

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

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

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2019

Số: 971/QĐ-ĐHCNTT

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành về việc lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng  
công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên**

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Căn cứ Quyết định số 134/2006/QĐ-TTg ngày 08 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Công nghệ Thông tin thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHQG-HCM);

Căn cứ Quyết định số 867/QĐ-ĐHQG ngày 17 tháng 08 năm 2016 của Giám đốc ĐHQG-HCM về việc ban hành Quy định tổ chức và hoạt động của trường đại học thành viên và khoa trực thuộc ĐHQG-HCM;

Căn cứ Quyết định số 881/QĐ-ĐHCNTT-ĐBCL ngày 25 tháng 12 năm 2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghệ Thông tin về việc ban hành Quy định về Hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ của Trường Đại học Công nghệ Thông tin;

Xét đề nghị của Trường phòng Thanh tra - Pháp chế - Đảm bảo chất lượng,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ Thông tin.

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

**Điều 3.** Các Ông/Bà Trường phòng Thanh tra – Pháp chế - Đảm bảo chất lượng, Phòng Đào tạo Đại học, Phòng Dữ liệu và Công nghệ Thông tin, Phòng Công tác sinh viên, các Khoa, Bộ môn và các Phòng, Ban liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *TML*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ĐBCL.

  
Nguyễn Hoàng Tú Anh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 12 năm 2019

## QUY ĐỊNH

Về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 911/QĐ-ĐHCNTT ngày 11 tháng 12 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghệ Thông tin)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này quy định việc lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên
2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh (sau đây gọi chung là người học) của Trường Đại học Công nghệ Thông tin.

##### Điều 2. Mục đích

1. Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
2. Nâng cao mức độ hài lòng của người học về các lĩnh vực hoạt động của Nhà trường;
3. Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường;
4. Tạo thêm một kênh thông tin giúp cán bộ quản lý cấp Trường, Khoa/Ban có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá chất lượng phục vụ của mình; có kế hoạch cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ người học.
5. Góp phần kiểm định chất lượng Nhà trường.

### Chương II

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

##### Điều 4. Yêu cầu của việc khảo sát

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp của dân tộc;
2. Người học phải hiểu rõ mục đích của hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi;

3. Lãnh đạo nhà trường, Cán bộ, giảng viên, nhân viên (CB-GV-NV) phải tôn trọng, có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ phía người học về chất lượng các hoạt động dịch vụ và hỗ trợ tại Trường;

4. Người học phải khách quan, công bằng, trung thực và có thái độ đúng mực khi nhận xét, đánh giá và góp ý về chất lượng các dịch vụ, hỗ trợ của Nhà trường;

5. Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ được thực hiện định kỳ 2 năm/lần;

6. Xử lý thông tin kết quả phản hồi từ phía người học phải trung thực và khách quan;

### **Điều 5. Nội dung, công cụ và hình thức lấy ý kiến**

#### **1. Nội dung**

Các nội dung khảo sát được thể hiện trong bảng khảo sát với 08 nhóm tiêu chí (câu hỏi) :

- Nhóm tiêu chí về **Đội ngũ hỗ trợ**;
- Nhóm tiêu chí về **Giải quyết chính sách, thủ tục hành chính**;
- Nhóm tiêu chí về **Cố vấn học tập**
- Nhóm tiêu chí về **Thư viện**;
- Nhóm tiêu chí về **Cơ sở vật chất và hạ tầng**;
- Nhóm tiêu chí về **Hoạt động Đoàn, Hội, tình nguyện phục vụ cộng đồng**;
- Nhóm tiêu chí về **Nghiên cứu khoa học**.

Ngoài ra người học có thể nêu góp ý thêm tại mỗi mục hoặc tại phần “ý kiến chung” ở cuối mẫu phiếu.

#### **2. Công cụ**

Công cụ để lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ là phiếu khảo sát bao gồm các tiêu chí với các mức độ đánh giá theo thang đo Linkert 4 mức độ từ 1 đến 4 tương ứng với chưa hài lòng/tốt/hợp lý đến rất hài lòng/tốt/hợp lý hoặc từ hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý.

#### **3. Hình thức lấy ý kiến**

Nhà trường lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ thông qua hệ thống mạng internet. Bộ phận quản lý hệ thống mạng internet sẽ gửi bảng khảo sát thông qua địa chỉ email cá nhân. Người học hoàn thành bảng khảo sát và gửi về lại hệ thống.

