

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy,
cán bộ, viên chức và các bên liên quan

HIỆU TRƯỜNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN

Căn cứ Quyết định số 298/CP ngày 11/11/1977 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Tây Nguyên;

Căn cứ Điều lệ Trường Đại học ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

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

Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Quy định Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo-Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 1303/QĐ-ĐHTN-QLCL ngày 9/7/2019 của Trường Đại học Tây Nguyên về việc Quy định Hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Tây Nguyên;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành “*Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan*” (có văn bản kèm theo).

Điều 2. Cán bộ, viên chức có nhiệm vụ thực hiện đầy đủ các nội dung trong Quy trình để thực hiện hoạt động ĐBCLGD của Trường.

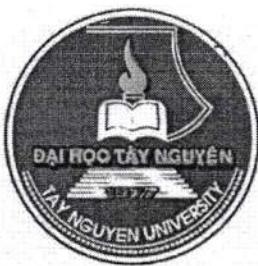
Điều 3. Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Thủ trưởng các đơn vị liên quan, cán bộ, viên chức trong Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hiệu trưởng và các PHT (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết và thực hiện);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: HCTH, QLCL.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



**QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
CỦA NGƯỜI HỌC, NGƯỜI DẠY, CÁN BỘ,
VIÊN CHỨC VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2135/QĐ-DHTN-QLCL ngày 07 tháng 10 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

Đăk Lăk, tháng 10/2019

QUY TRÌNH KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC, NGƯỜI DẠY, CÁN BỘ, VIÊN CHỨC VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 235/QĐ-DHTN-QLCL ngày 07 tháng 10 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên)

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

+ **Phạm vi:** Văn bản này quy định về quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ viên chức và các bên liên quan của Phòng Quản lý chất lượng, bao gồm:

1. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên (bao gồm người học hệ chính quy, hệ vừa làm vừa học và học viên Sau đại học);
2. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học đánh giá chất lượng đào tạo của cơ sở giáo dục (CSGD) trước khi tốt nghiệp;
3. Khảo sát tình hình việc làm của người học (sinh viên hệ chính quy) sau tốt nghiệp;
4. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường;
5. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành của Nhà trường;
6. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường;
7. Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Trường Đại học Tây Nguyên;
8. Khảo sát lấy ý kiến của người học, người dạy, cán bộ về thái độ làm việc của một số đơn vị (phòng chức năng) trong Trường;
9. Khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan (Nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, cựu sinh viên, các cơ quan đơn vị có sử dụng sản phẩm của Trường đào tạo) về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và chất lượng đào tạo.

+ **Đối tượng áp dụng:** Toàn bộ cán bộ, viên chức, giảng viên, người học của Nhà trường, gồm: sinh viên đại học hệ chính quy, sinh viên hệ vừa làm vừa học (VLVH), và học viên (HV) Sau đại học, các đơn vị có liên quan.

Điều 2. Mục tiêu của công tác lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan

+ Mục tiêu chung

- Giúp Nhà trường có thêm thông tin phản hồi từ các bên liên quan như người học, người dạy, cán bộ, viên chức, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng ... để từ đó có những điều chỉnh cần thiết nhằm không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục và đào tạo của Nhà trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội;

- Đáp ứng yêu cầu của công tác tự đánh giá, đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng cấp chương trình đào tạo và kiểm định chất lượng cấp cơ sở giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành;

- Xây dựng và phát triển “văn hóa chất lượng” trong Nhà trường.

+ Mục tiêu cụ thể

1. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường, xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại;

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của cơ sở giáo dục đại học;

- Tạo thêm một kênh thông tin để: Giúp giảng viên có thể tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy hoặc bổ sung cho các khóa học sau; Giúp cán bộ quản lý cấp trường, khoa/bộ môn có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên, phân công giảng dạy, có kế hoạch bồi dưỡng, bố trí công tác, khen thưởng, kỷ luật...đối với giảng viên; Góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy; phát hiện và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ cán bộ giảng viên.

- Góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp

- Tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động liên quan đến khóa đào tạo;

- Là một trong các căn cứ để Nhà trường tiến hành điều chỉnh hoạt động của các đơn vị, đổi mới và cải tiến phương pháp làm việc, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người học đối với các hoạt động của Nhà trường.

- Tạo thêm kênh thông tin giúp lãnh đạo Nhà trường đánh giá một cách khách quan và tương đối đầy đủ về các hoạt động liên quan đến khóa học;

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở đánh giá thực trạng chất lượng đào tạo của Trường.

3. Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp

- Nắm bắt tình hình việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp;

- Làm cơ sở để bổ sung, điều chỉnh cơ cấu ngành đào tạo, nội dung, chương trình đào tạo phù hợp với thực tiễn, đáp ứng nhu cầu sử dụng nguồn nhân lực của xã hội, nâng cao tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm.

- Báo cáo, cung cấp thông tin về tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp và khả năng tham gia vào thị trường lao động.

- Kết quả khảo sát tỷ lệ sinh viên có việc làm sau khi tốt nghiệp là một trong các điều kiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

- Báo cáo khảo sát sinh viên tốt nghiệp là một trong những cơ sở để đăng ký chỉ tiêu tuyển sinh, đăng ký mở ngành đào tạo,...đồng thời, để phục vụ cho công tác quản lý, thanh tra, kiểm tra theo quy định.

4. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường

- Đánh giá mức độ hài lòng của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị và hệ thống thông tin học liệu Thư viện của Nhà trường.

- Có có giải pháp, kế hoạch đầu tư, cải tạo, nâng cấp Thư viện của Trường giúp nâng cao chất lượng phục vụ người học, người dạy và cán bộ viên chức.

5. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành Nhà trường

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục đại học.

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của các phòng thí nghiệm, thực hành nhằm nâng cao hiệu quả dạy, học và thực hành.

- Nhà trường có thêm căn cứ để đầu tư, sửa chữa nâng cấp hệ thống các phòng thí nghiệm, thực hành.

- Góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

6. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, giảng viên, cán bộ.

- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở đánh giá thực trạng hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ trong Trường.

- Hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học, người dạy, các bộ phận vụ gop phần nâng cao chất lượng đào tạo.

7. Khảo sát do lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Trường Đại học Tây Nguyên

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức và điều kiện cung ứng dịch vụ.

- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục, chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm...của người học).

- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.

- Kiến nghị với các cơ quan quản lí và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

8. Khảo sát lấy ý kiến của người học, người dạy, cán bộ về thái độ làm việc của một số đơn vị (phòng chức năng) trong Trường

- Phục vụ công tác ĐBCLGD của Trường hàng năm.

- Phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp CSGD và CTĐT.

- Điều chỉnh thái độ làm việc của một số đơn vị.

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ của các đơn vị trong Trường.

9. Khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan (Nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, cựu sinh viên, các cơ quan đơn vị có sử dụng sản phẩm của Trường đào tạo) về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, và chất lượng đào tạo của Trường.

- Tạo thêm kenh thông tin để Nhà trường tiến hành xây dựng, điều chỉnh chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo và hoạt động đào tạo cho phù hợp với thực tế.

- Đào tạo nguồn nhân lực tri thức có chất lượng.

- Để ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và nhu cầu của xã hội.

