

Số: 214/QĐ-DCT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 12 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy định về công tác lấy ý kiến các bên liên quan
của trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 284/QĐ-TTg ngày 23 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 789/QĐ-TTg ngày 01 tháng 07 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc đổi tên Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh thành Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị quyết số 04/NQ-HĐT ngày 24 tháng 7 năm 2023 của Hội đồng Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh về việc Ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị định số 99/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 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 cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17/02/2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 3943/BGDĐT-GDDH ngày 31/8/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc báo cáo tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp;

Căn cứ vào bộ tiêu chuẩn quốc tế ASIIN;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác lấy ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh.



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2400/QĐ-DCT ngày 22 tháng 8 năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 3. Các ông/bà Trưởng khoa, Trưởng phòng Đào tạo, Trưởng phòng Quản lý Sau đại học, Trưởng phòng Công tác sinh viên, Giám đốc Trung tâm Quản lý chất lượng, Giám đốc Trung tâm Đổi mới sáng tạo và Khởi nghiệp và Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *gmm*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, QLCL ✓



Thái Doãn Thanh



QUY ĐỊNH

Về công tác lấy ý kiến các bên liên quan của trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành theo Quyết định số: 214/QĐ-DCT, ngày 12 tháng 01 năm 2026 của
Hiệu trưởng trường Đại học Công Thương 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 mục đích, yêu cầu, nội dung, quy trình, công cụ và trách nhiệm trong công tác lấy ý kiến các bên liên quan của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

2. Đối tượng áp dụng: các đơn vị, cá nhân, viên chức – người lao động, người học, người học đã tốt nghiệp thuộc Trường; nhà tuyển dụng và chuyên gia.

Điều 2. Mục đích của công tác lấy ý kiến các bên liên quan

1. Đối với Trường

a) Khẳng định cam kết của Nhà trường trong việc thực hiện Chính sách chất lượng và duy trì hệ thống đảm bảo chất lượng một cách bền vững.

b) Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, bảo đảm tính công khai, minh bạch trong các hoạt động của Trường.

c) Cung cấp cơ sở dữ liệu tin cậy để lãnh đạo Nhà trường đánh giá hiệu quả công tác quản lý, hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng, từ đó xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp.

d) Hạn chế tình trạng không phù hợp trong quá trình vận hành; đồng thời phát hiện, ghi nhận và lan tỏa các điển hình tốt, làm căn cứ xây dựng chính sách thi đua – khen thưởng bảo đảm công bằng và khách quan.

e) Đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng giáo dục ở cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo.

f) Xây dựng và phát triển văn hóa chất lượng trong toàn Trường, thúc đẩy tinh thần cải tiến liên tục.

2. Đối với các đơn vị thuộc Trường

a) Giúp Trường đơn vị có cơ sở điều chỉnh kịp thời việc phân công nhiệm vụ, bố trí nhân sự phù hợp với năng lực, trình độ của cán bộ, viên chức và người lao động, đáp ứng yêu cầu đổi mới của Nhà trường.

b) Làm căn cứ để đề xuất kế hoạch bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ trong đơn vị.

c) Bổ sung minh chứng phục vụ việc đề nghị khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có thành tích.

3. Đối với cán bộ, viên chức và người lao động

a) Nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, viên chức và người lao động trong việc tham gia xây dựng và cải thiện chất lượng đào tạo của Trường.

b) Cung cấp kênh thông tin phản hồi giúp mỗi cá nhân nhận diện điểm mạnh để phát huy và nhận diện hạn chế để kịp thời điều chỉnh năng lực, tác phong và hiệu quả công tác.

c) Làm cơ sở tham khảo phục vụ công tác đánh giá, xếp loại và xét thi đua – khen thưởng hằng năm.

