

Số: 393/QĐ-ĐHTNH

Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2022

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội**

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG HÀ NỘI

Căn cứ Nghị quyết số 03/2020/FBU-HĐTr-NQ, ngày 20 tháng 4 năm 2020 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội;

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 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;

Theo đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra nội bộ.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 66/QĐ-ĐHTHN, ngày 23 tháng 7 năm 2020. Trường các đơn vị thuộc Trường và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- HĐT, BKS (để b/c);
- PHT (Để biết);
- Lưu: VT, ĐBCL&TTNB.

**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**PGS.TS Phạm Ngọc Ánh**



## QUY ĐỊNH

Về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan  
của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội  
(Kèm theo Quyết định số: 393/QĐ-ĐHTH, ngày 31 tháng 12 năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội)

## CHƯƠNG I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi (LYKPH) của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội; trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong việc triển khai, quản lý và điều hành hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Quy định này áp dụng đối với cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ, người học của Nhà trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hoạt động LYKPH* là việc thu thập ý kiến của các bên liên quan về các hoạt động của Nhà trường thông qua các công cụ, hình thức lấy ý kiến khác nhau.

2. *Các bên liên quan* là những người được LYKPH về hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường (sau đây gọi chung là các hoạt động của Nhà trường) bao gồm: người học, cựu người học, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, đội ngũ chuyên gia, tổ chức và cá nhân có liên quan khác.

3. *Người học* bao gồm sinh viên, học viên cao học đang theo học tại Trường ở thời điểm LYKPH.

4. *Cơ chế phản hồi của các bên liên quan* là việc đơn vị có thẩm quyền ban hành, phê duyệt các quy định, quy trình và công cụ LYKPH của các bên liên quan và tổ chức triển khai thực hiện các hoạt động LYKPH.

5. *Chu trình PDCA* là một chu trình cải tiến liên tục trong hệ thống quản lý chất lượng. Chu trình PDCA bao gồm: “Plan - Do - Check - Act” là “thiết lập kế hoạch - thực hiện kế hoạch - đánh giá, kiểm tra kết quả thực hiện - điều chỉnh, cải tiến”.

#### Điều 3. Mục tiêu của hoạt động LYKPH của các bên liên quan

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường;

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường, xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phong cách và phương pháp giảng dạy tiên tiến, hiện đại; xây dựng đội ngũ nhân viên hỗ trợ chuyên nghiệp, năng động, tinh thần trách nhiệm trong công việc; hình thành và phát triển ý thức đóng góp mang tính chất xây dựng của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường;

3. Tạo thêm một kênh thông tin để lãnh đạo Nhà trường chỉ đạo xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường; giúp đội ngũ giảng viên điều chỉnh hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học; đội ngũ nhân viên hỗ trợ có thể tự điều chỉnh phương pháp làm việc hiệu quả hơn, có ý thức nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ;

4. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý;

5. Xây dựng và phát triển “Văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

#### **Điều 4. Các yêu cầu trong hoạt động LYKPH của các bên liên quan**

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp của dân tộc.

2. Việc LYKPH phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí, phản ánh được chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

3. Nội dung, công cụ đánh giá phải phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về các hoạt động của Nhà trường.

4. Thông tin phản hồi phải được xử lý, phân tích khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

5. Việc LYKPH phải đảm bảo không làm ảnh hưởng tới hoạt động chuyên môn của các bên liên quan được LYKPH.

6. Kết quả đánh giá là một kênh thông tin giúp cho các đơn vị, cá nhân liên quan có cái nhìn khách quan về những điểm mạnh cũng như phát hiện những điểm còn tồn tại, làm cơ sở để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động trong Nhà trường.

7. Đảm bảo các bên liên quan được giải thích và có nhận thức đúng về mục đích, ý nghĩa của hoạt động LYKPH.

8. Đảm bảo các hoạt động LYKPH của các bên liên quan được triển khai theo đúng chu trình PDCA.

