

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về công tác 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**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG MIỀN TRUNG

- Căn cứ Quyết định số 175/QĐ-ĐHXDĐT ngày 27/12/2011 của Hiệu trưởng 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;

- Theo đề nghị của ông Trưởng phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định “Quy định về công tác 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”.

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 liên quan và sinh viên của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu KT&ĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG
KÝ HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

Trịnh Hồng Việt

Phủ Yên, ngày 31 tháng 12 năm 2018

QUY ĐỊNH

Về công tác 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

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 768/QĐ-ĐHXD-MT-KT&ĐBCL ngày 31 tháng 12 năm 2018 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

- Tất cả sinh viên của Nhà trường;
- Đơn vị thực hiện: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng;
- Thực hiện 1 lần/năm.

Điều 2. Mục đích khảo sát

a. Đối với Nhà trường

- 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 nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của 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.

b. Đối với bộ phận hành chính sự nghiệp

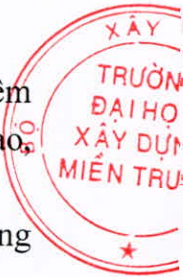
- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức hoạt động, bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao;
- Giúp đội ngũ viên chức tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn;
- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với cán bộ, viên chức.

Điều 3. Yêu cầu

- Đảm bảo có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát. Kết quả xử lý thông tin từ người học phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và tính tin cậy cao;
- Thông tin khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ của Trường được gửi đến các bộ phận, cá nhân có liên quan để được nghiên cứu, tiếp thu, xử lý có hiệu quả theo kết quả của phiếu khảo sát;
- Kết quả khảo sát đảm bảo tính công bằng, bảo mật với tất cả các đơn vị và cá nhân liên quan.

Điều 4. Nội dung khảo sát

Nội dung phiếu khảo sát (PKS4) kèm theo Quy định này.



Chương 2

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học

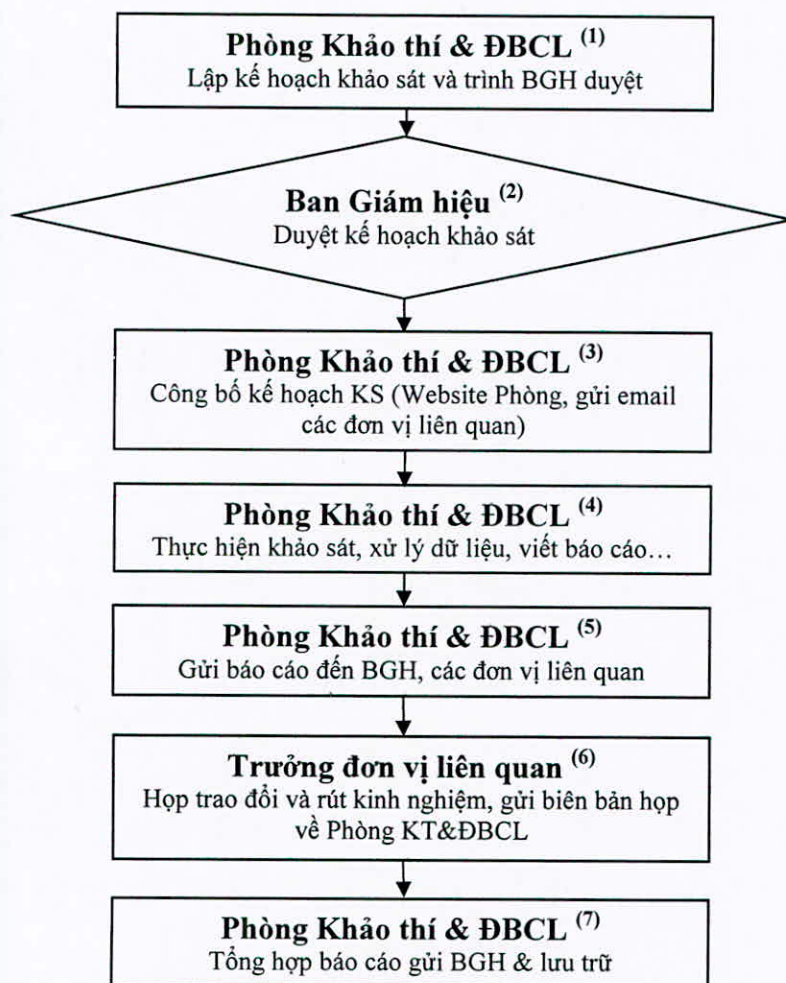
1. Đối tượng khảo sát: Là người học bao gồm sinh viên đang học thuộc các bậc, hệ đào tạo của Trường.

2. Công cụ khảo sát: 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 (*mẫu phiếu khảo sát 4*) có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo.

3. Hình thức khảo sát: Khảo sát thông qua bảng câu hỏi được Ban Giám hiệu phê duyệt và phát trực tiếp cho người học trên lớp.

4. Quy trình tổ chức khảo sát

4.1 Tóm tắt quy trình khảo sát



- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và trình Ban Giám hiệu xem xét;
- 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.

