

BỘ Y TẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ






**QUY TRÌNH**  
**LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ**  
**HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC**  
**TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ**

Mã quy trình: QT.ĐBCL.01

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

<p>Người viết</p>  <p>Ng. Trần Phương Thảo</p>	<p>Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng</p>  <p>Phạm Thị Mỹ Ngọc</p> <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ</p> <p>HIỆU TRƯỞNG</p>  <p>Nguyễn Trung Kiên</p>
---	---

## **I. Mục đích**

Quy trình này hướng dẫn trình tự, cách thức thực hiện và các yêu cầu thống nhất đối với hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi của CBVC, người lao động về hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ, nhằm:

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường, tăng cường tính công khai, minh bạch trong tổ chức, quản lý;

- Là một kênh thông tin quan trọng của bên liên quan giúp Nhà trường, tập thể/ cá nhân trong trường cải tiến liên tục, nâng cao chất lượng về hoạt động đào tạo và các hoạt động khác ;

- Là một kênh thông tin giúp Nhà trường, các cấp quản lý và lãnh đạo các đơn vị thuộc Trường có cơ sở để nhận xét, đánh giá các đơn vị, CBVC và người lao động;

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của CBVC, người lao động; tạo điều kiện để CBVC, người lao động phản ánh tâm tư, nguyện vọng và thể hiện chính kiến của mình về hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của Nhà trường.

## **II. Phạm vi**

- Phạm vi: Quy trình này áp dụng đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của CBVC, người lao động về chương trình đào tạo, chương trình học phần, chuẩn đầu ra, hoạt động đào tạo, môi trường làm việc, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ của thư viện; thái độ phục vụ của nhân viên phòng ban; chất lượng các hội thảo, hội nghị, khóa tập huấn, đào tạo liên tục tại Trường; đây là hoạt động thường niên và hoạt động theo sự kiện;

- Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng cho CBVC, người lao động.

## **III. Căn cứ pháp lý và tài liệu tham chiếu**

Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 20/5/2010 và công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

Quyết định số 2552/QĐ-ĐHYDCT ngày 25/12/2018 về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

## **IV. Thuật ngữ, định nghĩa, chữ viết tắt**

- Thuật ngữ, định nghĩa:

- + Chương trình đào tạo (Program) ở một trình độ cụ thể của một ngành học bao gồm: mục tiêu, chuẩn đầu ra; nội dung, phương pháp và hoạt động đào tạo; điều kiện cơ sở vật chất - kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động học thuật

của đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai đào tạo ngành học đó.

+ Chương trình dạy học (Curriculum) của một chương trình đào tạo ở một trình độ cụ thể bao gồm: mục tiêu chung, mục tiêu cụ thể và chuẩn đầu ra đối với ngành học và mỗi học phần; nội dung đào tạo, phương pháp đánh giá và thời lượng đối với ngành học và mỗi học phần.

+ Các bên liên quan (Stake- holder) đến cơ sở giáo dục bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

+ Đơn vị phụ trách: là đơn vị tổ chức các sự kiện và thực hiện khảo sát để cải tiến chất lượng tổ chức.

+ Giảng viên cơ hữu của cơ sở giáo dục đại học công lập là viên chức được tuyển dụng, sử dụng và quản lý theo quy định của pháp luật về viên chức; hoặc là giảng viên ký hợp đồng lao động có thời hạn 36 tháng hoặc hợp đồng không xác định thời hạn theo quy định của Bộ luật lao động, không đang làm việc theo hợp đồng lao động có thời hạn từ 03 tháng trở lên với đơn vị sử dụng lao động khác, không là công chức hoặc viên chức nhà nước; do cơ sở giáo dục đại học trả lương và chi trả các khoản khác thuộc chế độ, chính sách đối với người lao động theo các quy định hiện hành.

+ Người học bao gồm sinh viên, học viên sau đại học đang học tập, nghiên cứu tại Trường.

