

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 389/TTg ngày 26 tháng 7 năm 1993 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 146/2006/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển sang loại hình trường đại học công lập với tên gọi là Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật giáo dục đại học năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học năm 2018;

Căn cứ Nghị định 99/2019/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật 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 về việc ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

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

Theo đề nghị của Trường phòng Đảm bảo chất lượng tại Tờ trình số 82/TTr-ĐBCL ngày 27 tháng 5 năm 2021 về việc đề nghị ban hành Quy định về công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này thay thế quyết định số 1504/QĐ-ĐHM ngày 28 tháng 7 năm 2020 về việc ban hành Quy định công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. Quyết định này có hiệu lực kể từ học kỳ 3, năm học 2020-2021.

Điều 3. Trường phòng Đảm bảo chất lượng, Trường Phòng Hành chính -Quản trị, các đơn vị và cá nhân thuộc Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /

Nơi nhận:

- Hội đồng Trường (để báo cáo);
- Các Phó Hiệu trưởng (để chỉ đạo thực hiện);
- Lưu: VT, ĐBCL (4).





BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Về công tác khảo sát thu thập ý kiến các bên liên quan về các hoạt động của Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh

(Kèm theo Quyết định số 1194/QĐ-ĐHM ngày 27 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng áp dụng

Quy định này xác định rõ về mục đích, yêu cầu, nội dung tổng quát các hoạt động cần khảo sát, quy trình thực hiện và trách nhiệm của đơn vị, cá nhân tham gia công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan (các đơn vị, người học, công chức, viên chức, cựu người học, giảng viên bán cơ hữu, giảng viên thỉnh giảng, chuyên gia, người sử dụng lao động).

Đối tượng áp dụng của quy định này bao gồm các đơn vị, công chức, viên chức và người học của Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trường).

Điều 2. Mục đích

Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan là kênh thông tin ghi nhận, bổ sung thông tin cho các cấp quản lý trong việc xem xét đánh giá hiệu quả thực hiện công việc của các cá nhân/đơn vị, kịp thời phát hiện những hạn chế trong hoạt động quản lý/đào tạo để xác định các giải pháp điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng đào tạo; Phục vụ hoạt động đảm bảo chất lượng, kiểm định chất lượng và thực hành văn hóa chất lượng giáo dục của Trường.

Điều 3. Nội dung tổng quát các khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan

- Kế hoạch chiến lược phát triển của Trường; Sứ mạng; Tầm nhìn; Giá trị cốt lõi; Triết lý giáo dục.
- Xây dựng, rà soát chương trình đào tạo, chương trình dạy học; Hoạt động dạy và học, phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá; Chính sách tuyển sinh.
- Hoạt động khoa học công nghệ, hợp tác quốc tế.



- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Hệ thống công nghệ thông tin; Thư viện; Sức khỏe;

An ninh trường học; Môi trường cảnh quan.

- Hoạt động phục vụ, hỗ trợ người học; Hoạt động phục vụ cộng đồng.
- Tình trạng việc làm và thu nhập của người học sau khi tốt nghiệp.
- Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.
- Hoạt động đảm bảo chất lượng

