

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Căn cứ Luật viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức và Luật viên chức ngày 25 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 115/2020/NĐ-CP ngày 25 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức;

Căn cứ Nghị quyết số 29/NQ-HĐT ngày 19 tháng 5 năm 2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Cần Thơ về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Cần Thơ;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Quản lý Chất lượng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan”.

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

**Điều 3.** Trưởng các phòng: Kế hoạch - Tổng hợp, Tài chính, Giám đốc Trung tâm Quản lý Chất lượng, thủ trưởng các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. / *RLH*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy Trường;
- Hội đồng Trường;
- Lưu: VT, TT.QLCL.

HIỆU TRƯỞNG



Hà Thanh Toàn



## QUY ĐỊNH

### Về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4784/QĐ-ĐHCT ngày 18 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ)

## CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này quy định về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan trong giáo dục và đào tạo nhằm phục vụ và đáp ứng yêu cầu bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo, phát triển chương trình đào tạo (CTĐT), các hoạt động tự đánh giá, đánh giá ngoài, và cải thiện chất lượng của Trường Đại học Cần Thơ (từ đây về sau được viết là Trường) và các CTĐT của Trường.

2. Đối tượng áp dụng của quy định này là các bên liên quan theo quy định tại Điều 2.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, một số từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **Các bên liên quan bên trong** (*internal stakeholders*) của Trường bao gồm:

a) **Lãnh đạo** (*leaders*): gồm Thành viên Hội đồng Trường, Thành viên Ban Giám hiệu Trường, trưởng và phó các khoa, viện, bộ môn, phòng, ban, trung tâm thuộc Trường.

b) **Giảng viên** (*lecturers/ academic staff*): là người được phân công giảng dạy các học phần trong CTĐT các trình độ của Trường (bao gồm giảng viên mời giảng). Giảng viên có thể giữ vai trò **Cố vấn học tập** (*academic advisors*) khi được Trường phân công hỗ trợ các hoạt động học thuật của người học và thực hiện các nhiệm vụ theo Quy định về Công tác Cố vấn học tập<sup>1</sup> của Trường; tham gia nghiên cứu khoa học với vai trò **Người thực hiện nghiên cứu** (*researchers*) hoặc **Người hướng dẫn**, hỗ trợ (*supervisors*) người khác thực hiện nghiên cứu.

c) **Nhân viên hỗ trợ** (*support staff*): gồm các chuyên viên, trợ lý của các phòng, ban và trung tâm; văn phòng khoa và viện, phòng thí nghiệm, phòng máy tính, thư viện của các đơn vị đào tạo thuộc Trường.

d) **Người học** (*students*): gồm sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh, học viên (hình thức giáo dục thường xuyên) đang học ở các trình độ giáo dục và đào tạo của Trường. Người học có thể tham gia nghiên cứu khoa học với vai trò **Người thực hiện nghiên cứu** (*researchers*) hoặc **Người tham gia nghiên cứu** (*research participants*) do người khác thực hiện.

đ) **Người học chuẩn bị tốt nghiệp** (*graduating students*): là người học trong học kỳ cuối của các CTĐT đã hoàn thành các yêu cầu và các thủ tục để được công nhận tốt nghiệp.

2. **Các bên liên quan bên ngoài** (*external stakeholders*) của Trường bao gồm:

<sup>1</sup> Quyết định số 3873/QĐ-ĐHCT ngày 10/11/2020 về việc ban hành Quy định về Công tác Cố vấn học tập



a) **Người học đã tốt nghiệp** (còn gọi là **Cựu người học**) (*alumni*): là người học đã tốt nghiệp từ một CTĐT của Trường trong khoảng thời gian 3 năm gần nhất (đối với người học các CTĐT trình độ sau đại học) và 5 năm gần nhất (đối với người học các CTĐT trình độ đại học) được tính từ thời điểm được công nhận tốt nghiệp.

b) **Người học tiềm năng** (*prospective students*): là người có khả năng trở thành người học trong các CTĐT của Trường.

c) **Nhà sử dụng lao động** (*employers*): là cơ quan, doanh nghiệp, cá nhân đã tuyển dụng hoặc có nhu cầu tuyển dụng người học đã tốt nghiệp của Trường.

d) **Cơ sở giáo dục** (*educational institutions*): là trường phổ thông, cơ sở giáo dục và đào tạo có quan hệ đối tác, đào tạo và tuyển dụng với Trường.

đ) **Chuyên gia** (*experts*): là người có kinh nghiệm, hiểu biết về thực hành công việc và có kỹ năng thực tiễn, lý luận chuyên sâu về một lĩnh vực cụ thể (đơn cử như lĩnh vực quản trị, tài chính, hợp tác quốc tế...) để có thể đóng góp ý kiến xác đáng trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

e) **Tổ chức nghề nghiệp** (*professional bodies*): là tổ chức hoạt động thường xuyên trong một lĩnh vực chuyên môn, nghề nghiệp cụ thể; có khả năng đóng góp ý kiến trong việc bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

g) **Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục** (*state administrative agencies*): là cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quản lý nhà nước về giáo dục.

h) **Đối tượng thụ hưởng khác** (*other beneficiaries*): là các đối tượng chưa được định nghĩa cụ thể, bao gồm các cá nhân, tổ chức, cộng đồng địa phương trực tiếp hoặc gián tiếp sử dụng sản phẩm, dịch vụ giáo dục và đào tạo và/hoặc sự hỗ trợ của Trường.

3. **Thông tin phản hồi** (*feedback*): các quan điểm, ý kiến và thể hiện sự quan tâm từ đại diện các bên liên quan đối với sản phẩm, dịch vụ giáo dục và đào tạo của Trường.

4. **Cơ chế thông tin phản hồi các bên liên quan** (*stakeholders feedback mechanism*): là cách thức tổ chức và nguyên tắc vận hành giúp thu thập thông tin và ý kiến phản hồi, góp ý từ đại diện các bên liên quan, bao gồm quy định, phân công, thực hiện, báo cáo kết quả và cải thiện chất lượng giáo dục và đào tạo.

5. **Khảo sát** (*survey*): việc thu thập thông tin, ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan.

6. **Tổ chức thực hiện khảo sát** (*leading in surveys*): việc lập kế hoạch, chủ trì xây dựng nội dung khảo sát (bảng hỏi) và xác định cỡ mẫu, thực hiện khảo sát, viết báo cáo; và cung cấp số liệu, kết quả khảo sát và báo cáo khảo sát khi có yêu cầu.

7. **Phối hợp thực hiện khảo sát** (*collaborating in surveys*): tham gia theo kế hoạch khảo sát, cung cấp các thông tin, số liệu theo yêu cầu của đơn vị tổ chức thực hiện khảo sát; sử dụng dữ liệu liên quan để viết báo cáo khảo sát hoặc sử dụng báo cáo khảo sát do đơn vị tổ chức thực hiện khảo sát cung cấp.

### **Điều 3. Mục đích thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Thực hiện các quy định pháp luật về bảo đảm và kiểm định chất lượng giáo dục và đào tạo.



2. Đáp ứng yêu cầu của Trường về đánh giá chất lượng giáo dục theo các tiêu chuẩn chất lượng giáo dục đại học.

3. Làm căn cứ thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

4. Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường; tạo điều kiện cho các bên liên quan đóng góp ý kiến về hoạt động giáo dục, đào tạo của Trường nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của các bên liên quan và xã hội.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Việc thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan được thực hiện theo kế hoạch định kỳ và/hoặc đột xuất khi có yêu cầu đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2. Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và đề nghị góp ý (bảng hỏi) cần phải cụ thể, rõ ràng và phù hợp yêu cầu bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

3. Hình thức thu thập ý kiến phản hồi và đề nghị góp ý được thực hiện đa dạng và linh hoạt, tận dụng hiệu quả công cụ khảo sát điện tử.

4. Việc thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan đảm bảo tính thống nhất, toàn diện, không gây ảnh hưởng tới hoạt động chuyên môn bình thường của đơn vị tổ chức, phối hợp thực hiện khảo sát và đại diện các bên liên quan.

5. Tỷ lệ phản hồi trong khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan và tỷ lệ hoàn thành nội dung khảo sát (bảng hỏi) cần đáp ứng các quy định và đảm bảo ý nghĩa thống kê trong khảo sát, điều tra xã hội.

6. Tỷ lệ hài lòng từ các bên liên quan về các nội dung khảo sát thu thập ý kiến đáp ứng các quy định hiện hành.

7. Thông tin trong khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích, quy định.

8. Kết quả xử lý thông tin phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan phải chính xác, kịp thời, bảo mật; và được thông tin đến các cá nhân, đơn vị có liên quan theo chỉ đạo của Ban Giám hiệu.

9. Kết quả xử lý thông tin, ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan phải được đơn vị tổ chức thực hiện khảo sát lập thành báo cáo.

## **CHƯƠNG II HOẠT ĐỘNG THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

#### **Điều 5. Nội dung, đối tượng, thời gian, chu kỳ và đơn vị thực hiện thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Chi tiết về nội dung, đối tượng, thời gian, chu kỳ và đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các Nhóm bên liên quan xem tại Phụ lục 1.