**Điều 5. Trách nhiệm chỉ đạo và chủ trì hoạt động LYKPH của các bên liên quan**

1. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất toàn diện đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra nội bộ (ĐBCL&TTrNB) chịu trách nhiệm chính trong việc:

a) Tham mưu giúp Hiệu trưởng trong chỉ đạo xây dựng kế hoạch, tổng kết, đánh giá hiệu quả hoạt động LYKPH;

b) Đầu mối triển khai xây dựng các mẫu phiếu khảo sát các bên liên quan.

b) Tham mưu giúp Hiệu trưởng trong chỉ đạo rà soát, đánh giá Cơ chế phản hồi của các bên liên quan;

3. Phòng Quản lý đào tạo chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các đối tượng sau:

a) Cán bộ, giảng viên tham gia công tác tuyển sinh, nhập học và người học mới nhập học về công tác tuyển sinh, nhập học;

b) Người đang học và người học trước khi tốt nghiệp về hoạt động giảng dạy, mức độ đáp ứng cơ sở vật chất, chất lượng các hoạt động hỗ trợ, chế độ chính sách...;

c) Cựu người học về việc làm và thu nhập;

d) Nhà sử dụng lao động về chất lượng của người học tốt nghiệp;

g) Người học sử dụng dịch vụ phúc khảo điểm.

4. Phòng Quản lý khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH của các đối tượng:

a) Cán bộ, giảng viên về hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác đối ngoại; sở hữu trí tuệ...

b) Người học về hoạt động NCKH.

c) Đối tác về hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế.

5. Phòng Tổ chức - Nhân sự chủ trì, phòng Hành chính - quản trị và Phòng Kế hoạch - Tài chính phối hợp thực hiện hoạt động LYKPH đối với đối tượng cán bộ giảng

viên, nhân viên về các chế độ, chính sách, nhu cầu đào tạo bồi dưỡng; mức độ đáp ứng về tài chính, cơ sở vật chất; môi trường làm việc...

6. Trung tâm Thông tin thư viện chịu trách nhiệm LYKPH của bạn đọc (cán bộ giảng viên, nhân viên, người học...) sử dụng dịch vụ tại Thư viện.

7. Các khoa/viện chịu trách nhiệm LYKPH của các đối tượng sau:

a) Khảo sát nhu cầu của thị trường lao động (khi thiết kế CTĐT);

b) Lấy ý kiến các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, giảng viên, người học, cựu người học) khi thiết kế hoặc rà soát, cập nhật chương trình đào tạo.

c) Phối hợp với phòng QLĐT thực hiện các hoạt động LYKPH của người học, người học cuối khoá, cựu người học, Nhà sử dụng lao động.

8. Ngoài các quy định theo từng khoản của Điều này, các đơn vị chịu trách nhiệm LYKPH của các bên liên quan khi kết thúc hoạt động phục vụ cộng đồng do đơn vị chủ trì hoặc khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật các văn bản theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị hoặc khi được Hiệu trưởng phân công.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc Trường trong việc triển khai LYKPH của các bên liên quan**

1. Trách nhiệm của các đơn vị trong hoạt động LYKPH

a) Xây dựng nội dung các mẫu phiếu khảo sát theo đối tượng được phân công chủ trì khảo sát tại Điều 5.

b) Quán triệt đến cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học do đơn vị quản lý về quy định, kế hoạch, mục đích, yêu cầu, nội dung của hoạt động LYKPH;

c) Trên cơ sở Kế hoạch LYKPH các bên liên quan của Nhà trường, các đơn vị xây dựng thông báo triển khai LYKPH về các hoạt động do đơn vị chủ trì theo quy định tại Điều 5 của văn bản này, báo cáo kết quả LYKPH về Nhà trường theo đúng quy định;

d) Sử dụng kết quả LYKPH đúng mục đích và đúng quy định của Nhà trường; căn cứ kết quả LYKPH để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến phù hợp, khả thi nhằm duy trì và nâng cao hoạt động đảm bảo chất lượng của Nhà trường đối với các lĩnh vực hoạt động do đơn vị phụ trách;

e) Đối sánh kết quả LYKPH với kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá chung về mức độ hài lòng của các bên liên quan, đánh giá hiệu quả của giải pháp cải tiến được áp dụng trước đó.