Chương II

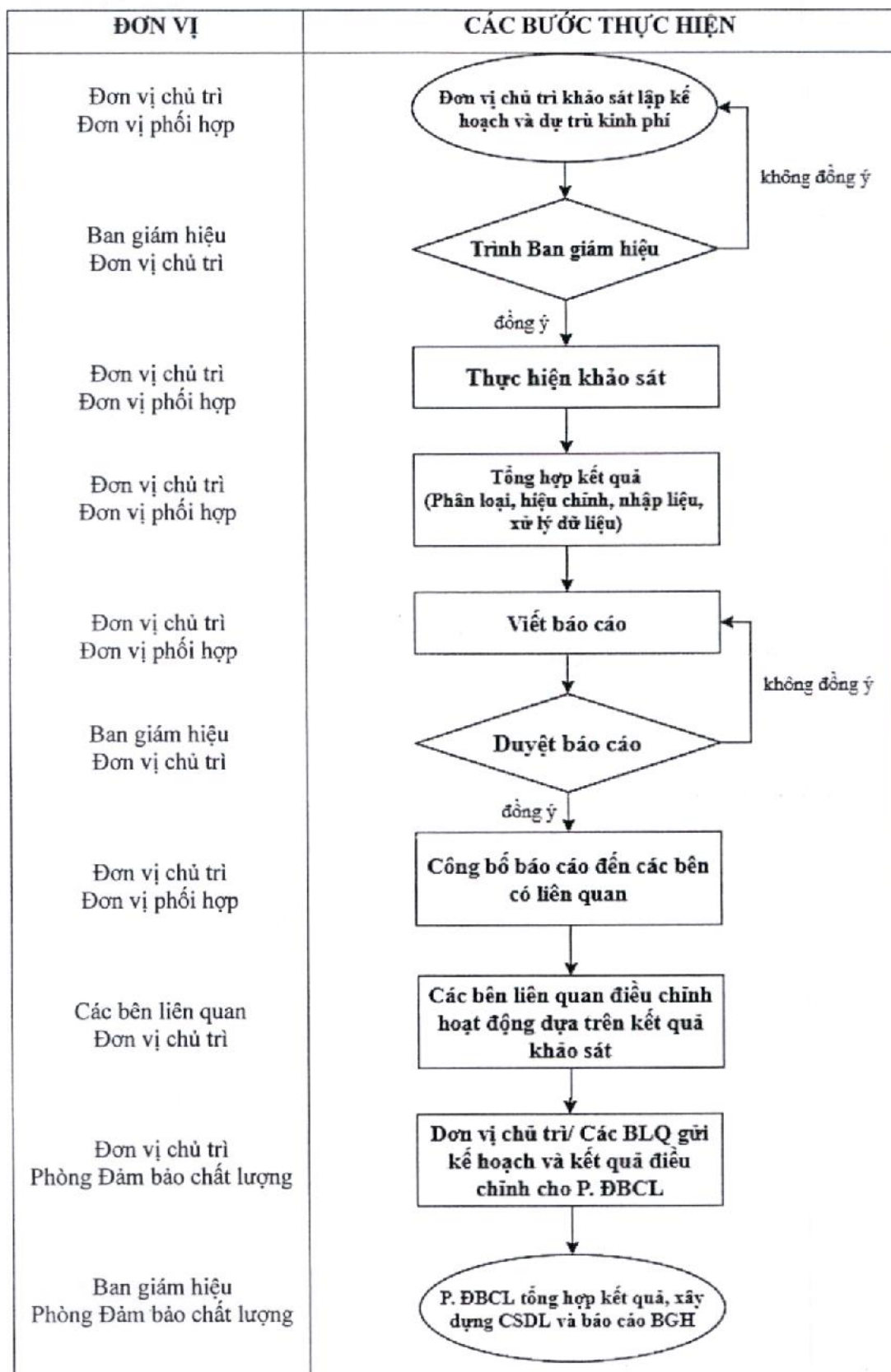
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 4. Phân công thực hiện

Stt	Hoạt động khảo sát lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Kế hoạch chiến lược của Trường; Sứ mạng; Tầm nhìn; Giá trị cốt lõi; Triết lý giáo dục.	- Ban Kế hoạch chiến lược	- Các đơn vị
2	Xây dựng, rà soát chương trình đào tạo, chương trình dạy học.	- Các đơn vị quản lý đào tạo	- Các Khoa
3	Hoạt động dạy và học, phương pháp giảng dạy.	- Các đơn vị quản lý đào tạo	- Các Khoa
4	Hoạt động khảo thí, phương pháp đánh giá.	- Phòng Khảo thí	- Các Khoa
5	Chính sách tuyển sinh.	- Các đơn vị quản lý đào tạo	- Các Khoa
6	Hoạt động khoa học công nghệ.	- Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	- Các Khoa - Các nhóm nghiên cứu
7	Hoạt động hợp tác quốc tế.	- Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	- Khoa Đào tạo Sau đại học
8	Cơ sở vật chất, trang thiết bị.	- Phòng Hành chính - Quản trị	- Các đơn vị
9	Thư viện.	- Thư viện - Ban học liệu	- Các Khoa - Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học
10	Hệ thống công nghệ thông tin.	- Trung tâm Quản lý hệ thống thông tin - Trung tâm Đào tạo trực tuyến	- Các đơn vị

