

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan  
Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà nội**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG HÀ NỘI**

Căn cứ Quyết định số 2336/QĐ-TTg ngày 21/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tài chính Ngân hàng Hà Nội;

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

Quy định hoạt động Đảm bảo chất lượng giáo dục ban hành theo Quyết định số: 146/QĐ-ĐHTNH ngày 06/08/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra nội bộ

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy trình khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan**” Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- HĐT (để b/c);
- BKS (để b/c);
- PHT (Để biết);
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu VT, ĐBCL&TTNB.



**PGS.TS. Phạm Ngọc Ánh**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG HÀ NỘI



QUY TRÌNH

**KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN**

( Ban hành theo QĐ số 177/QĐ-ĐHTNH-ĐBCL ngày 10 tháng 09 năm 2021  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Ngân hàng Hà Nội)

Hà Nội, Năm 2021





### 1. Mục đích

Thống nhất trình tự, thủ tục trong việc khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan tại trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội;

Xây dựng quy trình chuẩn để việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện;

Các đơn vị, đối tượng có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng cho các Bộ phận của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội

### 3. Trách nhiệm thực hiện

Bộ phận Đảm bảo chất lượng và các bộ phận khác có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy trình này.

### 4. Định nghĩa và từ viết tắt

**4.1 Định nghĩa:** Các bên liên quan bao gồm: Người học, người học đã tốt nghiệp, cán bộ nhân viên, cán bộ quản lý, giảng viên, nhà khoa học chuyên môn, chuyên gia, đại diện các tổ chức xã hội - nghề nghiệp và nhà tuyển dụng lao động.

#### 4.2 Từ viết tắt:

- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KQKS: Kết quả khảo sát
- PKS: Phiếu khảo sát
- KHKS: Kế hoạch khảo sát
- HT: Hiệu trưởng
- PHT: Phó hiệu trưởng

### 5. Nội dung quy trình

#### 5.1 Các bước thực hiện

**Bước 1:** Lập kế hoạch khảo sát

Lập kế hoạch khảo sát theo Biểu mẫu 01 - KHKS

**Bước 2:** Dựa vào kế hoạch khảo sát đã lập, các đơn vị có nhiệm vụ thiết kế các mẫu

khảo sát mới hoặc cập nhật mẫu phiếu khảo sát đã sử dụng nhưng không còn phù hợp.

### **Bước 3: Phê duyệt mẫu phiếu**

Đơn vị thực hiện khảo sát trình Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được uỷ quyền phê duyệt mẫu phiếu và kinh phí khảo sát.

### **Bước 4: Tổ chức khảo sát theo kế hoạch**

Tổ chức phát phiếu đến đối tượng khảo sát bằng phiếu trực tiếp hoặc đường link của phiếu khảo sát online.

### **Bước 5: Tổng hợp kết quả, báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến**

Trưởng các đơn vị phân công cán bộ phụ trách thu thập các kết quả khảo sát, tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát theo từng nội dung và từng đối tượng khảo sát kèm đề xuất cải tiến theo Biểu mẫu 02 - BCKS

### **Bước 6: Phê duyệt kế hoạch cải tiến**

Đơn vị chủ trì trình Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được uỷ quyền phê duyệt kế hoạch cải tiến

### **Bước 7: Triển khai kế hoạch cải tiến**

Các đơn vị có liên quan triển khai kế hoạch cải tiến đã được phê duyệt

### **Bước 8: Lưu trữ hồ sơ**

Đơn vị khảo sát lưu trữ gửi về phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra nội bộ các hồ sơ sau:

1. Kế hoạch khảo sát;
2. Thông báo triển khai khảo sát;
3. Các phiếu khảo sát thu về đối với phiếu truyền thống hoặc mẫu phiếu đối với khảo sát online
4. Báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến.

### **5.2 Lưu đồ quy trình**

*(Xem trang sau)*

Bước	Lưu đồ thực hiện	Biểu mẫu/ hồ sơ
1		Kế hoạch khảo sát Mẫu: 01-KHKS
2		Mẫu phiếu khảo sát
3		Thông báo triển khai khảo sát. Các phiếu khảo sát thu về
4		HT hoặc PHT duyệt mẫu phiếu và Kinh phí
5		Báo cáo khảo sát và đề xuất cải tiến Mẫu 02-BCKS
6		HT hoặc PHT phê duyệt kế hoạch
7		Các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch cải tiến
8		Lưu mẫu phiếu, kế hoạch KS, báo cáo, Kế hoạch cải tiến

6. Các Biểu mẫu kèm theo

Mẫu: 01-KHKS

TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI  
ĐƠN VỊ.....

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

Hà Nội, ngày tháng năm

Số: /KH-...

**KẾ HOẠCH**  
*[Tên khảo sát]*

Căn cứ *[Nêu rõ căn cứ pháp lý để triển khai kế hoạch khảo sát]*  
*[Tên đơn vị]* xây dựng kế hoạch *[Tên khảo sát]* như sau:

I. Mục đích

II. Nội dung nhiệm vụ

1. Nội dung khảo sát

2. Đối tượng khảo sát

3. Phương pháp khảo sát

4. Thời gian khảo sát

III. Tổ chức thực hiện khảo sát và thu thập dữ liệu khảo sát

1. Tổ chức thực hiện

*[Nêu cá nhân/đơn vị chỉ đạo trực tiếp]*

2. Nhân sự phụ trách

*[Số lượng, họ tên, chức vụ, đơn vị nhân sự phụ trách]*

Nơi nhận

...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ và tên)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI  
ĐƠN VỊ.....

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

Hà Nội, ngày tháng năm

Số: /BC-...

## BÁO CÁO

Kết quả [tên khảo sát]

### 1. Thông tin về khảo sát

#### 1.1. Mục đích; Yêu cầu; Phạm vi, đối tượng khảo sát

##### 1.1.1. Mục đích

.....

##### 1.1.2. Yêu cầu

.....

##### 1.1.3. Phạm vi và đối tượng khảo sát

.....

#### 1.2. Nội dung khảo sát

[Tóm tắt nội dung trong bảng hỏi KS]

#### 1.3. Hình thức khảo sát

.....

#### 1.4. Thời gian thực hiện khảo sát

.....

#### 1.5. Phương pháp xử lý số liệu khảo sát, quy ước thang đo

.....

### 2. Kết quả khảo sát

[Thống kê kết quả bằng bảng biểu]

[Nhận xét kết quả khảo sát]

### 3. Đề xuất cải tiến

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TỔNG HỢP BÁO CÁO

(Ký và ghi rõ họ tên)