

Số: 12/KH-NTT

TP.HCM, ngày 21 tháng 01 năm 2022

KẾ HOẠCH

Về việc triển khai thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong năm học 2021-2022 theo Quy định số 648/QĐ-NTT ngày 29/9/2020

Căn cứ Quy định lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan theo Quyết định số 648/QĐ-NTT ngày 29/9/2020, trong năm học 2021-2022, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành có kế hoạch tổ chức thu thập thông tin phản hồi từ các bên có liên quan, cụ thể như sau:

I. Mục đích

- Là kênh thông tin chính thức làm cơ sở thực hiện cải tiến chất lượng liên tục và đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan;
- Đáp ứng yêu cầu công khai dữ liệu theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Đảm bảo yêu cầu về thông tin – dữ liệu, minh chứng đáp ứng công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

II. Các loại hình thu thập thông tin phản hồi các bên liên quan

1. Loại hình thu thập thông tin phản hồi do các đơn vị cấp Trường phụ trách

STT	Lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Phương pháp thu thập	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
1.	Hoạt động Tuyển sinh	- Xây dựng chính sách tuyển sinh; - Xây dựng, rà soát, đánh giá tiêu chí và phương pháp tuyển chọn SV.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Trung tâm Tư vấn Tuyển sinh	Điều 5
2.	Hoạt động Đào tạo	- Xây dựng chính sách về đào tạo; - Xây dựng, phát triển, rà soát, thẩm định chương trình dạy học, đề cương môn học/học phần, chuẩn đầu ra; - Sự hài lòng về triết lý giáo dục.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Phòng Quản lý Đào tạo	Điều 6
3.	Hoạt động Nghiên cứu khoa học	- Chính sách về NCKH; - Công tác quản lý NCKH; - Chất lượng hoạt động nghiên cứu của đội ngũ GV, cán bộ nghiên cứu và SV; - Loại hình và số lượng các công bố khoa học; - Sự hài lòng về công tác quản lý tài sản trí tuệ; - Mức độ phù hợp của ngân quỹ cho từng loại hoạt động nghiên cứu; - Chất lượng kết quả nghiên cứu và sáng tạo (bao gồm cả việc thương mại hóa, thử nghiệm chuyển giao, thành lập các đơn vị khởi nghiệp).	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Phòng Khoa học công nghệ	Điều 7



Handwritten signature or mark.

