

Số: 1527/QĐ-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 12 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Căn cứ Quyết định số 155/CP ngày 16/8/1966 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của trường Thủy sản nay là trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học;

Căn cứ Thông tư số 24/2015/TT-BGDĐT ngày 23/9/2015 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành quy định về đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục Đại học;

Căn cứ Thông tư số 27/2016/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành giáo dục;

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

Căn cứ Quyết định số 527/QĐ-ĐHNT ngày 12/06/2017 của Hiệu trưởng trường Đại học Nha Trang về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của trường Đại học Nha Trang;

Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Đảm bảo Chất lượng và Khảo thí,

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các ông, bà Trưởng đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, ĐBCL&KT.



Trang Pi Trung

## QUY ĐỊNH

### Về việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số 152/QĐ-ĐHNT ngày 26 / 12 / 2018  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

#### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

##### 1. Phạm vi áp dụng

Văn bản này quy định việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan (gọi tắt là lấy ý kiến các BLQ), bao gồm người học, đơn vị sử dụng lao động, cựu sinh viên và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức.

##### 2. Đối tượng áp dụng

- Người học: bao gồm,
  - + Sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học ở các trình độ thuộc các hệ đào tạo chính quy và phi chính quy của trường Đại học Nha Trang (ĐHNT).
  - + Sinh viên năm cuối: là những người đang học năm cuối, trước khi tốt nghiệp tại trường ĐHNT.
- Đơn vị sử dụng lao động: là các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức có tuyển dụng lao động là các sinh viên đã tốt nghiệp từ trường ĐHNT.
- Cựu sinh viên: là những người đã tốt nghiệp ít nhất một chương trình đào tạo (CTĐT) tại trường ĐHNT và đã được cấp bằng tốt nghiệp.
- Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại trường ĐHNT.

#### **Điều 2. Mục đích lấy ý kiến các bên liên quan**

##### 1. Đối với Nhà trường

- Thực hiện chủ trương về đảm bảo chất lượng (ĐBCL) giáo dục của Bộ Giáo dục và đào tạo (GD&ĐT) và của Trường.
- Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường.
- Hỗ trợ Nhà trường trong hoạt động tự đánh giá, phục vụ cho hoạt động kiểm định chất lượng trường và CTĐT theo tiêu chuẩn kiểm định chất lượng.
- Giúp Nhà trường thu nhận ý kiến đóng góp từ các BLQ nhằm phát triển và cải tiến CTĐT, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng dạy và phục vụ, môi trường học tập, nghiên cứu.
- Là cơ sở để cải tiến và quản trị Nhà trường, góp phần phòng ngừa những tiêu cực, phát hiện và nhân rộng những gương điển hình trong hoạt động giảng dạy và nghiên cứu.

##### 2. Đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức Nhà trường

- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ.
- Góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; giúp cán bộ, công chức, viên chức tự điều chỉnh các hoạt động nhằm ĐBCL giáo dục của Nhà trường.

### 3. Đối với các bên liên quan khác

Đảm bảo quyền và lợi ích cho các BLQ, tạo điều kiện để các BLQ được phản ánh tâm tư nguyện vọng, được thể hiện chính kiến và đóng góp ý kiến về các mặt hoạt động của Nhà trường.

#### Điều 3. Yêu cầu của công tác lấy ý kiến các bên liên quan

- Nội dung, phương pháp lấy ý kiến các BLQ phải phản ánh đầy đủ, khách quan về hoạt động được lấy ý kiến.

- Người được lấy ý kiến phản hồi có thái độ khách quan, công bằng, thẳng thắn trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo yêu cầu.

- Cán bộ, công chức, viên chức Nhà trường có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ các BLQ.

- Thông tin phản hồi từ các BLQ phải được tiếp thu đầy đủ, nghiêm túc, xử lý khách quan, trung thực và tin cậy, được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả.

- Kết quả thống kê tổng hợp được gửi đến các cá nhân và đơn vị liên quan theo quy định của Nhà trường.