### **Điều 6. Quy trình tổ chức thực hiện**

Khảo sát lấy ý kiến người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ được thực hiện theo quy trình sau:

### 1. Tóm tắt quy trình

Bước	Ban Giám Hiệu	Phòng TT-PC-ĐBCL	Các đơn vị	Chứng từ/Biểu mẫu
1.		Lập kế hoạch khảo sát		- Kế hoạch khảo sát.
2.	Phê duyệt kế hoạch khảo sát			
3.		Thông báo Kế hoạch khảo sát đến Khoa/Bộ môn/Phòng/Ban và người học		- Thông báo - Kế hoạch khảo sát; - Danh sách người học;
4.			Triển khai kế hoạch khảo sát	- Hệ thống khảo sát online.
5.		Xử lý kết quả từ hệ thống khảo sát Viết và gửi Báo cáo tổng hợp		- File excel dữ liệu khảo sát; - Báo cáo khảo sát.
6.			Báo cáo cải tiến/giải trình	- Báo cáo giải trình/cải tiến
7.	Chỉ đạo các cá nhân/đơn vị thực hiện cải tiến			- Ý kiến chỉ đạo của BGH.
8.		Lưu trữ thông tin, dữ liệu		- Hệ thống dữ liệu khảo sát; - Báo cáo khảo sát.
9.		Điều chỉnh mẫu khảo sát (nếu có)		- Mẫu khảo sát (đã điều chỉnh)

## 2. Diễn giải

Bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện
1.	- Lập và trình BGH Kế hoạch khảo sát	Phòng TT-PC-ĐBCL	Tuần 1 của tháng 11
2.	- Xem xét và phê duyệt Kế hoạch khảo sát	BGH	Tuần 2 của tháng 11
3.	- Thông báo Kế hoạch khảo sát đến Khoa/Bộ môn/Phòng/Ban và người học	Phòng TT-PC-ĐBCL	Tuần 3-4 của tháng 11
4.	- Lập danh sách người học đang học tại Trường tính đến thời điểm khảo sát	- Phòng ĐTDH; - Phòng ĐTSĐH-KHCN; - Phòng DL và CNTT.	
	- Kiểm tra và chuẩn bị hệ thống khảo sát online	- Phòng TT-PC-ĐBCL; - Phòng DL và CNTT.	
	- Triển khai kế hoạch khảo sát đến người học, thông báo trên website Trường	- Khoa/Bộ môn; - Phòng ĐTDH; - Phòng ĐTSĐH-KHCN - Phòng CTSV; - Phòng DL và CNTT.	Tuần 1 của tháng 12
	- Người học nhận đường link và hoàn thành bảng khảo sát trong vòng 1 tháng	- Phòng DL và CNTT. - Các Phòng/Khoa nhắc nhở sinh viên thực hiện đầy đủ	Từ tuần 2 của tháng 12
- Theo dõi việc triển khai công tác khảo sát theo kế hoạch	Phòng TT-PC-ĐBCL		
5.	- Xử lý và xuất kết quả từ hệ thống khảo sát	Phòng TT-PC-ĐBCL	Tuần 1-2 của tháng 2
	- Viết và gửi Báo cáo tổng hợp cho BGH và các đơn vị liên quan	Phòng TT-PC-ĐBCL	

6.	- Báo cáo cải tiến/giải trình (bằng văn bản)	Trưởng đơn vị	Tuần 3-4 của tháng 3
7.	- Chỉ đạo các cá nhân/đơn vị thực hiện cải tiến dựa trên kết quả khảo sát và báo cáo cải tiến/giải trình của các đơn vị	BGH	Tuần 1 của tháng 4
8.	- Lưu trữ thông tin, dữ liệu và xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát lấy ý kiến từ người học về chất lượng công tác hỗ trợ và dịch vụ	- Phòng TT-PC-ĐBCL; - Phòng DL và CNTT.	
9.	- Điều chỉnh mẫu khảo sát (nếu có)	Phòng TT-PC-ĐBCL	

### Chương III

#### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### **Điều 7. Trách nhiệm của Phòng Thanh tra - Pháp chế - Đảm bảo chất**

1. Xây dựng mẫu phiếu khảo sát, kế hoạch khảo sát lấy kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ và trình Hiệu trưởng phê duyệt.
2. Tổ chức thực hiện theo kế hoạch khảo sát đã được BGH phê duyệt.
3. Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp và gửi các đơn vị liên quan, trình Hiệu trưởng xem xét.
4. Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Trường.

##### **Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị liên quan**

1. Phối hợp với Phòng TT-PC-ĐBCL trong việc tổ chức thực hiện công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ theo Quy định.
2. Phổ biến, quán triệt đến người học về mục đích, yêu cầu của hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ của Nhà trường.
3. Đưa thông tin về kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên lên trang web của Trường.
4. Hỗ trợ Phòng TT-PC-ĐBCL trong việc quản lý, kiểm soát hệ thống mạng internet trong hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên.
5. Hai tuần sau khi nhận kết quả khảo sát, Phòng/Ban/Khoa/Bộ môn phải lên kế hoạch thực hiện cải tiến và thể hiện bằng văn bản.

**Điều 9. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát**

Dữ liệu và báo cáo kết quả khảo sát được lưu trữ tại Phòng TT-PC-ĐBCL theo Quy định hiện hành.

**Điều 10. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, Quy định có thể được sửa đổi, bổ sung theo quyết định của Hiệu trưởng <sup>PH</sup>

**HIỆU TRƯỞNG**



Nguyễn Hoàng Tú Anh