Stt	Hoạt động khảo sát lấy ý kiến	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
11	Môi trường cảnh quan.	- Phòng Hành chính - Quản trị	- Các Cơ sở
12	Sức khỏe (y tế, tư vấn tâm lý).	- Trạm Y tế	- Các Khoa - Phòng Công tác sinh viên
13	An ninh trường học.	- Phòng Hành chính - Quản trị	- Phòng Công tác sinh viên - Văn phòng Đoàn thanh niên – Hội sinh viên
14	Hoạt động phục vụ người học (hoạt động ngoại khóa, tư vấn học tập, hoạt động văn thể mỹ, giải quyết chính sách, hoạt động quản lý kết quả học tập của người học).	- Phòng Công tác sinh viên - Văn phòng Đoàn thanh niên – Hội sinh viên	- Các Khoa - Phòng Khảo thí - Các cơ sở
15	Hoạt động hỗ trợ người học (tư vấn việc làm, nhà trọ).	- Phòng Công tác sinh viên	- Các Khoa
16	Hoạt động phục vụ cộng đồng.	- Phòng Công tác sinh viên - Phòng Hợp tác và Quản lý khoa học	- Các đơn vị
17	Tình trạng việc làm và thu nhập của người học sau khi tốt nghiệp.	- Các đơn vị quản lý đào tạo	- Phòng Công tác sinh viên - Các Khoa
18	Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, phát triển chuyên môn, nghiệp vụ.	- Phòng Tổ chức – Nhân sự	- Các đơn vị
19	Hoạt động đảm bảo chất lượng.	- Phòng Đảm bảo chất lượng	- Các đơn vị

Điều 5. Quy trình thực hiện



Điều 6 – Biểu mẫu lập kế hoạch và báo cáo kết quả khảo sát

Để đáp ứng yêu cầu về hồ sơ minh chứng đối với công tác khảo sát ý kiến các bên liên quan phục vụ công tác kiểm định chất lượng, các đơn vị xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả khảo sát theo các biểu, mẫu tại Phụ lục đính kèm, gồm các mẫu sau:

- Mẫu 1 – Kế hoạch khảo sát cấp đơn vị hằng năm.
- Mẫu 2 – Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần đầu tiên.
- Mẫu 3 – Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần tiếp theo (nếu không thay đổi hoặc điều chỉnh nhỏ nội dung và câu hỏi khảo sát).
- Mẫu 4 – Báo cáo kết quả khảo sát.
- Mẫu 5 – Mẫu báo cáo kết quả thực hiện công tác khảo sát cấp đơn vị hằng năm.

Điều 7. Sử dụng kết quả khảo sát ý kiến các bên liên quan

- Làm căn cứ để cải tiến, từng bước nâng cao chất lượng giáo dục, chất lượng phục vụ người học và các hoạt động khác của Trường.
- Làm căn cứ để đánh giá thi đua tập thể và viên chức hàng năm.
- Làm minh chứng phục vụ cho hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo.

Điều 8. Lưu trữ

- Các tài liệu liên quan đến hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan, khuyến khích các đơn vị số hóa và được lưu trữ tại đơn vị chủ trì thực hiện.
- Cơ sở dữ liệu sau khi xử lý, báo cáo chính thức cho Ban Giám hiệu và chuyển đến các bên liên quan, được lưu trữ tại đơn vị chủ trì thực hiện và Phòng Đảm bảo chất lượng.
- Thời hạn lưu trữ thực hiện theo Quyết định số 971/QĐ-ĐHM ngày 05/06/2018 của Trường về quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ.