2. Trách nhiệm của đội ngũ cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học của Nhà trường

a) Tham gia đầy đủ, thực hiện đúng tiến độ theo Thông báo LYKPH được Nhà trường phê duyệt;

b) Thực hiện theo đúng hướng dẫn về các bước triển khai LYKPH, đảm bảo hoàn thành theo yêu cầu của từng mẫu phiếu LYKPH;

c) Trả lời chính xác, đánh giá trung thực, khách quan với tinh thần xây dựng theo các nội dung được đưa ra trong các phiếu khảo sát.

## **CHƯƠNG II**

### **HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

#### **Điều 7. Nội dung LYKPH**

1. Nội dung LYKPH của người học mới nhập học

a) Chính sách, tiêu chí và phương pháp tuyển chọn, phương thức truyền thông trong công tác tuyển sinh; hỗ trợ sinh viên nhập học...;

b) Chất lượng tuần sinh hoạt công dân đầu khóa;

c) Nhu cầu hỗ trợ đầu khóa học của người học.

2. Nội dung LYKPH của người đang học

a) Hoạt động giảng dạy của giảng viên;

b) Điều kiện cơ sở vật chất hỗ trợ hoạt động học tập;

c) Cảnh quan môi trường, y tế học đường, tình hình an ninh trật tự và các hoạt động khác;

d) Hoạt động tư vấn của đội ngũ cố vấn học tập, chủ nhiệm lớp, bộ phận một cửa.

3. Nội dung LYKPH người học trước khi tốt nghiệp

a) Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp sau khi học hết khóa học;

b) Đánh giá về chất lượng đào tạo của cả khóa học;

c) Hoạt động hướng nghiệp sinh viên;

d) Mức độ hài lòng chung toàn khóa học;

e) Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

4. Nội dung LYKPH của cựu người học

a) Tự đánh giá khả năng đáp ứng vị trí công việc sau khi tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm);

b) Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo;

c) Tình hình việc làm và thu nhập;

d) Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

5. Nội dung LYKPH của nhà sử dụng lao động

a) Chất lượng của người học tốt nghiệp về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm;

b) Nhu cầu hợp tác đào tạo và chuyển giao công nghệ;

c) Nhu cầu nguồn nhân lực theo ngành nghề.

6. Nội dung LYKPH của giảng viên

a) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Nhà trường;

b) Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy; làm việc và NCKH;

c) Đánh giá thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ;

d) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Nhà trường;

đ) Đánh giá về chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ;

e) Mức độ đáp ứng trong việc lập kế hoạch tài chính, phân bổ và quản lý tài chính;

g) Tự đánh giá về trình độ và mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ, tin học trong dạy học;

7. Nội dung LYKPH của đội ngũ nhân viên hỗ trợ

a) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Nhà trường;

b) Mức độ đáp ứng về của vị trí việc làm, điều kiện làm việc;

c) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Nhà trường;



d) Đánh giá về chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.

8. Nội dung LYKPH các bên liên quan về hoạt động nghiên cứu khoa học, sở hữu trí tuệ

- a) Chất lượng hoạt động nghiên cứu của đội ngũ giảng viên;
- b) Chất lượng hoạt động nghiên cứu của người học;
- c) Loại hình và số lượng các công bố khoa học;
- d) Chất lượng kết quả nghiên cứu và sáng tạo;
- đ) Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học;
- e) Mức độ phù hợp của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu;
- g) Việc phổ biến chính sách, sự hỗ trợ của Nhà trường về quyền SHTT.

