

## QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy định về công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP QUẢNG NINH

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-Ttg, ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Điều lệ trường Đại học;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDDH;

Căn cứ Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 05/02/2024 của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành Quy định về Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 26/NQ-HĐT ngày 06/11/2023 về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh;

Căn cứ vào tình hình thực tế của Nhà trường;

Xét đề nghị của Trường phòng Thanh tra & Đảm bảo chất lượng,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định về công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 565/QĐ-ĐHCNQN ngày 30 tháng 9 năm 2019 về việc ban hành Quy định về công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng, Phụ trách các đơn vị trong toàn trường và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

#### Nơi nhận

- HĐT, BGH;
- Như điều 3;
- Lưu VT, P.TT&ĐBCL



TS. Hoàng Hùng Thắng

## QUY ĐỊNH

Về công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của  
Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh  
(Ban hành kèm theo quyết định số 615/QĐ-ĐHCNQN ngày 21 tháng 10 năm 2024 của  
Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh)

### Chương I 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, nội dung, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân tham gia khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Văn bản này áp dụng đối với tất cả các đơn vị và cá nhân thuộc Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh; các bên liên quan đến hoạt động của Trường.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

2. *Các bên liên quan* được đề cập đến trong quy định này bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, đơn vị sử dụng lao động, các đối tác, nhà đầu tư, chuyên gia trong lĩnh vực chuyên môn, gia đình người học, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

3. *Người học* là sinh viên, học viên cao học và học viên bồi dưỡng ngắn hạn đang học tập, thực hành, thực tập tại Trường.

4. *Cựu người học* là người đã tốt nghiệp và không còn theo học tại Trường.

5. *Đơn vị sử dụng lao động* là các cơ quan, doanh nghiệp có sử dụng nguồn nhân lực là sinh viên tốt nghiệp của Trường.

6. *Sinh viên mới tốt nghiệp* là hiện trạng sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp từ 06-12 tháng được thống kê theo số lượng và tỷ lệ người tốt nghiệp có việc làm đúng/ gần lĩnh vực đào tạo hay lĩnh vực khác.

#### Điều 3. Mục đích thực hiện

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Trường và trách nhiệm giải trình của Trường đến các bên liên quan, tăng cường tính công khai, minh bạch trong tổ chức, quản lý và đào tạo;

2. Giúp Trường có thêm 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;

3. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ, viên chức, người lao động và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Trường;

4. Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan; đáp ứng yêu cầu của hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

#### **Điều 4. Yêu cầu của việc khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan**

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

2. Các bên liên quan phải được cung cấp đầy đủ thông tin và hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát; có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực trong việc phản hồi ý kiến (theo phiếu khảo sát) nhằm đạt được mục tiêu đề ra;

3. Công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ;

4. Nội dung khảo sát phải đảm bảo tính thống nhất, tin cậy và khách quan, các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát;

5. Việc tổ chức khảo sát phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và các công tác chuyên môn của cán bộ, chuyên viên, nhân viên;

6. Thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý bằng các phương pháp khoa học, đảm bảo tính chính xác;

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

8. Kết quả khảo sát được thông báo cho các đơn vị, cá nhân theo sự chỉ đạo của Ban Giám hiệu, được bảo mật và được sử dụng làm cơ sở cho việc xây dựng, điều chỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

## **Chương II TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 5. Nội dung khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan**

Các loại khảo sát triển khai tại Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh bao gồm:

| <b>TT</b> | <b>Nội dung khảo sát</b>  | <b>Đơn vị chủ trì thực hiện</b> | <b>Đơn vị phối hợp</b> | <b>Thời gian thực hiện</b> |
|-----------|---|---------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 1         | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV  | P. TT&ĐBCL                      | P.CTSV<br>P.Đào tạo    | 02 lần/<br>năm             |
| 2         | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ CBVC về các mặt hoạt động của Nhà trường | P. TT&ĐBCL                      |                        | 01 lần/<br>năm             |
| 3         | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ NH về các mặt hoạt động của Nhà trường   | P. TT&ĐBCL                      | P.CTSV                 | 01 lần/<br>năm             |