- Chữ viết tắt:

- + BGH: ban giám hiệu
- + CBVC: cán bộ viên chức
- + CNTT: công nghệ thông tin
- + CTSV: công tác sinh viên
- + ĐBCL: đảm bảo chất lượng
- + ĐTDH: đào tạo đại học
- + ĐTSDH: đào tạo sau đại học
- + HCTH: hành chính tổng hợp
- + HLKN: huấn luyện kỹ năng
- + NLĐ: người lao động
- + TCCB: tổ chức cán bộ

## **V. Trách nhiệm**

- Phòng Đảm bảo chất lượng:

+ Tham mưu, tư vấn cho Ban giám hiệu về công tác khảo sát, xây dựng kế hoạch khảo sát;

+ Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt; giám sát, đôn đốc, theo dõi việc triển khai thực hiện kế hoạch của các đơn vị liên quan;

+ Xử lý, quản lý dữ liệu, tổng hợp kết quả khảo sát, đầu mối lập báo cáo trình Ban giám hiệu;

+ Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát (nếu có), đề xuất với Ban giám hiệu về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;

+ Gửi kết quả tổng hợp về các cá nhân, tập thể theo quyết định của Hiệu trưởng; tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát;

+ Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường; bảo mật thông tin khảo sát.

+ Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Y tế, Bộ Giáo dục và Đào tạo và của trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- Phòng Tổ chức cán bộ:

+ Cung cấp thông tin cán bộ (họ tên, ngày sinh, đơn vị công tác, mã số, chức danh, học hàm vị...)

+ Thông báo mục đích, yêu cầu của hoạt động khảo sát đến CBVC, người lao động.

- Các đơn vị trong toàn trường:

+ Quán triệt đến giảng viên, người học về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát ý kiến phản hồi

+ Nhận kết quả khảo sát, tổ chức họp rút kinh nghiệm, thảo luận với CBVC, NLD và có biện pháp giúp đỡ CBVC, NLD thực hiện kế hoạch khắc phục hoặc kế hoạch nâng cao chất lượng công tác, xây dựng kế hoạch cải tiến cho đơn vị, triển khai và báo cáo các hoạt động cải tiến theo kết quả khảo sát cho năm học kế tiếp.

- Cán bộ viên chức, người lao động:

+ Tham gia đầy đủ, tự nguyện, cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách chính xác, trung thực, khách quan, có trách nhiệm và việc đóng góp ý kiến phải đảm bảo đúng nguyên tắc cho phản hồi.

+ Sử dụng kết quả đánh giá để phân đấu và tự điều chỉnh các mặt hoạt động của mình trong quá trình công tác;

+ Có quyền đưa ra ý kiến phản hồi của mình khi chưa thực sự đồng ý với mức đánh giá (phải nêu ra những minh chứng cụ thể cho Trường đơn vị);

+ Có trách nhiệm thảo luận và đăng ký với Trường đơn vị về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt theo ý kiến đánh giá và kế hoạch cải tiến chất lượng của bản thân.

- Ban giám hiệu: có trách nhiệm chỉ đạo công tác khảo sát, triển khai chủ trương, quán triệt tư tưởng CBVC, phê duyệt kế hoạch và kết quả khảo sát, chỉ đạo cách thức sử dụng kết quả, định hướng và chỉ đạo các đơn vị cải tiến hoạt động sau khảo sát; xử lý các vấn đề liên quan khảo sát khi có đệ trình của các đơn vị.

