

Số: 171 /QĐ-HVNG

Hà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát các bên liên quan

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN NGOẠI GIAO

Căn cứ Quyết định số 07/2019/QĐ-TTg ngày 15 tháng 02 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Học viện Ngoại giao trực thuộc Bộ Ngoại giao;

Căn cứ Luật giáo dục đại học 2012 số 08/2012/QH13 ban hành ngày 18/06/2012 và Luật giáo dục đại học sửa đổi 2018 số 34/2018/QH14 ban hành ngày 19/11/2018;

Căn cứ Điều lệ trường Đại học được 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 12/2017/TT-BGDĐT ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ban hành quy định về Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học

Xét đề nghị của Trưởng phòng Phòng Khảo thí & Đảm bảo Chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Quy định về hoạt động khảo sát các bên liên quan phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục đại học và các chương trình đào tạo của Học viện Ngoại giao.

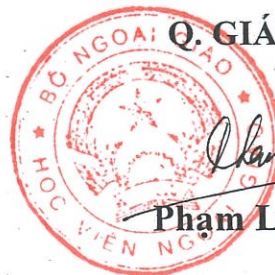
Điều 2. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 552/QĐ-HVNG ngày 22/7/2020 về việc ban hành Quy định về Khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan của Học viện Ngoại giao.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo Chất lượng, Trưởng/Phụ trách các đơn vị và các cá nhân có liên quan trực thuộc Học viện Ngoại giao chịu trách thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- BGD (để báo cáo);
- Lưu: HCTH, KT&ĐBCL.



Q. GIÁM ĐỐC
Phạm Lan Dung
Phạm Lan Dung

QUY ĐỊNH

Về hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan của Học viện Ngoại giao

(Ban hành kèm theo Quyết định số 171 /QĐ-HVNG ngày 24 tháng 2
năm 2022 của Q. Giám đốc Học viện Ngoại giao)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này Quy định chi tiết về mục đích, yêu cầu, cách thức tổ chức một số loại khảo sát cơ bản và trách nhiệm của những đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục đại học và các chương trình đào tạo của Học viện Ngoại giao (HVNG).

2. Đối tượng áp dụng của Quy định này bao gồm các đơn vị chức năng, các khoa, và cán bộ, giảng viên, nhân viên, học viên, sinh viên của HVNG.

Điều 2. Danh mục các từ viết tắt sử dụng trong quy định này

Từ viết tắt	Giải thích
HVNG	Học viện Ngoại giao
QTTV	Quản trị Tài vụ
TTTTTL	Trung tâm Thông tin Tư liệu
BĐT	Ban Đào tạo
CTCT&QLSV	Công tác Chính trị và Quản lý Sinh viên
KT&ĐBCL	Khảo thí và Đảm bảo Chất lượng
CTQT	Chính trị Quốc tế
QHQT	Quan hệ Quốc tế
NGVN	Ngoại giao Việt Nam
TT&VHĐN	Truyền thông và Văn hóa Đối ngoại
KTQT	Kinh tế Quốc tế
LQT	Luật Quốc tế

NNA	Ngôn ngữ Anh
CĐR	Chuẩn đầu ra
CTĐT	Chương trình Đào tạo
ĐBCL	Đảm bảo Chất lượng
GD	Giáo dục và Đào tạo
ĐT	Đào tạo
ĐH	Đại học
SĐH	Sau đại học
Đơn vị thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện KS lấy ý kiến phản hồi
KS	Khảo sát
SVTN	Sinh viên tốt nghiệp
P-D-C-A	Chu trình cải tiến liên tục: Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra và Cải tiến (Plan – Do – Check – Act)
GV	Giảng viên
CBVC	Cán bộ, viên chức
NCV	Nghiên cứu viên
VP	Văn phòng
TCCB	Tổ chức cán bộ

Điều 3. Mục đích thực hiện khảo sát các bên liên quan

1. Thực hiện Quy chế dân chủ, công bằng, công khai, minh bạch trong HVNG.

2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên và cán bộ, viên chức, đảm bảo và không ngừng nâng cao chất lượng của các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của HVNG.

3. Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, thể hiện chính kiến trong đánh giá về hoạt động giảng dạy của giảng viên, về chương trình đào tạo, các công tác hỗ trợ người học, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo của HVNG.

4. Là kênh đánh giá và kiểm soát chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của HVNG ở nhiều góc độ khác nhau, từ đó đề ra các biện pháp cải tiến, góp phần thực hiện chiến lược phát triển của HVNG.

5. Hoàn thiện hệ thống khảo sát các bên liên quan của HVNG theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo của Bộ GD&ĐT và/hoặc quốc tế, thông qua đó nâng cao chất lượng đào

tạo và nghiên cứu của HVNG và mức độ hài lòng của các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của HVNG

6. Là một trong những cơ sở để đánh giá năng lực, xếp hạng thi đua của cán bộ, giảng viên, viên chức, nhân viên cũng như là hiệu quả làm việc của các đơn vị chức năng và các Khoa.

Điều 4. Yêu cầu trong công tác khảo sát

1. Công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phải đảm bảo tính nghiêm túc, chân thực, chất lượng, có hiệu quả thực tế, không theo hình thức chủ nghĩa.

2. Dữ liệu thông tin phản hồi từ các bên liên quan phải được xử lý chính xác, tin cậy và bảo mật, sử dụng kết quả khảo sát đúng mục đích, theo đúng quy định.

3. Các đơn vị, cá nhân có liên quan phải tôn trọng ý kiến phản hồi; thẳng thắn trong việc trả lời khảo sát cũng như thẳng thắn nhìn nhận kết quả khảo sát để làm cơ sở cho kế hoạch hành động, cải tiến chất lượng. Đồng thời, kết quả khảo sát cũng phải được nhìn nhận một cách khoa học, đa chiều, có phân tích, thảo luận, phản biện; tránh áp đặt, trù dập, chủ quan duy ý chí, vội vàng quy chụp, kết luận.

4. Hoạt động khảo sát phải tiến hành theo đúng chu trình P-D-C-A. Các vấn đề tồn tại được xác định và nhất trí sau mỗi đợt khảo sát cần phải được các đơn vị/cá nhân liên quan nghiêm túc tiếp nhận và xử lý, điều chỉnh và cải thiện kịp thời.

5. Hoạt động khảo sát phải diễn ra đúng thời gian theo quy định và dữ liệu khảo sát phải được gửi về Trường qua Phòng Khảo thí & ĐBCLGD để tổng hợp theo đúng theo kế hoạch đề ra để đảm bảo tiến độ của các đợt khảo sát.

Điều 5. Định nghĩa từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Khảo sát là hoạt động lấy ý kiến phản hồi của một hoặc nhiều bên liên quan đến một hoặc một số hoạt động nhất định của HVNG; Xử lý, phân tích các thông tin, dữ liệu thu thập được thông qua việc lấy ý kiến phản hồi ấy để xây dựng báo cáo đến các cấp có thẩm quyền và thông tin đến các bên liên quan theo quy định.

2. Lấy ý kiến phản hồi là quá trình thu thập các đánh giá, nhận xét của các bên liên quan về một hoặc một số hoạt động nhất định, thông qua các bảng câu hỏi sử dụng hình thức online hoặc trực tiếp, các bản nhận xét trả lời qua email hoặc các cuộc làm việc, tiếp xúc, tọa đàm.

2. Giảng viên bao gồm các giảng viên, cán bộ hoặc nghiên cứu viên tham gia công tác giảng dạy thuộc quyền quản lý của HVNG và các thỉnh giảng viên đang giảng dạy ở bên ngoài HVNG.

3. Nhà tuyển dụng là các cơ quan, doanh nghiệp có lĩnh vực hoạt động đúng hoặc gần với ngành được lấy ý kiến, có sử dụng lao động là sinh viên đã tốt nghiệp của HVNG hoặc sinh viên tốt nghiệp từ những cơ sở GDDH khác có ngành đào tạo đúng hoặc gần với ngành được lấy ý kiến.