STT	Lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Phương pháp thu thập	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
4.	Hoạt động phục vụ cộng đồng (đối với SV)	- Sự hài lòng của các bên liên quan đối với dịch vụ phục vụ và kết nối cộng đồng; - Tác động xã hội, kết quả của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Phòng Công tác sinh viên	Điều 8
5.	Hoạt động phục vụ cộng đồng (đối với CB-GV-NV)	- Sự hài lòng của các bên liên quan về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Phòng Quan hệ doanh nghiệp và Việc làm SV	Điều 8
6.	Chỉ số tài chính và chỉ số thị trường	- Lấy ý kiến các bên liên quan về kết quả và các chỉ số tài chính và chỉ số thị trường của hoạt động đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Phòng Kế toán	Điều 9
7.	Hỏi SV đang theo học về môn học	- Thông tin, tài liệu môn học; - Hoạt động giảng dạy của GV.	Quyết định số 832/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	- 2-3/2022 - 6-7/2022 - 10-11/2022	Phòng ĐBCL	Điều 10
8.	Hỏi SV đang theo học về chất lượng dịch vụ của Nhà trường	- Mức độ hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ của Nhà trường; - Ý kiến đóng góp của SV để nâng cao chất lượng dịch vụ của Nhà trường.	Quyết định số 835/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	7-8/2022	Phòng ĐBCL	Điều 11
9.	Hỏi SV đang theo học học kỳ cuối về toàn khoá học	- Mục tiêu, cấu trúc của CTĐT; - Việc tổ chức hoạt động dạy và học; - Mức độ đáp ứng của khoá học.	Quyết định số 832/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	3-10/2022	Phòng ĐBCL	Điều 12
10.	Hỏi cán bộ quản lý, GV và nhân viên về điều kiện giảng dạy/ làm việc	- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; - Công tác nhân sự; - Hoạt động tổ chức giảng dạy; - Hoạt động nghiên cứu khoa học; - Môi trường làm việc.	Quyết định số 837/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	4-5/2022	Phòng ĐBCL	Điều 16
11.	Hỏi bạn đọc (SV đang theo học, GV, CB-CNV) về chất lượng dịch vụ của TT.Thông tin – Thư viện	- Nguồn tài liệu; - Cơ sở vật chất, thời gian và không gian phục vụ bạn đọc; - Nhân viên phục vụ.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	1 đợt/1 năm (theo kế hoạch cụ thể của đơn vị)	Trung tâm Thông tin – Thư viện	Điều 17
12.	Hỏi SV về chất lượng dịch vụ của Viện E-learning	- Chất lượng dịch vụ hỗ trợ hoạt động học tập trực tuyến của Viện E-learning.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Viện E-learning	Điều 17
13.	Hỏi SV đang theo học về chất lượng dịch vụ của TT.Tin học	- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; - Năng lực của đội ngũ nhân viên kỹ thuật.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	1 đợt/1 năm (theo kế hoạch cụ thể của đơn vị)	Trung tâm Tin học	Điều 17
14.	Hỏi SV đang theo học về chất lượng dịch vụ của TT.Ngoại ngữ	- Chất lượng dịch vụ của Trung tâm Ngoại ngữ.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	1 đợt/1 năm (theo kế hoạch cụ thể của đơn vị)	Trung tâm Ngoại ngữ	Điều 17

STT	Lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Phương pháp thu thập	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
15.	Hỏi học viên đang theo học về môn học	- Thông tin, tài liệu môn học; - Hoạt động giảng dạy của GV.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	Theo kế hoạch cụ thể của đơn vị	Viện Đào tạo sau đại học	Điều 18
16.	Hỏi học viên đang theo học học kỳ cuối về toàn khoá học	- Mục tiêu, cấu trúc của CTĐT; - Việc tổ chức hoạt động dạy và học; - Mức độ đáp ứng của khoá học.				
17.	Hỏi cựu học viên về CTĐT	- Thông tin việc làm; - Góp ý về CTĐT.				

2. Loại hình thu thập thông tin phản hồi do các khoa phụ trách

STT	Lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Phương pháp thu thập	Thời gian thực hiện	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
1.	Hỏi SVTN về tình hình việc làm và thu nhập sau khi tốt nghiệp 01-12 tháng	- Thông tin về SVTN đã có việc làm; - Thông tin về SVTN chưa có việc làm; - Ý kiến đóng góp của SVTN.	Quyết định số 833/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	Theo kế hoạch cụ thể của các khoa	Các khoa đào tạo	Điều 13
2.	Hỏi CSV về tình hình việc làm và góp ý về CTĐT	- Thông tin về CSV đã có việc làm; - Thông tin về CSV chưa có việc làm; - CSV góp ý về CTĐT.	Quyết định số 834/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	Theo kế hoạch cụ thể của các khoa	Các khoa đào tạo	Điều 14
3.	Hỏi NTD về SVTN	- Nhận xét của NTD về kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức và tổ chức của SVTN; - Ý kiến đóng góp của NTD.	Quyết định số 836/QĐ-NTT ngày 30/11/2018	Theo kế hoạch cụ thể của các khoa	Các khoa đào tạo	Điều 15
4.	Hỏi SV đang theo học về chất lượng dịch vụ phòng thí nghiệm	- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; - Năng lực của đội ngũ nhân viên kỹ thuật.	Theo quy trình triển khai của đơn vị	1 đợt/1 năm (theo lịch học thực hành của từng khoa)	Các khoa đào tạo có sử dụng PTN/PTH	