Chương III**QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN****Điều 9. Quyền và trách nhiệm của Đơn vị chủ trì**

- Đơn vị được phân công chủ trì, triển khai xây dựng cụ thể kế hoạch khảo sát, hướng dẫn thực hiện, tần suất thực hiện khảo sát, tuân thủ theo quy định của cơ quan chủ quản, cơ quan quản lý nhà nước và theo phân công từ Ban Giám hiệu.

- Phổ biến đến các bên có liên quan về mục đích, ý nghĩa, yêu cầu và nội dung của từng loại khảo sát. Kết quả khảo sát sau khi xử lý phải chuyển đến các đơn vị và cá nhân có liên quan.

- Thực hiện trao đổi, thảo luận về kết quả khảo sát. Triển khai điều chỉnh các hoạt động của đơn vị dựa trên kết quả khảo sát và báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Đảm bảo chất lượng.

Điều 10. Quyền và trách nhiệm của đơn vị phối hợp

- Phối hợp với đơn vị chủ trì trong quá trình xây dựng kế hoạch khảo sát, xây dựng bảng hỏi và tham gia triển khai hoạt động khảo sát.

- Thực hiện trao đổi, thảo luận với đơn vị chủ trì về kết quả khảo sát trước khi gửi đến các bên liên quan. Triển khai điều chỉnh các hoạt động của đơn vị dựa trên kết quả khảo sát và báo cáo kết quả thực hiện cho đơn vị chủ trì hoạt động khảo sát.

- Đơn vị phối hợp phân công nhân sự theo dõi hoạt động điều chỉnh các hoạt động của đơn vị dựa trên kết quả khảo sát.

Điều 11. Quyền và trách nhiệm của Đơn vị có liên quan

- Thực hiện trao đổi, thảo luận với đơn vị chủ trì về kết quả khảo sát. Triển khai điều chỉnh các hoạt động của đơn vị dựa trên kết quả khảo sát và báo cáo kết quả thực hiện cho đơn vị chủ trì khảo sát.

- Đơn vị có liên quan phân công nhân sự theo dõi hoạt động điều chỉnh các hoạt động của đơn vị dựa trên kết quả khảo sát.

Điều 12. Quyền và trách nhiệm của viên chức

- Phối hợp tốt với đơn vị chủ trì trong việc triển khai hoạt động khảo sát.
- Sử dụng kết quả khảo sát để điều chỉnh các hoạt động viên chức được phân công.
- Nếu viên chức chưa hoàn toàn đồng ý với kết quả khảo sát liên quan đến cá nhân, viên chức cần cung cấp minh chứng cho lãnh đạo đơn vị để tổng hợp ý kiến phản hồi cho đơn vị chủ trì khảo sát để ghi nhận và điều chỉnh.

Điều 13. Quyền và trách nhiệm của người học

- Phản hồi ý kiến khảo sát liên quan đến chương trình đào tạo, hoạt động dạy và học, các hoạt động hỗ trợ người học, cơ sở vật chất, đây là kênh thông tin giúp trường ghi nhận chính kiến của người học giúp Trường từng bước cải tiến và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo và dịch vụ hỗ trợ người học.

- Người học phải thực hiện cung cấp thông tin khách quan, trung thực để đảm bảo quyền lợi và trách nhiệm của mình.

Điều 14. Trách nhiệm của Phòng Đảm bảo chất lượng

- Triển khai thực hiện các hoạt động khảo sát theo phân công từ Ban Giám hiệu.
- Theo dõi Kế hoạch thực hiện và tổng hợp tình hình thực hiện khảo sát của các đơn vị được Ban Giám hiệu phân công, báo cáo Ban Giám hiệu kết quả thực hiện từng học kỳ và năm học.
- Tổng hợp kết quả điều chỉnh từ các đơn vị liên quan, báo cáo Ban Giám hiệu kết quả điều chỉnh từng học kỳ, năm học.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Kinh phí thực hiện

Đơn vị được phân công chủ trì lập Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến các bên có liên quan kèm theo bảng dự trù kinh phí, trình Hiệu trưởng phê duyệt trước khi triển khai thực hiện.