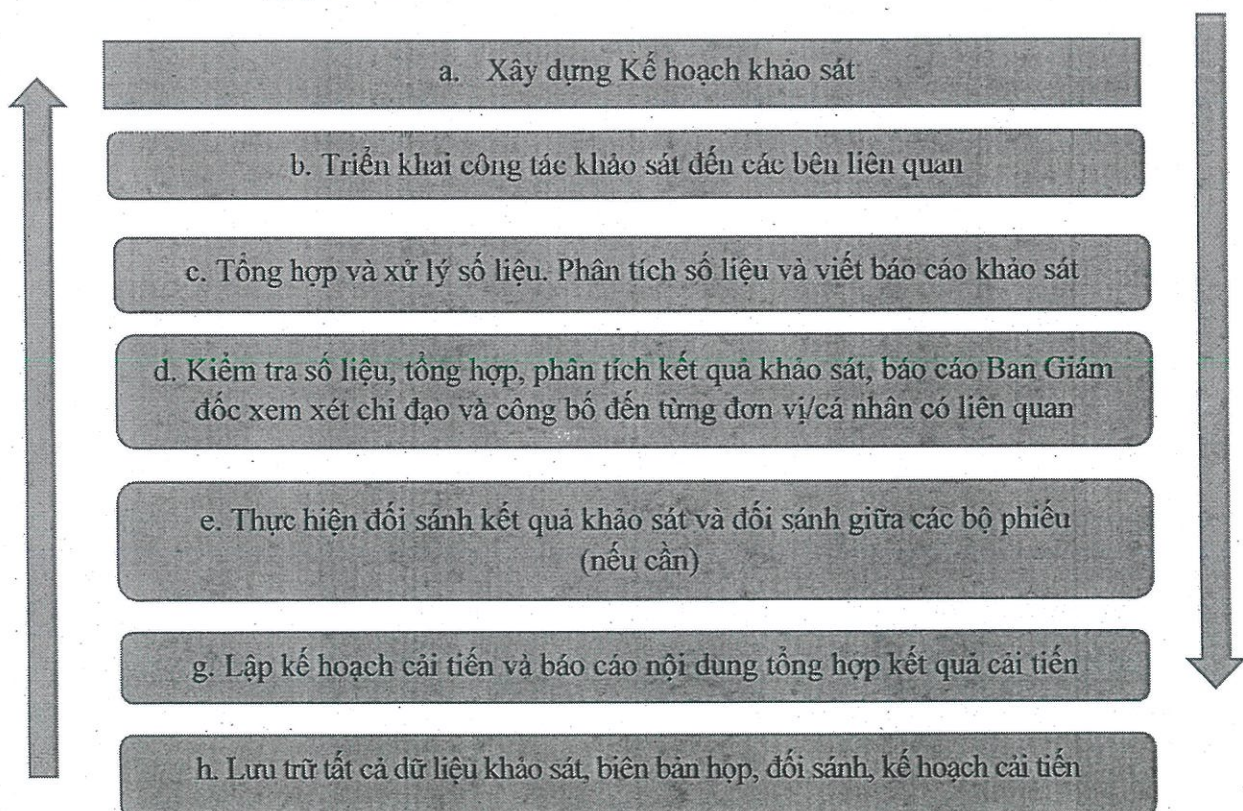
4. Người học bao gồm sinh viên sinh viên bậc đại học, học viên sau đại học và học viên tham gia các chương trình đào tạo bồi dưỡng khác.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 6. Nội dung Quy trình

1. Tóm tắt Quy trình khảo sát:



2. Nội dung các bước trong quy trình khảo sát:

a. *Xây dựng kế hoạch khảo sát:* Đơn vị chính thực hiện hoạt động khảo sát chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch khảo sát; Nêu rõ lý do, mục đích, thời gian, đối tượng, cách thức, xác lập mẫu câu hỏi. Mẫu câu hỏi cần được lấy ý kiến của các đơn vị phối hợp trước khi đưa vào khảo sát.