3. Trưởng đơn vị (liên quan)

- Quán triệt đến cán bộ, viên chức trong đơn vị về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ trong Nhà trường;

- Thảo luận với cán bộ, viên chức trong đơn vị 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. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

- Dữ liệu dạng file giấy: Các phiếu khảo sát và báo cáo tổng hợp về công tác khảo sát từng năm được lưu trữ phục vụ công tác kiểm định chất lượng Nhà trường;

- Dữ liệu file mềm: Dữ liệu khảo sát dạng file mềm của từng năm được lưu trữ tại Phòng Khảo thí & ĐBCL phục vụ công tác kiểm định chất lượng Nhà trường;

- Báo cáo khảo sát: Báo cáo kết quả khảo sát từng năm được Phòng Khảo thí & ĐBCL lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo hệ thống phục vụ công tác kiểm định chất lượng Nhà trường.

Điều 8. Hiệu lực thi hành

Quy định này được áp dụng kể từ ngày ký. Trong quá trình áp dụng 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./.

Nơi nhận:

- Các đơn vị trực thuộc Trường;
- Đăng trên website của Nhà trường;
- Lưu KT&ĐBCL.



4.2 Mô tả các bước thực hiện quy trình

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/ Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/văn bản liên quan
1	Lập và trình BGH kế hoạch khảo sát.	P.KT&ĐBCL	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 Phòng, gửi email thông báo cho các đơn vị liên quan.	P.KT&ĐBCL	1 ngày	Kế hoạch đã được BGH duyệt
4	Thực hiện khảo sát, xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp	P.KT&ĐBCL	1 tuần	- Mẫu phiếu khảo sát - Báo cáo tổng hợp
5	Gửi báo cáo tổng hợp đến BGH và các đơn vị liên quan.	P.KT&ĐBCL	1 ngày	
6	Lãnh đạo các đơn vị họp rút kinh nghiệm. Gửi biên bản họp về Phòng KT&ĐBCL.	Trưởng đơn vị liên quan	Theo kế hoạch	Biên bản họp
7	Tổng hợp biên bản từ các đơn vị gửi báo cáo BGH & lưu trữ.	P.KT&ĐBCL	Lưu trong 5 năm	BC tổng hợp biên bản của đơn vị

Điều 6. Trách nhiệm của các đơn vị liên quan đến hoạt động 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

1. Ban Giám hiệu

- Phê duyệt kế hoạch khảo sát;
- Xem xét tất cả các báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học về chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ của Trường và chỉ đạo các đơn vị trong Trường có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế.

2. Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng

- Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
- Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát ý kiến của sinh viên đã được Ban Giám hiệu phê duyệt;

BỘ XÂY DỰNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG
MIỀN TRUNG

**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**

Ngành:

Lớp:.....

Khóa học:

Ngày lấy phiếu:.....

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và hỗ trợ của Trường Đại học Xây dựng Miền Trung với **tinh thần trách nhiệm và xây dựng**, Anh/Chị hãy **chọn** 1 trong 4 chỉ số tương ứng trong bảng theo suy nghĩ của anh/chị về từng vấn đề trong quá trình làm việc với các đơn vị tại Trường (nếu anh/chị đã tiếp xúc).

1 = Rất chưa hài lòng 2 = Chưa hài lòng 3 = Hài lòng 4 = Rất hài lòng

1. PHÒNG TỔ CHỨC - HÀNH CHÍNH

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số			
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	①	②	③	④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	①	②	③	④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	①	②	③	④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	①	②	③	④

2. PHÒNG QUẢN LÝ ĐÀO TẠO

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số			
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	①	②	③	④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	①	②	③	④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	①	②	③	④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	①	②	③	④

3. PHÒNG KHẢO THÍ & ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số			
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	①	②	③	④

Handwritten signature

2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

4. PHÒNG TÀI CHÍNH - KẾ TOÁN

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

5. PHÒNG KHOA HỌC & HỢP TÁC QUỐC TẾ

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

6. PHÒNG CÔNG TÁC HỌC SINH - SINH VIÊN

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của phòng luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của phòng giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của phòng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

7. TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của trung tâm luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của trung tâm giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết,	① ② ③ ④

Sac

	không gây phiền hà	
4	Cán bộ của trung tâm đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

8. VĂN PHÒNG KHOA XÂY DỰNG

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của khoa luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của khoa giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của khoa đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

9. VĂN PHÒNG KHOA CẦU ĐƯỜNG

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của khoa luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của khoa giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của khoa đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

10. VĂN PHÒNG KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ XÂY DỰNG

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của khoa luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của khoa giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của khoa đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

11. VĂN PHÒNG KHOA KỸ THUẬT HẠ TẦNG ĐÔ THỊ

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của khoa luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của khoa giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của khoa đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

Handwritten signature

12. VĂN PHÒNG KHOA KIẾN TRÚC

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của khoa luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của khoa giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của khoa đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

7. VĂN PHÒNG TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ- TIN HỌC

STT	Nội dung	Các mức độ chỉ số
1	Cán bộ của trung tâm luôn có thái độ đúng mực và nhiệt tình khi giải quyết công việc	① ② ③ ④
2	Quy trình giải quyết công việc rõ ràng, thuận tiện trong quá trình giải quyết công việc	① ② ③ ④
3	Cán bộ của trung tâm giải quyết công việc theo đúng thời gian cam kết, không gây phiền hà	① ② ③ ④
4	Cán bộ của trung tâm đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ khi giải quyết công việc	① ② ③ ④

** Ý kiến khác của Anh/Chị nhằm nâng cao chất lượng của các bộ phận phục vụ tại Trường (Có thể nêu cụ thể cá nhân, đơn vị mà Anh/Chị hài lòng hoặc chưa hài lòng):*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

ĐHL