

Phú Yên, ngày 24 tháng 5 năm 2022

Số: 277/QĐ-ĐHXDMT

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG MIỀN TRUNG

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 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 số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về việc Quy định Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-HĐTĐHXDMT ngày 09/9/2019 của Hội đồng trường Trường Đại học Xây dựng Miền Trung về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung.

Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định “Quy định khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quyết định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

**Điều 3.** Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc, viên chức, người lao động và người học của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch HĐT, BGH;
- Như Điều 3;
- Lưu VT, KT&ĐBCL. **3**

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS.KTS. Nguyễn Vũ Phương

**BỘ XÂY DỰNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG MIỀN TRUNG**



**QUY ĐỊNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI  
CỦA NGƯỜI HỌC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG  
VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN CỦA  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG MIỀN TRUNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số  
/QĐ-ĐHXDMT ngày tháng 5 năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Xây dựng Miền Trung)*

Tuy Hòa, tháng 5/2022



**QUY ĐỊNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC,  
VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN  
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG MIỀN TRUNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 277/QĐ-ĐHXDMT ngày 24 tháng 5 năm 2022 của  
Hiệu trưởng Trường Đại học Xây dựng Miền Trung)*

**Chương 1**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng**

**1. Đối tượng áp dụng**

- Toàn bộ viên chức, người lao động, người học của Nhà trường và các bên liên quan;
- Người học: bao gồm sinh viên và học viên;
- Các bên liên quan: bao gồm chuyên gia, nhà sử dụng lao động và người học đã tốt nghiệp.

**2. Phạm vi áp dụng**

Văn bản này quy định về quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan, bao gồm:

- Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (GV);
- Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm;
- Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về khóa học;
- Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung;
- Phiếu khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp;
- Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho cán bộ, giảng viên Trường Đại học Xây dựng Miền Trung;
- Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho sinh viên Trường Đại học Xây dựng Miền Trung;
- Phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các đơn vị ngoài trường đối với các hoạt động phục vụ cộng đồng của Đoàn trường;
- Phiếu khảo sát bạn đọc thư viện;
- Phiếu khảo sát phục vụ xây dựng, đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo;

- Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của viên chức, người lao động của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung về môi trường làm việc;

- Phiếu lấy ý kiến các bên liên quan về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của Trường (phiếu lấy ý kiến trong trường và ngoài trường).

## **Điều 2. Mục đích thực hiện**

### **1. Mục đích chung**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường, giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, quyết định kịp thời những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường;

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý các mặt hoạt động của Trường, kịp thời bổ sung các điều kiện cần thiết để đáp ứng, phục vụ người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan;

- Đáp ứng yêu cầu công tác tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

- Hoàn thiện hệ thống thu thập thông tin phản hồi của Nhà trường.

### **2. Mục đích cụ thể**

#### ***a. Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên***

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học trong học tập và rèn luyện bản thân, đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của GV;

- Giúp cán bộ quản lý có cơ sở để nhận xét, đánh giá và có kế hoạch bồi dưỡng GV nhằm xây dựng đội ngũ GV có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phương pháp, phong cách giảng dạy tiên tiến;

- Góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát hiện và nhân rộng những trường hợp điển hình trong hoạt động giảng dạy;

- Tạo thêm kênh thông tin giúp GV tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy, hoàn thiện, phát huy năng lực giảng dạy về chuyên môn, tác phong sư phạm;

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của GV trong việc thực hiện nhiệm vụ giảng dạy, mục tiêu đào tạo nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

#### ***b. Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm***

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của người học, hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học về mức độ đáp ứng của GV giảng dạy thực hành, thí nghiệm và của cơ sở vật chất các phòng thí nghiệm, thực hành;

- Là căn cứ để Nhà trường có giải pháp, kế hoạch đầu tư, cải tạo, nâng cấp các điều kiện cơ sở vật chất, giúp nâng cao chất lượng phục vụ người học;

- Là căn cứ để GV tự nhìn nhận và điều chỉnh các hoạt động giảng dạy thực hành, thí nghiệm, góp ý thêm cho lãnh đạo Nhà trường những điều kiện cần thiết để phục vụ giảng dạy tốt hơn.

