

Số: 1181 /QĐ-ĐHLHN

Hà Nội, ngày 21 tháng 5 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành “Quy định khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Luật Hà Nội”

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

Căn cứ Quyết định số 405/CP ngày 10 tháng 11 năm 1979 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Pháp lý Hà Nội (nay là Trường Đại học Luật Hà Nội);

Căn cứ Quyết định số 868/QĐ-BTP ngày 07 tháng 5 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Luật Hà Nội;

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

Căn cứ Quyết định số 1890/QĐ-ĐHLHN ngày 31 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Luật Hà Nội quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng Công tác sinh viên;

Căn cứ Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 8/10/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

Căn cứ Công văn số 3943/BGDĐT-GDDH ngày 31/8/2018 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc khảo sát, công khai và báo cáo tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Công tác sinh viên.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Luật Hà Nội”.

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

Điều 3. Trưởng phòng Công tác sinh viên, Trưởng các đơn vị có liên quan, viên chức, người lao động, học viên và sinh viên chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đảng ủy (để b/cáo);
- Hiệu trưởng (để b/cáo);
- Hội đồng Trường (để b/cáo);
- Các Phó Hiệu trưởng (để chỉ đạo thực hiện);
- Công thông tin điện tử (để công khai);
- Lưu: VT, CTSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



Lê Đình Nghị

QUY ĐỊNH

Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Luật Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số 11.81/2022/QĐ-ĐHLHN ngày 21
tháng 3... năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Luật Hà Nội)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này gồm các quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường Đại học Luật Hà Nội (sau đây gọi tắt là Trường).

2. Đối tượng áp dụng quy định này bao gồm: viên chức, người lao động, người học (bao gồm học viên, sinh viên) của Trường.

3. Các đối tượng được Trường phối hợp lấy ý kiến phản hồi bao gồm: Viên chức, người lao động, người học, cựu người học, các nhà khoa học, chuyên gia ngoài Trường; đại diện đơn vị sử dụng người học tốt nghiệp của Trường (gọi tắt là người sử dụng lao động).

Điều 2. Mục đích, yêu cầu của công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Mục đích

a) Thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan, đề 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 Trường, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người học và xã hội.

b) Là căn cứ để Trường định kỳ rà soát chương trình đào tạo, đổi mới phương pháp giảng dạy.

c) Đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm định chất lượng chương trình đào tạo và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đào tạo.

d) Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Trường.

e) Ngăn chặn tiêu cực và nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường.

f) Nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của viên chức, người lao động,

người học về các yếu tố đảm bảo chất lượng trong Trường.

g) Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về các hoạt động của Trường

2. Yêu cầu

a) Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo.

b) Việc tổ chức thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đầy đủ và chính xác; các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát;

c) Nội dung, công cụ đánh giá phải phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về hoạt động đào tạo và quản lý của Trường.

d) Các bên liên quan phải được cung cấp thông tin đầy đủ và hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát ý kiến, có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực để cung cấp các thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Trường nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

e) Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực; kết quả xử lý thông tin phải chính xác, tin cậy và phải được sử dụng đúng mục đích.

f) Các đơn vị và cá nhân phải tôn trọng những ý kiến góp ý mang tính xây dựng, phải có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi.

g) 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 viên chức, người lao động.

Điều 3. Phạm vi khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về một số hoạt động của Trường được triển khai định kỳ hàng năm bằng hình thức khảo sát theo từng nhóm đối tượng và theo một số lĩnh vực hoạt động sau đây:

1. Quá trình xây dựng và điều chỉnh chuẩn đầu ra và chương trình đào tạo: được thực hiện đối với các giảng viên, chuyên viên, chuyên gia, người sử dụng lao động, cựu sinh viên và sinh viên năm cuối về chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo.

2. Hoạt động giảng dạy của giảng viên: được thực hiện đối với những sinh viên, học viên đang theo học tại Trường về hoạt động giảng dạy của giảng viên sau khi kết thúc môn học/học kỳ.

3. Các yếu tố đảm bảo chất lượng: được thực hiện đối với người học, chuyên viên, giảng viên về năng lực và thái độ phục vụ của viên chức, người lao động; về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị; về môi trường tâm lý, xã hội và

cảnh quan của Trường; về thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo; về nghiên cứu khoa học và dịch vụ phục vụ người học của Trường.

4. Đánh giá hoạt động liên quan đến khóa học, cụ thể: về chất lượng chương trình đào tạo của Trường; quá trình tổ chức đào tạo; công tác quản lý; phục vụ hỗ trợ đào tạo; chất lượng giảng dạy của giảng viên, về cơ sở vật chất và thái độ phục vụ của viên chức, người lao động phòng chức năng.

5. Tình hình việc làm, thu nhập; về chuẩn đầu ra; về chương trình đào tạo; về chất lượng đào tạo của Trường đối với cựu sinh viên: được thực hiện đối với những sinh viên đã tốt nghiệp trên 6 tháng.

6. Tình hình sử dụng lao động là sinh viên đã tốt nghiệp của Trường: được thực hiện đối với các người sử dụng lao động về mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của sinh viên đã tốt nghiệp, nhu cầu đào tạo sau tuyển dụng và xu hướng tuyển dụng của người sử dụng lao động.