Điều 16. Điều khoản thi hành

- Quy định này được phổ biến đến toàn thể các đơn vị, viên chức, người học và các bên có liên quan để phối hợp thực hiện.
- Trong quá trình triển khai nếu có vấn đề phát sinh, cần điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế, các bên có liên quan cần phản hồi bằng văn bản về Phòng Đảm bảo chất lượng để tổng hợp, báo cáo và tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét quyết định./.





Phụ lục

**CÁC BIỂU MẪU KẾ HOẠCH, BÁO CÁO CÔNG TÁC
KHẢO SÁT THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1194/QĐ-ĐHM, ngày 27 tháng 5 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh)*

Stt	Tên Phụ lục
1	Mẫu 1. Kế hoạch khảo sát cấp đơn vị hằng năm
2	Mẫu 2. Mẫu Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần đầu tiên
3	Mẫu 3. Mẫu Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần tiếp theo (nếu không thay đổi hoặc điều chỉnh nhỏ nội dung và câu hỏi khảo sát)
4	Mẫu 4. Mẫu Báo cáo kết quả khảo sát
5	Mẫu 5. Mẫu báo cáo kết quả thực hiện công tác khảo sát cấp đơn vị



Mẫu 1 – Kế hoạch tổng hợp khảo sát cấp đơn vị hằng năm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
ĐƠN VỊ:.....
Số:/KH-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

KẾ HOẠCH KHẢO SÁT/THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN – NĂM ...
VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA ĐƠN VỊ, TRƯỜNG

STT	DANH MỤC KHẢO SÁT /THU THẬP Ý KIẾN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	HÌNH THỨC KHẢO SÁT	TIÊU CHUẨN TIÊU CHÍ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP
Phần 1. Khảo sát / thu thập ý kiến liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng CSGD						
Phần 2. Khảo sát / thu thập ý kiến liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng CTĐT						
Phần 3. Khảo sát / thu thập ý kiến phục vụ cho công việc của Đơn vị						

- Phần 1 - Căn cứ vào Danh mục khảo sát / thu thập ý kiến theo Bộ tiêu chuẩn CSGD – MOET đính kèm Quyết định số 2540/QĐ-ĐHM.

- Phần 2 - Căn cứ vào Danh mục khảo sát / thu thập ý kiến theo Bộ tiêu chuẩn CTĐT – MOET, AUN-QA đính kèm Quyết định số 2540/QĐ-ĐHM.

- Phần 3 – Căn cứ vào yêu cầu thực hiện công việc của Đơn vị.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Lãnh đạo đơn vị

(ký tên, ghi họ tên)

Mẫu 2 – Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần đầu tiên

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN VỊ:.....

Số:...../KH-.....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**KẾ HOẠCH KHẢO SÁT THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN
TRONG CÔNG TÁC**

1. Căn cứ xây dựng kế hoạch

-

2. Mục tiêu khảo sát

-

3. Nội dung khảo sát

-

4. Phương pháp – Hình thức khảo sát

-

5. Đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát

-

6. Sử dụng kết quả khảo sát

-

7. Dự trù kinh phí

-

8. Công việc triển khai và phân công thực hiện

- Phục lục đính kèm

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị phối hợp;
- Lưu VT.