2. Các nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các *Nhóm bên liên quan bên trong* được trình bày trong Bảng 1 tại Phụ lục 2.



3. Các nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các *Nhóm bên liên quan bên ngoài* được trình bày trong Bảng 2 tại Phụ lục 2.

4. Nội dung, đối tượng, thời gian, chu kỳ và đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan phải được xây dựng, bổ sung và định kỳ điều chỉnh bảo đảm đáp ứng yêu cầu theo quy định và tình hình thực tế (tham khảo Phụ lục 3 về các nội dung khảo sát liên quan các kết quả và đầu ra của cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo).

5. Việc thu thập ý kiến phản hồi và góp ý đối với các *Nhóm bên liên quan bên ngoài* được khuyến khích thực hiện trong quý I và quý II của năm dương lịch; đối với các *Nhóm bên liên quan bên trong* được khuyến khích thực hiện trong quý II và quý III của năm dương lịch; và bảo đảm các yêu cầu chung tại khoản 4 của Điều 4.

#### **Điều 6. Công cụ, cỡ mẫu thực hiện thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Các phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan được sử dụng chung, thống nhất trong toàn trường phải được Ban Giám hiệu phê duyệt; được định kỳ điều chỉnh, bổ sung nội dung đáp ứng quy định hiện hành và tình hình thực tế khi thực hiện.

Trung tâm Quản lý Chất lượng tham mưu, hỗ trợ các đơn vị được phân công thực hiện khảo sát thiết kế được các phiếu khảo sát phù hợp nội dung và đối tượng khảo sát và đáp ứng được yêu cầu bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

2. Các nội dung chính trong phiếu khảo sát gồm:

a) Phần Thông tin về đơn vị thực hiện khảo sát gồm tên đơn vị, thông tin liên hệ (trang thông tin điện tử, số điện thoại cố định và địa chỉ thư điện tử, địa chỉ nhận thư theo đường bưu điện).

b) Phần Thông tin khảo sát chung gồm các câu hỏi giúp thu thập các thông tin nhân khẩu học về đại diện bên liên quan tham gia (nghĩa là họ & tên, giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm chuyên môn, ...) và các thông tin khác cần thiết cho việc phân tích, đánh giá kết quả khảo sát.

c) Phần Nội dung khảo sát ý kiến phản hồi và góp ý gồm các câu hỏi nhiều tùy chọn, và tối thiểu 01 câu hỏi mở để thu thập nhận xét, góp ý cụ thể. Các câu hỏi 5 tùy chọn sử dụng Thang đo Likert. Tùy chọn ký hiệu bằng số không (0) mang ý nghĩa đại diện bên liên quan không có ý kiến đối với câu hỏi.

3. Cỡ mẫu (*sample size*) trong khảo sát lấy ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan phải đảm bảo tính đại diện và ý nghĩa thống kê. Mỗi loại khảo sát lấy ý kiến yêu cầu cỡ mẫu phù hợp riêng.

4. Đơn vị tổ chức thực hiện khảo sát phối hợp với Trung tâm Quản lý Chất lượng trong việc tính toán và xác định cỡ mẫu cho từng đợt khảo sát theo kế hoạch.

#### **Điều 7. Sử dụng hệ thống khảo sát trực tuyến của Trường để thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**



1. Các đơn vị tổ chức và tham gia thực hiện khảo sát sử dụng hệ thống khảo sát trực tuyến của Trường để thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

2. Hệ thống khảo sát trực tuyến được thiết kế theo nguyên tắc thân thiện với người dùng (gồm đại diện bên liên quan tham gia khảo sát, cán bộ được phân công thực hiện, theo dõi khảo sát, lãnh đạo chịu trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện và kết quả khảo sát); có thể tích hợp, cập nhật nội dung khảo sát, xử lý và trích xuất kết quả khảo sát theo yêu cầu; cho phép tích hợp kết quả khảo sát trên phiếu giấy khi cần.

3. Hệ thống khảo sát trực tuyến phải được định kỳ bảo trì, rà soát và nâng cấp khi có yêu cầu, đáp ứng quy định hiện hành và tình hình thực tế khi thực hiện.

4. Trung tâm Thông tin và Quản trị Mạng đảm bảo yêu cầu kỹ thuật (cấu hình hệ thống, trình duyệt hỗ trợ, đường truyền...) của hệ thống khảo sát trực tuyến của Trường.

### **Điều 8. Sử dụng phiếu giấy khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan, khảo sát có thể được (i) thực hiện trên phiếu giấy hoặc (ii) thực hiện bổ sung trên phiếu giấy. Việc khảo sát trên phiếu giấy được thực hiện tại chỗ, hoặc qua phỏng vấn đại diện các bên liên quan trực tiếp trên điện thoại, hoặc qua việc gửi phiếu khảo sát đến đại diện các bên liên quan và nhận lại phiếu khảo sát đã hoàn thành từ đại diện các bên liên quan qua đường thư điện tử, qua đường bưu điện.

2. Các hình thức khảo sát trên phiếu giấy sử dụng các Phiếu khảo sát đã được ban hành. Việc xử lý kết quả khảo sát trên phiếu giấy do đơn vị tổ chức thực hiện khảo sát hoàn thành trước khi tích hợp kết quả vào kết quả khảo sát thực hiện trên hệ thống khảo sát trực tuyến của Trường.

### **Điều 9. Quy trình khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Quy trình khảo sát thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan gồm 07 (bảy) bước: (1) Lập kế hoạch thực hiện; (2) Chuẩn bị cơ sở dữ liệu; (3) Triển khai thực hiện; (4) Xử lý dữ liệu; (5) Báo cáo kết quả; (6) Lưu trữ thông tin, dữ liệu, kết quả lấy ý kiến phản hồi; và (7) Tổng kết công tác thu thập ý kiến phản hồi (xem chi tiết tại Phụ lục 4a và 4b).

2. Quy trình khảo sát tình hình việc làm sinh viên tốt nghiệp gồm 07 (bảy) bước: (1) Lập kế hoạch thực hiện; (2) Chuẩn bị cơ sở dữ liệu; (3) Triển khai thực hiện khảo sát lần 1; (4) Chuẩn bị cơ sở dữ liệu lần 2; (5) Triển khai thực hiện khảo sát lần 2; (6) Xử lý kết quả khảo sát; (7) Báo cáo kết quả khảo sát (theo Quyết định số 833/QĐ-ĐHCT ban hành ngày 29/4/2020 về việc công bố Quy trình thực hiện khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp Trường).

### **Điều 10. Thực hiện hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý phát sinh khác**



Việc tham gia thực hiện các hoạt động lấy ý kiến, khảo sát phát sinh khác do Ban Giám hiệu quyết định. Trung tâm Quản lý Chất lượng tham mưu, giúp Ban Giám hiệu triển khai thực hiện khi có yêu cầu.

**Điều 11. Báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Thời gian, chu kỳ và đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện khảo sát, phối hợp thực hiện khảo sát và xây dựng báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan xem tại các Phụ lục.

2. Chế độ báo cáo kết quả thu thập phản hồi và góp ý từ các bên liên quan được quy định tại Điều 19 của Quy định này.

3. Việc sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan được quy định tại Điều 20 của Quy định này.

**Điều 12. Xây dựng hệ thống dữ liệu và duy trì mối liên hệ với các bên liên quan**

Việc cung cấp, bổ sung, xây dựng Hệ thống dữ liệu và duy trì mối liên hệ với các bên liên quan được quy định tại Chương III.

**CHƯƠNG III**

**TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

**Điều 13. Trung tâm Quản lý Chất lượng**

1. Đối với các kế hoạch thực hiện chung về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan: Lập kế hoạch trình Ban Giám hiệu phê duyệt và hướng dẫn các đơn vị, cá nhân liên quan thực hiện theo kế hoạch thực hiện chung. Soạn thảo, tham gia soạn thảo các phiếu khảo sát.

2. Đối với các kế hoạch thực hiện không thuộc kế hoạch thực hiện chung: Hướng dẫn đơn vị thực hiện khảo sát lập và triển khai thực hiện kế hoạch của đơn vị. Tham gia soạn thảo phiếu khảo sát.

3. Nghiên cứu các quy định và thực hành tiên tiến để soạn thảo, thiết kế các phiếu khảo sát phù hợp nội dung và đối tượng khảo sát và đáp ứng được yêu cầu bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

4. Thực hiện và báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan theo phân công.

5. Lưu trữ dữ liệu khảo sát và báo cáo (văn bản) kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

6. Hướng dẫn các đơn vị tham gia khảo sát lưu trữ dữ liệu khảo sát và báo cáo (văn bản) kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

**Điều 14. Phòng ban chức năng**

1. Phối hợp triển khai kế hoạch thực hiện chung về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan do Ban Giám hiệu phê duyệt; thực hiện và phối hợp thực hiện soạn



thảo phiếu khảo sát đối với các nội dung liên quan chức năng, nhiệm vụ, đối tượng khảo sát của đơn vị và phân công tại Quy định này.

2. Lập kế hoạch thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan không thuộc kế hoạch chung khi có nhu cầu và trình Ban Giám hiệu phê duyệt; triển khai thực hiện kế hoạch; thực hiện báo cáo và cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan khi được Ban Giám hiệu yêu cầu.