## VI. Nội dung quy trình

### 6.1 Sơ đồ quy trình

Stt	Các bước công việc	Trách nhiệm	Tài liệu, biểu mẫu	Yêu cầu	Thời gian
Bước 1	Lập kế hoạch	ĐBCL, đơn vị phụ trách BGH	01.KH-ĐBCL	cụ thể	7 ngày
Bước 2	Xây dựng danh sách, đối tượng khảo sát	TCCB, đơn vị phụ trách	Danh sách	chi tiết, đủ	7 ngày
Bước 3	Thông báo đến các đối tượng khảo sát	Đơn vị phụ trách	Thông báo	nắm rõ ý nghĩa	7 ngày
Bước 4	Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát	ĐBCL, CNTT, đơn vị phụ trách	Phần mềm, công cụ	Đầy đủ, tránh trùng lặp	7 ngày
Bước 5	Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu	Đơn vị phụ trách	Phần mềm, dữ liệu	Đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác	<30 ngày
Bước 6	Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu	Đơn vị phụ trách, ĐBCL	Báo cáo, cơ sở dữ liệu	đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác. bảo mật	15-30 ngày
Bước 7	Duyệt báo kết quả khảo	BGH, các đơn vị	Báo cáo	Báo cáo đầy đủ, bảo mật	7- 14 ngày
Bước 8	Sử dụng kết quả, công bố kết quả	BGH, các đơn vị	Báo cáo, 02.BB-ĐBCL	Báo cáo đầy đủ, bảo mật, có biên bản họp	7 ngày
Bước 9	Xây dựng kế hoạch cải tiến	BGH, các đơn vị,	03. KHCT-ĐBCL	hiệu quả, khả thi, cụ thể	14 ngày

## 6.2 Mô tả các bước thực hiện quy trình

### - Bước 1: Lập kế hoạch

Đối với các hoạt động khảo sát thường niên: đầu năm học, phòng Đảm bảo chất lượng xây dựng các kế hoạch về công tác lấy ý kiến phản hồi cho từng lĩnh vực khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt. Kế hoạch phải cụ thể, thời gian phù hợp, thể hiện rõ trách nhiệm của các cá nhân, tập thể, sản phẩm đầu ra cần đạt (Biểu 01.KH- ĐBCL). Trên cơ sở kế hoạch đã được phê duyệt, phòng Đảm bảo chất lượng phổ biến đến các đơn vị, cá nhân liên quan triển khai bước kế tiếp.

Đối với hoạt động khảo sát theo sự kiện: các đơn vị phụ trách có trách nhiệm đưa kế hoạch khảo sát vào trong kế hoạch tổ chức, cần mô tả hình thức khảo sát, phương pháp thu thập và phân tích số liệu, phương thức sử dụng kết quả khảo sát, thông báo đến đối tượng được khảo sát. Đơn vị phụ trách gửi thông báo/kế hoạch về phòng ĐBCL để phối hợp triển khai.

Thời gian thực hiện: 7 ngày

### - Bước 2: Xây dựng danh sách, đối tượng khảo sát

Phòng TCCB cung cấp danh sách khảo sát theo đúng yêu cầu của đơn vị tiến hành khảo sát. Các đơn vị phụ trách sắp xếp lại danh sách theo đặc thù của khảo sát. Thời gian thực hiện: 7 ngày

### - Bước 3: Thông báo đến các đối tượng khảo sát.

Đối với các hoạt động khảo sát thường niên: phòng TCCB và phòng ĐBCL chịu trách nhiệm thông báo đến các đối tượng khảo sát, tùy theo nội dung khảo sát sẽ có những thời điểm thông báo: trước giao ban đào tạo, khi CBVC đến liên hệ công việc... Thời gian thực hiện: 7 ngày. Phòng ĐBCL đăng tin khảo sát lên website Trường

Đối với hoạt động khảo sát theo sự kiện: các đơn vị phụ trách thông báo đến các đối tượng khảo sát, đăng tin khảo sát lên website đơn vị.

### - Bước 4: Thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ, phân định danh sách khảo sát

Phòng Đảm bảo chất lượng, phòng Công nghệ thông tin thiết lập, điều chỉnh bộ công cụ khảo sát trong phần mềm; gửi công cụ cho các đơn vị phụ trách, hướng dẫn đơn vị phụ trách cách mở/đóng hệ thống để CBVC đăng nhập và cho ý kiến phản hồi.

Đối với các hoạt động khảo sát thường niên: Phòng ĐBCL tổng hợp, phân định danh sách các đối tượng cho ý kiến, đảm bảo tránh quá tải cho mỗi đối tượng, tránh trùng lặp, chồng chéo.