**PHÊ DUYỆT
BAN GIÁM HIỆU**

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

CÔNG VIỆC TRIỂN KHAI VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

QUY TRÌNH	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	KẾT QUẢ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
Bước 1. Lập kế hoạch khảo sát	Lập kế hoạch khảo sát.	- Đơn vị chủ trì - Đơn vị phối hợp			
	Dự trù kinh phí.				
Bước 2. Xây dựng nội dung, danh mục câu hỏi và Phiếu khảo sát	Xây dựng nội dung, danh mục câu hỏi và phiếu khảo sát.				
	Hiệu chỉnh nội dung, danh mục câu hỏi và phiếu khảo sát: - Lấy ý kiến chuyên gia và các bên liên quan (nếu có) - Khảo sát thử nghiệm (nếu có).				
	Hoàn thiện nội dung, danh mục câu hỏi khảo sát và phiếu khảo sát.				
Bước 3. Tổ chức thực hiện khảo sát thu thập ý kiến	Thực hiện khảo sát theo kế hoạch.				
	Thống kê số lượng phản hồi theo yêu cầu đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát.				
	Tiến hành khảo sát bổ sung khi chưa đạt theo yêu cầu đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát (nếu có).				
Bước 4. Xử lý, phân tích dữ liệu và viết báo cáo	Xử lý, tổng hợp và mô tả dữ liệu, thông tin khảo sát.				
	Trích xuất dữ liệu, thông tin cho các đơn vị khi thực hiện khảo sát phối hợp (nếu có).				

QUY TRÌNH	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	KẾT QUẢ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
	Phân tích, nhận xét và viết báo cáo kết quả khảo sát.	- Đơn vị chủ trì - Đơn vị phối hợp			
Bước 5. Sử dụng kết quả khảo sát	Gửi báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám hiệu và các bên liên quan.				
	Công bố báo cáo kết quả khảo sát theo quy định (nếu có).				
Bước 6. Lưu trữ và báo cáo	Lưu trữ hồ sơ khảo sát tại đơn vị bao gồm : - Kế hoạch khảo sát - Phiếu câu hỏi khảo sát - Cơ sở dữ liệu khảo sát - Báo cáo kết quả khảo sát.				
	Báo cáo và gửi hồ sơ khảo sát về Phòng Đảm bảo chất lượng theo quy định.				

3/

Mẫu 3 – Kế hoạch triển khai khảo sát thực hiện lần tiếp theo (nếu không thay đổi hoặc điều chỉnh nhỏ nội dung và câu hỏi khảo sát)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN VỊ:.....

Số:...../KH-.....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH KHẢO SÁT THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN TRONG CÔNG TÁC

1. Căn cứ xây dựng kế hoạch

-

2. Mục tiêu khảo sát

-

3. Nội dung khảo sát

-

4. Phương pháp – Hình thức khảo sát

-

5. Đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát

-

6. Sử dụng kết quả khảo sát

-

7. Dự trù kinh phí

-

8. Công việc triển khai và phân công thực hiện

- Phục lục đính kèm

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị phối hợp;
- Lưu VT.

3/

PHÊ DUYỆT
BAN GIÁM HIỆU

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

CÔNG VIỆC TRIỂN KHAI VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

QUY TRÌNH	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	KẾT QUẢ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
Bước 1. Lập kế hoạch khảo sát	Lập kế hoạch khảo sát.	- Đơn vị chủ trì - Đơn vị phối hợp			
	Dự trù kinh phí.				
Bước 2. Rà soát Phiếu khảo sát và các văn bản hướng dẫn	Rà soát nội dung, danh mục câu hỏi và phiếu khảo sát.				
	Hiệu chỉnh nội dung, danh mục câu hỏi và phiếu khảo (nếu có).				
Bước 3. Tổ chức thực hiện khảo sát thu thập ý kiến	Thực hiện khảo sát theo kế hoạch.				
	Thống kê số lượng phản hồi theo yêu cầu đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát.				
	Tiến hành khảo sát bổ sung khi chưa đạt theo yêu cầu đối tượng, phạm vi và mẫu khảo sát (nếu có).				
Bước 4. Xử lý, phân tích dữ liệu và viết báo cáo	Xử lý, tổng hợp và mô tả dữ liệu, thông tin khảo sát.				
	Trích xuất dữ liệu, thông tin cho các đơn vị khi thực hiện khảo sát phối hợp (nếu có).				
	Phân tích, nhận xét và viết báo cáo kết quả khảo sát.				
Bước 5.	Gửi báo cáo kết quả khảo sát cho Ban Giám hiệu và các bên liên quan.				