7. Nội dung khảo sát, lấy ý kiến phản hồi khác theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI

Điều 4. Nhiệm vụ khảo sát lấy ý kiến phản hồi

1. Xây dựng Kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan.
2. Xây dựng công cụ khảo sát (bộ phiếu khảo sát, công cụ tổng hợp dữ liệu).
3. Xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin phục vụ khảo sát:
 - a) Khảo sát lấy ý kiến phản hồi người học về công tác kiểm tra/kiểu nại và đánh giá kết quả học tập của người học, về hoạt động giảng dạy của giảng viên, sinh viên cuối khóa học.
 - b) Khảo sát lấy ý kiến phản hồi sinh viên đánh giá môn học và các hoạt động hỗ trợ học tập.
 - c) Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên.
 - d) Khảo sát người sử dụng lao động về chất lượng sinh viên tốt nghiệp.
 - e) Khảo sát thị trường lao động phục vụ cho công tác tuyển sinh, mở mã ngành đào tạo.
 - f) Rà soát, lấy ý kiến các bên liên quan về việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức của Trường.
 - g) Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp.
 - h) Khảo sát ý kiến của giảng viên, sinh viên về chất lượng môi trường tâm lý, xã hội và cảnh quan phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu và rèn luyện.

i) Khảo sát sự hài lòng của viên chức, người lao động, nhân viên, sinh viên về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.

j) Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, sinh viên về công tác quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học.

k) Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về trang thiết bị cơ sở vật chất, phục vụ cho các hoạt động dạy và học.

l) Khảo sát viên chức, người lao động và người học về môi trường sức khỏe, an toàn theo từng nhóm.

m) Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ cho các hoạt động dạy học.

n) Khảo sát hệ thống thông tin đảm bảo chất lượng bên trong của trường.

p) Khảo sát ý kiến của viên chức, người lao động và người học về nhu cầu sách, giáo trình, tài liệu phục vụ dạy - học và chất lượng phục vụ của Thư viện.

q) Khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên có liên quan về công tác tài chính, cơ sở vật chất và những đề xuất nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng công tác tài chính, cơ sở vật của Trường.

s) Khảo sát khác theo yêu cầu hàng năm.

Điều 5. Hình thức và công cụ khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi, Trường quyết định hình thức lấy ý kiến phản hồi theo những hình thức sau:

1. Khảo sát trực tuyến;
2. Khảo sát trực tiếp qua phiếu;
3. Phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại;
4. Hình thức khác theo quyết định của Hiệu trưởng.

Điều 6. Quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Quy trình khảo sát được thực hiện theo các bước cơ bản sau:

Bước 1: Xây dựng và ban hành kế hoạch khảo sát, bộ công cụ khảo sát.

Bước 2: Họp triển khai hoạt động khảo sát.

Bước 3: Tổ chức khảo sát theo kế hoạch.

Bước 4: Tổng hợp, phân tích kết quả khảo sát; viết báo cáo khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt; công bố kết quả khảo sát.

Bước 5: Tổ chức họp tổng kết, rút kinh nghiệm; đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng; xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng sau đánh giá.

Bước 6: Triển khai, theo dõi, giám sát, đôn đốc và báo cáo kết quả các hoạt động cải thiện chất lượng với Hiệu trưởng.

Bước 7. Thực hiện lưu trữ hồ sơ, minh chứng theo đúng quy định của công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Trách nhiệm của Phòng Công tác sinh viên
 - a) Là đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan trong Trường xây dựng và thực hiện triển khai kế hoạch khảo sát lấy ý kiến.
 - b) Phối hợp với các đơn vị liên quan báo cáo kết quả khảo sát với Hiệu trưởng
 - c) Công bố kết quả trên các kênh thông tin của Trường.
2. Trách nhiệm của Phòng Đảm bảo chất lượng đào tạo và Khảo thí
 - a) Là đơn vị chuyên trách trong việc xây dựng nội dung phiếu khảo sát, thiết kế, điều chỉnh, bổ sung định kỳ nội dung bộ công cụ khảo sát phù hợp với tình hình thực tế.
 - b) Triển khai thực hiện phân tích dữ liệu, báo cáo định kỳ và báo cáo cho từng đợt khảo sát.
 - c) Phối hợp với Phòng Công tác sinh viên thực hiện báo cáo kết quả và tư vấn các phương án cải tiến chất lượng với Hiệu trưởng.
 - d) Đôn đốc và báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng của các đơn vị với Hiệu trưởng.
 - e) Lưu trữ báo cáo khảo sát.
3. Trách nhiệm của các đơn vị đơn vị quản lý sinh viên và đơn vị được giao thực hiện công tác khảo sát
 - a) Triển khai thực hiện các hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi do đơn vị mình chủ trì theo kế hoạch và tổng hợp ý kiến phản hồi, thống kê cho từng đợt khảo sát.
 - b) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và viết báo cáo đối với các lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi của đơn vị mình phụ trách.
 - c) Phối hợp trong việc xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát.
 - d) Trên cơ sở kết quả khảo sát, có trách nhiệm xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến các hoạt động thuộc chức năng, nhiệm vụ đơn vị mình được giao.
 - e) Phổ biến, quán triệt tới viên chức, người lao động, người học mục đích, ý nghĩa và trách nhiệm đối với hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi.

Điều 8. Chế độ báo cáo

1. Báo cáo kết quả khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc đợt khảo sát.

2. Kết quả khảo sát được công bố với các bên liên quan và báo cáo với các cơ quan quản lý về một số lĩnh vực hoạt động của Trường.

Điều 9. Sử dụng và lưu trữ kết quả

1. Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích.
2. Dữ liệu khảo sát, kết quả khảo sát được Phòng Đảm bảo chất lượng đào tạo và Khảo thí lưu trữ theo chu kỳ kiểm định.

Điều 10. Kinh phí hoạt động

1. Phòng Công tác sinh viên, Phòng Đảm bảo chất lượng đào tạo và Khảo thí và các đơn vị liên quan, tùy theo nhiệm vụ được phân công thực hiện khảo sát tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hằng năm của đơn vị để Hiệu trưởng phê duyệt.

2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chi theo quy định của Trường 