| TT | Nội dung khảo sát   | Đơn vị chủ trì thực hiện                  | Đơn vị phối hợp                  | Thời gian thực hiện   |
|----|---|---|----------------------------------|-----------------------|
| 4  | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của CBVC, NH về chất lượng phục vụ của các đơn vị trong trường ĐH Công nghiệp QN                      | P.TT&ĐBCL<br>Các đơn vị trong toàn trường |                                  | 01 lần/năm            |
| 5  | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của NH trước khi tốt nghiệp/ NH tốt nghiệp về chất lượng đào tạo                                      | P.TT&ĐBCL<br>Các khoa đào tạo             | P.CTSV<br>P.Đào tạo              | 01 lần/năm            |
| 6  | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của NH về tổ chức giảng dạy học phần QPAN   | P.TT&ĐBCL<br>Khoa KHCB                    | P.CTSV<br>P.Đào tạo              | Theo kế hoạch đào tạo |
| 7  | Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của NH về công tác tuyển sinh và nhập học   | TTTS-TT&TT                                | P.TT&ĐBCL                        | 01 lần/năm            |
| 8  | Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp  | P.CTSV                                    | Các khoa đào tạo                 | 01 lần/năm            |
| 9  | Khảo sát các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng  | P.CTSV                                    | Đoàn TN- Hội SV<br>Các trung tâm | 01 lần/năm            |
| 10 | Khảo sát cán bộ quản lý, giảng viên, NH, cựu NH, đơn vị sử dụng lao động... về xây dựng, cải tiến và thực hiện chương trình đào tạo | Các khoa đào tạo                          | P.CTSV<br>P.Đào tạo              | 01 lần/năm            |
| 11 | Khảo sát đơn vị sử dụng lao động về chất lượng NH tốt nghiệp đang làm việc tại đơn vị   | Các khoa đào tạo                          | P.CTSV<br>P.Đào tạo              | 01 lần/năm            |
| 12 | Khảo sát đột xuất khác  | P.TT&ĐBCL                                 | Các đơn vị trong toàn trường     | Trong năm học         |

#### **Điều 6. Công cụ và hình thức khảo sát lấy ý kiến**

1. Công cụ dùng để khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan là Phiếu khảo sát được xây dựng dưới dạng câu hỏi mở hoặc câu hỏi đóng (câu hỏi lựa chọn) theo mức độ hài lòng được quy định qua giá trị thang đo hoặc mức độ đồng ý của đối tượng được khảo sát. Phiếu khảo sát được các đơn vị chủ trì chịu trách nhiệm thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung và được Ban giám hiệu phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng.

2. Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai thực hiện, hình thức khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan có thể được thực hiện dưới các hình thức khảo sát trực tiếp hoặc qua phiếu khảo sát online.

### **Điều 7. Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến**

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan đảm bảo phải triển khai theo chu trình PDCA (Plan - Do - Check - Act), cụ thể bao gồm các bước cơ bản sau:

*Bước 1:* Lập kế hoạch khảo sát;

*Bước 2:* Tổ chức khảo sát theo kế hoạch;

*Bước 3:* Tổng hợp, xử lý và phân tích dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát;

*Bước 4:* Duyệt báo cáo kết quả khảo sát;

*Bước 5:* Gửi báo cáo kết quả khảo sát đến các đơn vị liên quan;

*Bước 6:* Lập kế hoạch cải tiến sau khảo sát;

*Bước 7:* Tổng hợp kế hoạch cải tiến sau khảo sát của các đơn vị và báo cáo Ban Giám hiệu;

*Bước 8:* Thực hiện cải tiến sau khảo sát theo kế hoạch;

*Bước 9:* Lưu trữ hồ sơ, minh chứng.

### **Điều 8. Cỡ mẫu và phân tích dữ liệu khảo sát**

1. Quy mô (số lượng) mẫu khảo sát: Số lượng mẫu khảo sát phải đảm bảo đủ độ tin cậy, được quy định cụ thể trong từng kế hoạch khảo sát;

2. Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các dữ liệu, thông tin được kiểm tra, phân tích và xử lý bằng phần mềm thống kê chuyên dụng SPSS (Statistical Product and Service Solutions) và phần mềm Excel. Đối với câu hỏi mở, kết quả khảo sát sẽ được trích lọc theo từng nhóm đối tượng liên quan.