III. Công tác cải tiến:

1. Cải tiến công tác thu thập ý kiến phản hồi:

- Các đơn vị đang phụ trách các loại hình khảo sát thực hiện rà soát, chỉnh sửa *Quy trình triển khai* và *Phiếu khảo sát* (nếu có).
- Thời gian hoàn thành: 28/02/2022

2. Cải tiến chất lượng dựa trên các ý kiến phản hồi:

- Các đơn vị tổng hợp các ý kiến phản hồi liên quan đến đơn vị (trong các đợt thu thập ý kiến trước) nhưng chưa thực hiện cải tiến để lập kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dạy và học/chất lượng dịch vụ của đơn vị.
- Thời gian hoàn thành: 28/02/2022

IV. Tiến trình công tác thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Kết quả dự kiến
1	Xây dựng, rà soát, chỉnh sửa <i>Quy trình triển khai</i> và <i>Phiếu khảo sát</i> (nếu có).	Tháng 2/2022	- Quy trình; - Phiếu khảo sát.

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Kết quả dự kiến
2	Lập Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan (đối với các loại hình khảo sát tại Mục II).	Tháng 2/2022	Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan của các đơn vị và các khoa.
3	Triển khai thu thập thông tin phản hồi.	Theo kế hoạch cụ thể của từng đơn vị (thời gian triển khai là từ tháng 1/2022 đến tháng 01/2023)	- Dữ liệu trên phần mềm; - Phiếu khảo sát.
4	Tổng hợp dữ liệu.		- Files dữ liệu tổng hợp.
5	- Viết báo cáo, tích hợp dữ liệu thu được; - Gửi báo cáo và files dữ liệu về cho các cá nhân/đơn vị liên quan;		- Báo cáo tóm tắt kết quả và thực hiện đối sánh.
6	Các khoa/ Đơn vị đào tạo gửi dữ liệu khảo sát SVTN, CSV về Phòng ĐBCL	15/11/2022	- Theo biểu mẫu công văn 3943/BGDĐT-GDDH ngày 31/8/2018).
7	Phòng ĐBCL tổng hợp dữ liệu, viết báo cáo khảo sát SVTN gửi Bộ Giáo Dục và Đào tạo	30/11/2022	- Dữ liệu trên phần mềm; - Báo cáo gửi Bộ GD&ĐT.
8	Các khoa/ đơn vị có liên quan gửi dữ liệu khảo sát và báo cáo kết quả khảo sát về Phòng Đảm bảo chất lượng	Sau khi hoàn thành đợt khảo sát	- Dữ liệu khảo sát tổng hợp; - Báo cáo kết quả khảo sát.

V. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Đảm bảo chất lượng

- Lập Kế hoạch tổng thể triển khai công tác thu thập ý kiến các bên có liên quan tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành năm học 2021-2022, trình Ban Giám hiệu ký ban hành;

2. Các đơn vị liên quan và các khoa

- Căn cứ trên Kế hoạch tổng thể, các đơn vị phụ trách chính có liên quan tại Mục II và Mục III, tiến hành (i) lập kế hoạch chi tiết cho từng loại hình thu thập ý kiến có liên quan đến đơn vị và (ii) triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch đề ra, định kỳ viết báo cáo kết quả tổng kết, sử dụng đối sánh và cải tiến chất lượng theo từng giai đoạn;
- Báo cáo Ban Giám hiệu và chuyển dữ liệu về Phòng ĐBCL để thực hiện tổng hợp;
- Thực hiện lưu trữ thông tin, minh chứng hồ sơ thu thập ý kiến các bên có liên quan theo khoản 6, Điều 4 tại Quy định số 648/QĐ-NTT ngày 29/9/2020.

Căn cứ vào chức năng - nhiệm vụ được giao, Trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai Kế hoạch thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan trong năm học 2021-2022 của Nhà trường./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để biết);
- Các khoa đào tạo (để t/h);
- Các đơn vị có liên quan (để t/h);
- Đăng Egov;
- Lưu: VT, P. ĐBCL.



 HIỆU TRƯỞNG



 TS. Trần Ái Cẩm