QUY TRÌNH	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	KẾT QUẢ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
Sử dụng kết quả khảo sát	Công bố báo cáo kết quả khảo sát theo quy định (nếu có).	- Đơn vị chủ trì - Đơn vị phối hợp			
Bước 6. Lưu trữ và báo cáo	Lưu trữ hồ sơ khảo sát tại đơn vị bao gồm : - Kế hoạch khảo sát - Phiếu câu hỏi khảo sát - Cơ sở dữ liệu khảo sát - Báo cáo kết quả khảo sát.				
	Báo cáo và gửi hồ sơ khảo sát về Phòng Đảm bảo chất lượng theo quy định.				

2/1

Mẫu 4 – Báo cáo kết quả khảo sát

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN VỊ:.....

Số:...../KH-.....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**BÁO CÁO KẾT QUẢ
KHẢO SÁT THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN
TRONG CÔNG TÁC**

PHẦN 1. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHẢO SÁT

1. Kế hoạch thực hiện

- Thực hiện theo Kế hoạch
- Thời gian thực hiện :

2. Mục tiêu khảo sát

-

3. Nội dung khảo sát

- ...

- Phiếu khảo sát đính kèm

4. Phạm vi, đối tượng và cơ cấu mẫu khảo sát

-

5. Phương pháp – Hình thức khảo sát

-

PHẦN 2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Mô tả cơ sở dữ liệu khảo sát thu thập

- Thống kê mô tả số lượng khảo sát thực hiện và tỷ lệ phản hồi theo đối tượng, phạm vi và cơ cấu mẫu khảo sát.
- Các thông tin khác liên quan (nếu có)

2. Mô tả kết quả khảo sát

- Thống kê mô tả dữ liệu khảo sát thu thập theo mục tiêu và nội dung khảo sát.
- Phân tích, tổng hợp và nhận xét dữ liệu khảo sát theo mục tiêu và nội dung khảo sát

3. Đánh giá và đề xuất

3.1 Đánh giá chung về kết quả khảo sát

- Các mặt ưu điểm đạt được từ kết quả khảo sát
- Các mặt hạn chế tồn tại từ kết quả khảo sát.

3.2 Đối sánh kết quả khảo sát

- Đối sánh trong cùng kỳ khảo sát theo đối tượng, phạm vi và cơ cấu khảo sát và nhận xét
- Đối sánh so với kết quả khảo sát các năm trước và nhận xét

3.3 Đề xuất cải tiến công việc nâng cao chất lượng

- Xác định các mặt hạn chế cần cải tiến và nguyên nhân.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến và thời gian thực hiện.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị liên quan;
- Lưu VT.



LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

Mẫu 5 – Báo cáo kết quả thực hiện công tác khảo sát cấp đơn vị

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
ĐƠN VỊ:.....
Số:/KH-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT/THU THẬP Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN CẤP ĐƠN VỊ
QUÝ NĂM

STT	DANH MỤC KHẢO SÁT /THU THẬP Ý KIẾN	THỜI GIAN THỰC HIỆN	ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	HÌNH THỨC KHẢO SÁT	TIÊU CHUẨN TIÊU CHÍ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	HỒ SƠ MINH CHỨNG
Phần 1. Khảo sát / thu thập ý kiến liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng CSGD							
Phần 2. Khảo sát / thu thập ý kiến liên quan đến công tác đảm bảo chất lượng CTĐT							
Phần 3. Khảo sát / thu thập ý kiến phục vụ cho công việc của Đơn vị							

Ghi chú:

- Hồ sơ minh chứng bao gồm: Kế hoạch khảo sát, Phiếu câu hỏi khảo sát, Báo cáo kết quả khảo sát kèm theo sổ công văn, ngày ký.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Lãnh đạo đơn vị

(ký tên, ghi họ tên)