

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ



QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁN BỘ VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG
VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

Mã quy trình: QT.ĐBCL.03

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

<p>Người viết</p> <p><i>nm</i></p> <p>Ng. Trần Phương Thảo</p>	<p>Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng</p> <p><i>ll</i></p> <p>Phạm Thị Mỹ Ngọc</p>	<p>HIỆU TRƯỞNG</p> <p><i>nm</i></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 người học 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 tập thể/ cá nhân trong trường cải tiến, 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;
- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, phòng ngừa những tiêu cực của CBVC, người lao động;
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi và nghĩa vụ trong học tập và rèn luyện của bản thân;
- Tạo điều kiện để người học 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

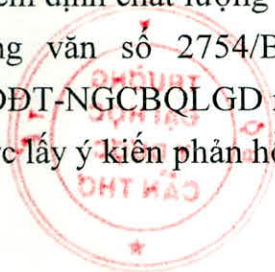
- Phạm vi: Quy trình này áp dụng đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, hoạt động phục vụ dạy – học của kỹ thuật viên; chương trình đào tạo, học phần, hoạt động đào tạo và các hoạt động khác.
- Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng cho người học (sinh viên, học viên đang học tại trường), 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.

+ 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
- + ĐTSĐH: đào tạo sau đại học
- + HCTH: hành chánh tổng hợp

+ HLKN: huấn luyện kỹ năng

+ 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 Đào tạo đại học, Đào tạo sau đại học, Công tác sinh viên, Trung tâm Đào tạo theo nhu cầu xã hội

+ Cung cấp thông tin về số lượng người học, phối hợp với phòng Đảm bảo chất lượng xây dựng và thực hiện kế hoạch khảo sát;

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

- Các khoa, đơn vị Huấn luyện kỹ năng và các đơn vị liên quan

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

+ Cung cấp thông tin CBVC, học phần và các thông tin liên quan khác để tổ chức khảo sát;

+ Nhận kết quả khảo sát, tổ chức họp rút kinh nghiệm, thảo luận với CBVC, và có biện pháp giúp đỡ CBVC 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

+ Sử dụng kết quả đánh giá để phấn 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 của người học (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 của người học và kế hoạch cải tiến chất lượng của bản thân.

- Người học: 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.

- 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 đề 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	Phòng ĐBCL BGH	01.KH-ĐBCL	cụ thể	T9, 10
Bước 2	Xây dựng danh sách, đối tượng khảo sát	Khoa, HLKN ĐBCL, ĐTĐH; SDH, TCCB, CTSV	Danh sách	chi tiết, đủ	Tháng 11, tháng 4
Bước 3	Thông báo đến các đối tượng khảo sát	ĐTĐH, SDH, TCCB, CTSV, ĐBCL	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	Phần mềm, công cụ	Đầy đủ, tránh trùng lặp	7 ngày
Bước 5	Tổ chức khảo sát, nhập liệu, xử lý dữ liệu	ĐBCL	Phần mềm, dữ liệu	Đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác	30 ngày
Bước 6	Tổng hợp kết quả, lưu trữ dữ liệu	ĐBCL, Khảo Thí, CTSV, ĐTĐHS ĐH, TB	Báo cáo, cơ sở dữ liệu	đầy đủ, khách quan, tin cậy, chính xác. bảo mật	30 ngày
Bước 7	Duyệt báo kết quả khảo	BGH, các đơn vị	Báo cáo	Báo cáo đầy đủ, bảo mật	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 qui trình

- Bước 1: Lập kế hoạch

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.

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

Đến tháng 11 và tháng 4, phòng Đảm bảo chất lượng thông báo khoa/bộ môn xây dựng kế hoạch chi tiết, cụ thể loại và số lượng đối tượng cần khảo sát, loại và số lượng đối tượng cho ý kiến khảo sát, yêu cầu chọn lựa. Thời gian thực hiện: 14 ngày sau khi nhận thông báo từ phòng Đảm bảo chất lượng, và gửi về phòng Đảm bảo chất lượng.

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

Phòng Đào tạo đại học, Sau đại học, Phòng Công tác sinh viên, trung tâm Đào tạo theo nhu cầu xã hội thông báo đến người học về kế hoạch khảo sát, thời gian, cách thức đăng nhập vào phần mềm lấy ý kiến người học; thời gian thực hiện: 7 ngày.

Các khoa/bộ môn thông báo đến cán bộ viên chức, người lao động, người học về kế hoạch khảo sát;

Phòng Đảm bảo chất lượng: đăng tin khảo sát lên website Trường.

- 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 (nếu có); mở hệ thống để người học đăng nhập và cho ý kiến phản hồi, cài đặt sau 04 tuần, hệ thống sẽ được tự động khóa để chuẩn bị cho công tác phân tích thống kê chung;

Phòng Đảm bảo chất lượng 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

Phòng Đảm bảo chất lượng viết báo cáo, tổng hợp kết quả theo từng khảo sát, tách kết quả theo từng bộ môn/khoa, phòng ban và lưu trữ dữ liệu. 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. 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

Phòng Đảm bảo chất lượng 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

Phòng Đảm bảo chất lượng đăng tin chung trên website.

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 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 đưa kết quả khảo sát vào báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo hội nghị CBVC, và các báo cáo khác (nếu có)

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 công bố kết quả khảo sát và kế hoạch cải tiến đến người học qua tuần sinh hoạt đầu năm hoặc đối thoại sinh viên.

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 đại học

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
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)**