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

STT	Nội dung lấy ý kiến	Đối tượng lấy ý kiến	Thời gian thực hiện	Phân công thực hiện
1	Lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Toàn bộ người học đang học tại Trường	Theo từng học kỳ	- Phòng ĐBCL&KT (chủ trì) - Các đơn vị liên quan (phối hợp)
2	Lấy ý kiến phản hồi từ người học năm cuối về khóa học	Sinh viên năm cuối	Trong năm học	- Phòng ĐBCL&KT (chủ trì) - Các đơn vị liên quan (phối hợp)
3	Lấy ý kiến phản hồi từ người học về đội ngũ cố vấn học tập	SV đang học tại Trường	Cuối năm học	- Phòng CTCTSV (chủ trì) - Các đơn vị liên quan (phối hợp)
4	Lấy ý kiến phản hồi từ người học về cơ sở vật chất (bao gồm tài liệu phục vụ giảng dạy và học tập; trang thiết bị giảng đường, ký túc xá, phòng học, phòng làm việc, phòng thực hành/thí nghiệm, thực tập; hệ thống an toàn, phòng cháy chữa cháy; cảnh quan môi trường	Toàn bộ người học đang học tại Trường	Hàng năm	- Phòng ĐBCL&KT (chủ trì) - Các đơn vị liên quan (phối hợp)
5	Lấy ý kiến phản hồi từ doanh nghiệp/nhà tuyển dụng, cựu SV về CTĐT	Doanh nghiệp/nhà tuyển dụng, cựu SV	Trong năm học	- Trung tâm QHDN&HTSV (chủ trì) - Các khoa/viện (phối hợp)
6	Khảo sát tình hình việc làm và thu nhập của SV sau 01 năm tốt nghiệp	Cựu SV	Trong năm học	- Trung tâm QHDN&HTSV (chủ trì) - Các khoa/viện (phối hợp)
7	Lấy ý kiến phản hồi từ cán bộ, viên chức và người học về hoạt động của các đơn vị đào tạo và phục vụ đào tạo	Toàn thể cán bộ, viên chức và người học đang làm việc và học tập tại Trường	Hàng năm	- Phòng TC-HC (chủ trì) - Các đơn vị liên quan (phối hợp)

## **Điều 5. Trách nhiệm của các đơn vị liên quan**

### **1. Trách nhiệm của Phòng ĐBCL&KT**

- Tham mưu, tư vấn cho Ban Giám hiệu về công tác lấy ý kiến các BLQ.
- Lập kế hoạch lấy ý kiến hàng năm các BLQ chung cho toàn Trường, trình Ban Giám hiệu phê duyệt.
- Tổ chức, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch lấy ý kiến các BLQ đã được Ban Giám hiệu phê duyệt.
- Phối hợp với các bộ phận chức năng trong quá trình tổng hợp, xử lý kết quả lấy ý kiến các BLQ.
- Phân tích, đánh giá kết quả lấy ý kiến chung; đề xuất các biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.
- Gửi kết quả lấy ý kiến các BLQ đến các đơn vị và cá nhân liên quan.
- Báo cáo kết quả lấy ý kiến theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của Trường.
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt lấy ý kiến các BLQ, bảo mật thông tin theo quy định để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL giáo dục của Nhà trường.
- Tổng hợp và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác lấy ý kiến các BLQ.
- Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ lấy ý kiến các BLQ (nếu có).

### **2. Trách nhiệm của Phòng TC-HC, CTCT&SV, Trung tâm QHDN&HTSV**

- Lập kế hoạch và thực hiện lấy ý kiến các BLQ theo nội dung được phân công tại Điều 4.
- Phân tích, đánh giá kết quả lấy ý kiến; đề xuất các biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức Nhà trường.
- Gửi kết quả lấy ý kiến các BLQ đến các đơn vị và cá nhân liên quan.
- Báo cáo kết quả lấy ý kiến theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của Trường.
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt lấy ý kiến các BLQ; bảo mật thông tin theo quy định để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL giáo dục của Nhà trường.

### **3. Trách nhiệm của các khoa/viện, trung tâm đào tạo (gọi tắt là đơn vị đào tạo)**

- Phối hợp với các đơn vị được giao chủ trì triển khai lấy ý kiến các BLQ theo nội dung được phân công tại Điều 4.
- Định kỳ cập nhật và cung cấp thông tin liên hệ của các BLQ theo mẫu và quy định về ĐBCL của Nhà trường.
- Duy trì và tăng cường mối liên hệ với các BLQ.
- Tạo điều kiện thuận lợi để các BLQ thực hiện phản hồi ý kiến.
- Sử dụng kết quả lấy ý kiến các BLQ để cải tiến chất lượng CTĐT, hoạt động đào tạo và các hoạt động liên quan.
- Tổ chức các hoạt động cần thiết để nhân rộng những gương điển hình trong đơn vị được người học nhận xét tốt.

- Tổ chức họp rút kinh nghiệm và đề xuất biện pháp cải thiện nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy.

