và gửi kết quả đến trường đơn vị, cá nhân;

- Bước 6: Lãnh đạo đơn vị tổ chức họp góp ý và đề xuất kế hoạch cải tiến chất lượng phát huy điểm mạnh và khắc phục tồn tại (có đối sánh qua các năm) gửi về phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra tổng hợp báo cáo Ban Giám hiệu;

- Bước 7: Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện chế độ lưu trữ bao gồm thông báo, dữ liệu hoặc phiếu khảo sát giấy, báo cáo, biên bản họp, kế hoạch cải tiến chất lượng theo chu kỳ kiểm định (5 năm);

Điều 8. Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát

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

- Làm đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát các bên liên quan. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin, xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.

- Thực hiện báo cáo định kỳ và báo cáo tổng kết theo yêu cầu của Ban Giám hiệu và Bộ Giáo dục và Đào tạo;

2. Trách nhiệm của tổ các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan

- Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát các yêu cầu của các tiêu chí trong, mỗi tiêu chuẩn của hai bộ Tiêu chuẩn kiểm định và đề xuất nội dung khảo sát, đối tượng, phạm vi khảo sát nhằm đạt được các chỉ báo theo các mốc chuẩn tham chiếu;

- Thông báo khảo sát đến các đơn vị liên quan;

- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo đơn vị và Ban Giám hiệu phê duyệt. Báo cáo sau khi được phê duyệt cần gửi đến các đơn vị liên quan;

- Tiếp nhận ý kiến phản hồi của các đơn vị, cá nhân sau khi công bố kết quả khảo sát;

- Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với lãnh đạo nhà trường về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;

- Các đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát, theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của nhà trường. Thực hiện báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả khảo sát định lượng sau mỗi chu kỳ kiểm định;

3. Trách nhiệm của trường các đơn vị liên quan khác

- Quán triệt đến toàn thể cá nhân thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu

câu, nội dung của công tác khảo sát;

- Thảo luận và có biện pháp giúp đỡ cá nhân thực hiện kế hoạch khắc phục hay kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn của bản thân.

- Tổ chức các hoạt động cần thiết để nhận được sự đánh giá tốt hơn và trao đổi, học hỏi kinh nghiệm giữa các đơn vị.

4. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

- Cung cấp thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 9. Chế độ báo cáo

1. Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát cho Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra chậm nhất 15 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra có trách nhiệm tổng hợp báo cáo của các đơn vị trình Ban Giám hiệu phê duyệt chậm nhất sau 07 ngày kể từ khi nhận được báo cáo của các đơn vị chủ trì;

CHƯƠNG III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 10. Khen thưởng và kỷ luật

1. Đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ là một trong các tiêu chuẩn xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

2. Đơn vị, cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong năm sẽ được đề nghị Hiệu trưởng khen thưởng.

3. Đơn vị, cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ được xem xét các hình thức kỷ luật theo quy định của Nhà trường.

Điều 10: Trách nhiệm thi hành

1. Tất cả các đơn vị trực thuộc Trường có trách nhiệm thi hành quyết định này.

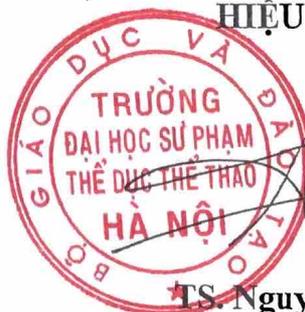
2. Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

Điều 11. 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 tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trường các đơn vị, đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra./.

HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Duy Quyết