4. Đối với người học và người học đã tốt nghiệp

a) Tăng cường ý thức trách nhiệm của người học và người học đã tốt nghiệp đối với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện và sự phát triển chung của Nhà trường.

b) Bảo đảm quyền lợi của người học thông qua việc ghi nhận đầy đủ các phản hồi phục vụ cải tiến hoạt động đào tạo và dịch vụ hỗ trợ.

c) Tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng và thể hiện chính kiến về các hoạt động của Trường, từ đó góp phần hoàn thiện môi trường học tập và đào tạo.

Điều 3. Yêu cầu của việc lấy ý kiến các bên liên quan

1. Công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phải được triển khai định kỳ, bảo đảm tính hệ thống, liên tục và phù hợp với kế hoạch đảm bảo chất lượng của Trường.

2. Việc lấy ý kiến phản hồi từ người học phải được thực hiện trên tinh thần tôn trọng, khách quan, phù hợp với truyền thống tôn sư trọng đạo, đồng thời gắn với giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường.

3. Đơn vị đầu mối và đơn vị phối hợp phải nắm rõ mục đích, ý nghĩa và yêu cầu của hoạt động Lấy ý kiến các bên liên quan để triển khai đúng quy định và bảo đảm hiệu quả.

4. Đơn vị đầu mối, trong đó trọng tâm là Trung tâm Quản lý chất lượng, có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ cho đối tượng được lấy ý kiến nhằm bảo đảm thông tin thu thập được khách quan, trung thực và phù hợp với mục tiêu khảo sát.

5. Việc xử lý và sử dụng thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải bảo đảm các nguyên tắc:

a) Chính xác, tin cậy;

b) Bảo mật, chỉ các cá nhân/đơn vị có thẩm quyền mới được truy cập dữ liệu;

c) Sử dụng đúng mục đích, phục vụ cải tiến chất lượng theo quy định của Trường.

6. Các đơn vị và cá nhân trong Trường phải tôn trọng kết quả phản hồi, thể hiện tinh thần cầu thị, sẵn sàng tiếp nhận ý kiến góp ý từ các bên liên quan để cải thiện chất lượng

hoạt động của đơn vị và nâng cao hiệu quả công tác của mỗi cá nhân.

Điều 4. Nội dung lấy ý kiến các bên liên quan

1. Lấy ý kiến tân sinh viên đầu khóa
 - a) Thông tin về tuyển sinh và các kênh mà người học biết đến Trường;
 - b) Kỳ vọng của người học trước khi bắt đầu học tập tại Trường về chương trình đào tạo, phương thức giảng dạy, môi trường học tập và cơ hội việc làm sau tốt nghiệp.
2. Lấy ý kiến người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên
 - a) Việc thực hiện đề cương học phần; tiến độ giảng dạy; giới thiệu rõ ràng về chuẩn đầu ra, học liệu, phương pháp và kế hoạch học tập;
 - b) Chất lượng truyền đạt, mức độ dễ hiểu và sự phù hợp của phương pháp giảng dạy; mức độ cải tiến phương pháp dựa trên phản hồi của người học;
 - c) Học liệu và tài nguyên giảng dạy: bài giảng, giáo trình, tài liệu tham khảo, sự cập nhật học liệu;
 - d) Hiệu quả sử dụng công nghệ và nền tảng số trong dạy – học;
 - e) Môi trường học tập: mức độ khuyến khích thảo luận, tư duy sáng tạo và phát triển năng lực học tập suốt đời;
 - f) Năng lực chuyên môn, khả năng liên hệ thực tiễn và sự am hiểu môn học của giảng viên;
 - g) Thái độ, tác phong sư phạm, sự tôn trọng người học và công bằng trong đánh giá;
 - h) Tính kịp thời và đầy đủ của phản hồi đối với người học;
 - i) Mức độ hài lòng tổng thể và các đề xuất cải tiến học phần và hoạt động giảng dạy.
3. Lấy ý kiến người học về mức độ đạt chuẩn đầu ra học phần
 - a) Mức độ đạt từng chuẩn đầu ra của học phần theo tự đánh giá của người học;
 - b) Mức độ phù hợp giữa nội dung học phần và chuẩn đầu ra được công bố;
 - c) Mức hỗ trợ của học phần đối với việc đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo;
 - d) Các phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, tương thích với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.
4. Lấy ý kiến người học về chất lượng cơ sở vật chất – dịch vụ hỗ trợ
 - a) Cơ sở vật chất phòng học, phòng thực hành – thí nghiệm, thiết bị giảng dạy;
 - b) Hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm học tập, wifi – hệ thống mạng;
 - c) Dịch vụ thư viện, tài nguyên học tập, không gian tự học;
 - d) Ký túc xá, khuôn viên và tiện ích hỗ trợ sinh hoạt;
 - e) Các dịch vụ tư vấn hướng nghiệp, việc làm, hỗ trợ tâm lý – y tế;
 - f) Hoạt động đoàn – hội, thể dục thể thao, văn thể mỹ;
 - g) Mức độ an toàn, an ninh trong môi trường học tập và sinh hoạt.