- Sử dụng kết quả lấy ý kiến các BLQ để cải tiến chuẩn đầu ra và CTĐT phục vụ công tác kiểm định chất lượng giáo dục.

- Lưu trữ kết quả lấy ý kiến các BLQ của đơn vị.

#### 4. Trách nhiệm của các đơn vị hỗ trợ, phối hợp thực hiện công tác lấy ý kiến các BLQ

- Các đơn vị quản lý đào tạo phối hợp kế hoạch giảng dạy, xét tốt nghiệp với kế hoạch lấy ý kiến các BLQ; cung cấp đầy đủ các dữ liệu liên quan đến hoạt động lấy ý kiến các BLQ cho các đơn vị theo kế hoạch.

- Các đơn vị trực tiếp phụ trách đào tạo, phòng CTCT&SV, khoa/viện chuyên ngành, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên phổ biến, tuyên truyền đến người học về quyền lợi và trách nhiệm của việc lấy kiến các BLQ.

- Tổ Công nghệ Thông tin hỗ trợ kỹ thuật và các điều kiện đảm bảo cơ sở dữ liệu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động lấy ý kiến các BLQ theo hình thức trực tuyến.

- Các Phòng, Ban, Trung tâm khác trong phạm vi chức năng và nhiệm vụ của mình, hỗ trợ các đơn vị liên quan thực hiện công tác lấy ý kiến các BLQ theo kế hoạch đã được Ban Giám hiệu phê duyệt; được sử dụng kết quả lấy ý kiến các BLQ để tham mưu, giúp Ban Giám hiệu thực hiện việc định hướng, điều chỉnh quá trình quản lý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ công tác đào tạo và nghiên cứu của Trường.

#### 5. Trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động:

- Công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm trả lời thông tin khi được lấy ý kiến và hỗ trợ việc phổ biến thông tin về lấy ý kiến các BLQ đến người học và các BLQ khác.

- Sử dụng kết quả đánh giá để tự phấn đấu, điều chỉnh các mặt hoạt động của mình thêm hoàn thiện hướng đến việc ĐBCL trong cả quá trình công tác.

### **Điều 6. Quy trình thực hiện lấy ý kiến các BLQ**

#### 1. Quy trình lấy ý kiến các bên liên quan theo hình thức trực tuyến

STT	Bước thực hiện	Nội dung	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện
1	Công tác chuẩn bị	Lập kế hoạch lấy ý kiến các BLQ chung toàn Trường theo từng năm học, trình Ban GH phê duyệt	Đầu năm học	Phòng ĐBCL&KT
		Phổ biến kế hoạch đã được Giám hiệu phê duyệt đến các đơn vị, cá nhân liên quan	Ngay sau khi kế hoạch được duyệt	- Phòng ĐBCL&KT; - Các đơn vị liên quan
2	Triển khai thực hiện	Lập kế hoạch lấy ý kiến theo từng đối tượng	Theo kế hoạch chung của Trường	- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4;
		Triển khai lấy ý kiến các BLQ theo kế hoạch (đưa nội dung thông báo, cập nhật/điều chỉnh/bổ sung câu	Theo kế hoạch đã lập	- Các đơn vị liên quan phối hợp.

		hỏi (nếu có), thiết lập thời gian lấy ý kiến theo từng đợt trên hệ thống)		
		Mở hệ thống để gửi thư thông báo và thực hiện lấy ý kiến phản hồi các BLQ		
		Theo dõi, nhắc nhở các BLQ cho ý kiến phản hồi		
		Kiểm tra hệ thống để kịp thời xử lý các sự cố (nếu có)	Thường xuyên	
3	Thống kê, xử lý kết quả	Thống kê kết quả lấy ý kiến các BLQ	Trong vòng 02 tuần sau khi kết thúc đợt khảo sát theo kế hoạch	- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4; - Các đơn vị liên quan phối hợp.
		Xử lý, phân tích dữ liệu theo yêu cầu		
4	Báo cáo kết quả	Gửi kết quả thống kê đến cá nhân và đơn vị liên quan		
		Viết báo cáo tổng hợp; đề xuất các biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng các mặt hoạt động của Nhà trường gửi đến Giám hiệu (thông qua phòng ĐBCL&KT)	Trong vòng 02 tuần sau khi kết thúc đợt khảo sát theo kế hoạch	Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4
		Tổng hợp đề xuất báo cáo Giám hiệu.	Trong vòng 01 tuần sau khi nhận được báo cáo tổng hợp và đề xuất từ đơn vị chủ trì	Phòng ĐBCL&KT
5	Chế độ lưu trữ, bảo mật thông tin	Các thông tin, dữ liệu lấy ý kiến các BLQ được lưu trữ theo quy định hiện hành	Theo quy định hiện hành	- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4; - Phòng ĐBCL&KT.
		Tổng hợp, xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác lấy ý kiến các BLQ		Phòng ĐBCL&KT
6	Tổng kết, triển khai các biện pháp khắc phục	Báo cáo kết quả lấy ý kiến các BLQ theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của Trường		- Phòng ĐBCL&KT; - Các đơn vị liên quan.
		Tổ chức họp tổng kết rút kinh nghiệm, khắc phục các hạn chế và điều chỉnh công cụ lấy ý kiến (nếu có)	Thực hiện theo yêu cầu	- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4; - Các đơn vị liên quan.