Thời gian thực hiện: 7 ngày

### - Bước 5: Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu

Phòng Đảm bảo chất lượng nhập định danh các đối tượng khảo sát vào phần mềm, theo dõi tiến độ cho ý kiến khảo sát. Trường hợp người học người học chưa cung cấp đủ ý kiến phản hồi, phòng Công tác sinh viên, phòng Đào tạo ĐH, SDH sẽ thông báo

đến các người học này. Thời gian thực hiện: 30 ngày

**- Bước 6: Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu**

Đơn vị phụ trách viết báo cáo, tổng hợp kết quả theo từng nội dung khảo sát. Trong báo cáo phải phân tích rõ từng tiêu chí, tỉ lệ, kết quả khảo sát. Các công việc này được thực hiện trong vòng 30 ngày sau ngày kết thúc nhập ý kiến. Đối với các khảo sát thường niên thì báo cáo được thực hiện 1 lần/ năm học. Kết quả khảo sát sẽ được bảo mật và chỉ công bố trực tiếp hoặc công khai khi có sự phê duyệt của Hiệu Trưởng.

**- Bước 7: Duyệt báo kết quả khảo sát**

Đơn vị phụ trách trình Ban giám hiệu phê duyệt báo cáo kết quả. Ban Giám hiệu quyết định hình thức công bố, đối tượng công bố. Thời gian 14 ngày

**- Bước 8: Sử dụng kết quả, công bố kết quả**

Lãnh đạo các đơn vị công bố kết quả theo chỉ đạo của Ban giám hiệu, việc công bố có thể công khai hoặc kín với nhiều hình thức: văn bản, trực tiếp, thư điện tử với các cá nhân, tập thể liên quan, đảm bảo tính bảo mật, tôn trọng, cầu thị và phải có biên bản họp (Biểu 02.BB-ĐBCL). Việc công bố này được thực hiện trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận kết quả khảo sát. Các đơn vị liên quan đưa kết quả khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Đơn vị phụ trách đăng tin chung trên website.

Trường hợp CBVC, đơn vị có ý kiến về kết quả khảo sát, có thể liên hệ phòng ĐBCL xem số liệu, kết quả.

**- Bước 9: Xây dựng kế hoạch cải tiến**

Lãnh đạo các đơn vị xây dựng kế hoạch cải tiến, đảm bảo tính khả thi, cụ thể, nộp về phòng ĐBCL (Biểu 03.KHCT-ĐBCL). Phòng ĐBCL trình BGH. Ban Giám hiệu họp xét, phê duyệt kế hoạch cải tiến. Thời hạn nộp kế hoạch cho Ban giám hiệu là trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận kết quả khảo sát.

Các đơn vị đưa phương hướng cải tiến, kế hoạch khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết năm học, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có).

Phòng ĐBCL và các đơn vị phụ trách công bố kết quả khảo sát và kế hoạch cải tiến đến CBVC qua tuần sinh hoạt đầu năm, hội nghị sơ kết, tổng kết năm học, hội nghị CBVC.

**VII. Hồ sơ**

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
1	Các phiếu khảo sát, bảng tổng hợp ý kiến khảo sát	P. ĐBCL	5 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường đại học
2	Số liệu, dữ liệu thống kê	P. ĐBCL	5 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
				đại học
3	Các báo cáo, kết quả khảo sát	P. ĐBCL, P. HCTH	10 năm	Theo chu kỳ kiểm định trường đại học

Tất cả hồ sơ, tài liệu khảo sát được lưu trữ dưới dạng văn bản và tệp điện tử.

**VIII. Lịch sử sửa đổi: (chưa có)**

**IX. Phụ lục (biểu mẫu, hướng dẫn)**

- Biểu 01.KH-ĐBCL: Kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ ..... về ...năm học 201..– 201..
- Biểu 02.BB-ĐBCL: Biên bản họp.
- Biểu 03.KHCT-ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng.