### **Điều 9. Kết quả khảo sát**

1. Sau khi dữ liệu khảo sát đã được xử lý, các kết quả sẽ được thống kê, tổng hợp, chọn lọc và báo cáo đến các đơn vị, cá nhân có liên quan theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.

2. Kết quả khảo sát là căn cứ để xác định những điểm mạnh và tồn tại để xây dựng kế hoạch cải tiến, khắc phục nâng cao chất lượng các hoạt động trong Trường.

3. Kết quả khảo sát là căn cứ để đánh giá kết quả rèn luyện của NH đang học tập tại trường.

4. Kết quả khảo sát được công bố với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Trường.

### **Điều 10. Chế độ lưu trữ**

Các tài liệu liên quan đến hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan bao gồm kế hoạch, phiếu khảo sát, số liệu thống kê, báo cáo tổng hợp ý kiến các bên liên quan... được lưu trữ dưới dạng bản cứng và điện tử tại phòng TT&ĐBCL, các khoa/bộ môn và các đơn vị chức năng có liên quan trong thời hạn 05 năm.

### **Điều 11. Thanh tra, kiểm tra**

Phòng TT&ĐBCL là đầu mối chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan để kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định này theo chức năng, nhiệm vụ và đề xuất xử lý các trường hợp vi phạm theo đơn vị hiện hành.

#### **Điều 12. Giải quyết khiếu nại**

Trong trường hợp các đơn vị hoặc cá nhân không thoả mãn với kết quả khảo sát thì Trưởng đơn vị hoặc cá nhân gửi đề nghị xem xét lại kết quả bằng văn bản về phòng TT&ĐBCL. Phòng có trách nhiệm kiểm tra và có văn bản trả lời cho đơn vị hoặc cá nhân có khiếu nại.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

##### **Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị chủ trì thực hiện khảo sát**

1. Xây dựng kế hoạch khảo sát, lấy ý kiến trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
2. Tổ chức, triển khai kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt;
3. Theo dõi tiến độ và hỗ trợ các đơn vị trong quá trình thực hiện công tác khảo sát;
4. Tổng hợp các phiếu khảo sát, xử lý, phân tích và viết báo cáo trình Ban Giám hiệu;
5. Công bố kết quả báo cáo và gửi đến các đơn vị liên quan;
6. Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các bên liên quan sau khi công bố kết quả báo cáo;
7. Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất cách thức sử dụng kết quả lấy ý kiến và trình Ban Giám hiệu phê duyệt thực hiện;
8. Lưu trữ, bảo mật dữ liệu các đợt khảo sát để phục vụ báo cáo công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.

##### **Điều 14. Trách nhiệm của các đơn vị**

1. Thực hiện nhiệm vụ được phân công và phối hợp với đơn vị chủ trì trong việc triển khai công tác khảo sát theo kế hoạch đã được phê duyệt;
2. Tiếp nhận ý kiến phản hồi và xây dựng, thực hiện kế hoạch cải tiến, khắc phục;
3. Triển khai các hoạt động liên quan khác khi được yêu cầu.

##### **Điều 15. Trách nhiệm của các đối tượng được khảo sát**

1. Các đối tượng được khảo sát có trách nhiệm tham gia khảo sát đầy đủ, thực hiện khảo sát nghiêm túc theo đúng thông báo của Trường.
2. Cung cấp các thông tin theo nội dung được khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

### **Chương V**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

##### **Điều 16. Trách nhiệm thi hành**

1. Tất cả các đơn vị thuộc Trường có trách nhiệm thi hành Quy định về công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

2. Phòng TT&ĐBCL có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc và hướng dẫn các đơn vị thực hiện Quy định này.

**Điều 17. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 565/QĐ-ĐHCNQN ngày 30 tháng 9 năm 2019 về việc ban hành Quy định về công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan của Trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

Quy định này được phổ biến đến toàn thể các đơn vị quản lý đào tạo, phục vụ đào tạo, các khoa, bộ môn và người học trong nhà trường. 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 Trưởng các đơn vị và đề nghị của Trưởng phòng TT&ĐBCL./.