3. Quản lý, cung cấp danh sách, thông tin và duy trì liên lạc với các bên liên quan, cụ thể như sau:

a) Phòng Đào tạo và Phòng Công tác Sinh viên phối hợp với các đơn vị đào tạo trong việc quản lý, cung cấp thông tin sinh viên và sinh viên tốt nghiệp hệ chính quy, chuyên gia giáo dục, đại diện cơ sở giáo dục, đối tượng thụ hưởng khác trong đào tạo đại học.

b) Khoa Sau Đại học phối hợp với các đơn vị đào tạo trong việc quản lý, cung cấp danh sách và địa chỉ liên lạc, duy trì mối liên lạc với học viên và cựu học viên, nghiên cứu sinh, chuyên gia giáo dục, đại diện cơ sở giáo dục, đối tượng thụ hưởng khác trong đào tạo sau đại học.

c) Trung tâm Liên kết Đào tạo phối hợp với các đơn vị đào tạo trong việc quản lý, cung cấp thông tin người học hệ đào tạo từ xa và vừa làm vừa học, chuyên gia giáo dục, đại diện cơ sở giáo dục, đối tượng thụ hưởng khác trong đào tạo liên kết.

d) Phòng Tổ chức-Cán bộ phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, cung cấp thông tin giảng viên và nhân viên hỗ trợ của Trường, các tổ chức nghề nghiệp.

đ) Phòng Quản lý Khoa học phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, cung cấp thông tin người tham gia nghiên cứu khoa học, chuyên gia về nghiên cứu khoa học, đối tượng thụ hưởng khác trong nghiên cứu khoa học.

e) Phòng Công tác Sinh viên phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, cung cấp thông tin cố vấn học tập, cựu sinh viên.

g) Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ và Khởi nghiệp Sinh viên phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, cung cấp thông tin nhà sử dụng lao động và các doanh nghiệp.

h) Phòng Tài chính cung cấp thông tin chuyên gia về tài chính và thị trường tài chính, đối tượng thụ hưởng khác trong hoạt động tài chính.

i) Phòng Hợp tác Quốc tế phối hợp với các đơn vị trong việc quản lý, cung cấp thông tin các bên liên quan và đối tượng thụ hưởng quốc tế.

4. Định kỳ cập nhật thông tin bên liên quan và cung cấp các thông tin bên liên quan trước khi tiến hành các đợt khảo sát.

5. Thực hiện báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm của đơn vị theo quy định và yêu cầu bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

6. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan để tham mưu, giúp Ban Giám hiệu thực hiện hoạt động cải tiến chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường.

7. Lưu trữ dữ liệu, báo cáo (văn bản) kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan của đơn vị theo hướng dẫn



### **Điều 15. Các đơn vị đào tạo**

1. Phối hợp triển khai kế hoạch thực hiện chung về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan do Ban Giám hiệu phê duyệt; thực hiện và phối hợp thực hiện soạn thảo phiếu khảo sát liên quan chức năng, nhiệm vụ, đối tượng khảo sát của đơn vị.

2. Lập kế hoạch thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ đại diện các bên liên quan không thuộc kế hoạch chung khi có nhu cầu và trình Ban Giám hiệu phê duyệt; triển khai thực hiện kế hoạch; thực hiện báo cáo và cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan khi được Ban Giám hiệu yêu cầu.

3. Phối hợp với các đơn vị, phòng ban chức năng liên quan trong việc quản lý, cung cấp danh sách và địa chỉ liên lạc, duy trì mối liên lạc với người học, cựu người học, người học tiềm năng, nhà sử dụng lao động, chuyên gia, hội nghề nghiệp, các đối tượng thụ hưởng,... liên quan tới hoạt động chuyên môn và đào tạo của đơn vị.

4. Định kỳ cập nhật thông tin bên liên quan và cung cấp các thông tin bên liên quan trước khi tiến hành các đợt khảo sát.

5. Thực hiện báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan của đơn vị theo quy định bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

6. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan để cải tiến chất lượng chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

7. Lưu trữ dữ liệu, báo cáo (văn bản) kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan của đơn vị theo hướng dẫn.

### **Điều 16. Các Tổ Đảm bảo chất lượng và các Tổ Tự đánh giá**

1. Các Tổ Đảm bảo chất lượng tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo đơn vị thực hiện nội dung công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan (theo Bảng 1 và Bảng 2 tại Phụ lục 2 của Quy định này) và hỗ trợ các đơn vị khác trong Trường thực hiện công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan theo kế hoạch thực hiện được Ban Giám hiệu phê duyệt.

2. Các Tổ Tự đánh giá (Nhóm chuyên trách) sử dụng thông tin và kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan phục vụ công tác tự đánh giá, viết báo cáo tự đánh giá và các công tác khác có liên quan và khi có yêu cầu.

### **Điều 17. Cán bộ, giảng viên**

1. Thực hiện việc cho ý kiến khi được mời tham gia phản hồi và đóng góp ý kiến.

2. Trong phạm vi nhiệm vụ của mình và khi có điều kiện, thực hiện và hỗ trợ thực hiện việc phổ biến thông tin về quy định và hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan đến người học và các bên liên quan khác.

3. Nhắc nhở người học các lớp học phân lý thuyết thực hiện việc cho ý kiến về hoạt động giảng dạy bảo đảm quy định của Trường.

4. Trên cơ sở thông tin kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học các lớp học phân lý thuyết, hoàn thiện nội dung học phần được phân công giảng dạy, cải tiến phương pháp giảng dạy, phương pháp đánh giá người học, nâng cao hiệu quả hướng dẫn người học, giao



tiếp với người học; đề xuất với lãnh đạo đơn vị nội dung thực hiện cải tiến chất lượng chương trình đào tạo do đơn vị quản lý.

### **Điều 18. Người học**

1. Thực hiện việc cho ý kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên các lớp học phần lý thuyết trong các học kỳ theo quy định và hướng dẫn của đơn vị quản lý chuyên môn, giảng viên và cố vấn học tập.

2. Tham gia cho ý kiến trong các đợt khảo sát theo kế hoạch thực hiện chung của Trường và theo hướng dẫn của đơn vị quản lý chuyên môn, giảng viên và cố vấn học tập.

3. Thông tin về quy định và hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan đến bạn học, gia đình và các đối tượng khác khi được yêu cầu.

## **CHƯƠNG IV**

### **CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, SỬ DỤNG VÀ LƯU TRỮ KẾT QUẢ THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

#### **Điều 19. Chế độ báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Trung tâm Quản lý Chất lượng thực hiện báo cáo cấp Trường về kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

2. Các đơn vị thực hiện báo cáo (văn bản) cấp đơn vị về kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan trên cơ sở dữ liệu liên quan đến đơn vị.

3. Các chương trình đào tạo thực hiện báo cáo (văn bản) cấp chương trình đào tạo về kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan trên cơ sở dữ liệu liên quan đến chương trình đào tạo.

4. Báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan phải bảo đảm các yêu cầu về nội dung như sau:

a) Giới thiệu (tóm tắt) về đợt khảo sát: mục tiêu khảo sát, phạm vi và đối tượng khảo sát, phương pháp và công cụ khảo sát, mẫu khảo sát, quy trình thực hiện khảo sát.

b) Kết quả khảo sát: trình bày (các) phát hiện chính qua khảo sát; thực hiện phân tích, đánh giá, nhận xét (bao gồm phản hồi đối với câu hỏi mở, nếu có); đối sánh kết quả đợt khảo sát với kết quả khảo sát của đợt khảo sát cùng loại trước đó (nếu có).

c) Kết luận và khuyến nghị.

d) Phụ lục gồm phiếu hỏi, số liệu thống kê, danh sách bên liên quan tham gia v.v.

đ) Thời gian lập báo cáo, chữ ký và tên của đại diện lãnh đạo đơn vị duyệt báo cáo.

5. Báo cáo khảo sát tình hình việc làm sinh viên tốt nghiệp cấp Trường (do Trung tâm Quản lý Chất lượng phụ trách) thực hiện theo mẫu báo cáo do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định và các quy định hiện hành về công tác văn thư<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Tham khảo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về Công tác văn thư.



6. Báo cáo khảo sát tình hình việc làm sinh viên tốt nghiệp cấp đơn vị đào tạo (do đơn vị đào tạo phụ trách) thực hiện theo mẫu báo cáo đính kèm kế hoạch hằng năm của Trường về khảo sát tình hình việc làm sinh viên tốt nghiệp.

7. Đối với các khảo sát không theo kế hoạch thực hiện chung, đơn vị chủ trì thực hiện khảo sát chịu trách nhiệm hoàn thành báo cáo kết quả và thực hiện việc lưu trữ báo cáo (văn bản), thông tin và minh chứng theo hướng dẫn.

**Điều 20. Sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan chỉ được sử dụng nhằm mục đích bảo đảm, cải thiện nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo của Trường.