- Yêu cầu bắt buộc đối với các khảo sát không thường kỳ.

- Đối với các loại khảo sát thường kỳ: không bắt buộc nếu không có gì thay đổi so với lần lấy ý kiến đầu tiên.

b. *Triển khai khảo sát đến các bên liên quan:*

- Thông tin về khảo sát cần được tuyên truyền và phổ biến đến các bên liên quan.

- Đối với các khảo sát mà đối tượng khảo sát trực thuộc sự quản lý của HVNG cần có biện pháp để lấy được nhiều mẫu khảo sát nhất có thể (ít nhất là có phản hồi của 70% số lượng người thuộc đối tượng khảo sát.)

- Đối với các khảo sát mà đối tượng khảo sát không thuộc quyền quản lý của HVNG cần tiến hành linh hoạt để lấy được những ý kiến chất lượng, đa dạng hình thức khảo sát để tăng số lượng người tham gia.

c. *Tổng hợp và xử lý số liệu.* Phân tích số liệu và viết báo cáo khảo sát: Việc tổng hợp, xử lý số liệu phải tiến hành ngay sau khi hết thời hạn lấy ý kiến phản hồi. Việc phân tích số liệu và viết báo cáo khảo sát phải đảm bảo chính xác, trung thực, rõ ràng, ngắn gọn, đi vào thực chất các khía cạnh cần cải tiến.

d. *Công bố và báo cáo kết quả khảo sát:*

- Đơn vị thực hiện chính có trách nhiệm báo cáo kết quả khảo sát lên Ban Giám đốc để xem xét, chỉ đạo;

- Kết quả khảo sát được gửi tới trưởng (các) đơn vị liên quan để chủ động xử lý các bước tiếp theo, lên kế hoạch cải tiến;

- Đối với các khảo sát không do phòng KT&ĐBCL chủ trì: toàn bộ kết quả khảo sát và báo cáo khảo sát cần được gửi đến phòng KT&ĐBCL để phối hợp, giám sát và lưu trữ;

- Riêng đối với Khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên: Kết quả khảo sát được gửi tới trưởng đơn vị liên quan và gửi trực tiếp đến đối tượng được khảo sát.

e. *Thực hiện đối sánh kết quả khảo sát:* Các đơn vị, khoa liên quan thực hiện đối sánh kết quả khảo sát, phân tích lý do các điểm tồn tại, báo cáo biện pháp cải tiến.

g. *Lập kế hoạch cải tiến:* Các đơn vị liên quan cần lên kế hoạch cải tiến trong vòng 1 tuần sau khi nhận được kết quả khảo sát. Phòng KT&ĐBCL trình lên Ban Giám đốc, tùy từng trường hợp có thể tổ chức cuộc giữa các đơn vị liên quan và Ban Giám đốc để báo cáo, thảo luận về kết quả khảo sát và cải tiến sau khảo sát.

h. *Thực hiện cải tiến:* các phòng ban, các khoa liên quan thực hiện kế hoạch cải tiến sau khảo sát; Phòng KT&ĐBCL chịu trách nhiệm giám sát, đôn đốc, tổng hợp thông tin.

