

Số: 145/QĐ - ĐHTCQTKD

Hưng Yên, ngày 07 tháng 3 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - QUẢN TRỊ KINH DOANH

Căn cứ quyết định số 1320/QĐ - TTg ngày 18/09/2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập trường Đại học Tài chính - Quản trị kinh doanh trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ quyết định số 2910/QĐ - BTC ngày 14/11/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trường Đại học Tài chính - Quản trị kinh doanh;

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;

Căn cứ Quyết định số 1036/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 26/12/2012 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính - Quản trị kinh doanh về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ các đơn vị thuộc Trường;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, gồm 3 chương, 11 điều.

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

Điều 3. Các Ông (Bà) Trưởng các đơn vị chức năng, cán bộ, giảng viên trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban giám hiệu;
- Như điều 3;
- Lưu: VT; P.KT&QLCL



HIỆU TRƯỞNG

TS. Nguyễn Trọng Nghĩa

QUY ĐỊNH

Về hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục
(Ban hành kèm theo Quyết định số 14.5 /QĐ-ĐHTCQTKD, ngày ..07.. / 3 /2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)

Chương I

NHỮNG QUY 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 hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá và kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

2. Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm các đơn vị chức năng và cán bộ, giảng viên, viên chức, học viên, sinh viên thuộc các hệ đào tạo của Trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

3. Các bên liên quan được đề cập đến trong quy định này bao gồm: chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên, nghiên cứu 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.

Điều 2. 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 trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường.

3. Tạo thêm một kênh thông tin để giúp lãnh đạo Nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo trong trường. Qua khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin, từ đó có biện pháp để đưa ra các chính sách chất lượng nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Trường đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh.

4. Hoàn thiện hệ thống thu thập 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 3. Yêu cầu trong công tác khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan 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 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 Khảo thí và Quản lý chất lượng là đơn vị thường trực phải lưu trữ đầy đủ các Thông báo, kế hoạch, biên bản, báo cáo theo quy định.

Chương II

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. 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. KT&QLCL	Thường xuyên 2 lần/năm, vào cuối mỗi học kỳ.
2	Khảo sát chất lượng khóa học	P. KT&QLCL	Thường xuyên 1 lần/năm, đối với sinh viên năm cuối hoàn thành khóa học.
3	Khảo sát giảng viên, cán bộ về chất lượng dịch vụ của các đơn vị phục vụ đào tạo (đánh giá chéo giữa GV và CB).	P. KT&QLCL	Thường xuyên 1 lần/năm.
4	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên hệ đại học chính quy tập trung tốt nghiệp sau 6 tháng.	P. CTSV chủ trì, phối hợp với P.QLĐT	Thường xuyên 1 lần/năm.
5	Khảo sát nhà tuyển dụng về chất lượng cựu sinh viên đang làm việc tại doanh nghiệp	TTHTSV&DN chủ trì, phối hợp với P.CTSV	Thường xuyên 1 lần/năm.
6	Khảo sát sự hài lòng của cán bộ, giảng viên về các chế độ, chính sách, nhu cầu đào tạo bồi dưỡng của Nhà trường	P.TCCB	Thường xuyên 1 lần/năm.
7	Khảo sát hiệu quả và chất lượng phục vụ của thư viện	TTTTTV	Thường xuyên 1 lần/năm.
8	Khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo	P.QLĐT chủ trì, phối hợp với các khoa chuyên ngành	Thường xuyên 1 lần/năm.
9	Khảo sát cựu sinh viên về chất lượng chương trình đào tạo.	P.QLĐT chủ trì, phối hợp với các khoa chuyên ngành, Phòng CTSV	Thường xuyên 1 lần/năm.
10	Khảo sát doanh nghiệp về chương trình đào tạo.	P.QLĐT chủ trì, phối hợp với các khoa chuyên ngành, TTHTSV&QHĐN	Thường xuyên 1 lần/năm.
11	Khảo sát về tầm nhìn, sứ mạng, chiến lược phát triển Nhà trường	P.TCCB	Thường xuyên 2 lần/năm.
12	Khảo sát cán bộ, giảng viên, sinh viên về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của nhà trường	TTTTTV	Thường xuyên 1 lần/năm.

13	Khảo sát hoạt động nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên	P.QLKH&HTQT	Thường xuyên 1 lần/năm.
14	Khảo sát cán bộ, giảng viên về việc bố trí kinh phí cho các hoạt động và chi trả cho người lao động.	P.TCKT	Thường xuyên 2 lần/năm.
15	Khảo sát sinh viên về hoạt động của Đoàn thanh niên	Đoàn TN	Thường xuyên 2 lần/năm.

Điều 5. Bảng câu hỏi khảo sát và báo cáo khảo sát

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/TTBGĐĐT.

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 chuyên ngành đào tạo.

- Cách tính điểm trung bình:

Đối với các chỉ số sử dụng câu hỏi đóng và 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, ít hài lòng, tương ứng với mức đánh giá: Chất lượng trung bình (đạt).

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

$$\text{Điểm trung bình} = \frac{\sum a \times f_1 + b \times f_2 + c \times f_3 + d \times f_4 + e \times f_5}{\sum f_i}$$

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

f_i lần lượt tương ứng là số phiếu trả lời cho các phương án (quyền số).

$\sum f_i$ là tổng số phiếu hỏi.

+ Quy ước phân loại kết quả: Dựa trên 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
4,5 - 5	Rất tốt	Rất hài lòng
3,7 - 4,5	Tốt	Hài lòng
3 - 3,7	Khá	Khá hài lòng
2,5 - 3	Trung bình	Ít hài lòng
< 2,5	Không đạt	Không hài lòng

Điều 6. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát: Các bên liên quan gồm các 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 đã nêu ở Điều 4, đồng thời có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo đã nêu ở Điều 5.
3. Hình thức khảo sát: Trực tuyến, phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn...
4. Quy mô mẫu khảo sát: Đối với mỗi loại khảo sát có yêu cầu về quy mô mẫu khác nhau và được quy từng 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. Tổ soạn thảo thông báo về thời gian và nội dung khảo sát trình lãnh đạo đơn vị và Ban Giám hiệu phê duyệt;
 - 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 Khảo thí – Quản lý chất lượng tổng hợp; 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 lãnh đạo từng đơn vị, cá nhân;
 - Bước 6: Lãnh đạo các đơn vị tổ chức họp góp ý và đề xuất kế hoạch cải tiến phát huy điểm mạnh và khắc phục tồn tại (có đối sánh qua các năm) gửi về Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng 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 7. Trách nhiệm của các bên liên quan đến các hoạt động khảo sát

1. Trách nhiệm của phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng

- 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 GD&ĐT.

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 yêu cầu khảo sát đến các đơn vị liên quan.

- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát trình 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 Trưởng các đơn vị liên quan khác:

- Quán triệt đến toàn thể cá nhân thuộc đơn vị mình phụ trách về mục đích, yêu cầu, 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 các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Điều 8. Chế độ báo cáo

1. Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát cho phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng chậm nhất sau 15 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng 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 9. 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 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 Nhà trường.

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

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

2. Phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng 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 Khảo thí – Quản lý chất lượng.



TS. Nguyễn Trọng Nghĩa