5. Lấy ý kiến người học cuối khóa về toàn khóa học
 - a) Tầm nhìn – sứ mạng – giá trị cốt lõi;
 - b) Công tác tuyển sinh;
 - c) Chính sách đào tạo – nghiên cứu khoa học – phục vụ cộng đồng;
 - d) Chương trình đào tạo;
 - e) Hoạt động giảng dạy trong khóa học;
 - f) Giảng dạy và học tập;
 - g) Hoạt động phục vụ và hỗ trợ;
 - h) Nghiên cứu khoa học;
 - i) Phục vụ cộng đồng;
6. Khảo sát tình hình việc làm của người học đã tốt nghiệp
 - a) Tình trạng việc làm sau tốt nghiệp;
 - b) Hình thức tìm kiếm việc làm;
 - c) Đánh giá mức độ phù hợp của chương trình đào tạo đối với công việc;
 - d) Mức độ đáp ứng của kiến thức và kỹ năng được đào tạo;
 - e) Nhu cầu học tập nâng cao và bổ sung năng lực;
 - f) Các kỹ năng cần thiết trong công việc;
 - g) Thông tin về việc làm (thời gian tìm được việc, nơi làm việc, hình thức được tuyển dụng, thu nhập, ...).
7. Lấy ý kiến nhà tuyển dụng về người lao động là cựu người học của Trường
 - a) Kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và thái độ làm việc;
 - b) Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, khả năng thích ứng và tác phong nghề nghiệp;
 - c) Điểm mạnh – hạn chế của cựu người học trong môi trường làm việc;
 - d) Năng lực giao tiếp, phối hợp và xử lý tình huống;
 - e) Đề xuất điều chỉnh nội dung chương trình đào tạo để đáp ứng tốt hơn nhu cầu doanh nghiệp.
8. Lấy ý kiến viên chức và người lao động về môi trường làm việc
 - a) Điều kiện làm việc, cơ sở vật chất phục vụ công tác;
 - b) Chế độ đào tạo, bồi dưỡng và cơ hội thăng tiến;
 - c) Cấp quản lý trực tiếp: lãnh đạo, điều hành, giao việc;
 - d) Mối quan hệ đồng nghiệp và phối hợp giữa các đơn vị;
 - e) Mức độ hài lòng với cơ chế, quy trình, hỗ trợ giảng dạy – nghiên cứu;
 - f) Mức độ hài lòng chung đối với vị trí việc làm.
9. Khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo, hoạt động dạy học và đánh giá kết quả học tập
 - a) Nhận xét của giảng viên về mục tiêu, cấu trúc, nội dung chương trình đào tạo; tính cập nhật, liên thông và phù hợp với yêu cầu thực tiễn;

b) Đánh giá về khối lượng kiến thức, phân bố lý thuyết – thực hành, tính hợp lý của phân công giảng dạy;

c) Nhận định của giảng viên về tính phù hợp của phương pháp giảng dạy, phương thức tổ chức lớp học và các hình thức hỗ trợ học tập cho người học;

d) Đánh giá về quy trình, công cụ và tiêu chí kiểm tra – đánh giá kết quả học tập của người học (mức độ công bằng, minh bạch, phản hồi cho người học,...);

e) Những khó khăn giảng viên gặp phải trong quá trình giảng dạy và đề xuất giải pháp cải tiến chương trình đào tạo, học liệu, cơ sở vật chất, cơ chế phối hợp giữa các đơn vị;

f) Các ý kiến góp ý khác của giảng viên nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