2. Các cá nhân, đơn vị được sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan:

a) Ban Giám hiệu sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan tổng hợp và cụ thể của tất cả các cấp và cá nhân nhằm hoạch định, chỉ đạo thực hiện và kiểm tra công tác bảo đảm chất lượng giáo dục đào tạo của Trường.

b) Thủ trưởng các đơn vị đào tạo sử dụng dữ liệu kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan để thực hiện thống kê, báo cáo, đánh giá, phân tích tổng hợp ở cấp đơn vị và thông tin kết quả đến viên chức của đơn vị nhằm phục vụ việc quản lý, lập kế hoạch duy trì, cải tiến chất lượng giảng dạy, đào tạo, phục vụ/hỗ trợ của đơn vị.

c) Giám đốc Trung tâm Quản lý Chất lượng sử dụng dữ liệu, kết quả thống kê, báo cáo đánh giá, phân tích ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan tổng hợp ở cấp trường và cấp đơn vị đào tạo trong việc tham mưu, giúp Ban Giám hiệu thực hiện công tác bảo đảm chất lượng giáo dục đào tạo của Trường theo quy định.

d) Trưởng Phòng Đào tạo, Trưởng Khoa Sau đại học, Giám đốc Trung tâm Liên kết đào tạo, Trưởng Phòng Công tác Sinh viên sử dụng dữ liệu, kết quả thống kê, báo cáo đánh giá, phân tích ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan tổng hợp ở cấp trường và cấp đơn vị đào tạo phục vụ cho công tác quản lý đào tạo và công tác người học và phối hợp thực hiện cải tiến chất lượng đào tạo và phục vụ người học của Trường.

đ) Trưởng các đơn vị, phòng ban, trung tâm khác trong Trường sử dụng kết quả thống kê, báo cáo đánh giá, phân tích ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan tổng hợp ở cấp trường và cấp đơn vị để thực hiện cải tiến chất lượng hoạt động và dịch vụ của đơn vị.

e) Giảng viên và nhân viên hỗ trợ sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan ở các nội dung liên quan công tác giảng dạy và công tác hỗ trợ để cải thiện, nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc được giao; được tham khảo kết quả lấy ý kiến các bên liên quan tổng hợp khác trong hoạt động bảo đảm chất lượng giáo dục đào tạo.

g) Các cá nhân và tổ chức khác sử dụng kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan cho các mục đích khác phải được sự đồng ý bằng văn bản của Ban Giám hiệu.

**Điều 21. Lưu trữ dữ liệu, kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**



1. Dữ liệu dạng số (tập tin) từ hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan như các tập tin ảnh quét, tập tin nhận dạng ảnh, tập tin phiếu trả lời trực tuyến trên hệ thống của từng đợt lấy ý kiến được lưu trữ 05 (năm) năm đáp ứng quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo về chu kỳ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và chương trình đào tạo.

2. Cơ sở dữ liệu về thông tin liên hệ của các bên liên quan, các kết quả thống kê, các báo cáo kết quả trên hệ thống trực tuyến được lưu trữ lâu dài trên hệ thống cơ sở dữ liệu của Trường.

3. Phiếu hỏi lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan bằng giấy in có kết quả phản hồi trên đó được lưu trữ 02 (hai) năm kể từ ngày công bố kết quả lấy ý kiến.

4. Báo cáo về kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan được Trung tâm Quản lý Chất lượng lưu trữ bằng văn bản giấy và văn bản điện tử (tập tin); báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan thuộc loại báo cáo phân tích và được lưu trữ theo các quy định hiện hành về công tác lưu trữ của Trường<sup>3</sup>.

Các tài liệu liên quan đến công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường bao gồm: Kế hoạch, các biên bản họp, các văn bản triển khai thực hiện, số liệu phản hồi, số liệu thống kê, các báo cáo (văn bản), văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện cải tiến chất lượng... được lưu trữ trong thời hạn 05 (năm) năm dưới dạng bản in có tên và chữ ký của đại diện lãnh đạo đơn vị chủ trì thực hiện tại đơn vị liên quan và tại Trung tâm Quản lý Chất lượng.

## CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 22. Trách nhiệm tổ chức thực hiện công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Ban Giám hiệu chỉ đạo, điều hành chung việc thực hiện công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

2. Trung tâm Quản lý Chất lượng, Phòng Đào tạo, Khoa Sau Đại học, Trung tâm Liên kết Đào tạo, Phòng Công tác Sinh viên và các đơn vị đào tạo, phòng ban chức năng liên quan tham mưu, giúp Ban Giám hiệu xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan theo phân công, báo cáo kết quả thực hiện và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng trên cơ sở kết quả thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.

3. Các đơn vị, phòng ban, trung tâm khác trong Trường có nhiệm vụ phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và theo sự phân công chỉ đạo của Hiệu trưởng.

4. Phòng Tài chính hướng dẫn các đơn vị lập dự toán kinh phí và thanh quyết toán tài chính liên quan công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan.



<sup>3</sup> Tham khảo Quyết định số 1994/QĐ-ĐHCT ngày 19/6/2014 của Hiệu trưởng Trường ĐH Cần Thơ v/v ban hành Quy chế công tác lưu trữ của Trường ĐH Cần Thơ.



**Điều 23. Kinh phí thực hiện công tác thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan**

1. Đối với các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan và báo cáo kết quả cấp Trường theo kế hoạch thực hiện chung, Trung tâm Quản lý Chất lượng chịu trách nhiệm phối hợp với Phòng Tài chính xây dựng tờ trình, lập dự toán kinh phí thực hiện và trình Hiệu trưởng phê duyệt.

2. Đối với các hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan và báo cáo kết quả không theo kế hoạch thực hiện chung, đơn vị chủ trì việc thực hiện chịu trách nhiệm phối hợp với Phòng Tài chính xây dựng tờ trình, lập dự toán kinh phí thực hiện và trình Hiệu trưởng phê duyệt.

3. Trung tâm Quản lý Chất lượng và các đơn vị được phân công thực hiện chủ trì, phối hợp triển khai hoạt động thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan chủ động phối hợp với Phòng Tài chính trong việc triển khai thực hiện và thanh quyết toán kinh phí căn cứ Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường.

4. Định mức thù lao chi trả cho các bên liên quan tham gia cho ý kiến phản hồi trong các khảo sát do Trường và các đơn vị thuộc Trường thực hiện căn cứ Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường.

5. Thù lao chi trả cho các bên liên quan tham gia cho ý kiến phản hồi trong các khảo sát do Trường và các đơn vị thuộc Trường phối hợp thực hiện với các tổ chức, đơn vị, cá nhân ngoài Trường căn cứ theo hướng dẫn, quy định tài chính, hợp đồng cụ thể của đối tác, và phải bảo đảm các quy định pháp luật hiện hành về tài chính.

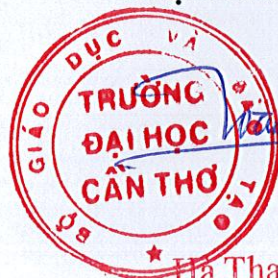
**Điều 24. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Hiệu trưởng quyết định việc sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy định này.

**Điều 25. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan ban hành kèm theo Quyết định số 1640/QĐ-ĐHCT ngày 20/8/2015 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ. /: *thh*

**HIỆU TRƯỞNG**



**Hà Thanh Toàn**



Phụ lục 1

**DANH MỤC CÁC HOẠT ĐỘNG THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

(kèm theo Quyết định số 4784/QĐ-DHCT ngày 18 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường DHCT)

Các nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi phục vụ tư đánh giá và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo tham khảo Thông tư số 04/2016 của Bộ GDĐT ban hành ngày 14/3/2016 và Công văn số 1668/QĐCL-KĐCLGD của Cục QLCL ban hành ngày 31/12/2019.

Các nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi phục vụ tư đánh giá và kiểm định chất lượng Nhà trường tham khảo Thông tư số 12/2017 của Bộ GDĐT ban hành ngày 19/5/2017 và Công văn số 1669/QĐCL-KĐCLGD của Cục QLCL ban hành ngày 31/12/2019.

Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
1.	Mục tiêu giáo dục của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo
2.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên (các lớp học phần Lý thuyết) (tham khảo Công văn số 35/ĐBCL&KT của Trường ban hành ngày 02/6/2014)	Người học (các lớp học phần Lý thuyết)	Khảo sát theo kế hoạch tổ chức các lớp học phần đại học trong HK1, HK2, HK3; Báo cáo theo từng học kỳ	Trung tâm QLCL Khảo sát, viết báo cáo; (P. Đào tạo hỗ trợ)	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số hiệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số hiệu liên quan CTĐT
3.	Việc thực hiện luận văn thạc sỹ (tham khảo Công văn số	Học viên có thực hiện luận văn thạc sỹ	Khảo sát theo kế hoạch các đợt bảo vệ luận văn thạc sỹ (các tháng 02,	Trung tâm QLCL Khảo sát, viết báo cáo (K. Sau Đại học hỗ trợ)	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số hiệu	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số hiệu liên quan CTĐT



