

Số: **373**/ĐHSPHN-ĐBCL
V/v xây dựng kế hoạch và triển khai
khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan
năm học 2022 - 2023

Hà Nội, ngày **25** tháng **8** năm 2022

Kính gửi: Các ông (bà) Trưởng khoa.

Căn cứ Hướng dẫn số 578 /HD-ĐHSPHN ngày 13/12/2021 về quy trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan; Căn cứ Phương hướng hoạt động năm học 2022 – 2023, để triển khai khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan phục vụ công tác đảm bảo chất lượng năm học 2022 - 2023, Nhà trường đề nghị các khoa thực hiện một số công việc sau:

1. Xây dựng kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan (theo *Phụ lục 1 Hướng dẫn số 578 /HD-ĐHSPHN*). Thời gian chi tiết của từng hoạt động khảo sát dựa trên Khung kế hoạch thực hiện các hoạt động khảo sát năm học 2022 – 2023 (*Phụ lục 1*).

2. Triển khai hoạt động khảo sát theo kế hoạch đã xây dựng dựa trên bộ công cụ khảo sát (theo *Phụ lục 2 Hướng dẫn số 578 /HD-ĐHSPHN*) và các mẫu phiếu bổ sung (*Phụ lục 2*).

3. Nộp các sản phẩm khảo sát theo *Quy trình thực hiện khảo sát* đã hướng dẫn. Kế hoạch khảo sát bản cứng có xác nhận của Ban Chủ nhiệm khoa gửi về Trung tâm Đảm bảo chất lượng, phòng 616 tòa nhà Hành chính – Hiệu bộ; bản mềm gửi qua email: halinhngoc@gmail.com trước 17h00 ngày 31/08/2022.

Thông tin chi tiết xin vui lòng liên hệ: ThS. Tô Thị Thùy Linh, SĐT: 0919331489.

Đây là nhiệm vụ quan trọng của Nhà trường, đề nghị các ông (bà) Trưởng khoa nghiêm túc thực hiện và đảm bảo đúng tiến độ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám Hiệu;
- Lưu: VT, ĐBCL.

KT, HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
SƯ PHẠM
HÀ NỘI
PGS.TS. Nguyễn Đức Sơn

Phụ lục 1:

**KHUNG KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
CÁC HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT NĂM HỌC 2022 - 2023**

TT	Đối tượng	Hoạt động khảo sát	Thời gian lấy ý kiến	Công cụ khảo sát
Khảo sát thường xuyên				
1	Sinh viên	Khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với Giảng viên	Học kì I: 30/12/2022 – 28/02/2023; Học kì II: 01/04/2023 – 30/05/2023	KS_SV_01
2	Cựu sinh viên	Khảo sát tình hình sinh viên sau tốt nghiệp	01/11/2022 – 31/11/2022	KS_VLSV_03
3	Sinh viên vừa tốt nghiệp	Khảo sát chất lượng ngành/khóa đào tạo (đối với SV năm 4 trước TN năm 2023)	01/06/2023 – 30/06/2023	KS_SVTN_02
Khảo sát định kỳ				
4	Cựu sinh viên	Khảo sát ý kiến về chương trình đào tạo (dành cho cựu sinh viên)	01/09/2022 – 25/09/2022	KSSV_CTĐT_04
5	Giảng viên	Khảo sát ý kiến về chương trình đào tạo (dành cho giảng viên)	01/09/2022 – 25/09/2022	KS_GV_05
6	Nhà tuyển dụng	Khảo sát ý kiến về chương trình đào tạo (dành cho nhà tuyển dụng lao động)	01/09/2022 – 25/09/2022	DBCL-KSCTĐT03
Các khảo sát lấy ý kiến phản hồi khác				
7	Người học	Khảo sát ý kiến của người học về các hoạt động hỗ trợ, phục vụ trong nhà trường	01/09/2022 – 16/09/2022	KS_CBHC_01

Phụ lục 2:

Mẫu: KS_CBHC_01

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI HỌC VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG
HỖ TRỢ, PHỤC VỤ TRONG NHÀ TRƯỜNG**

Nhằm thu thập ý kiến của người học để đánh giá và cải tiến các hoạt động hỗ trợ, phục vụ trong Nhà trường, Anh/Chị vui lòng thực hiện bảng câu hỏi dưới đây. Mỗi ý kiến của Anh/Chị là sự đóng góp rất lớn cho việc nâng cao chất lượng cho Nhà trường. Các thông tin về người cho ý kiến sẽ được bảo mật, kết quả khảo sát chỉ được sử dụng để làm cơ sở cho việc cải tiến và nâng cao chất lượng tại trường:

Khóa: Khoa:

Điện thoại: Email:

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị bằng cách chọn ô thích hợp theo các mức đánh giá từ 1 đến 5.