10. Lấy ý kiến về các nội dung khác

Việc lấy ý kiến các nội dung khác được thực hiện khi có yêu cầu của Ban Giám hiệu hoặc theo đề xuất của các đơn vị, phù hợp với nhu cầu thực tiễn trong từng giai đoạn. Nội dung có thể liên quan đến các chuyên đề đặc thù, các dự án, chương trình đổi mới, chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng hoặc các vấn đề khác theo chỉ đạo của Trường.

CHƯƠNG II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Tổ chức thực hiện lấy ý kiến

1. Tên hoạt động, đối tượng, thời gian, đơn vị chủ trì - phối hợp và hình thức lấy ý kiến

1.1. Tên hoạt động, đối tượng, thời gian, đơn vị chủ trì - phối hợp

STT	Tên hoạt động lấy ý kiến	Đối tượng lấy ý kiến	Thời gian lấy ý kiến	Cá nhân/ Đơn vị chủ trì	Cá nhân/ Đơn vị phối hợp
1	Khảo sát tân sinh viên đầu khóa	Sinh viên mới nhập học	01 lần/ năm, trong thời gian sinh hoạt đầu khóa	TT.QLCL	P.CTSV
2	Khảo sát người học về chất lượng giảng dạy	Người học đang học	01 lần/học kỳ, nửa cuối mỗi học kỳ, khi các học phần đã hoàn thành ít nhất 2/3 số tiết	TT.QLCL	P.ĐT, P.QLSDH, các khoa
3	Khảo sát mức độ đạt được CĐR học phần của người học (NH tự đánh giá)	Người học đang học	Cuối học kỳ, theo Kế hoạch khảo sát của năm học	TT.QLCL	Khoa và giảng viên

STT	Tên hoạt động lấy ý kiến	Đối tượng lấy ý kiến	Thời gian lấy ý kiến	Cá nhân/Đơn vị chủ trì	Cá nhân/Đơn vị phối hợp
4	Khảo sát chất lượng cơ sở vật chất – dịch vụ hỗ trợ	Người học toàn trường	01 lần/ năm, nửa cuối HKII	TT.QLCL	Khoa, P.QLSDH, P.ĐT
5	Lấy ý kiến NH cuối khóa về toàn khóa học	Người học năm cuối	01 lần/ năm, nửa cuối HKI	TT.QLCL	P.ĐT, P.QLSDH, Khoa
6	Khảo sát tình hình việc làm của người học tốt nghiệp	Cựu người học	01 lần/ năm, từ tháng 10 đến tháng 12 hàng năm	TT.QLCL	Khoa, P.ĐT, P.QLSDH
7	Lấy ý kiến nhà tuyển dụng về cựu sinh viên	Doanh nghiệp tuyển dụng	Thường xuyên trong mỗi năm học	Khoa và TT.ĐMST&KN chủ trì khảo sát	TT.QLCL tổng hợp kết quả từ các đơn vị và báo cáo
8	Khảo sát sự hài lòng của VC&NLĐ về môi trường làm việc tại Trường	VC& NLĐ	01 năm/lần	TT.QLCL	Các đơn vị
9	Khảo sát giảng viên về CTĐT – dạy học – đánh giá	Giảng viên	Sau khi công bố điểm HKII	Khoa	TT.QLCL
10	Khảo sát chuyên đề khác (nếu có)	Tùy đối tượng	Thực hiện khi có yêu cầu	Theo phân công	Theo phân công

