

Số: 2181/QĐ-HVYDCT

Hà Nội, ngày 22 tháng 8 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN Y-DƯỢC HỌC CỔ TRUYỀN VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 30/QĐ-TTg ngày 02 tháng 02 năm 2005 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam;

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 05 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Nghị quyết số 481/NQ-HĐTHVYDHCTVN ngày 24 tháng 6 năm 2021 của Hội đồng trường Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam.

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm Quyết định này “Quy định về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trưởng các khoa, bộ môn, phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc Học viện; các cá nhân và đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc (để b/c);
- Đăng Evtm;
- Lưu: VT, QLCL.



Nguyễn Quốc Huy

QUY ĐỊNH

Về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2181/QĐ-HVYHCT ngày 22 tháng 8 năm 2022
của Giám đốc Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này quy định chung về lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Học viện Y-Dược học cổ truyền Việt Nam; trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong việc triển khai, quản lý và điều hành hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan.

2. Văn bản này áp dụng đối với tất cả các khoa, phòng ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Học viện, các tổ chức cá nhân có liên quan để thực hiện lấy ý kiến phản hồi.

Điều 2. Mục đích

1. Thống nhất trình tự, thủ tục, cách thức quản lý và phân công trách nhiệm trong việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan;

2. Là kênh thông tin chính thức để lắng nghe ý kiến, là cơ sở để thực hiện cải tiến chất lượng liên tục, đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng các bên liên quan.

3. Kết quả lấy ý kiến đảm bảo yêu cầu công khai dữ liệu của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Đảm bảo yêu cầu thông tin minh chứng khi thực hiện kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo. Góp phần thực hiện công tác đảm bảo chất lượng của Học viện.

Điều 3. Yêu cầu lấy ý kiến các bên liên quan

1. Người được hỏi ý kiến phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc thu thập để tiến hành cung cấp thông tin trung thực theo mẫu do Học viện cung cấp để đạt được mục tiêu đề ra.

2. Nội dung công cụ đánh giá phản ảnh tính thống nhất, tin cậy và khách quan trung thực và sử dụng đúng mục đích

3. Tất cả các đơn vị phụ trách chính thực hiện công tác thu thập ý kiến cần đảm bảo thực hiện theo chu kỳ Plan – Do – Check – Act (PDCA), nghĩa là có lập Kế hoạch, có Thông báo về triển khai Kế hoạch, có các bảng số liệu và Báo cáo



tổng hợp kết quả, có các hoạt động cải tiến dựa trên kết quả đã công bố và có việc phổ biến thông tin về việc cải tiến.

4. Công tác lấy ý kiến các bên liên quan được tiến hành định kỳ. Hàng năm, phòng QLCL lập kế hoạch tổng thể triển khai công tác thu thập ý kiến các bên có liên quan của Học viện

5. Căn cứ trên kế hoạch tổng thể các đơn vị phụ trách chính các loại lấy ý kiến cần thu thập thực hiện lập Kế hoạch đảm bảo theo tiến độ kế hoạch tổng hợp đã đề ra.

6. Hồ sơ lưu trữ công tác lấy ý kiến các bên liên quan:

Tất cả các đơn vị phụ trách chính công tác thu thập ý kiến các bên liên quan chịu trách nhiệm lưu trữ thông tin minh chứng gồm: Kế hoạch tổng thể công tác thu thập ý kiến do đơn vị phụ trách, Phiếu thu thập ý kiến, Dữ liệu thu thập ý kiến, Báo cáo kết quả thu thập ý kiến và các biên bản họp phổ biến, phân tích kết quả khảo sát, các quyết định về việc cải tiến chất lượng của Học viện sau khi có thông tin phản hồi của các bên liên quan.

7. Thông tin minh chứng lưu trữ tối thiểu 05 năm.

8. Thông tin lưu trữ gồm các hình thức: file mềm, file cứng.

Chương II

HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. Nội dung các hoạt động khảo sát

1. Khảo sát lấy ý kiến của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.
2. Khảo sát lấy ý kiến của người học về chất lượng phục vụ của Học viện.
3. Khảo sát sinh viên trước khi tốt nghiệp.
4. Khảo sát cựu người học.
5. Khảo sát viên chức, người lao động về môi trường làm việc.
6. Khảo sát các bên liên quan về chương trình đào tạo.
7. Khảo sát tuyển sinh, nhập học.
8. Khảo sát hoạt động nghiên cứu khoa học và Hợp tác quốc tế.
9. Khảo sát công tác tài chính và thị trường của Học viện.
10. Khảo sát hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.
11. Khảo sát đơn vị sử dụng lao động.
12. Khảo sát lấy ý kiến về tình hình việc làm và thu nhập của sinh viên tốt nghiệp.
13. Các khảo sát đặc thù khác như: Khảo sát chương trình đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra, khảo sát hoạt động hỗ trợ, hoạt động ngoại khóa, chất lượng phục vụ...