3. Danh mục các hoạt động khảo sát:

3.1. Các khảo sát định kỳ:

STT	Nội dung khảo sát	Đối tượng KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị Phối hợp	Hình thức	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Khảo sát về hoạt động giảng dạy của giảng viên	- SV bậc đại học - Học viên SDH	Phòng KT&ĐBCL	- Phòng ĐTDH - Phòng SDH - Các Khoa - Phòng CTCT&QLS V	Online	2 tuần trước khi kết thúc học phần	- Theo mẫu bảng câu hỏi KS (Mẫu KS1 – ĐTDH; Mẫu KS2 – SDH)
2	Khảo sát tổng hợp về nhiều nội dung: - chương trình đào tạo - hoạt động giảng dạy của giảng viên - hoạt động hỗ trợ - cơ sở vật chất và hạ tầng CNTT - hoạt động ngoại khóa và hướng nghiệp	- SV sắp tốt nghiệp	Phòng KT&ĐBCL	- Phòng ĐTDH - Phòng SDH - Các Khoa - Phòng CTCT&QLS V	Online	Học kỳ cuối cùng trước tốt nghiệp	- Theo mẫu bảng câu hỏi KS (Mẫu KS3)
3	Khảo sát tình hình việc	SV bậc Đại học Cựu SV	Phòng ĐTDH/ Sau ĐH	Phòng KT&ĐBCL Phòng CTCT&QLS V	Họp lấy ý kiến	1 đến 2 lần/năm	Gặp mặt Ban cán sự các lớp, các khoa vào đầu năm học hoặc đầu học kỳ

STT	Nội dung khảo sát	Đối tượng KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị Phối hợp	Hình thức	Thời gian thực hiện	Ghi chú
	làm của sinh viên hệ chính quy sau 01 năm, 2 năm và 4 năm tốt nghiệp và KS mức độ đáp ứng công việc, mức độ hài lòng về CTĐT		CTCT&QLSV	Các khoa Phòng KT&ĐBCL	(GG Form) Phòng vấn		
4	Khảo sát nhà tuyển dụng về chương trình đào tạo và chất lượng của cựu học viên đang làm việc tại cơ quan/doanh nghiệp	Nhà tuyển dụng	Phòng KT&ĐBCL	Các khoa Phòng CTCT&QLS V	Trực tiếp hoặc online	1 năm 1 lần	Các hình thức có thể triển khai 1. phiếu 2. Họp, Hội thảo 3. Phòng vấn
5	Khảo sát về công tác tuyển sinh và hoạt động đầu khóa	Tân SV	Phòng KT&ĐBCL	Các khoa Phòng CTCT&QLS V Phòng ĐTDH	Online	Tháng 10	
6	Khảo sát chất lượng các hoạt động đoàn hội, phong trào, CLB...	SV	Phòng CTCT&QLSV	Đoàn Thanh niên, Hội SV	Trực tiếp hoặc online	1 năm 1 lần	

STT	Nội dung khảo sát	Đối tượng KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị Phối hợp	Hình thức	Thời gian thực hiện	Ghi chú
7	Khảo sát mức độ hài lòng của người học về công tác tư vấn học tập và hỗ trợ việc làm	SV	BĐT	Các Khoa	Trực tiếp hoặc online	1 năm 1 lần (Tháng 8 hàng năm)	
8	Khảo sát giảng viên về chương trình và nội dung đào tạo	GV	Phòng KT&ĐBCL	Phòng ĐTDH Phòng ĐT sau ĐH Các Khoa	online	2 năm 1 lần	Ngoài hình thức phát phiếu khảo sát, các Khoa thực hiện tham vấn ý kiến GV thông qua các họp chuyên môn
9	Khảo sát nhu cầu đào tạo/ bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ kết hợp khảo sát vị trí việc làm của cán bộ viên chức của HVNG	GV, NCV, CBVC, CBQL	Phòng TCCB	Các đơn vị	Trực tiếp hoặc online	1 năm 1 lần	
9	Khảo sát về chế độ và điều kiện làm việc (cơ sở vật chất và hạ tầng CNTT) của GV, NCV và CBVC	GV, NCV, CBVC	Phòng KT&ĐBCL	Phòng QTTV Phòng TCCB Ban Chấp hành Công đoàn và các đơn vị	Online GG form	Học kỳ II hàng năm	Nội dung KS này đối với SV được kết hợp trong bản câu hỏi KS SV sắp tốt nghiệp
10	Khảo sát về công tác cán bộ (nhu cầu đào tạo	GV, NCV, SV, CBQL	Phòng TCCB BCH Công	Các đơn vị	Mẫu bảng câu hỏi	1 năm 1 lần	

