

Số: 639/QĐ-ĐHVTT-KT&KĐCL

Hậu Giang, ngày 31 tháng 12 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Quy định về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cán bộ giảng viên
về chất lượng phục vụ của nhà trường**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÕ TRƯỜNG TOẢN

Căn cứ Quyết định số 196/QĐ-TTg ngày 19 tháng 02 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Võ Trường Toản;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Võ Trường Toản;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Kiểm định chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc lấy ý kiến phản hồi của cán bộ, giảng viên về chất lượng phục vụ của nhà trường.

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

Điều 3. Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Kiểm định chất lượng và Trường các đơn vị trực thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT, TCHC.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Dương Đăng Khoa

QUY ĐỊNH

Về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cán bộ giảng viên về chất lượng phục vụ của nhà trường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 639/QĐ-ĐHVTT-TCHC ngày 31 tháng 12 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Đại học Võ Trường Toản)*

CHƯƠNG I.

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của những đơn vị cá nhân tham gia công tác lấy ý kiến phản hồi của cán bộ giảng viên về chất lượng phục vụ của Trường Đại học Võ Trường Toản (sau đây gọi là VTTU)

2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm: các đơn vị trực thuộc trường, các cán bộ, giảng viên, nhân viên đang công tác tại VTTU (sau đây gọi là nhân sự).

Điều 2. Mục đích của công tác lấy ý kiến

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong VTTU
- Ý kiến của nhân sự về chất lượng phục vụ của VTTU là cơ sở để nâng cao chất lượng phục vụ của VTTU.

Điều 3. Yêu cầu của việc khảo sát

- Công tác lấy ý kiến khảo sát phải được thực hiện hàng năm;
- Nhân sự hiểu rõ được mục đích, ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi;
- Nhân sự trung thực, khách quan trong việc cung cấp thông tin phản hồi về chất lượng phục vụ của VTTU.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía nhân sự về chất lượng phục vụ của VTTU phải chính xác, tin cậy, tuyệt đối bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

Điều 4. Nội dung khảo sát

1. Tổ chức và quản lý
2. Môi trường làm việc và văn hóa VTTU
3. Công việc, công nhận, đánh giá và đề bạt
4. Cơ sở vật chất
5. Chính sách của VTTU

CHƯƠNG II.

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Điều 5. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát

Toàn bộ nhân sự cơ hữu đang làm việc tại VTTU

2. Công cụ khảo sát

Phiếu khảo sát trong đó bao gồm các tiêu chí cụ thể của nội dung khảo sát được quy định tại Điều 4, có quy định mức độ cho các chỉ số được thể hiện qua giá trị thang đo.

3. Hình thức khảo sát

Khảo sát online qua hệ thống phần mềm chấm công và khảo sát trực tiếp.

4. Quy trình tổ chức khảo sát

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Diễn giải
1	Lập kế hoạch khảo sát hằng năm	TT KT&ĐBCL	TT KT&KĐCL lập kế hoạch khảo sát nêu rõ: các nội dung công việc; các đơn vị/cá nhân thực hiện; hình thức thời gian hoàn thành; thời điểm bắt đầu và kết thúc các đợt khảo sát
2	Trình, phê duyệt kế hoạch khảo sát	TT KT&ĐBCL BGH	TT KT&KĐCL trình BGH kế hoạch khảo sát BGH xem xét phê duyệt kế hoạch
3	Tổ chức khảo sát	TT KT&ĐBCL TT TT&CNPM	- TT KT&KĐCL thông báo kế hoạch khảo sát đến các đơn vị - TT TT&CNPM phối hợp TT KT&KĐCL xử lý các vấn đề phát sinh trong quá thực hiện khảo sát. - TT TT&CNPM hàng tuần gửi kết quả khảo sát đến TT KT&KĐCL TT KT&KĐCL theo dõi quá trình thực hiện khảo sát, đôn đốc nhắc nhở các trường hợp chưa thực hiện khảo sát

4	Xử lý dữ liệu và viết báo cáo	TT KT&ĐBCL	TT KT&KĐCL xử lý dữ liệu, phân tích kết quả và viết báo cáo
5	Gửi báo cáo tới BGH và các đơn vị	TT KT&ĐBCL	TT KT&KĐCL gửi báo cáo tới BGH và các đơn vị
6	Cải tiến sau khảo sát	TT KT&ĐBCL Các đơn vị	- Căn cứ vào kết quả khảo sát, các đơn vị tiến hành rà soát, lập kế hoạch cải tiến (nếu có) và gửi kế hoạch đến BGH thông qua TT KT&ĐBCL - TT KT&KĐCL theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các đơn vị và báo cáo BGH (nếu có)
7	Lưu trữ thông tin, dữ liệu khảo sát	TT KT&ĐBCL	TT KT&KĐCL lưu trữ thông tin, dữ liệu về công tác khảo sát của nhân sự

Điều 6. Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát

1. Trung tâm Khảo thí và Kiểm định chất lượng (TT KT&KĐCL)

- Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt;
- Phối hợp với TT TT&CNPM xây dựng hệ thống khảo sát ý kiến chất lượng phục vụ;
 - Tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của nhân sự đã được phê duyệt;
 - Báo cáo kết quả khảo sát;
 - Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát, đề xuất với lãnh đạo về cách thức sử dụng kết quả khảo sát;
 - Theo dõi, giám sát việc thực hiện cải tiến của các đơn vị và báo cáo BGH;
 - Lưu trữ dữ liệu kết quả khảo sát qua các đợt để theo dõi và phục vụ công tác ĐBCL của VTTU.

2. Trung tâm Truyền thông và Công nghệ phần mềm

- Xây dựng và đảm bảo hệ thống khảo sát online dễ sử dụng, hoạt động hiệu quả;
- Xử lý những sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện khảo sát online
- Xây dựng, cải tiến, hoàn thiện hệ thống khảo sát về báo cáo theo đề xuất của TT KT&ĐBCL.

3. Các đơn vị trực thuộc

- Trưởng đơn vị phổ biến đến nhân sự trực thuộc về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi;
- Sau khi nhận kết quả khảo sát, các đơn vị tiến hành rà soát, lập kế hoạch cải tiến (nếu có) và gửi đến BGH thông qua TT KT&ĐBCL.

Điều 7. Lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát

- Dữ liệu khảo sát sẽ được lưu trên hệ thống theo chu kì kiểm định cơ sở giáo dục (5 năm);
- Báo cáo, kết quả từng đợt khảo sát sẽ được TT KT&ĐBCL lưu trữ bằng file giấy và file mềm theo chu kì kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục (5 năm)/.