**Biểu 01.KH- ĐBCL: Kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ ..... về ...năm học 201..– 201..**

**BỘ Y TẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC  
CẦN THƠ**

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

Số: /KH-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày tháng năm 20..

**KẾ HOẠCH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ...VỀ...  
NĂM HỌC 20.. – 20..**

**1. Mục đích thực hiện**

- 1.1. Đối với Nhà trường
- 1.2. Đối với cán bộ, viên chức, người lao động

.....

**2. Căn cứ và phạm vi thực hiện**

- 2.1. Căn cứ
- 2.2. Phạm vi thực hiện

**3. Nguyên tắc thực hiện**

**4. Kế hoạch thực hiện**

- 4.1. Đối tượng khảo sát
- 4.2. Công cụ khảo sát
- 4.3. Hình thức khảo sát
- 4.4. Quy trình thực hiện
- 4.5. Thời gian khảo sát
- 4.6. Sử dụng kết quả khảo sát

**5. Nhiệm vụ của các đơn vị trong Nhà trường**

- 5.1. Phòng Đảm bảo chất lượng
- 5.2. Phòng Tổ chức cán bộ

.....

**6. Kinh phí thực hiện**

Căn cứ quy chế chi tiêu nội bộ, phòng Đảm bảo chất lượng lập dự toán kinh phí thực hiện, trình Hiệu trưởng phê duyệt.

**Nơi nhận:**

- ..... ;
- ..... ;
- Lưu: VT, XXXX..

**HIỆU TRƯỞNG**  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

**Biểu 02.BB- ĐBCL: Biên bản họp**

**BỘ Y TẾ  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC  
CẦN THƠ**

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

Số: /BB-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày tháng năm

**BIÊN BẢN HỌP  
Về việc.....**

Thời gian bắt đầu: .....

Địa điểm: .....

Thành phần tham dự: .....

Chủ tọa: ....

Thư ký buổi họp:....

**Nội dung:**

.....  
.....  
.....  
.....

Cuộc họp kết thúc vào lúc ..... giờ ....., ngày .... ./.

**THƯ KÝ**  
(Chữ ký)

**CHỦ TỌA**  
(Chữ ký, dấu (nếu có))

**Họ và tên**

**CHỨC VỤ**  
**Họ và tên**

**Nơi nhận:**

- .....
- .....
- Lưu: VT.

**Biểu 03. KHCT- ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng**

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
ĐƠN VỊ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: ...../KH.Đơn vị

Cần Thơ, ngày..... tháng .... năm ....

**KẾ HOẠCH CẢI TIẾN ....**  
**SAU KHẢO SÁT Ý KIẾN .....**  
**Tên đợt khảo sát:.....**

**I. Phân tích kết quả khảo sát**

**1.1 Điểm mạnh**

**1.2. Điểm cần khắc phục**

*(Nêu thành các nội dung cụ thể qua phân tích kết quả các câu hỏi tương ứng; Đặc biệt phân tích ý kiến các câu hỏi mở).*

**II. Phân tích và so sánh với các kết quả tương ứng trong các đợt khảo sát trước đây.**

- Đánh giá về diễn tiến của kết quả (cao hơn hay thấp hơn,...) so với các kết quả tương ứng trước đây.

- Đánh giá các biện pháp cải tiến đã thực hiện trước đây với từng nội dung (kết quả cải tiến như thế nào, kết quả có đúng như mong muốn không, vì sao,...)

**III. Kế hoạch cải tiến cụ thể**

*Có thể lập kế hoạch (theo định dạng biểu bảng hay không) với các nội dung tối thiểu như các cột trong bảng sau:*

TT	Nội dung cần cải tiến	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu/hoàn thành	Cá nhân/tập thể chủ trì	Kết quả mong muốn (định lượng, định tính)	Minh chứng mong muốn
1						
2						
3						
...	....					

**Trưởng Khoa/Đơn vị**  
**(Ký, họ và tên)**