1 = Cần cải thiện 2 = Đạt 3 = Khá 4 = Tốt 5 = Xuất sắc

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức đánh giá				
		1	2	3	4	5
Tiêu chí 1: Công tác tổ chức đào tạo						
1.	Nhà trường giới thiệu về chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra chương trình đào tạo cho người học khi mới nhập học					
2.	Giảng viên hướng dẫn đầy đủ về đề cương học phần, cách thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu học các học phần					
3.	Người học được phổ biến đầy đủ các quy định, quy chế đào tạo của Bộ GD&ĐT và của Nhà trường					
4.	Thời khóa biểu, lịch thi và kế hoạch đào tạo được thông tin đầy đủ đến người học					
5.	Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng					
Tiêu chí 2: Công tác học sinh sinh viên						
6.	Công tác rèn luyện chính trị, đạo đức, tư tưởng, lối sống cho người học được thực hiện xuyên suốt khóa học					
7.	Các hoạt động tuyên truyền pháp luật, chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, nội quy, quy định của Nhà trường được phổ biến sâu rộng cho người học					
8.	Nhà trường thực hiện tốt việc xác nhận các chế độ chính sách, khen thưởng, cấp học bổng cho người học					
9.	Người học được tổ chức khám sức khỏe đầu khóa học, công tác chăm sóc sức khỏe (khám, cấp thuốc, sơ cứu, thực hiện các chế độ bảo hiểm...) thỏa đáng trong thời gian học tập tại trường					
10.	SV được phổ biến, trang bị kiến thức về chăm sóc sức khỏe, phòng chống dịch bệnh, vệ sinh an toàn thực phẩm đầy đủ					
11.	Người học được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)					
Tiêu chí 3: Tư vấn, hỗ trợ sinh viên						
12.	Người học được hỗ trợ kịp thời trong đăng ký tin chi, học lại, thi lại					
13.	Các thủ tục hành chính (cấp bằng điểm, đóng học phí, đăng ký thi trả nợ, cấp học bổng...) thuận lợi, người học được hướng dẫn cụ thể					
14.	Người học có nơi tập luyện văn nghệ, thể dục thể thao trong trường					
15.	Các hoạt động văn hóa văn nghệ đáp ứng nhu cầu tinh thần của người học					

16.	Các hoạt động thể dục thể thao được tổ chức thường xuyên, có tác dụng rèn luyện thể chất cho người học					
17.	Người học được hướng dẫn đăng ký ký túc xá, hỗ trợ tìm kiếm chỗ ở ngoại trú					
18.	Quy trình, tiêu chí đăng ký chỗ ở tại ký túc xá công khai, minh bạch					
19.	Các hoạt động của Đoàn thanh niên, Hội sinh viên phong phú, đa dạng, có tác dụng tích cực đối với người học					
20.	Các hoạt động hỗ trợ người học khởi nghiệp, tìm việc làm, đào tạo kỹ năng, hội thảo chuyên đề... được thực hiện thường xuyên và hữu ích cho người học					
21.	Người học được thông tin về phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm, thoát nạn..., được đảm bảo an toàn trong trường học					

Tiêu chí 4: Công tác nghiên cứu khoa học

	Mức độ tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học của Anh/Chị (chọn theo mức độ sau)					
	1. Chưa bao giờ tham gia					
	2. Tham gia hội thảo khoa học					
22.	3. Tham gia làm tiểu luận các môn học khoa học					
	4. Thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường					
	5. Thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường					
23.	Nhà trường có kế hoạch và chính sách rõ ràng về công tác nghiên cứu khoa học của SV					
24.	Các văn bản hướng dẫn về công tác nghiên cứu khoa học được phổ biến đến toàn thể SV					
25.	Các văn bản hướng dẫn về sở hữu trí tuệ được phổ biến đến toàn thể SV					
26.	Anh/Chị được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/phòng thí nghiệm, ...) cho nghiên cứu khoa học					
27.	Hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên có chất lượng tốt					
28.	Công tác quản lý, hỗ trợ nghiên cứu khoa học của đối tượng SV được Nhà trường thực hiện tốt					