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	09/ĐBCL&KT của Trường DHCT ban hành ngày 17/3/2016)		6, 8 và 10) Báo cáo theo từng năm học		liên quan đơn vị	
4.	Chương trình đào tạo sắp hoàn thành (tham khảo Công văn số 35 và Công văn số 09 của Trường DHCT)	Người học chuẩn bị tốt nghiệp	Khảo sát theo kế hoạch xét tốt nghiệp đại học của Trường (các tháng 4, 8, và 9); Báo cáo theo từng năm học	<b>Trung tâm QLCL</b>	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT
				Học viên chuẩn bị tốt nghiệp	<b>Trung tâm QLCL</b> khảo sát, viết báo cáo; (K. Sau Đại học hỗ trợ)	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị
5.	Chương trình đào tạo và hỗ trợ người học	Học viên các lớp liên kết đào tạo, các lớp đào tạo từ xa	Khảo sát và báo cáo 01 lần / năm	<b>Trung tâm Liên kết đào tạo</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Trung tâm Liên kết đào tạo	Sử dụng báo cáo của Trung tâm Liên kết đào tạo
6.	Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp (tham khảo Công văn số 3943/BGDĐT-GDĐH của Bộ GDĐT ngày 31/8/2018)	Người học đã tốt nghiệp	Khảo sát nhiều lần/năm; Báo cáo theo từng năm học	<b>Trung tâm QLCL</b> khảo sát, viết báo cáo	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT
				<b>Trung tâm QLCL</b> khảo sát, viết báo cáo	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu





Stt	Nội dung thu thập ý kiến phân hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát					
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT			
7.	Chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá chương trình đào tạo đã tham gia	Người học đã tốt nghiệp	<table border="1"> <tr> <td>Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm</td> <td>Khảo sát lần sau do đơn vị đào tạo thực hiện</td> <td>các đợt mươn lễ phục tốt nghiệp</td> </tr> </table>	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Khảo sát lần sau do đơn vị đào tạo thực hiện	các đợt mươn lễ phục tốt nghiệp	(P. Công tác Chính trị hỗ trợ)	Liên quan đơn vị	Liên quan CTĐT
Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Khảo sát lần sau do đơn vị đào tạo thực hiện	các đợt mươn lễ phục tốt nghiệp							
8.	Chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá sinh viên đến thực tập và người lao động là người học đã tốt nghiệp của Trường	Nhà sử dụng lao động	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL khảo sát, viết báo cáo	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT			
9.	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến (tham khảo Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ GDĐT ban hành ngày	Nhà sử dụng lao động; người học đã tốt nghiệp; chuyên gia giáo dục; tổ chức nghề nghiệp	<table border="1"> <tr> <td>Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo đại học của Trường</td> <td>Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo sau đại học của Trường</td> <td>(P. Công tác Chính trị hỗ trợ)</td> </tr> </table>	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo đại học của Trường	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo sau đại học của Trường	(P. Công tác Chính trị hỗ trợ)	Trung tâm QLCL khảo sát, viết báo cáo (P. Đào tạo hỗ trợ)  Trung tâm QLCL khảo sát, viết báo cáo; (K. Sau Đại học hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL;  Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL	Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL  Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL
Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo đại học của Trường	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo sau đại học của Trường	(P. Công tác Chính trị hỗ trợ)							



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
10.	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học) (tham khảo Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT của Bộ GDĐT ban hành ngày 16/4/2015 và Thông tư số 17/2021/TT-BGDĐT ngày 22/6/2021; và Nghị quyết Hội đồng Trường)	Cán bộ quản lý; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục; tổ chức nghề nghiệp	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT (đáp ứng quy định rà soát sau 02 năm thực hiện và điều chỉnh theo chu kỳ 05 năm)	<b>Trình độ đại học: Phòng Đào tạo</b> Khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ); <b>Trình độ sau đại học: K. Sau Đại học</b> khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT
11.	Các chính sách về đào tạo của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục; người học tiềm năng	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Trình độ đại học: Phòng Đào tạo</b> Khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ) <b>Trình độ sau đại học: K. Sau Đại học</b> khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo  Sử dụng báo cáo của K. Sau Đại học	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo  Sử dụng báo cáo của K. Sau Đại học





Stt	Nội dung thu thập ý kiến phân hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
12.	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	Chuyên gia về nghiên cứu khoa học; cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; cán bộ nghiên cứu	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Phòng Quản lý Khoa học</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học
13.	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên gia, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	Chuyên gia về nghiên cứu khoa học; cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; cán bộ nghiên cứu	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm;	<b>Phòng Quản lý Khoa học</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học
14.	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học	Giảng viên; người học; cán bộ nghiên cứu	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Quản lý Khoa học</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học
15.	Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu khoa học	Giảng viên; người học; cán bộ nghiên cứu	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Phòng Quản lý Khoa học</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản lý Khoa học
16.	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Tổ chức-Cán bộ</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	giảng viên và nhân viên hỗ trợ					
17.	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học	Giảng viên; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Tổ chức-Cán bộ</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ
18.	Mức độ phù hợp của vị trí việc làm và điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ của Trường	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Tổ chức-Cán bộ</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ
19.	Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên và nhân viên hỗ trợ	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Tổ chức-Cán bộ</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ	Sử dụng báo cáo của Phòng Tổ chức-Cán bộ
20.	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	Lãnh đạo; giảng viên; lãnh đạo các cơ sở giáo dục, trường trung học phổ thông; chuyên gia giáo dục; tổ chức nghề nghiệp; người học tiềm năng; cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục	BLQ trong: Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm; BLQ ngoài: Khảo sát và báo cáo 01 lần/5 năm	<b>Trình độ đại học:</b> <b>Phòng Đào tạo</b> khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo	Sử dụng báo cáo của Phòng Đào tạo
21.	Công tác tuyển sinh, nhập	Người học; người	Khảo sát và báo cáo 01	<b>Trình độ đại học:</b>	<b>Trình độ đại</b>	Sử dụng báo cáo



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng Khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện Khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	học	học thêm năng; người học đã tốt nghệp	lần/năm (Người học; người học thêm năng); Khảo sát và báo cáo 01 lần/5 năm (người học đã tốt nghệp)	Phòng Đào tạo	học: Phòng Đào tạo khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	của Phòng Đào tạo
				Trình độ sau đại học: <b>K. Sau Đại học</b>	Trình độ sau đại học: <b>K. Sau Đại học</b> khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của K. Sau Đại học
22.	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	Người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên và Phòng Công tác Sinh viên Khảo sát, viết báo cáo; (Đoàn Thanh niên Trường hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của TT. TVHT&KN SV & P. CTSV	Sử dụng báo cáo của TT. TVHT&KN SV & P. CTSV
23.	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động đồng khóa, ngoại khóa	Người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Đoàn Thanh niên</b> khảo sát, viết báo cáo; (Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Đoàn Thanh niên	Sử dụng báo cáo của Đoàn Thanh niên
24.	Dịch vụ giáo dục công của	Người học	Khảo sát và báo cáo 01	<b>Phòng Công tác Sinh</b>	Các đơn vị đào	Các CTĐT viết báo




Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	Trường (tham khảo Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT của Bộ GD&ĐT ban hành ngày 11/7/2017)		lần/năm	viên khảo sát, viết báo cáo; (Các đơn vị đào tạo hỗ trợ)	tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT
25.	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khỏe, an toàn) và cảnh quan của Trường	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Quản trị-Thiết bị</b> khảo sát, viết báo cáo; (Phòng CTSSV và Phòng CTCT hỗ trợ)	Các đơn vị đào tạo viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan đơn vị	Các CTĐT viết báo cáo căn cứ số liệu liên quan CTĐT
26.	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Quản trị-Thiết bị</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản trị-Thiết bị	Sử dụng báo cáo của Phòng Quản trị-Thiết bị
27.	Mức độ phù hợp của thư viện trung tâm và thư viện nhánh và các tài nguyên, học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học (bao gồm nguồn học liệu của thư viện, nguồn học liệu của thư viện, các cơ sở dữ liệu trực tuyến)	Giảng viên; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Trung tâm Học liệu</b> khảo sát, viết báo cáo	Các đơn vị đào tạo có thư viện riêng thực hiện khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của đơn vị
28.	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trại thực hành –	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Phòng Quản trị-Thiết bị</b> khảo sát, viết báo cáo	Các đơn vị đào tạo có quản lý	Sử dụng báo cáo của đơn vị



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng Khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học	học			các nhà xưởng, trạm trại thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành thực hiện khảo sát, viết báo cáo	
29.	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Trung tâm Thông tin &amp; Quản trị Mạng</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của TT.TT&QTM	Sử dụng báo cáo của TT.TT&QTM
30.	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống học tập trực tuyến trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo	Giảng viên; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Trung tâm Thông tin &amp; Quản trị Mạng</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của TT.TT&QTM	Sử dụng báo cáo của TT.TT&QTM
31.	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác	Giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người học	Khảo sát và báo cáo 01 lần/năm	<b>Các đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích	Sử dụng báo cáo của đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích
32.	Kế hoạch chiến lược của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục;	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05	<b>Phòng Kế hoạch Tổng hợp</b> khảo sát, viết báo	Sử dụng báo cáo của Phòng	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
		lãnh đạo; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục	năm	cáo	Kế hoạch Tổng hợp	hoạch Tổng hợp
33.	Các phát biểu Tâm nhìn, Sự mệnh, Mục tiêu (NCKH, PVCD, HTQT, ...) của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Phòng Kế hoạch Tổng hợp</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp
34.	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; người học; người học đã tốt nghiệp; nhà sử dụng lao động; chuyên gia giáo dục	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm;	<b>Phòng Kế hoạch Tổng hợp</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp
35.	Các chính sách về phục vụ công đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên;	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Công đoàn Trường</b> khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Công đoàn Trường	Sử dụng báo cáo của Công đoàn Trường