1.2. Hình thức lấy ý kiến

Tùy vào điều kiện tại thời điểm triển khai hoạt động lấy ý kiến và tương ứng với từng đối tượng, Nhà trường sẽ có kế hoạch cụ thể, trong đó, hình thức lấy ý kiến cũng sẽ được lựa chọn. Các hình thức lấy ý kiến bao gồm: lấy ý kiến trên phần mềm Education; lấy ý kiến trên Form (online); lấy ý kiến bằng hình thức phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn, gửi bảng câu hỏi qua email hoặc mời dự hội thảo chuyên đề,...

2. Công cụ lấy ý kiến

Công cụ để lấy ý kiến các bên liên quan là Phiếu lấy ý kiến gồm những câu hỏi, trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung cần lấy ý kiến đã nêu ở Điều 4, đồng thời

mức độ các chỉ số cũng được quy định qua giá trị thang đo.

Nội dung của bảng câu hỏi được đơn vị chủ trì điều chỉnh, bổ sung và được Ban Giám hiệu phê duyệt thông qua trước khi đưa vào lấy ý kiến.

3. Quy trình tổ chức lấy ý kiến

Quy trình được thực hiện qua 10 bước:

- (1) Lập kế hoạch;
- (2) Phê duyệt kế hoạch;
- (3) Triển khai khảo sát;
- (4) Mã hóa và làm sạch dữ liệu;
- (5) Phân tích dữ liệu;
- (6) Viết báo cáo;
- (7) Duyệt báo cáo;
- (8) Công bố báo cáo;
- (9) Đề xuất giải pháp;
- (10) Lưu trữ hồ sơ.

Điều 6. Quy định về phiếu hợp lệ (ý kiến hợp lệ)

1. Phiếu hợp lệ là phiếu được Ban Giám hiệu phê duyệt theo kế hoạch khảo sát hàng năm và có đầy đủ thông tin bắt buộc.

2. Phiếu không hợp lệ là phiếu không được Ban Giám hiệu phê duyệt, thiếu dữ liệu, đơn điệu hoặc mâu thuẫn.

Điều 7. Xử lý dữ liệu

1. Lấy ý kiến trên phần mềm Education

a) Mỗi ý kiến phản hồi được gửi thành công trên phần mềm khảo sát là một phiếu hợp lệ;

b) Trích xuất dữ liệu khảo sát từ phần mềm theo mục đích của đợt lấy ý kiến;

c) Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;

d) Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt lấy ý kiến.

2. Lấy ý kiến trên Microsoft Form hoặc Google Form

a) Loại bỏ phiếu trả lời không hợp lệ;

b) Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;

c) Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt lấy ý kiến.

3. Lấy ý kiến bằng hình thức phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn, gửi bảng câu hỏi qua email hoặc mời dự hội thảo chuyên đề

a) Tập hợp các phiếu đánh giá, kiểm tra phiếu hợp lệ, ghi mã phiếu;

b) Sử dụng phần mềm Excel hoặc SPSS để phân tích dữ liệu;

c) Viết báo cáo tùy theo mục đích của đợt lấy ý kiến.

Điều 8. Kết quả của công tác lấy ý kiến các bên liên quan

Sau khi dữ liệu được xử lý, kết quả sẽ được thống kê, tổng hợp thành các báo cáo và được lọc để gửi cho từng đơn vị, cá nhân có liên quan và theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