STT	Nội dung khảo sát	Đối tượng KS	Đơn vị thực hiện	Đơn vị Phối hợp	Hình thức	Thời gian thực hiện	Ghi chú
	bồi dưỡng, chính sách, công tác quản lý điều hành, thi đua khen thưởng)		đoàn		thư điện tử họp tham vấn		
11	Khảo sát hiệu quả hợp tác quốc tế	Các đối tác quốc tế của HVNG	Phòng HTQT của HV	VCL, VBD	Online (GG Form)/họp /hội thảo...	1 năm 1 lần	
12	Khảo sát sự hài lòng về chất lượng hoạt động nghiên cứu của HVNG	Các đơn vị sử dụng kết quả NCKH của HVNG	Phòng QLKH	VCL, VBD	Online (GG Form)/họp /hội thảo...	1 năm 1 lần	

3.2. Các khảo sát đột xuất:

Ngoài các khảo sát định kỳ, trên cơ sở yêu cầu của công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, hoạt động hỗ trợ người học và phục vụ cộng đồng, các đơn vị có liên quan phối hợp với phòng KT&ĐBCL thực hiện các khảo sát đột xuất theo nội dung được yêu cầu theo quy nêu trên.

Điều 7. Bảng câu hỏi khảo sát và báo cáo khảo sát

1. Bảng câu hỏi khảo sát

Nội dung khảo sát nhằm mục đích triển khai hệ thống Đảm bảo chất lượng bên trong hỗ trợ cho công tác: tuyển sinh, dạy và học, nâng cao chất lượng đào tạo, hỗ trợ người học và các hoạt động Nghiên cứu khoa học.

Phiếu khảo sát phù hợp với hai bộ tiêu chuẩn kiểm định cụ thể như sau:

- Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/ 2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

2. Mức độ đánh giá trong các bảng câu hỏi khảo sát

- Các hoạt động khảo sát các bên liên quan sử dụng phương pháp lựa chọn câu trả lời A,B,C,D,E. Từ đó tính toán % đối tượng lựa chọn đáp án cho câu hỏi đó.
- Các hoạt động khảo sát các bên liên quan sử dụng theo thang đo Likert 5 mức:
Mức 5: Rất đồng ý, Chất lượng rất tốt, Rất hợp lý, Hoàn toàn tán thành
Mức 4: Đồng ý, Chất lượng tốt, tốt, hợp lý, tán thành
Mức 3: Mức trung bình, phân vân, không có ý kiến
Mức 2: Không đồng ý, không tán thành, không hợp lý, chưa tốt
Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý, hoàn toàn không tán thành, chất lượng không tốt
- Quy ước phân loại dựa trên điểm trung bình đối với câu hỏi theo thang đo Likert 5 mức:

Mức điểm	Mức đạt	Xếp loại chất lượng
Từ 1-1.49	Rất không đạt yêu cầu	Rất không hài lòng
Từ 1.5-2.49	Không đạt yêu cầu	Không hài lòng
Từ 2.5-3.49	Mức trung bình	Khá hài lòng
Từ 3.5-4.49	Đạt mức tốt	Mức hài lòng
Từ 4.5-5.0	Đạt mức rất tốt	Mức rất hài lòng

Điều 8. Tổ chức thực hiện khảo sát

1. Đối tượng khảo sát: Các bên liên quan bao gồm các đối tượng đã nêu ở Điều 1.
2. Công cụ khảo sát: Nội dung bảng câu hỏi và nội dung khảo sát, đơn vị thực hiện, đơn vị phối hợp, thời gian thực hiện được nêu ở Điều 6 và mức độ đánh giá cho các chỉ số được quy định tại Điều 7.
3. Hình thức khảo sát: khảo sát online qua hệ thống phần mềm phục vụ đào tạo, khảo online sử dụng GG form, tổ chức hội thảo, tham vấn trực tiếp hoặc qua email...