Điều 3. Các yêu cầu trong công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp của dân tộc.
2. Việc tổ chức khảo sát thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đánh giá đầy đủ các tiêu chí phản ánh được chất lượng hoạt động đào tạo.
3. Nội dung, công cụ khảo sát đánh giá phải phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về hoạt động đào tạo của Nhà trường.
4. Người học, giảng viên, cán bộ thực hiện việc khảo sát phản hồi phải đảm bảo khách quan, công bằng, trung thực trong việc cung cấp thông tin phản hồi theo Phiếu khảo sát do Nhà trường cung cấp. Phiếu khảo sát do Nhà trường ban hành được coi là có giá trị thống kê, phân tích.
5. Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.
6. Đối tượng được đánh giá phải tôn trọng kết quả phản hồi, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía người học, cán bộ, giảng viên, nhà tuyển dụng về hoạt động đào tạo.
7. Việc tổ chức lấy thông tin phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng tới việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của cán bộ.
8. Kết quả phản hồi về các hoạt động khảo sát phải được bảo mật và chỉ được cung cấp cho cá nhân và đơn vị liên quan theo chỉ đạo của Hiệu trưởng.

Điều 4. Tài liệu hướng dẫn và các văn bản liên quan

- Công văn số 7324/BGDDT- NGBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;
- Thông tư số 04/2016/TT-BGDDT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.
- Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Quy định Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;
- Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo- Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học;
- Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo- Cục Quản lý chất lượng về việc hướng dẫn đánh giá theo bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học;
- Kế hoạch và Báo cáo công tác ĐBCLGD hàng năm của Trường.

Chương 2. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Phân cấp trong công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan

Công tác lấy ý kiến các bên liên quan của Nhà trường được phân cấp như sau:

1. Trách nhiệm của Phòng Quản lý chất lượng

- Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị lập kế hoạch, phối hợp với các đơn vị liên quan trong Trường tổ chức thực hiện công tác lấy ý kiến khảo sát người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan về hoạt động ĐBCLGD trong Nhà trường;

- Tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trong Trường trong việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan khi được yêu cầu;

- Xây dựng biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng trong công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, cán bộ viên chức và các bên liên quan.

2. Trách nhiệm của các Khoa, Trung tâm, Thư viện và các Phòng chức năng khác

Phối hợp với Phòng Quản lý chất lượng và các đơn vị liên quan trong Trường thực hiện công tác khảo sát lấy ý kiến của người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan về hoạt động ĐBCLGD trong Nhà trường.

Điều 6. Quy định chung về nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức và các bên liên quan là không cố định và có thể thay đổi tùy từng thời điểm khảo sát.

Nội dung khảo sát lấy ý kiến sẽ do đơn vị thực hiện đề xuất, thiết kế, xây dựng và phải được Hiệu trưởng phê duyệt trước khi tiến hành lấy ý kiến.

Điều 7. Công cụ khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Công cụ khảo sát dùng để lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ viên chức và các bên liên quan là Phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được xây dựng chủ yếu dưới dạng câu hỏi lựa chọn theo mức độ hài lòng hoặc mức độ đồng ý của người được hỏi.

Phiếu khảo sát do đơn vị thực hiện thiết kế, có thể được điều chỉnh, bổ sung sau mỗi học kỳ, năm học và được Ban Khảo sát phê duyệt thông qua trước khi đưa vào lấy ý kiến.

Điều 8. Hình thức khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động khảo sát lấy thông tin phản hồi, Ban Khảo sát quyết định hình thức lấy ý kiến, có thể sử dụng hình thức điều tra trên giấy, phỏng vấn trực tiếp, phỏng vấn bằng điện thoại, điều tra trực tuyến trên Website Nhà trường hoặc qua phần mềm lấy ý kiến...

Điều 9. Quy định về thời điểm triển khai khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Thời điểm triển khai công tác lấy ý kiến phản hồi do Phòng Quản lý chất lượng thực hiện đề xuất với Hiệu trưởng phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên được thực hiện định kỳ một năm 2 lần, mỗi học kỳ thực hiện 1 lần;

- Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học đánh giá chất lượng đào tạo của CSGD trước khi tốt nghiệp (hệ chính quy); Khảo sát tình hình việc làm của người học (sinh viên hệ chính quy) sau tốt nghiệp; Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường; Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành của Nhà trường; Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy, cán bộ, viên chức về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường; Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Trường Đại học Tây Nguyên; Khảo sát lấy ý kiến của người học, người dạy, cán bộ về thái độ làm việc của một số đơn vị trong Trường được thực hiện định kỳ 1 năm một lần.

