

Số: 412/QĐ-ĐHĐT

Đồng Tháp, ngày 09 tháng 3 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy trình lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan
về các yếu tố phục vụ đào tạo**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Căn cứ Quyết định số 08/2003/QĐ-TTg ngày 10/01/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Sư phạm Đồng Tháp, nay là Trường Đại học Đồng Tháp;

Căn cứ Nghị Quyết 05/NQ-HĐT ngày 28/7/2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Đồng Tháp về việc Ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Đồng Tháp;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của 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 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 1398/QĐ-ĐHĐT ngày 10/10/2018 của Trường Đại học Đồng Tháp ban hành Quy định Đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Đồng Tháp;

Căn cứ Quyết định số 622/QĐ-ĐHĐT ngày 28/5/2020 của Trường Đại học Đồng Tháp về việc Ban hành Quy định tổ chức lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan về hoạt động đào tạo và phục vụ đào tạo;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Đảm bảo chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo, mã số QT.ĐBCL.12

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Đại học Đồng Tháp và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường (để chỉ đạo);
- Các đơn vị (để thực hiện)
- Lưu: VT, ĐBCL.



Q. HIỆU TRƯỞNG

Lương Thanh Tân



TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP
PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Mã số: QT.ĐBCL.12

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành:
09/03/2021

Trang: 5/5

TRANG KIỂM SOÁT

QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN
VỀ CÁC YẾU TỐ PHỤC VỤ ĐÀO TẠO

Mã số: QT.ĐBCL.12

Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG	TRƯỞNG PHÒNG	Q. HIỆU TRƯỞNG
		
ThS. Nguyễn Thị Kim Lan	ThS. Nguyễn Quốc Vũ	TS. Lương Thanh Tân

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Lần sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Trang sửa đổi	Ngày hiệu lực	Phê duyệt

1. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất trình tự, thủ tục, cách thức quản lý và phân công trách nhiệm trong việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo;
- Phục vụ công tác kiểm định Trường và kiểm định các chương trình đào tạo;
- Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện;
- Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo ra sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đơn vị thực hiện: Phòng Đảm bảo chất lượng.
- Đối tượng áp dụng của Quy trình này bao gồm toàn thể viên chức, người lao động, người học của Trường Đại học Đồng Tháp.
- Thực hiện định kỳ (1 năm/1 lần).

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Quyết định số 1398/QĐ-ĐHĐT ngày 10/10/2018 của Trường Đại học Đồng Tháp ban hành Quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Đồng Tháp;
- Quyết định số 622/QĐ-ĐHĐT ngày 28 tháng 05 năm 2020 của Trường Đại học Đồng Tháp ban hành Quy định hoạt động khảo sát các bên liên quan về các hoạt động đào tạo và phục vụ đào tạo của Trường Đại học Đồng Tháp;
- Quy trình đo lường sự thỏa mãn của khách hàng;
- Bộ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ

Hoạt động “Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của viên chức, người lao động của Nhà trường về mức độ đồng ý đối với các nội dung: tổ chức và quản lý; văn hóa môi trường làm việc; cơ sở vật chất; nhận định chung về công việc hiện tại; và các ý kiến khác của cán bộ viên chức” trong phạm vi hoạt động bảo đảm chất lượng tại Trường Đại học Đồng Tháp và trong quy trình này được hiểu vắn tắt là “lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo”.