***c. Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về khóa học***

- Tạo điều kiện để người học được thể hiện quan điểm, nhận xét của mình về các hoạt động liên quan đến cả khóa học;

- Giúp Nhà trường nắm được mức độ đáp ứng của Trường về chất lượng đội ngũ GV, viên chức, chất lượng đào tạo và phục vụ cũng như các điều kiện sinh hoạt và đời sống dành cho người học trong thời gian theo học tại Trường;

- Giúp lãnh đạo Nhà trường và các đơn vị xây dựng chính sách hỗ trợ trong công tác giảng dạy, học tập và phục vụ, từng bước cải thiện công tác tổ chức đào tạo, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường.

***d. Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung***

- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức hoạt động, bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao;

- Giúp đội ngũ viên chức, người lao động tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn;

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với viên chức, người lao động.

***đ. Phiếu khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp***

Thực hiện theo công văn của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm công khai và báo cáo tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp; cung cấp, cập nhật thông tin về tình trạng việc làm của sinh viên tốt nghiệp và khả năng tham gia vào thị trường lao động của sinh viên Nhà trường. Trên cơ sở đó giúp Nhà trường nghiên cứu, xem xét, điều chỉnh chỉ tiêu tuyển sinh, cơ cấu ngành đào tạo; điều chỉnh, bổ sung, cập nhật nội dung chương trình giảng dạy nhằm nâng cao tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm.

***e. Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho cán bộ, giảng viên Trường Đại học Xây dựng Miền Trung***

Nhằm chỉnh sửa các quy định về nghiên cứu khoa học của cán bộ, GV; chỉnh sửa các quy định về cách tính giờ nghiên cứu khoa học hoặc chỉ số KPI; điều chỉnh các biểu mẫu khoa học.

***f. Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho sinh viên Trường Đại học Xây dựng Miền Trung***

Nhằm chỉnh sửa các quy định về nghiên cứu khoa học của sinh viên; chỉnh sửa các biểu mẫu nghiên cứu khoa học sinh viên; điều chỉnh hoạt động nghiên cứu khoa học phù hợp với người học.

***g. Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của các đơn vị ngoài trường đối với các hoạt động phục vụ cộng đồng của Đoàn trường***

Là cơ sở để Đoàn thanh niên đưa ra những giải pháp giúp nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng.

***h. Phiếu khảo sát bạn đọc thư viện***

- Tiếp thu ý kiến đóng góp về mức độ đáp ứng của thư viện đối với nhu cầu của bạn đọc;

- Là căn cứ để Nhà trường có giải pháp, kế hoạch đầu tư, cải tạo, nâng cấp các điều kiện cơ sở vật chất, tài nguyên để thư viện nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc;

- Là cơ sở giúp đội ngũ viên chức thư viện tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử, nâng cao năng lực chuyên môn để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu bạn đọc.

***i. Phiếu khảo sát phục vụ xây dựng, đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo***

Xác định nhu cầu nhân lực theo trình độ và ngành, chuyên ngành đào tạo; khảo sát nhu cầu của người sử dụng lao động đối với người tốt nghiệp ngành, chuyên ngành đào tạo kết hợp với yêu cầu về khối lượng kiến thức tối thiểu và yêu cầu về năng lực người học đạt được sau khi tốt nghiệp.

***k. Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của viên chức, người lao động của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung về môi trường làm việc***

Thăm dò mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về môi trường làm việc bao gồm: chính sách, chế độ đãi ngộ; chất lượng cơ sở vật chất; đội ngũ, công cụ hỗ trợ nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo, giảng dạy và nghiên cứu, phục vụ công tác tự đánh giá.