- Khảo sát lấy ý kiến của các bên liên quan (Nhà tuyển dụng, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, cựu sinh viên) về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, và chất lượng đào tạo được thực hiện định kỳ 2 năm một lần.

Điều 10. Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan

Bước 1: Xây dựng chủ trương, thành lập Ban Khảo sát khi tới thời điểm tổ chức các đợt khảo sát.

Bước 2. Xây dựng dự thảo kế hoạch khảo sát lấy ý kiến khảo sát và thiết kế mẫu phiếu lấy ý kiến;

Bước 3. Trình Hiệu trưởng phê duyệt, ban hành Kế hoạch và mẫu phiếu;

Bước 4. Họp Ban Khảo sát thông qua bản dự thảo Kế hoạch và mẫu phiếu khảo sát;

Bước 5. Triển khai khảo sát lấy ý kiến thông qua phát phiếu phản hồi (hoặc lấy thông tin phản hồi trực tuyến);

Bước 6. Nhập dữ liệu, xử lý dữ liệu, phân tích, tổng hợp và viết báo cáo kết quả khảo sát;

Bước 7. Họp Ban Khảo sát để đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng trên cơ sở kết quả khảo sát đã được tổng hợp và phân tích. Trình Hiệu trưởng ký văn bản triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng được phê duyệt;

Bước 8. Đơn vị thực hiện (phòng Quản lý chất lượng) có nhiệm vụ triển khai, giám sát, đôn đốc và báo cáo kết quả các hoạt động cải tiến chất lượng với Nhà trường;

Bước 9. Phòng Quản lý chất lượng thực hiện khảo sát, lưu trữ hồ sơ, minh chứng liên quan đến công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi theo quy định của Quy trình này.

Điều 11. Kinh phí triển khai các hoạt động khảo sát lấy ý kiến

Phòng Quản lý chất lượng thực hiện triển khai các hoạt động khảo sát lấy ý kiến chủ động xây dựng tờ trình, lập kế hoạch, dự toán kinh phí và trình Hiệu trưởng phê duyệt Kế hoạch trước khi triển khai, đồng thời thực hiện thanh quyết toán theo Quy định của Nhà trường.

Chương 3. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Tổ chức thực hiện khảo sát

- Phòng Quản lý chất lượng có nhiệm vụ chủ trì, xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các hoạt động lấy ý kiến các đơn vị trong Trường. Báo cáo kết quả thực hiện và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng sau hoạt động lấy ý kiến phản hồi.

- Các Khoa, Phòng, Trung tâm khác trong toàn 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;

- Tổ chức triển khai và báo cáo kết quả triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng được phân công cho đơn vị với Hiệu trưởng thông qua đơn vị chủ trì triển khai khảo sát lấy ý kiến.

- Phòng Kế hoạch Tài chính có nhiệm vụ hướng dẫn và tư vấn các đơn vị trong việc lập dự toán kinh phí và thanh quyết toán tài chính.

Điều 14. Công tác lưu trữ dữ liệu

Các tài liệu liên quan đến công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi về hoạt động ĐBCLGD của Nhà trường bao gồm: Kế hoạch, các biên bản họp của Ban Khảo sát, các văn bản triển khai thực hiện, phiếu khảo sát, dữ liệu thống kê, các báo cáo, văn bản triển khai thực hiện cải tiến chất lượng...được lưu dưới dạng bản in tại đơn vị chủ trì thực hiện và tại Phòng Quản lý chất lượng trong thời hạn 5 năm.

Điều 15. Sửa đổi, bổ sung Quy trình khảo sát

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các đơn vị kịp thời phát hiện và đề xuất với Phòng Quản lý chất lượng hoặc báo cáo Hiệu trưởng để kịp thời sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy trình này.