Điều 5. Đối tượng khảo sát

1. Sinh viên, học viên sau đại học của Học viện đang học tập;

2. Sinh viên, học viên của Học viện chuẩn bị tốt nghiệp;
3. Cựu sinh viên, cựu học viên;
4. Giảng viên, cán bộ quản lý, chuyên viên, nhân viên;
5. Nhà sử dụng lao động; chuyên gia, cơ quan quản lý.

.....

Điều 6. Tổ chức thực hiện

1. Công cụ khảo sát: Công cụ để lấy ý kiến là bảng câu hỏi, trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung khảo sát đã nêu ở điều 4, đồng thời có quy định mức độ cho các chỉ số khảo sát được thể hiện qua giá trị thang đo Likert 5 mức theo bảng sau:

STT	Điểm trung bình (a)	Mức chất lượng	Mức hài lòng
1	$\leq 1,8$	Rất kém	Rất không hài lòng
2	$1,8 < a \leq 2,6$	Kém	Không hài lòng
3	$2,6 < a \leq 3,4$	Trung bình	Bình thường
4	$3,4 < a \leq 4,2$	Tốt	Hài lòng
5	$4,2 < a \leq 5,0$	Rất tốt	Rất hài lòng

2. Hình thức khảo sát: Trực tuyến, phát phiếu trực tiếp,...

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

4. Quy trình tổ chức khảo sát:

a. Bước 1. Phòng Quản lý chất lượng xây dựng thông báo/kế hoạch khảo sát (theo năm hoặc năm học) trình Giám đốc phê duyệt.

b. Bước 2. Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng mẫu phiếu trình Hội đồng ĐBCL để các thành viên hội đồng bổ sung, góp ý, điều chỉnh kế hoạch và mẫu phiếu phản hồi. Sau đó hoàn thiện mẫu phiếu trình ban Giám đốc.

c. Bước 3. Sau khi kế hoạch và mẫu phiếu phản hồi đã được Hội đồng ĐBCL của Học viện thông qua và được Ban Giám đốc phê duyệt các đơn vị chủ trì chuyển mẫu phiếu theo hình thức online hoặc in trực tiếp chuyển đến các đối tượng khảo sát trực tiếp hoặc qua các đơn vị phối hợp.

d. Bước 4. Các đơn vị tiến hành lấy ý kiến phản hồi theo đúng quy định, thu thập số liệu gửi về phòng Quản lý chất lượng.

đ. Bước 5. Phòng Quản lý chất lượng xử lý số liệu, viết báo cáo tổng hợp. Gửi báo cáo Ban giám đốc Học viện và cung cấp cho các đơn vị liên quan trong trường để làm cơ sở xây dựng các kế hoạch cải tiến chất lượng.

e. Bước 6. Sau khi có báo cáo kết quả các đơn vị chủ trì đánh giá các điểm mạnh và những điểm tồn tại đồng thời đề ra giải pháp cải tiến chất lượng của đơn vị, báo cáo Lãnh đạo Học viện thông qua Phòng Quản lý chất lượng.

g. Bước 7. Phòng QLCL, chủ nhiệm các Khoa, các đơn vị chức năng có liên quan bảo mật và lưu trữ kết quả khảo sát theo quy định.

Điều 7. Phân công nhiệm vụ

1. Ban Giám đốc chịu trách nhiệm chỉ đạo thống nhất toàn diện đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Phê duyệt kế hoạch khảo sát.

2. Phòng Quản lý chất lượng chịu trách nhiệm chính trong việc:

- Là đầu mối xây dựng kế hoạch khảo sát, xử lý số liệu và viết báo cáo tổng hợp;

- Phối hợp với các đơn vị chủ trì triển khai tổ chức xây dựng các mẫu phiếu khảo sát; nội dung khảo sát.

- Tổng hợp báo cáo Ban giám đốc Học viện và cung cấp cho các đơn vị liên quan trong trường để làm cơ sở xây dựng các kế hoạch cải tiến chất lượng

- Tham mưu giúp Ban Giám đốc trong chỉ đạo xây dựng kế hoạch, tổng kết, đánh giá hiệu quả hoạt động lấy ý kiến phản hồi;

- Tham mưu giúp Ban Giám đốc trong chỉ đạo rà soát, đánh giá cơ chế phản hồi của các bên liên quan;

- Chủ trì thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan công việc chuyên môn của Phòng. (Ý kiến của NH, cựu NH, GV về kiểm tra, đánh giá; ý kiến phản hồi về quy định, các loại hình/phương pháp đánh giá người học).