***l. Phiếu lấy ý kiến các bên liên quan về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của Trường (phiếu lấy ý kiến trong trường và ngoài trường)***

Là cơ sở để Nhà trường xác định được sứ mạng, tầm nhìn, các giá trị cốt lõi của Nhà trường, từ đó xây dựng các chiến lược và giải pháp để phát triển Nhà trường trong từng giai đoạn.

**Điều 3. Các yêu cầu trong công tác khảo sát ý kiến phản hồi**

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

- Đảm bảo có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát.;

- Người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan thực hiện việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, công bằng, trung thực, tôn trọng truyền thống tôn sư trọng đạo và các giá trị đạo đức. Phiếu khảo sát do Nhà trường ban hành được coi là có giá trị thống kê, phân tích;

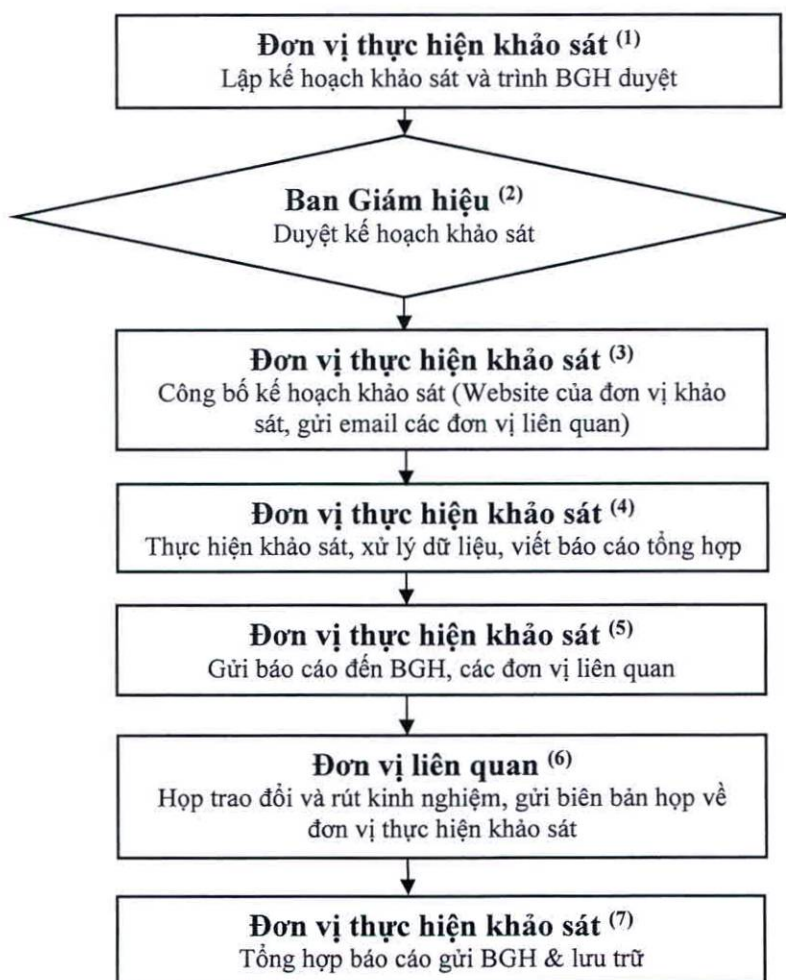
- Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực, độ chính xác và tính tin cậy cao;
- Đối tượng được đánh giá phải tôn trọng kết quả phản hồi, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan;
- Việc tổ chức lấy thông tin phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng tới việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của GV, công tác chuyên môn của viên chức, người lao động và các bên liên quan;
- Kết quả xử lý thông tin từ phiếu khảo sát được gửi đến các bộ phận, cá nhân có liên quan để nghiên cứu, tiếp thu, xử lý có hiệu quả theo kết quả của phiếu khảo sát;
- Kết quả khảo sát phải đảm bảo bảo mật, sử dụng đúng mục đích và chỉ được cung cấp cho cá nhân, các đơn vị liên quan theo chỉ đạo của Hiệu trưởng.