## 2. Quy trình lấy ý kiến các bên liên quan bằng phiếu hỏi trực tiếp

STT	Bước thực hiện	Nội dung	Đơn vị thực hiện	
1	Công tác chuẩn bị	Lập kế hoạch lấy ý kiến cụ thể theo kế hoạch chung của Trường	Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4	
		Dự trù kinh phí thực hiện việc lấy ý kiến các BLQ, trình Giám hiệu phê duyệt		
2	Triển khai thực hiện	Thông báo kế hoạch đã được Giám hiệu phê duyệt đến các cá nhân và đơn vị liên quan		
		Tổ chức lấy ý kiến các BLQ		
		Theo dõi, nhắc nhở các BLQ cho ý kiến phản hồi		
3	Xử lý kết quả	Tổng hợp bảng hỏi thu được từ các BLQ		
		Xử lý, phân tích và đánh giá dữ liệu theo yêu cầu		
4	Báo cáo kết quả	Viết báo cáo tổng hợp; đề xuất các biện pháp, kế hoạch cải tiến những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4;</li> <li>- Các đơn vị liên quan.</li> </ul>	
		Gửi kết quả thống kê đến các cá nhân và đơn vị liên quan		
5	Lưu trữ dữ liệu, bảo mật thông tin	Các thông tin, dữ liệu lấy ý kiến các BLQ được lưu trữ theo quy định hiện hành		
		Tổng hợp, xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác lấy ý kiến các BLQ		
6	Tổng kết, triển khai các biện pháp khắc phục	Báo cáo kết quả lấy ý kiến các BLQ theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT và của Trường		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4;</li> <li>- Phòng ĐBCL&amp;KT</li> </ul>
		Tổ chức họp tổng kết rút kinh nghiệm, khắc phục các hạn chế và điều chỉnh công cụ lấy ý kiến (nếu có)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn vị được giao chủ trì theo Điều 4;</li> <li>- Các đơn vị liên quan.</li> </ul>

### Điều 7. Quy định chung

1. Nội dung lấy ý kiến các BLQ được xây dựng và định kỳ điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu ĐBCL và phải được Ban Giám hiệu phê duyệt.

2. Việc tổ chức lấy ý kiến các BLQ theo hình thức trực tuyến hoặc gửi phiếu hỏi trực tiếp được thực hiện theo kế hoạch cụ thể đối với từng đối tượng liên quan.

## **Điều 8. Công tác lưu trữ dữ liệu, kết quả lấy ý kiến các BLQ**

1. Các tài liệu liên quan đến công tác lấy ý kiến các BLQ cần được lưu trữ bao gồm: cơ sở dữ liệu về thông tin các BLQ, phiếu lấy ý kiến các BLQ (nếu là phiếu giấy), số liệu thống kê, báo cáo kết quả lấy ý kiến của từng đợt khảo sát, biên bản họp và kế hoạch cải tiến chất lượng (nếu có).

2. Các phiếu hỏi lấy ý kiến các BLQ bằng giấy được lưu trữ trong thời hạn ít nhất 05 năm kể từ ngày kết quả lấy ý kiến được công bố.

3. Các dữ liệu dạng số được lưu trữ theo từng đợt theo quy định của Bộ GD&ĐT về chu kỳ kiểm định chất lượng trường đại học.

4. Cơ sở dữ liệu về các BLQ, số liệu thống kê, các báo cáo kết quả lấy ý kiến được lưu trữ lâu dài trên hệ thống cơ sở dữ liệu của Nhà trường và tại các đơn vị được giao chủ trì hoạt động lấy phiếu khảo sát.

## **Điều 9. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ các quy định trước đây trái với quy định này.

Trong quá trình thực hiện, Quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.



HIỆU TRƯỞNG

*Trang Sĩ Trung*