3. Các Phòng, ban, khoa, các Bộ môn liên quan

a. Xây dựng mẫu phiếu

- Phối hợp với phòng Quản lý chất lượng xây dựng nội dung khảo sát và mẫu phiếu liên quan đến đơn vị mình theo bảng sau:

STT	Đơn vị phụ trách nội dung	Nội dung
1	Phòng Đào tạo đại học	- Các bên liên quan tham gia công tác Tuyển sinh và nhập học - Sinh viên đang học và sinh viên trước khi tốt nghiệp về hoạt động đào tạo
2	Phòng đào tạo Sau đại học	- Cán bộ, giảng viên tham gia công tác Tuyển sinh và nhập học - Học viên đang học và học viên trước khi tốt nghiệp về hoạt động đào tạo
3	Phòng Công tác chính trị và Quản lý sinh viên	- Cựu người học về việc làm và thu nhập; - Người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ, chế độ chính sách, hệ thống giám sát...; - Người học, cán bộ giảng viên, nhân viên và đối tác về hoạt động phục vụ cộng đồng (loại hình, khối lượng, tác

		động xã hội, kết quả, sự hài lòng)
4	Phòng Tổ chức cán bộ	- Nhu cầu bồi dưỡng/đào tạo, phát triển chuyên môn của đội ngũ giảng viên, nhân viên, nghiên cứu viên. - Lấy ý kiến đóng góp của các bên liên quan về tầm nhìn sứ mạng, văn hóa, triết lý giáo dục, vị trí việc làm... của Học viện.
5	Phòng Tài chính kế toán	- Lấy ý kiến phản hồi của đội ngũ cán bộ giảng viên và nhân viên hỗ trợ về mức độ đáp ứng về tài chính cho công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học. - Chỉ số tài chính và thị trường
6	Phòng Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế	- Cán bộ, giảng viên về hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế; - Người học về hoạt động nghiên cứu khoa học; (chất lượng về hoạt động nghiên cứu của người học, GV, cán bộ nghiên cứu; loại hình số lượng tài sản trí tuệ; ngân quỹ cho từng hoạt động nghiên cứu) - Đối tác về hoạt động khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế.
7	Trung tâm Công nghệ thông tin	- Phản hồi của người học, giảng viên và các bên liên quan về mức độ phù hợp của hệ thống công nghệ thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
8	Thư viện	- Bàn đọc (cán bộ giảng viên, nhân viên, người học ...) về mức độ phù hợp của thư viện và các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.
9	Phòng Vật tư trang thiết bị và công trình y tế	- Phản hồi của người học và giảng viên, nhân viên về phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị.
10	Phòng Hành chính tổng hợp	- Phản hồi của người học và các bên liên quan về môi trường sức khỏe, an toàn, tâm lý xã hội và cảnh quan
11	Các khoa/bộ môn trực thuộc Học viện	- Khảo sát như câu của thị trường lao động (khi thiết kế chương trình dạy học); - 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) để thiết kế xây dựng, rà soát và phát triển chương trình đào tạo, chương trình dạy học, chuẩn đầu ra, hoạt động dạy và học/các phương pháp dạy và học

17

b. Thực hiện khảo sát

- Chủ trì việc gửi thông báo kế hoạch khảo sát và tiến hành khảo sát bằng phiếu hoặc bằng liên kết trực tuyến đến các đối tượng được khảo sát được phân công theo bảng sau:

STT	Đơn vị chủ trì	Đối tượng khảo sát
1	Phòng Công tác chính trị và Quản lý sinh viên, phòng Đào tạo Đại học	Sinh viên
2	Phòng Đào tạo Sau đại học	Học viên
3	Các Khoa	Giảng viên, kỹ thuật viên, nhân viên
4	Các Phòng ban	Cán bộ, chuyên viên
5	P. ĐTDH, P.ĐTSDH, các Khoa	Nhà tuyển dụng
6	Các Khoa	Nhà khoa học
7	Phòng Khoa học công nghệ và HTQT, Hội đồng trường.	Nhà Quản lý

- Đôn đốc, giám sát việc lấy phiếu khảo sát được đầy đủ, đúng kế hoạch
- Cung cấp dữ liệu khảo sát cho Phòng Quản lý chất lượng xử lý số liệu.
- Tiếp nhận và lưu trữ báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi do Quản lý chất lượng cung cấp.

- Nghiên cứu, phân tích và xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng hàng năm, báo cáo Lãnh đạo Học viện thông qua Phòng Quản lý chất lượng.

- Lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật các văn bản do Giám đốc phân công chủ trì.

Điều 8. Sử dụng và lưu trữ kết quả

1. Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích và công bố đến các bên liên quan.

2. Tất cả kết quả khảo sát sẽ lưu 2 nơi (tại đơn vị chủ trì và tại phòng Quản lý chất lượng) (lưu trữ bằng file giấy và file mềm tối thiểu theo chu kỳ 5 năm).

3. Thời gian lưu trữ tài liệu liên quan đến khảo sát chuẩn đầu ra và Chương trình đào tạo được lưu trữ vĩnh viễn theo Thông tư 27/2016/TT-BGDĐT ngày 30/12/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành giáo dục.

Điều 9. Kinh phí hoạt động

1. Phòng Quản lý chất lượng và các đơn vị có liên quan, tùy theo nhiệm vụ được phân công thực hiện khảo sát tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hàng năm của đơn vị mình để Giám đốc phê duyệt.

2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chỉ theo Quy chế chi tiêu nội bộ và chi theo kế hoạch đã được Giám đốc phê duyệt.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 10. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký và được phổ biến đến các bên liên quan.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ rà soát, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của Trường các đơn vị, trường phòng Quản lý chất lượng.

GIÁM ĐỐC

* Nguyễn Quốc Huy