## Chương 2

### QUY ĐỊNH CỤ THỂ

#### Điều 4. Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi

##### 1. Quy trình khảo sát



## 2. Các bước thực hiện quy trình khảo sát

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/ Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/văn bản liên quan
1	Lập và trình Ban Giám hiệu (BGH) kế hoạch khảo sát kèm mẫu phiếu khảo sát	Đơn vị thực hiện khảo sát	2 ngày	Dự thảo kế hoạch khảo sát
2	Phê duyệt kế hoạch khảo sát	BGH	2 ngày	
3	Công bố kế hoạch khảo sát lên website của đơn vị thực hiện khảo sát, gửi email thông báo cho các đơn vị liên quan	Đơn vị thực hiện khảo sát	1 ngày	Kế hoạch đã được Ban Giám hiệu duyệt
4	Thực hiện khảo sát, xử lý dữ liệu, viết báo cáo (BC) tổng hợp	Đơn vị thực hiện khảo sát	4 tuần	- Mẫu phiếu khảo sát - BC tổng hợp
5	Gửi BC tổng hợp đến BGH và các đơn vị liên quan	Đơn vị thực hiện khảo sát	1 ngày	
6	Lãnh đạo các đơn vị họp rút kinh nghiệm. Gửi biên bản họp về đơn vị thực hiện khảo sát	Đơn vị liên quan	Theo kế hoạch	Biên bản họp
7	Tổng hợp biên bản từ các đơn vị, gửi báo cáo BGH và lưu trữ	Đơn vị thực hiện khảo sát	Lưu theo quy định	BC tổng hợp biên bản của đơn vị

## Điều 5. Danh sách hoạt động khảo sát tại Trường Đại học Xây dựng Miền Trung

TT	Nội dung khảo sát	Đơn vị thực hiện	Tần suất	Ghi chú
1	Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Phòng KT&ĐBCL	2 lần/năm	Cuối học kỳ
2	Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động hướng dẫn thực hành, thí nghiệm	Phòng KT&ĐBCL	2 lần/năm	Cuối học kỳ
3	Khảo sát ý kiến phản hồi từ người học về khóa học	Phòng KT&ĐBCL	1 lần/năm	Người học năm cuối



4	Khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ của Trường ĐHXĐMT	Phòng KT&ĐBCL	1 lần/năm	Cuối HK 2
5	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp	Phòng Quản lý đào tạo	2 lần/năm	
6	Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho cán bộ, giảng viên Trường ĐHXĐMT	Phòng Khoa học và Hợp tác quốc tế	2 năm/lần	24 tháng sau thời điểm ban hành quy định
7	Phiếu khảo sát quy định hoạt động nghiên cứu khoa học cho sinh viên Trường ĐHXĐMT	Phòng Khoa học và Hợp tác quốc tế	2 năm/lần	24 tháng sau thời điểm ban hành quy định
8	Khảo sát ý kiến phản hồi của các đơn vị ngoài trường đối với các hoạt động phục vụ cộng đồng của Đoàn trường	Đoàn Thanh niên	1 lần/đợt	Mùa hè xanh
9	Khảo sát bạn đọc thư viện	Trung tâm Thông tin Thư viện	1 lần/năm	Đầu HK 2
10	Khảo sát phục vụ xây dựng, đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo	Khoa, trung tâm quản lý chương trình đào tạo	Theo kế hoạch riêng	
11	Khảo sát mức độ hài lòng của GV, chuyên viên/nhân viên của Trường ĐHXĐMT về môi trường làm việc	Phòng TCHC	1 lần/năm	
12	Lấy ý kiến các bên có liên quan về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của Trường	Phòng TCHC	1 lần/5năm	

## **Điều 6. Trách nhiệm các đơn vị trong công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi**

### **1. Ban Giám hiệu**

- Phê duyệt kế hoạch khảo sát;
- Xem xét tất cả các báo cáo kết quả khảo sát và chỉ đạo các đơn vị trong Trường có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế.