9. Nội dung LYKPH của các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng

- a) Mức độ hài lòng của người học trực tiếp tham gia hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.
- b) Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên và nhân viên hỗ trợ trực tiếp tham gia hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.
- c) Mức độ hài lòng của đối tác về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội của Nhà trường.

10. Nội dung LYKPH của đội ngũ cán bộ, giảng viên tham gia công tác tuyển sinh, nhập học; người học mới nhập học:

- a) Sự rõ ràng của chính sách tuyển sinh, nhập học;
- b) Kế hoạch tuyển sinh, nhập học có sự phân công trách nhiệm và xác định rõ thời gian thực hiện;
- c) Hoạt động truyền thông về công tác tuyển sinh, nhập học;
- d) Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ công tác tuyển sinh, nhập học;
- đ) Sự cải tiến trong triển khai công tác tuyển sinh, nhập học.

11. Nội dung LYKPH các bên liên quan (nhà sử dụng lao động, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, giảng viên, người học, cựu người học) để thiết kế hoặc rà soát, cập

nhập chương trình đào tạo: chuẩn đầu ra; chương trình đào tạo (tỉ lệ các khối kiến thức; tỉ lệ thực hành, thực tập; danh mục các học phần; số tín chỉ...), chương trình dạy học

12. Nội dung LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản: đơn vị được phân công soạn thảo văn bản có trách nhiệm lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về nội dung của văn bản bằng các hình thức phù hợp (góp ý bằng văn bản, góp ý thông qua cuộc họp) làm căn cứ để hoàn thiện văn bản, trình Hiệu trưởng ban hành.

### **Điều 8. Công cụ, hình thức LYKPH**

1. Việc LYKPH được thực hiện thông qua các Phiếu khảo sát/Phiếu LYKPH, dưới dạng lựa chọn các phương án trả lời để thuận tiện cho người tham gia, đồng thời cần có phần riêng để người tham gia có thể ghi thêm các ý kiến nhận xét, đánh giá hoặc góp ý.

2. Hình thức LYKPH có thể thực hiện online (khuyến khích các đơn vị sử dụng hình thức này) hoặc trực tiếp điền thông tin trên giấy.

3. Công cụ và hình thức LYKPH phải được thể hiện rõ kèm theo Kế hoạch/Thông báo LYKPH được Hiệu trưởng phê duyệt.

4. Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm cải tiến công cụ, hình thức lấy ý kiến để nâng cao chất lượng và hiệu quả của việc LYKPH.

### **Điều 9. Quy trình tổ chức LYKPH các bên liên quan**

Việc tổ chức LYKPH các bên liên quan được thực hiện trên cơ sở Kế hoạch chung được Hiệu trưởng phê duyệt. Quy trình tổ chức LYKPH được cụ thể như sau:

1. Đối với các hoạt động LYKPH định kỳ

*Bước 1.* Đơn vị chủ trì việc LYKPH xây dựng thông báo (theo năm hoặc năm học) trình Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành.

*Bước 2.* Các đơn vị trực thuộc Trường phổ biến thông tin về hoạt động LYKPH đến cán bộ, giảng viên và người học thuộc đơn vị mình quản lý.

*Bước 3.* Người được lấy ý kiến trả lời các câu hỏi khảo sát theo đúng nội dung, hướng dẫn và thời gian quy định.

*Bước 4.* Đơn vị chủ trì việc LYKPH tạo cơ sở dữ liệu (từ kết quả LYKPH) gửi các đơn vị liên quan đến hoạt động LYKPH; đồng thời xây dựng báo cáo kết quả LYKPH chung của Nhà trường.