STT	Tên hoạt động lấy ý kiến	Gửi kết quả đến		
		Hiệu trưởng	Trưởng đơn vị	Giảng viên
1	Khảo sát tân sinh viên đầu khóa (thông tin tuyển sinh & kỳ vọng)	x	x	
2	Khảo sát người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên	Học phần toàn Trường	Học phần do đơn vị quản lý	Học phần trực tiếp giảng dạy
3	Khảo sát mức độ đạt được chuẩn đầu ra học phần – người học tự đánh giá	Học phần toàn Trường	Học phần do đơn vị quản lý	Học phần trực tiếp giảng dạy
4	Khảo sát người học về chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ đào tạo	x	x	
5	Khảo sát người học cuối khóa về toàn khóa học	Tất cả CTĐT	CTĐT do đơn vị quản lý	
6	Khảo sát tình hình việc làm của người học đã tốt nghiệp	x	x	x
7	Khảo sát nhà tuyển dụng về người lao động là cựu người học của Trường	x	x	
8	Khảo sát viên chức và người lao động về môi trường làm việc tại Trường	x	x	x
9	Khảo sát giảng viên về chương trình đào tạo – hoạt động dạy học – kiểm tra đánh giá	x	x	x
10	Khảo sát chuyên đề khác (khi có yêu cầu)	x	Khi có yêu cầu	

Điều 9. Sử dụng kết quả lấy ý kiến các bên liên quan

1. Kết quả lấy ý kiến của các bên liên quan là căn cứ quan trọng để phân tích, xác định các điểm mạnh, điểm còn tồn tại và các vấn đề cần ưu tiên xử lý; từ đó xây dựng và triển khai các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Trường.

2. Kết quả lấy ý kiến được sử dụng như một trong các căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị và của công chức, viên chức và người lao động hằng năm; đồng thời hỗ trợ công tác thi đua – khen thưởng, xem xét trách nhiệm và đề xuất bồi dưỡng năng lực.

Điều 10. Lưu trữ dữ liệu, kết quả lấy ý kiến

Các tài liệu liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi về các hoạt động của Trường bao gồm: quy định, kế hoạch, các biên bản họp của Ban chỉ đạo hoặc Tổ khảo sát, các văn bản triển khai thực hiện, phiếu phản hồi, dữ liệu thống kê, các báo cáo, văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện cải tiến chất lượng, ... được lưu dưới dạng bản in hoặc file scan tại đơn vị chủ trì thực hiện và tại TT.QLCL trong thời hạn 5 năm.

CHƯƠNG III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 11. Trách nhiệm của đơn vị chủ trì

1. Xây dựng kế hoạch lấy ý kiến các bên liên quan, trình Ban Giám hiệu phê duyệt và hướng dẫn các đơn vị liên quan triển khai thực hiện theo đúng tiến độ.
2. Tổ chức thực hiện các đợt lấy ý kiến theo kế hoạch đã được phê duyệt; bảo đảm tính khách quan, minh bạch, bảo mật và đúng đối tượng khảo sát.
3. Tập hợp, kiểm tra tính hợp lệ của phiếu khảo sát; thực hiện xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và lập báo cáo trình Ban Giám hiệu.
4. Công bố kết quả và gửi báo cáo đến các bên liên quan theo phạm vi trách nhiệm, bảo đảm việc truyền thông nội bộ đúng quy định.
5. Tiếp nhận, tổng hợp và phản hồi các ý kiến góp ý sau khi công bố kết quả khảo sát; tham mưu cho lãnh đạo Trường về các nội dung cần cải tiến.
6. Tổ chức rút kinh nghiệm sau mỗi đợt khảo sát; điều chỉnh công cụ và quy trình lấy ý kiến (nếu cần thiết), đồng thời đề xuất phương án sử dụng kết quả cho công tác quản lý và cải tiến chất lượng.
7. Lưu trữ đầy đủ dữ liệu, báo cáo và các minh chứng của từng đợt khảo sát, phục vụ công tác đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng và theo dõi xu hướng hằng năm.
8. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ban Giám hiệu và các cơ quan quản lý cấp trên.