### **2. Đơn vị thực hiện khảo sát**

- Lập kế hoạch kèm mẫu phiếu khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt;

- Phối hợp với các đơn vị liên quan trong Trường tổ chức thực hiện công tác khảo sát ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan;
- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát và trình Ban Giám hiệu;
- Gửi báo cáo và nhận biên bản họp rút kinh nghiệm từ các đơn vị liên quan;
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ cho công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường;
- Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trong Trường trong việc tổ chức khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan khi được yêu cầu;
- Xây dựng biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng trong công tác khảo sát ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan.

### **3. Đơn vị liên quan, cố vấn học tập**

- Quán triệt đến viên chức, người lao động, người học trong toàn trường về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát ý kiến phản hồi của người học, viên chức, người lao động và các bên liên quan, đồng thời có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo sự phân công chỉ đạo của Hiệu trưởng để kế hoạch lấy phiếu khảo sát được tiến hành thuận lợi;
- Thảo luận với viên chức, người lao động, người học trong toàn trường và có biện pháp, kế hoạch hành động khắc phục những tồn tại để nâng cao công tác quản lý các mặt hoạt động của Trường.

## **Điều 7. Tổ chức thực hiện khảo sát**

### **1. Đối tượng khảo sát**

Viên chức, người lao động, người học và các bên liên quan được đề cập đến trong quy định này.

### **2. Công cụ khảo sát**

- Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi thiết kế dưới dạng phiếu khảo sát, trong đó gồm các chỉ số, các khía cạnh cụ thể của nội dung khảo sát có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo.

- Mỗi nội dung khảo sát sẽ được đánh giá theo thang đo Likert với 5 mức cụ thể như sau:

- + Mức 1: rất không đồng ý, không hài lòng: không đáp ứng yêu cầu
- + Mức 2: không đồng ý, ít hài lòng: chất lượng trung bình
- + Mức 3: đồng ý một phần, khá hài lòng: chất lượng khá
- + Mức 4: đồng ý, hài lòng: chất lượng tốt
- + Mức 5: hoàn toàn đồng ý, rất hài lòng: chất lượng rất tốt

### **3. Hình thức khảo sát**

Trực tuyến, trực tiếp phát phiếu giấy, phỏng vấn, hội thảo, ...

### **Điều 8. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát**

Các phiếu khảo sát, báo cáo tổng hợp, biên bản họp cải tiến của các đơn vị trong Trường về công tác khảo sát từng năm phải được lưu trữ có hệ thống dưới dạng bản cứng (file giấy) và bản mềm (tập tin) để phục vụ công tác tự đánh giá, kiểm định chất lượng Nhà trường.

### **Điều 9. Kinh phí triển khai các hoạt động khảo sát**

- Mỗi đơn vị phụ trách thực hiện triển khai các hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi chủ động xây dựng tờ trình, lập kế hoạch kèm theo mẫu phiếu khảo sát, dự trù kinh phí và trình Hiệu trưởng phê duyệt trước khi triển khai, đồng thời thực hiện thanh quyết toán theo quy định của Nhà trường;

- Phòng Tài chính kế toán có nhiệm vụ hướng dẫn và tư vấn các đơn vị trong việc lập dự toán kinh phí và thanh quyết toán tài chính.

### **Điều 10. Hiệu lực thi hành**

Quy định này được áp dụng kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có sự thay đổi theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, quy định này sẽ được chỉnh sửa và bổ sung cho phù hợp. /.

**HIỆU TRƯỞNG**



**PGS.TS.KTS. Nguyễn Vũ Phương**