*Bước 5.* Các đơn vị liên quan tiếp nhận dữ liệu từ đơn vị chủ trì việc LYKPH; xây dựng báo cáo kết quả LYKPH, đánh giá các điểm mạnh và những điểm tồn tại đồng thời đề ra giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị (phát huy điểm mạnh, khắc phục tồn tại), gửi báo cáo đến lãnh đạo Nhà trường, đơn vị chủ trì LYKPH, P.ĐBCL&TTrNB và các đơn vị liên quan để lưu trữ, đồng thời làm cơ sở để đánh giá kết quả cải tiến chất lượng của các đơn vị.

*Bước 6.* Triển khai thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng do đơn vị đề xuất.

*Bước 7.* Định kỳ (hàng năm) đánh giá, tổng kết hoạt động cải tiến chất lượng của đơn vị (gắn với Báo cáo kết quả LYKPH của lần tiếp theo), chuyển P.ĐBCL&TTrNB, làm cơ sở xây dựng báo cáo tổng kết về hoạt động cải tiến chất lượng chung toàn Trường.

2. Đối với hoạt động LYKPH thường xuyên (phúc khảo điểm, sử dụng thư viện) được thực hiện ngay sau khi sử dụng dịch vụ.

*Bước 1.* Đề nghị người sử dụng dịch vụ đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ.

*Bước 2.* Người được LYKPH trả lời các câu hỏi theo đúng hướng dẫn, nội dung quy định.

*Bước 3.* Đơn vị thực hiện LYKPH định kỳ (02 lần/năm) tổng hợp dữ liệu, xây dựng báo cáo kết quả LYKPH, đánh giá các điểm mạnh và những điểm tồn tại đồng thời đề ra giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị (phát huy điểm mạnh, khắc phục tồn tại), gửi báo cáo đến lãnh đạo Nhà trường, phòng ĐBCL&TTrNB và các đơn vị liên quan để lưu trữ, đồng thời làm cơ sở để đánh giá kết quả cải tiến chất lượng của đơn vị.

*Bước 4.* Triển khai thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng do đơn vị đề xuất.

*Bước 5.* Định kỳ (hàng năm) đánh giá, tổng kết hoạt động cải tiến chất lượng của đơn vị (gắn với Báo cáo kết quả LYKPH của lần tiếp theo), chuyển P.ĐBCL&TTrNB, làm cơ sở xây dựng báo cáo tổng kết về hoạt động cải tiến chất lượng chung toàn Trường.

3. Đối với hoạt động LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản

*Bước 1.* Đơn vị chủ trì xây dựng/cập nhật nội dung văn bản;

*Bước 2.* Gửi bản dự thảo, lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan;

*Bước 2.* Các đơn vị đóng góp ý kiến cho văn bản dự thảo theo đúng tiến độ;

*Bước 3.* Tổ chức hội nghị/hội thảo/cuộc họp... thảo luận trên cơ sở các ý kiến góp ý của các đơn vị; cá nhân về nội dung của văn bản (có thể có hoặc không tùy theo yêu cầu thực tế);

*Bước 4.* Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản sửa chữa, hoàn thiện văn bản trên cơ sở các ý kiến góp ý/kết luận của hội nghị/hội thảo/cuộc họp;

*Bước 5.* Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản trình Hiệu trưởng ký ban hành văn bản.

4. Đối với hoạt động LYKPH các bên liên quan để thiết kế hoặc rà soát, cập nhật chương trình đào tạo: Căn cứ kế hoạch thiết kế/cập nhật chương trình đào tạo, đơn vị chủ trì (khoa/viện quản lý CTĐT) triển khai LYKPH theo các bước sau:

*Bước 1.* Lập danh sách người được LYKPH theo từng đối tượng; đề xuất hình thức LYKPH phù hợp với từng đối tượng (online, qua email, gọi điện thoại...);

*Bước 2.* Gửi nội dung LYKPH phù hợp đến người được LYKPH (bao gồm yêu cầu về thời gian hoàn thành phiếu LYKPH);

*Bước 3.* Thu thập kết quả LYKPH theo kế hoạch, tổng hợp số liệu.