Tiêu chí 5: Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

29.	Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng					
30.	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú					
31.	Anh/chị được tham gia vào các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng do Nhà trường tổ chức					
32.	Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đem lại hiệu quả cao cho xã hội					
33.	Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đem lại hiệu quả cao cho sinh viên và CBGVNV					

Tiêu chí 6: Cơ sở vật chất

34.	Nhà trường có đầy đủ giảng đường, phòng học, đáp ứng nhu cầu học tập của người học					
35.	Các giảng đường, phòng học có đủ chỗ ngồi, đảm bảo thông thoáng, ánh sáng phù hợp, có đầy đủ các trang thiết bị (loa, mic, máy chiếu, quạt, bút, phấn...) phục vụ tốt cho hoạt động giảng dạy và học tập					
36.	Nhà trường có đầy đủ phòng thực hành, thí nghiệm với đầy đủ dụng cụ, thiết bị, vật tư... đáp ứng nhu cầu học tập của người học					
37.	Phòng thực hành CNTT, máy tính, hệ thống wifi, tốc độ đường truyền, các phần mềm hỗ trợ học tập, trang thông tin điện tử... đáp ứng được nhu cầu học tập của người học					
38.	Trang thiết bị được sửa chữa kịp thời khi có báo hỏng, thường xuyên được bảo trì, bảo dưỡng					
39.	Cơ sở vật chất của phòng Y tế đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh của người học					

Tiêu chí 7: Thư viện					
40.	Mức độ sử dụng thư viện của Anh/Chị (chọn theo mức độ sau) 1. Chưa bao giờ sử dụng 2. Hiếm khi sử dụng 3. Thỉnh thoảng sử dụng 4. Thường xuyên sử dụng 5. Luôn luôn sử dụng				
41.	Thư viện có đầy đủ sách, tài liệu tham khảo phục vụ nhu cầu học tập/nghiên cứu khoa học				
42.	Thư viện thường xuyên cập nhật, bổ sung sách, tài liệu tham khảo				
43.	Tài liệu trong thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm kiếm				
44.	Thư viện có đủ chỗ ngồi, đảm bảo ánh sáng, độ thoáng mát				
45.	Các quy định, nội quy, thông tin hướng dẫn mượn trả tài liệu ở thư viện đầy đủ, cụ thể				
46.	Website của thư viện dễ khai thác, phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng				
47.	Thư viện số tài liệu phong phú, dễ tìm kiếm.				
Tiêu chí 8: Cán bộ, đội ngũ hỗ trợ có thái độ thân thiện, trách nhiệm; hướng dẫn cụ thể, rõ ràng; giải quyết công việc đúng qui trình, hiệu quả					
48.	Cố vấn học tập				
49.	Đội ngũ nhân viên, kỹ thuật viên (phòng thí nghiệm, phòng thực hành, phòng thực hành CNTT, phòng QL CSVC và ĐT...)				
50.	Cán bộ ở phòng một cửa				
51.	Cán bộ thư viện				
52.	Cán bộ Văn phòng Đoàn Thanh niên Cộng sản HCM				
53.	Giáo vụ khoa				
54.	Cán bộ Quản lý sinh viên của khoa				
55.	Cán bộ Kí túc xá				
56.	Cán bộ Phòng Đào tạo				
57.	Cán bộ Phòng Công tác chính trị - học sinh sinh viên				
58.	Cán bộ Phòng Kế hoạch – Tài chính				
59.	Cán bộ Trung tâm DBCL				
60.	Cán bộ quản lý giảng đường				
61.	Cán bộ y tế				
62.	Ba điều người học hài lòng về các hoạt động hỗ trợ, phục vụ trong Nhà trường				
.....					
.....					
.....					
63.	Ba điều người học cho rằng Cần cải thiện về các hoạt động hỗ trợ, phục vụ trong Nhà trường				
.....					
.....					
.....					

Cám ơn ý kiến đóng góp của Anh/Chị. Chúc Anh/Chị học tập tốt