Điều 12. Trách nhiệm của đơn vị phối hợp

1. Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được phân công trong kế hoạch lấy ý kiến đã được Ban Giám hiệu phê duyệt; bảo đảm đúng tiến độ, đối tượng và yêu cầu chuyên môn.
2. Phản ánh kịp thời các khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai; chủ động phối hợp với đơn vị chủ trì để đề xuất giải pháp xử lý những vấn đề phát sinh nhằm bảo đảm chất lượng và thời hạn thực hiện.
3. Tiếp nhận kết quả lấy ý kiến và các phản hồi liên quan đến phạm vi quản lý; tổ chức xem xét, thảo luận nội bộ và đề xuất biện pháp cải tiến phù hợp.
4. Đóng góp ý kiến cho đơn vị chủ trì về việc hoàn thiện công cụ khảo sát, quy trình và kế hoạch lấy ý kiến cho các đợt tiếp theo.

5. Lưu trữ dữ liệu, báo cáo và các minh chứng có liên quan theo đúng quy định của Trường và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng.

Điều 13. Trách nhiệm của lãnh đạo đơn vị

1. Quán triệt đến viên chức, người lao động, người học về mục đích, ý nghĩa, yêu cầu và nội dung của công tác lấy ý kiến cũng như trách nhiệm của viên chức, người lao động và người học đối với công tác này;

2. Phối hợp với TT.QLCL thực hiện những nhiệm vụ được giao trong mỗi đợt lấy ý kiến;

3. Thảo luận với viên chức và người lao động để xây dựng kế hoạch duy trì và phát huy những điểm mạnh, khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và các công tác khác.

Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ, viên chức và người lao động

1. Nắm rõ mục đích, ý nghĩa, yêu cầu và nội dung của hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan để quán triệt đến người học;

2. Sử dụng kết quả đánh giá để phấn đấu và tự điều chỉnh các hoạt động của bản thân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công;

3. Có ý kiến phản hồi khi chưa đồng ý với sự đánh giá của các bên liên quan, đồng thời phải đưa ra được những minh chứng cụ thể cho lãnh đạo đơn vị;

4. Có trách nhiệm thảo luận và đăng ký với lãnh đạo đơn vị về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt theo ý kiến đánh giá của các BLQ và kế hoạch cải tiến năng lực công tác, tác phong làm việc của bản thân.

Điều 15. Trách nhiệm của người học

1. Việc cho ý kiến về các hoạt động của Trường là trách nhiệm và nghĩa vụ của mỗi người học. Do đó, người học phải tham gia đóng góp ý kiến theo yêu cầu của Trường, đồng thời có quyền yêu cầu Nhà trường, giảng viên và các đơn vị có liên quan tạo điều kiện để thực hiện nghĩa vụ của mình.

2. Người học phải nghiêm túc và khách quan trong việc trả lời các nội dung trong phiếu lấy ý kiến.

CHƯƠNG IV. KIỂM TRA VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 16. Kiểm tra

Phòng Thanh tra – Pháp chế 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 17. Giải quyết khiếu nại

Nếu có đơn vị hoặc cá nhân trong Trường không đồng ý với kết quả liên quan trong đợt lấy ý kiến nào thì Trường đơn vị hoặc cá nhân gửi đề nghị xem lại kết quả bằng văn

bản về TT.QLCL, Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra và có văn bản trả lời cho đơn vị hoặc cá nhân có khiếu nại.

CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Kinh phí thực hiện

Hàng năm, đơn vị chủ trì lập kế hoạch lấy ý kiến các bên liên quan kèm theo bảng dự trù kinh phí thực hiện trình Hiệu trưởng phê duyệt trước khi triển khai.

Điều 19. TT.QLCL là đơn vị chủ trì và tham mưu cho Nhà trường để triển khai thực hiện quy định này, đồng thời tổng hợp kết quả lấy ý kiến để báo cáo trong phiên họp Hội đồng Đảm bảo chất lượng gần nhất.

Quy định này được phổ biến đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và NH; trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề mới phát sinh hoặc xét thấy cần bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế thì đơn vị, cá nhân phản ánh về TT.QLCL để tổng hợp, báo cáo và tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét, quyết định./.



Thái Doãn Thanh

THƯỜNG