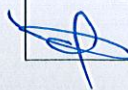




Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng Khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện Khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	người học; đại diện các cộng đồng địa phương nhận được sự phục vụ của Trường				
36.	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; nhân viên hỗ trợ; người học; người học đã tốt nghiệp; chuyên gia về DBCL	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Trung tâm QLCL</b> Khảo sát, viết báo cáo	Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL	Sử dụng báo cáo của Trung tâm QLCL
37.	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đổi mới, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đổi mới, các hoạt động hợp tác)	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; giảng viên; chuyên gia giáo dục	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Phòng Kế hoạch Tổng hợp</b> khảo sát, viết báo cáo; (Phòng HTQT hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp
38.	Kết quả và các chỉ số tài	Cơ quan quản lý nhà	Khảo sát và báo cáo 01	<b>Phòng Tài chính</b> khảo	Sử dụng báo	Sử dụng báo cáo



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Đối tượng khảo sát	Thời gian và chu kỳ thực hiện khảo sát và báo cáo	Đơn vị chủ trì và phối hợp thực hiện khảo sát		
				Cấp Trường	Cấp Đơn vị	Cấp CTĐT
	chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	nước về giáo dục; lãnh đạo; chuyên gia giáo dục; chuyên gia kinh tế	lần trong giai đoạn 05 năm	sát, viết báo cáo	cáo của Phòng Tài chính	của Phòng Tài chính
39.	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục; lãnh đạo; chuyên gia giáo dục; chuyên gia kinh tế	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	<b>Phòng Kế hoạch Tổng hợp</b> khảo sát, viết báo cáo; (P. Tài chính hỗ trợ)	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp	Sử dụng báo cáo của Phòng Kế hoạch Tổng hợp





Phụ lục 2

**CÁC NỘI DUNG THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý THEO NHÓM BÊN LIÊN QUAN**

(kèm theo Quyết định số 4784/QĐ-DHCT ngày 18 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường DHCT)

**Bảng 1: Các nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan bên trong**

Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên trong				
		Lãnh đạo	Giảng viên	Nhân viên hỗ trợ	Người học	Người học chuẩn bị tốt nghiệp
❖	Mục tiêu giáo dục của Trường	X	X		X	
❖	Hoạt động giảng dạy của giảng viên (các lớp học phân lý thuyết)				X	
❖	Việc thực hiện luận văn thạc sỹ					X
❖	Chương trình đào tạo đang tham gia/sắp hoàn thành	X	X			X
❖	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa		X		X	X
❖	Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp					
❖	Chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá và góp ý cải tiến chương trình đào tạo đã tham gia					
❖	Đánh giá và góp ý cải tiến chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá sinh viên đến thực tập và người lao động là người học đã tốt nghiệp của Trường					
❖	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến		X			
❖	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục	X	X		X	



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên trong				
		Lãnh đạo	Giảng viên	Nhân viên hỗ trợ	Người học	Người học chuẩn bị tốt nghiệp
	tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)					
❖	Các chính sách về đào tạo của Trường	X	X		X	
❖	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	X	X	X	X	
❖	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	X	X		X	
❖	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học		X	X	X	
❖	Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu khoa học		X		X	
❖	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên và nhân viên hỗ trợ	X	X	X		
❖	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học		X		X	X
❖	Mức độ phù hợp của vị trí việc làm và điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ của Trường		X	X		
❖	Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên và nhân viên hỗ trợ		X	X		



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên trong				
		Lãnh đạo	Giảng viên	Nhân viên hỗ trợ	Người học (năm thứ nhất)	Người học chuyên bị tốt nghiệp
❖	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	X	X		X	
❖	Công tác tuyển sinh, nhập học				X (năm thứ nhất)	
❖	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm				X	X
❖	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động đồng khóa, ngoại khóa				X	
❖	Dịch vụ giáo dục công của Trường				X	
❖	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khỏe, an toàn) và cảnh quan của Trường		X	X	X	
❖	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	X	X	X	X	
❖	Mức độ phù hợp của thư viện trung tâm và thư viện nhánh và các tài nguyên, học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học (bao gồm nguồn học liệu của thư viện, các cơ sở dữ liệu trực tuyến)		X			X
❖	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trải thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong		X	X	X	



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên trong				
		Lãnh đạo	Giảng viên	Nhân viên hỗ trợ	Người học	Người học chuẩn bị tốt nghiệp
	việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học					
❖	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng		X	X	X	
❖	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống học tập trực tuyến trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo		X	X	X	
❖	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác		X	X	X	
❖	Kế hoạch chiến lược của Trường	X	X	X	X	
❖	Các phát biểu Tâm nhàn, Sức mệnh, Mục tiêu (NCKH, PVCD, HTQT, ...) của Trường	X	X	X	X	
❖	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	X	X	X	X	
❖	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	X	X	X	X	
❖	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	X	X	X	X	



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên trong				
		Lãnh đạo	Giảng viên	Nhân viên hỗ trợ	Người học	Người học chuẩn bị tốt nghiệp
❖	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đổi tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác)	X	X	X		
❖	Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	X				
❖	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	X				





Bảng 2: Các nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan bên ngoài

Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghiệp	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề nghiệp	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
1.	Mục tiêu giáo dục của Trường	X		X		X		X
2.	Hoạt động giảng dạy của giảng viên (các lớp học phân lý thuyết)							
3.	Việc thực hiện luận văn thạc sỹ							
4.	Chương trình đào tạo đã tham gia	X						
5.	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa				X			
6.	Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp	X						
7.	Chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá và góp ý cải tiến chương trình đào tạo đã tham gia	X						
8.	Đánh giá và góp ý cải tiến chất lượng giáo dục của Trường; đánh giá sinh viên đến thực tập và người lao động là người học đã tốt nghiệp của Trường			X	X	X		
9.	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến	X	X	X		X	X	
10.	Điều chỉnh chương trình dạy học và	X		X		X	X	



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghề	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề ngh nghiệp	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
	chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)							
11.	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	X	X	X	X	X		X
12.	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)					X		X
13.	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên gia, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)					X		X
14.	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học							
15.	Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu khoa học							
16.	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ giảng							



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghịệp	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề nghịệp	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
	viên và nhân viên hỗ trợ							
17.	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học							
18.	Mức độ phù hợp của vị trí việc làm và điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ của Trường							
19.	Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên và nhân viên hỗ trợ							
20.	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường		X		X	X	X	X
21.	Công tác tuyển sinh, nhập học	X	X					
22.	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	X		X				
23.	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động đồng khóa, ngoại khóa							
24.	Dịch vụ giáo dục công của Trường							
25.	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khỏe, an toàn) và cảnh quan của Trường							





Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghịep	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề nghịep	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
26.	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)							
27.	Mức độ phù hợp của thư viện trung tâm và thư viện nhánh và các tài nguyên, học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học (bao gồm nguồn học liệu của thư viện, các cơ sở dữ liệu trực tuyến)							
28.	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trại thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học							
29.	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng							
30.	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống học							



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghề	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề nghiệp	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
	tập trực tuyến trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo							
31.	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác							
32.	Kế hoạch chiến lược của Trường	X		X		X		X
33.	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu (NCKH, PVCĐ, HTQT, ...) của Trường	X		X		X	X	X
34.	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	X		X		X		X
35.	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)				X			X
36.	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	X				X	X	X
37.	Việc triển khai và thực hiện các chính					X		X



Stt	Nội dung thu thập ý kiến phản hồi và góp ý	Nhóm Bên liên quan bên ngoài						
		Người học đã tốt nghề	Người học tiềm năng	Nhà sử dụng lao động	Cơ sở giáo dục	Chuyên gia	Tổ chức nghề nghịệp	Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục
	sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác)							
38.	Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng					X		X
39.	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng					X		X



## PHỤ LỤC 2A: CÁC HOẠT ĐỘNG THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN BÊN TRONG

(Căn cứ Phụ lục 1 và Phụ lục 2 của Quy định về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan)

## ❖ Đối tượng Lãnh đạo

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo
2	Chương trình đào tạo đang tham gia quản lý	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
3	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
4	Các chính sách về đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
5	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác và nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
6	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
7	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên và nhân viên hỗ trợ	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
8	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
9	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
10	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
11	Các phát biểu Tâm nhìn, Sự mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch tổng hợp
12	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
13	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường
14	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
15	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận đề thúc đẩy các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các môi quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp; Phòng Hợp tác Quốc tế
16	Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Tài chính
17	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp

❖ **Đôi tượng Giảng viên**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo
2	Chương trình đào tạo đang tham gia giảng dạy	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo
3	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa	01 lần trong năm	TT. Liên kết đào tạo
4	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo của Trường	Trung tâm QLCL