4.2. Chữ viết tắt

- KS: Khảo sát
- Phòng DBCL: Phòng Đảm bảo chất lượng

5. NỘI DUNG

5.1 Nội dung quy trình:

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Tài liệu/ Biểu mẫu
1	<pre> graph TD A([Lập kế hoạch khảo sát]) --> B{Duyệt kế hoạch} B -- điều chỉnh --> A B -- đồng ý --> C[Tổ chức khảo sát online] </pre>	P. ĐBCL Lãnh đạo Trường	Đầu năm học	BM.01.QT.ĐBCL.12
2	<pre> graph TD A[Tổ chức khảo sát online] --> B[Hoàn thành KS; Xử lý kết quả KS; Viết báo cáo] </pre>	P. ĐBCL	02 tuần	BM.02-QT.ĐBCL.12
3	<pre> graph TD A[Hoàn thành KS; Xử lý kết quả KS; Viết báo cáo] --> B{Duyệt} B --> A B --> C[Công bố báo cáo, Thực hiện cải tiến] </pre>	P. ĐBCL	03 tuần	BM.03 QT.ĐBCL.12
4	<pre> graph TD A[Công bố báo cáo, Thực hiện cải tiến] --> B([Lưu trữ thông tin, dữ liệu]) </pre>	Các đơn vị	01 tuần	BM.04 QT.ĐBCL.12
5	<pre> graph TD A([Lưu trữ thông tin, dữ liệu]) </pre>	P. ĐBCL		

5.2. Diễn giải quy trình

Bước 1. Lập kế hoạch

Căn cứ kế hoạch năm học Phòng ĐBCL lập kế hoạch và trình Hiệu trưởng kế hoạch lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo **BM01.QT.ĐBCL12**.

Bước 2. Tổ chức khảo sát

Căn cứ vào Kế hoạch khảo sát đã lập Phòng ĐBCL: Cập nhật câu hỏi của Phiếu khảo sát trên công cụ online (Google form hoặc thông qua tài khoản cá nhân trên hệ thống quản lý đào tạo) **BM02.QT.ĐBCL12**; Đặt thời gian bắt đầu và kết thúc trên hệ thống. Sau khi kết thúc hoạt động khảo sát thu thập, tổng hợp số liệu, để tiến hành bước tiếp theo

Bước 3. Hoàn thành khảo sát, xử lý kết quả, viết báo cáo

- Căn cứ kết quả thu được sau đợt khảo sát chuyên viên Phòng ĐBCL được giao nhiệm vụ hiệu chỉnh, xử lý dữ liệu và hiển thị kết quả online cho các cấp truy cập, xem kết quả đánh giá qua tài khoản cá nhân. Tách dữ liệu khảo sát bằng file excel, gửi về các đơn vị liên quan.

- Phòng ĐBCL tổng hợp và viết báo cáo tổng hợp cho hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo, trình lãnh đạo trường ký duyệt. **BM03.QT.ĐBCL12**

Bước 4. Công bố báo cáo, thực hiện cải tiến

- Sau khi Lãnh đạo trường ký duyệt kết quả khảo sát, Phòng ĐBCL ban hành báo cáo tổng hợp đến các đơn vị liên quan;

- Các cá nhân, đơn vị trong Nhà trường có biện pháp cải tiến, dựa trên kết quả khảo sát **BM04.QT.ĐBCL12**.

Bước 5. Lưu trữ thông tin dữ liệu

Phòng ĐBCL xây dựng cơ sở dữ liệu về hoạt động khảo sát, lưu trữ toàn bộ các dữ liệu liên quan đến các đợt khảo sát để phục vụ xây dựng cơ sở dữ liệu kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát, Phiếu khảo sát	Phòng ĐBCL	Bản in	5 năm
2	Báo cáo kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL	File/Bản in	5 năm
3	Các văn bản liên quan đến việc lấy ý kiến (biên bản họp, kế hoạch cải tiến của các đơn vị)	Phòng ĐBCL Các Khoa	Bản in	5 năm
4	Dữ liệu gốc của đợt khảo sát	Phòng ĐBCL	File excel	5 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Kế hoạch lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về các yếu tố phục vụ đào tạo	BM01.QT.ĐBCL12
2	Phiếu khảo sát	BM02.QT.ĐBCL12
3	Báo cáo kết quả khảo sát	BM03.QT.ĐBCL12
4	Biên bản họp, Kế hoạch cải tiến	BM04.QT.ĐBCL12