*Bước 4.* Xây dựng báo cáo kết quả LYKPH trên cơ sở phân tích số liệu thu thập được, làm cơ sở để thiết kế/cập nhật chương trình đào tạo.

5. Nhà trường đánh giá hiệu quả hoạt động LYKPH thông qua Hội nghị

### **Điều 10. Xử lý dữ liệu và báo cáo kết quả LYKPH**

1. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan thông qua bảng hỏi (Mẫu phiếu LYKPH).

a) Mẫu phiếu LYKPH được thiết kế phù hợp với yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn đánh giá CSGD, CTĐT và thực tiễn các hoạt động của Nhà trường;

b) Thang đánh giá trong Mẫu phiếu là thang đo Likert 5 mức, với công thức tính điểm trung bình (ĐTB) như sau:

$$\text{ĐTB} = \frac{\sum (5.f_1 + 4.f_2 + 3.f_3 + 2.f_4 + 1.f_5)}{\sum f_i}$$

Trong đó:  $f_i$  là tần suất lựa chọn cho một mức đánh giá;

$\sum f_i$  là tổng số lượt trả lời.

c) Quy ước kết quả lấy ý kiến:

Giá trị khoảng cách giữa các mức đánh giá =  $(\text{Maximum} - \text{Minimum})/n = (5-1)/5 = 0,8$

Điểm trung bình	Mức đánh giá
4,21 - 5,00	Rất hài lòng
3,41 - 4,20	Hài lòng
2,61 - 3,40	Khá hài lòng
1,81 - 2,60	Ít hài lòng
1,00 - 1,80	Không hài lòng

## 2. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan bằng công cụ khác

Đơn vị chủ trì lấy ý kiến có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản hồi, các ý kiến đóng góp của các bên liên quan làm cơ sở để thực hiện cải tiến chất lượng.

## 3. Báo cáo kết quả LYKPH

a) Đảm bảo có căn cứ và mô tả khách quan, trung thực kết quả LYKPH; chỉ ra được điểm mạnh của nội dung lấy ý kiến, đồng thời chỉ ra những điểm cần khắc phục; đề xuất các giải pháp cải tiến.

b) Đối sánh kết quả LYKPH với kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp cải tiến được áp dụng (kết quả, những khó khăn vướng mắc, nguyên nhân và giải pháp khắc phục).

## Điều 11. Quản lý dữ liệu LYKPH

1. Kết quả LYKPH các hoạt động của Nhà trường được đơn vị chủ trì chia sẻ với các đơn vị, cá nhân trong Nhà trường để sử dụng làm căn cứ cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động của đơn vị, nhiệm vụ của cá nhân liên quan.

2. Kết quả LYKPH các hoạt động của Nhà trường được đơn vị chủ trì lưu trữ, quản lý (file giấy + file số). Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm phối hợp sẵn sàng cung cấp minh chứng cho các bên liên quan khi cần thiết.

## Điều 12. Định kỳ rà soát, đánh giá Quy định, quy trình, công cụ LYKPH

1. Thực hiện rà soát, đánh giá Cơ chế phản hồi của các bên liên quan định kỳ, ít nhất 02 lần trong 05 năm.

2. Nội dung rà soát, đánh giá gồm: Quy định, quy trình và các công cụ LYKPH.

3. Kết quả rà soát, đánh giá được sử dụng làm căn cứ để thực hiện cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động LYKPH của Nhà trường.

### **CHƯƠNG III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 13. Khen thưởng và kỷ luật**

Kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của văn bản này là căn cứ để Nhà trường đánh giá đơn vị, cá nhân có hoàn thành nhiệm vụ được giao.

##### **Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Tất cả các đơn vị, cá nhân trực thuộc Trường có trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy định này. Những trường hợp vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ được xem xét xử lý theo quy định của Nhà trường.

2. Phòng ĐBCL&TTrNB có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh, đề xuất Phòng ĐBCL&TTrNB để tổng hợp, trình Hiệu trưởng xem xét sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện Quy định.