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
5	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Các chính sách về đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
7	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
8	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên gia, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
9	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng QLKH
10	Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu khoa học	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
11	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ giảng viên	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
12	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
13	Mức độ phù hợp của vị trí việc làm và điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ của Trường	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
14	Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
15	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
16	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khỏe, an toàn) và cảnh quan của Trường	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
17	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ công đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
18	Mức độ phù hợp của thư viện trung tâm và thư viện nhánh và các tài nguyên, học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học (bao gồm nguồn học liệu của thư viện, các cơ sở dữ liệu trực tuyến)	01 lần trong năm	TT. Học liệu
19	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trại thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
20	Mức độ đáp ứng/ phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	01 lần trong năm	TT. Thông tin & Quản trị Mạng
21	Mức độ đáp ứng/ phù hợp của hệ thống học tập trực tuyến trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo	01 lần trong năm	TT. Thông tin & Quản trị Mạng
22	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác	01 lần trong năm	Các đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan
23	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
24	Các phát biểu Tâm nhĩn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
25	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
26	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tâm nhĩn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường
27	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
28	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đổi tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đổi tác, các hoạt động hợp tác)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp; Phòng Hợp tác Quốc tế



## ❖ Đối tượng Nhân viên hỗ trợ

TT	Nội dung khảo sát	Tần suất Khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
1	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
2	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
3	Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng phát triển chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
4	Mức độ phù hợp của vị trí việc làm và điều kiện làm việc, chính sách đãi ngộ của Trường	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
5	Các tiêu chí, quy trình đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên hỗ trợ	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
6	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khoẻ, an toàn) và cảnh quan của Trường	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
7	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ công đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
8	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trại thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
9	Mức độ đáp ứng/phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	01 lần trong năm	TT. Thông tin & Quản trị Mạng
10	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác	01 lần trong năm	Các đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan






TT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
11	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
12	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
13	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
14	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường
15	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
16	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đối tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp; Phòng Hợp tác Quốc tế

❖ **Đối tượng Người học**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo
2	Hoạt động giảng dạy của giảng viên (các lớp học phân lý thuyết)	Khảo sát theo kế hoạch xét tốt nghiệp đại học và sau đại học; Báo cáo theo từng năm học	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học; Trung tâm QLCL
3	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa	01 lần trong năm	TT. Liên kết đào tạo
4	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CEDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
5	Các chính sách về đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
7	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên gia, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
8	Hoạt động hỗ trợ nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng QLKH
9	Mức độ phù hợp, minh bạch của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu khoa học	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
10	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng Tổ chức-Cán bộ
11	Công tác tuyển sinh, nhập học (năm thứ nhất)	01 lần trong năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
12	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	01 lần trong năm	Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên; Phòng Công tác Sinh viên
13	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động đồng khóa, ngoại khóa	01 lần trong năm	Đoàn Thanh niên
14	Dịch vụ giáo dục công của Trường	01 lần trong năm	Phòng Công tác Sinh viên
15	Môi trường tâm lý, xã hội (sức khoẻ, an toàn) và cảnh quan của Trường	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
16	Mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng (gồm hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, và nâng cấp)	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị 



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất Khảo sát/Báo cáo	Phụ trách chính
17	Mức độ phù hợp của thư viện trung tâm và thư viện nhánh và các tài nguyên, học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học (bao gồm nguồn học liệu của thư viện, các cơ sở dữ liệu trực tuyến)	01 lần trong năm	TT. Học liệu
18	Mức độ đáp ứng của các nhà xưởng, trạm trại thực hành – thực nghiệm, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành và các trang thiết bị của các nơi này trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học	01 lần trong năm	Phòng Quản trị-Thiết bị
19	Mức độ đáp ứng/ phù hợp của hệ thống Công nghệ Thông tin trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	01 lần trong năm	TT. Thông tin & Quản trị Mạng
20	Mức độ đáp ứng/ phù hợp của hệ thống học tập trực tuyến trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo	01 lần trong năm	TT. Thông tin & Quản trị Mạng
21	Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích khác	01 lần trong năm	Các đơn vị cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan
22	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
23	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
24	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
25	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường
26	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng' của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL





## ❖ Đối tượng Người học chuẩn bị tốt nghiệp

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/báo cáo	Phụ trách chính
1	Việc thực hiện luận văn thạc sỹ (học viên)	Học kỳ cuối	Khoa Sau Đại học
2	Chương trình đào tạo sắp hoàn thành	Học kỳ cuối	P. Đào tạo
3	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa	Học kỳ cuối	TT. Liên kết Đào tạo
4	Mức độ đáp ứng của đội ngũ nhân viên hỗ trợ giảng dạy, học tập, và nghiên cứu khoa học	Học kỳ cuối	P. Tổ chức-Cán bộ
5	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm		
5.1	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập	Học kỳ cuối	P. Công tác Sinh viên
5.2	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động hỗ trợ việc làm	Học kỳ cuối	TT. Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên





**PHỤ LỤC 2B: CÁC HOẠT ĐỘNG THU THẬP Ý KIẾN PHẢN HỒI VÀ GÓP Ý TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN BÊN NGOÀI**

*(Căn cứ Phụ lục 1 & 2 Quy định về thu thập ý kiến phản hồi và góp ý từ các bên liên quan)*

**❖ Đối tượng Người học đã tốt nghiệp**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	Khảo sát và báo cáo 01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo
2	Tình hình việc làm của người học sau khi tốt nghiệp	Căn cứ kế hoạch thực hiện hằng năm; báo cáo trước ngày 31/12 hằng năm;	Trung tâm QLCL; Đơn vị đào tạo
3	Chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá và góp ý cải tiến chương trình đào tạo đã tham gia	01 lần trong năm	Trung tâm QLCL
4	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo của Trường	Trung tâm QLCL
5	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
7	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên; Phòng Công tác Sinh viên
8	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
9	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
10	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
11	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
	của Trường		
12	Chương trình đào tạo đã tham gia	01 lần trong giai đoạn 05 năm từ khi tốt nghiệp	Trung tâm QLCL
13	Công tác tuyển sinh, nhập học	01 lần trong giai đoạn 05 năm từ khi tốt nghiệp	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
14	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa	01 lần trong giai đoạn 05 năm từ khi tốt nghiệp	TT. Liên kết đào tạo

❖ **Đối tượng Người học tiềm năng**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo của Trường	Trung tâm QLCL
2	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
3	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
4	Công tác tuyển sinh, nhập học	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học

❖ **Đối tượng Nhà sử dụng lao động**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
2	Đánh giá và góp ý cải tiến chất lượng giáo dục của Trường, đánh giá sinh viên đến thực tập và người lao động là người học đã tốt nghiệp của Trường	01 lần trong năm	Trung tâm QLCL
3	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo	Theo kế hoạch mở mới ngành	Trung tâm QLCL



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
	(CTDT) dự kiến	đào tạo của Trường	
4	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTDT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
5	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Chất lượng, hiệu quả các hoạt động tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm Tư vấn, Hỗ trợ, và Khởi nghiệp Sinh viên; Phòng Công tác Sinh viên
7	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
8	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
9	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp

❖ **Đối tượng Cơ sở giáo dục**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Hỗ trợ người học hình thức GDTX, từ xa	01 lần trong giai đoạn 05 năm từ khi tốt nghiệp	TT. Liên kết đào tạo
2	Đánh giá và góp ý cải tiến chất lượng giáo dục của Trường; đánh giá sinh viên đến thực tập và người lao động là người học đã tốt nghiệp của Trường	01 lần trong năm	Trung tâm QLCL
3	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
4	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
5	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
	hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)		

❖ **Đối tượng Chuyên gia**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
2	Đánh giá và góp ý cải tiến chất lượng giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
3	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTĐT) dự kiến	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo của Trường	Trung tâm QLCL
4	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTĐT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
5	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
7	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyên gia, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
8	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
9	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
10	Các phát biểu Tâm nhìn, Sự mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
11	Các Kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
12	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
13	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đổi tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đổi tác, các hoạt động hợp tác)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp; Phòng Hợp tác Quốc tế
14	Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Tài chính
15	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp

❖ **Đối tượng Tổ chức nghề nghiệp**

STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
1	Nhu cầu của thị trường lao động liên quan đến ngành đào tạo (CTDT) dự kiến	Theo kế hoạch mở mới ngành đào tạo của Trường	Trung tâm QLCL
2	Điều chỉnh chương trình dạy học và chương trình đào tạo (bao gồm việc xây dựng, điều chỉnh mục tiêu giáo dục, các CDR, các học phần trong chương trình dạy học)	Khảo sát và báo cáo theo các đợt điều chỉnh CTDT	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
3	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
4	Các phát biểu Tâm nhìn, Sự mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
5	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL



