BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - QUẢN TRỊ KINH DOANH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 421/QĐ - ĐHTCQTKD

Hưng Yên, ngày 25 tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

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 về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Những quyết định trước trái với quyết định này đều bãi bỏ.

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

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Ban giám hiệu;
- Website;
- Lưu: VT; KT&QLCL.

HIỆU TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

TS. Nguyễn Trọng Nghĩa

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - QUẢN TRỊ KINH DOANH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH
Về công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

(Kèm theo Quyết định số 421 /QĐ-ĐHTCQTKD ngày 25 / 8 /2020 của 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 của Trường Đại học Tài chính –Quản trị kinh doanh.

2. 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.

3. Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm toàn bộ 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 và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

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, sinh viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo, phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

3. Giúp Nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan như người học, cán bộ, giảng viên, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng,… để giúp lãnh đạo Nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá các hoạt động đào tạo, phục vụ cộng đồng của trường. Qua khảo sát, báo cáo, cung cấp thông tin, từ đó có những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục đào tạo, phục vụ cộng đồng của Nhà trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội.

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.

5. Xây dựng và phát triển "văn hóa chất lượng" trong Nhà trường.

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 LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. Nội dung lấy ý kiến phản hồi

Nội dung lấy ý kiến phản hồi của người học, cán bộ giảng viên, cựu sinh viên và người sử dụng lao động là không cố định và có thể thay đổi tùy từng thời điểm lấy ý kiến và phù hợp với bộ tiêu chuẩn kiểm định hiện hành của Bộ giáo dục và Đào tạo. Nội dung lấy ý kiến sẽ do đơn vị thực hiện đề xuất, thiết kế, xây dựng và phải được Ban chỉ đạo thông qua trước khi tiến hành lấy ý kiến.

Điều 5. Công cụ lấy ý kiến phản hồi

Công cụ dùng để lấy ý kiến phản hồi của người học, cán bộ viên chức và các bên liên quan là Phiếu khảo sát, phần mềm quản lý đào tạo của Nhà trường. Phiếu khảo sát được xây dựng chủ yếu dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ hài lòng hoặc mức độ đồng ý của người được hỏi. Phiếu khảo sát do đơn vị thực hiện thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi học kỳ, năm học và được Ban chỉ đạo phê duyệt thông qua trước khi đưa vào lấy ý kiến.

Điều 6. Hình thức lấy ý kiến phản hồi

Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động lấy thông tin phản hồi, Hiệu trưởng quyết định hình thức lấy ý kiến, có thể sử dụng hình thức điều tra trên giấy hoặc phỏng vấn trực tiếp hoặc điều tra trực tuyến trên website Nhà trường hoặc qua phần mềm lấy ý kiến.

Quy mô mẫu khảo sát: Đối với mỗi loại khảo sát có yêu cầu về quy mô mẫu khác nhau và được quy từng trong từng kế hoạch cụ thể.

Điều 7. Quy định về thời điểm triển khai lấy ý kiến phản hồi

Thời điểm triển khai công tác lấy ý kiến phản hồi do các đơn vị thực hiện đề xuất với Hiệu trưởng Nhà trường nhưng phải đảm bảo các yêu cầu sau:

1. Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên được thực hiện định kỳ mỗi học kỳ 1 lần.

2. Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học trước khi tốt nghiệp đánh giá khóa học; Khảo sát tình hình việc làm và thu nhập và việc làm của sinh viên tốt nghiệp, chất lượng đào tạo đối với sinh viên tốt nghiệp; Lấy ý kiến các bên

liên quan (Cán bộ giảng viên, Nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục, cựu sinh viên và sinh viên đang học tập trong Nhà trường) về chất lượng đào tạo; đội ngũ giảng viên, công tác cố vấn học tập, cơ sở vật chất, hỗ trợ, chế độ chính sách, phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học,... được thực hiện định kỳ mỗi năm học một lần.

3. Công tác lấy ý kiến Nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục, cựu sinh viên về điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo được thực hiện định kỳ 2 năm học một lần.

Điều 8. Quy trình tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan

- Bước 1: Tới thời điểm tổ chức khảo sát được quy định tại điều 7, đơn vị thực hiện tư vấn Ban giám hiệu thành lập Ban chỉ đạo và tổ giúp việc;
- Bước 2. Đơn vị thực hiện xây dựng dự thảo kế hoạch lấy ý kiến và thiết kế mẫu phiếu lấy ý kiến;
- Bước 3. Họp Ban chỉ đạo thông qua dự thảo Kế hoạch và mẫu phiếu;
- Bước 4. Trình Ban giám hiệu phê duyệt và ban hành Kế hoạch và mẫu phiếu;
- Bước 5. Triển khai lấy ý kiến thông qua phát phiếu trực tiếp (hoặc lấy thông tin phản hồi trực tuyến);
- Bước 6. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và viết báo cáo theo yêu cầu của Ban chỉ đạo;
- Bước 7. Họp Ban chỉ đạo để đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng trên cơ sở kết quả khảo sát đã được tổng hợp và phân tích. Đơn vị thực hiện trình Ban giám hiệu ký văn bản triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng được phê duyệt.
- Bước 8. Đơn vị thực hiện có nhiệm vụ triển khai, giám sát, đôn đốc và báo cáo kết quả các hoạt động cải tiến chất lượng với Ban giám hiệu.
- Bước 9. Đơn vị thực hiện lưu trữ hồ sơ, minh chứng liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi theo quy định tại điều 10 của Quy định này.

Điều 9. Danh mục các hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi

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, cơ sở vật chất, hỗ trợ, phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học.	P. KT&QLCL phối hợp đoàn thể, các đơn vị liên quan	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, kết nối phục vụ cộng đồng.	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, hoạt động phục vụ, hỗ trợ, hệ thống giám sát người học.	P.QLĐT chủ trì, phối hợp với các khoa chuyên ngành, Phòng CTSV, TTHTSV&QHDN	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&QHDN	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.
	Khảo sát về đánh giá của người học đối với các hoạt động phục vụ cộng đồng, hỗ trợ người học, cố vấn học tập và hệ thống giám sát người học.	Đoàn thể, P. KT&QLCL; P.CTSV, TTHTSV&QHDN	Thường xuyên 1 lần/năm.
	Khảo sát của các Trung tâm đối với học viên	Các TTNNTH; TTDVTVTCKT	Thường xuyên 1 lần/năm.

Điều 10. Tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng

- Làm đầu mối chuyên trách trong công tác giám sát hoạt động khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ 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. Các Khoa, phòng, Trung tâm trong toàn Trường có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và theo sự phân công chỉ đạo của Ban giám hiệu; Tổ chức triển khai, thực hiện báo cáo tổng hợp, phân tích đối sánh kết quả khảo sát và báo cáo kết quả triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng được phân công cho đơn vị mình.

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.

5. Chế độ báo cáo

- 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.

- 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.

6. Chế độ lưu trữ

Các tài liệu liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi về hoạt động đào tạo của Nhà trường bao gồm: Kế hoạch, các biên bản họp của Ban chỉ đạo, 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 tại đơn vị chủ trì thực hiện và tại phòng KT&QLCL trong thời hạn 5 năm.

Điều 11. Kinh phí triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi

Các đơn vị được phân công thực hiện triển khai hoạt động lấy ý kiến chủ động xây dựng tờ trình, dự toán kinh phí và trình Hiệu trưởng Nhà trường phê duyệt trước khi triển khai đồng thời thực hiện thanh quyết toán kinh phí theo quy định của Nhà trường.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. 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 13. 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 14. 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 Trưởng các đơn vị, đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí – Quản lý chất lượng./.