❖ **Đổi tương Cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục**

<b>STT</b>	<b>Nội dung khảo sát</b>	<b>Tần suất khảo sát/ báo cáo</b>	<b>Phụ trách chính</b>
1	Mục tiêu giáo dục của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL & Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
2	Các chính sách về giáo dục đào tạo của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
3	Các chính sách về nghiên cứu khoa học của Trường (bao gồm công tác về nghiên cứu khoa học, công tác quản lý nghiên cứu, công tác quản lý tài sản trí tuệ, các quy định có liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
4	Chất lượng kết quả nghiên cứu khoa học và sáng tạo của Trường (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng QLKH
5	Hoạt động xây dựng, điều chỉnh đề án tuyển sinh của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Đào tạo; Khoa sau Đại học
6	Kế hoạch chiến lược của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
7	Các phát biểu Tâm nhìn, Sứ mệnh, Mục tiêu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
8	Các kế hoạch hành động và nhiệm vụ giúp giữ gìn, phát huy bản sắc, văn hóa, học hiệu của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp
9	Các chính sách về phục vụ cộng đồng của Trường (bao gồm kế hoạch kết nối và cung cấp các dịch vụ phục vụ cộng đồng để thực hiện tầm nhìn và sứ mạng của CSGD; hệ thống đo lường và hệ thống giám sát việc kết nối và phục vụ cộng đồng; sự hài lòng của các bên liên quan)	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Công Đoàn Trường
10	Các mục tiêu, chính sách, quy định về công tác bảo đảm chất lượng của Trường	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Trung tâm QLCL
11	Việc triển khai và thực hiện các chính sách, quy trình và thỏa thuận để thúc đẩy các đổi tác, mạng lưới và quan hệ đối ngoại (bao gồm	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp; Phòng Hợp tác Quốc tế



STT	Nội dung khảo sát	Tần suất khảo sát/ báo cáo	Phụ trách chính
	đánh giá về các mối quan hệ hợp tác, các đối tác, các hoạt động hợp tác)		
12	Kết quả và các chỉ số tài chính của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Tài chính
13	Kết quả và các chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng	01 lần trong giai đoạn 05 năm	Phòng Kế hoạch Tổng hợp





Phụ lục 3


CÁC NỘI DUNG LIÊN QUAN KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG BÊN LIÊN QUAN VỀ KẾT QUẢ/ ĐẦU RA CỦA CSGD VÀ CTDT

(kèm theo Quyết định số 4784/QĐ-ĐHCT ngày 18 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường ĐHCT)

Cấp đánh giá	Nội dung khảo sát sự hài lòng của các Nhóm Bên liên quan							
	Người học	Giảng viên	Nhân viên	Nghiên cứu viên	Lãnh đạo / Quản lý	Người học đã tốt nghiệp	NSDLĐ (thị trường LĐ)	
Cấp CTDT	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	chất lượng hoạt động đào tạo	
	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	chất lượng hoạt động NCKH	
	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng	
	dịch vụ hỗ trợ người học	dịch vụ hỗ trợ giảng viên						
	cơ sở vật chất		cơ sở vật chất				cơ sở vật chất	
Cấp CSGD		chất lượng của người học tốt nghiệp của tất cả các CTDT			chất lượng của người học tốt nghiệp của tất cả các CTDT	chất lượng của người học tốt nghiệp của tất cả các CTDT	chất lượng của người học tốt nghiệp của tất cả các CTDT	
		hoạt động kết nối cộng đồng			hoạt động kết nối cộng đồng	hoạt động kết nối cộng đồng	hoạt động kết nối cộng đồng	



Cấp đánh giá	Nội dung khảo sát sự hài lòng của các Nhóm Bên liên quan						
	Người học	Giảng viên	Nhân viên	Nghiên cứu viên	Lãnh đạo / Quản lý	Người học đã tốt nghề	NSDLĐ (thị trường LĐ)
	đóng góp cho xã hội	đóng góp cho xã hội	đóng góp cho xã hội		đóng góp cho xã hội	đóng góp cho xã hội	đóng góp cho xã hội
	phục vụ cộng đồng	phục vụ cộng đồng	phục vụ cộng đồng		phục vụ cộng đồng	phục vụ cộng đồng	phục vụ cộng đồng

Chỉ tiêu tỷ lệ hài lòng cần Đạt: khoảng 75% 



**Phụ lục 4****QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ BÊN LIÊN QUAN**

(kèm theo Quyết định số 4784/QĐ-ĐHCT ngày 18 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường ĐHCT)

**Bảng 4a. Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan**

TT	Bước thực hiện	Nội dung	Trách nhiệm thực hiện
1	Lập kế hoạch thực hiện chung toàn trường, trình BGH phê duyệt	- Lập kế hoạch thực hiện chung toàn Trường; - Trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch thực hiện chung; - Thông báo kế hoạch thực hiện chung đến các đơn vị	Trung tâm QLCL
		Lập kế hoạch cụ thể theo kế hoạch thực hiện chung	Tổ ĐBCL của đơn vị
2	Chuẩn bị cơ sở dữ liệu	- Cung cấp/cập nhật thông tin các BLQ, các thông tin khác liên quan đến công tác lấy ý kiến phản hồi từ BLQ; - Tạo/cập nhật nội dung phiếu hỏi trên hệ thống; - Soạn thư thông báo, thư nhắc nhở, thư cảm ơn và thiết lập thời gian cho đợt lấy ý kiến phản hồi từ BLQ trên hệ thống.	- Các đơn vị, cá nhân liên quan; - Trung tâm QLCL
3	Triển khai thực hiện	Khởi động/Mở hệ thống để gửi thư thông báo và thực hiện lấy ý kiến phản hồi từ BLQ;	Trung tâm QLCL
		Thực hiện cho ý kiến phản hồi trên hệ thống trực tuyến theo quy trình gồm 06 bước (như tại Phụ lục 4b)	Các Bên liên quan
		- Theo dõi, kiểm tra thường xuyên hệ thống kịp thời xử lý sự cố; - Giám sát, nhắc nhở; - Gia hạn thời gian khảo sát đảm bảo thu được kết quả theo kế hoạch và đáp ứng yêu cầu;	Trung tâm QLCL, Trung tâm TT&QTM
		Theo dõi, nhắc nhở, liên hệ BLQ cho ý kiến phản hồi (gặp trực tiếp, hoặc liên hệ qua điện thoại, email)	Tổ ĐBCL của đơn vị
4	Xử lý dữ liệu	- Kết thúc lấy ý kiến phản hồi theo kế hoạch; - Phân loại, hiệu chỉnh, chọn lọc và thống kê kết quả; - Xử lý số liệu trên hệ thống trực tuyến; - Xuất dữ liệu thô và phân tích, đánh giá dữ liệu (theo yêu cầu); - Tổng hợp kết quả chung toàn Trường, và theo từng đơn vị.	Trung tâm QLCL



TT	Bước thực hiện	Nội dung	Trách nhiệm thực hiện
5	Báo cáo kết quả	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin kết quả theo từng đơn vị đến thủ trưởng đơn vị liên quan (bằng văn bản);</li> <li>- Báo cáo Ban Giám hiệu kết quả tổng hợp, đề xuất việc sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi từ BLQ (bằng văn bản);</li> </ul>	Trung tâm QLCL
		Lập báo cáo căn cứ kết quả của đơn vị, đề xuất các hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng	Tổ ĐBCL của đơn vị
		Báo cáo Ban Giám hiệu kết quả các hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng;	
6	Lưu trữ thông tin, dữ liệu, kết quả lấy ý kiến phản hồi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lưu trữ các thông tin, dữ liệu, kết quả lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ theo quy định;</li> <li>- Tổng hợp và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác lấy ý kiến phản hồi từ các BLQ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trung tâm QLCL;</li> <li>- Tổ ĐBCL của đơn vị</li> </ul>
7	Báo cáo tổng kết	Báo cáo tổng kết công tác lấy ý kiến các BLQ với Lãnh đạo Trường và Bộ GD&ĐT theo quy định và khi được yêu cầu.	Trung tâm QLCL





**Bảng 4b: Các bước bên liên quan thực hiện cho ý kiến phản hồi trên hệ thống trực tuyến**

Bước	Lưu đồ	Nội dung công việc	Người thực hiện	Ghi chú
1	Vào Hệ thống lấy ý kiến	Vào hệ thống lấy ý kiến các BLQ theo địa chỉ <a href="https://oss.ctu.edu.vn">https://oss.ctu.edu.vn</a>	Các BLQ	
2	Đăng nhập Hệ thống	Đăng nhập vào Hệ thống bằng tài khoản máy tính (tài khoản đăng nhập hệ thống quản lý đào tạo của Trường )	BLQ bên trong Trường	
3	Đăng nhập thành công	<p>Không đăng nhập vào Hệ thống được, kiểm tra lại thông tin tài khoản và mật khẩu, sau đó đăng nhập lại.</p> <p>Thông tin đăng nhập đúng nhưng không đăng nhập được liên hệ TT. QLCL hoặc TT.TT&amp;QTM để được hỗ trợ</p>	BLQ bên trong Trường	Riêng các BLQ bên ngoài Trường không thực hiện bước 2 và 3
4	Lựa chọn trình đơn cho ý kiến phù hợp	Đăng nhập thành công, lựa chọn trình đơn (menu) cho ý kiến phù hợp với nội dung được thông báo.	Các BLQ	
5	Cho ý kiến theo yêu cầu Hệ thống	Thực hiện cho ý kiến theo yêu cầu các câu hỏi trên Hệ thống.	Các BLQ	
6	Kết thúc và thoát khỏi Hệ thống	Hoàn thành tất cả câu hỏi trên Hệ thống và các yêu cầu khác (nếu có), sau đó kết thúc và đăng xuất khỏi Hệ thống.	Các BLQ	