Điều 9. Trách nhiệm của các bên liên quan đến hoạt động khảo sát

1. Trách nhiệm của phòng Khảo thí & ĐBCL

- Làm đầu mối cho các công tác giám sát hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan. Hoàn thiện quy trình, phương pháp thu thập thông tin và xây dựng cơ sở dữ liệu phản hồi từ các bên liên quan.
- Lập kế hoạch lấy ý kiến tổng thể hàng năm cho các hoạt động lấy ý kiến.
- Xây dựng các văn bản, biểu mẫu, hướng dẫn thực hiện lấy ý kiến và phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện khảo sát.
- Tổng hợp báo cáo khảo sát từ các bên liên quan, viết báo cáo tổng kết hoạt động khảo sát, báo cáo lãnh đạo và thông tin tới các đơn vị, cá nhân liên quan.
- Phòng Khảo thí & ĐBCL chịu trách nhiệm triển khai (đối với những loại khảo sát thuộc trách nhiệm của phòng), điều phối và giám sát, tổng hợp thông tin và lưu trữ theo từng năm (đối với các loại khảo sát do các đơn vị khác chủ trì).
- Tiếp thu các ý kiến phản hồi sau khảo sát và tham mưu với BGĐ xin chỉ đạo về các trường hợp đặc biệt.
- Đề xuất các hoạt động cải tiến chất lượng căn cứ vào kết quả khảo sát, thay đổi các chính sách, quy định cho phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho người học.
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi, giám sát và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Học viện.
- Báo cáo kết quả khảo sát về Bộ GD&ĐT theo quy định và khi có yêu cầu.
- Hỗ trợ các đơn vị có liên quan trong các đợt khảo sát: hướng dẫn quy trình thực hiện, công cụ, phương pháp thu thập dữ liệu, kiểm tra số liệu, thực hiện đối sánh, báo cáo tổng kết...

- Thực hiện tổng hợp kết quả và báo cáo cho Ban Giám đốc.

2. Trách nhiệm của các đơn vị, các Khoa:

- Thực hiện các khảo sát thuộc trách nhiệm chủ trì.

- Gửi thông tin về kết quả khảo sát do đơn vị/Khoa mình phụ trách về phòng KT&ĐBCL để tổng hợp báo cáo và lưu trữ.

- Phối hợp với Phòng KT&ĐBCL và các đơn vị/các Khoa trong hoạt động khảo sát và đảm bảo chất lượng của IIVNG.

- Phòng ĐTĐH: Cung cấp dữ liệu về sinh viên, học viên, kế hoạch giảng dạy và danh sách giảng viên phụ trách các môn học.

- Phòng CTCT&QLSV: Xây dựng cơ sở dữ liệu về thông tin liên lạc của SV và cựu SV.

- Phòng QLKH, VCL, VBD: Cung cấp dữ liệu về các hoạt động liên quan đến NCKH, HTQT...

- FOSET: chủ trì các khảo sát về hoạt động phục vụ cộng đồng.

- Hiểu rõ ý nghĩa và mục đích của việc khảo sát và các hoạt động đảm bảo chất lượng bên trong của HVNG.

Đảm bảo tính trung thực, khách quan khi tiến hành các hoạt động khảo sát.

- Tuyên truyền, nhắc nhở CB, GV và sinh viên thực hiện tốt các khảo sát theo yêu cầu.

- Thảo luận với CB, GV, CV và có biện pháp giúp đỡ CB, GV, CV thực hiện kế hoạch khắc phục hay kế hoạch nâng cao chất lượng công tác.

3. Trách nhiệm của cán bộ, viên chức, giảng viên, nghiên cứu viên của HVNG:

- Sử dụng kết quả đánh giá để phân đấu và tự điều chỉnh các mặt hoạt động của mình

- Có ý kiến phản hồi (kèm minh chứng cụ thể) nếu chưa thật sự đồng ý với mức đánh giá của người học.

- Thảo luận với Trưởng Khoa về kế hoạch khắc phục những điểm chưa tốt theo ý kiến tự đánh giá/đánh giá của người học và kế hoạch cải tiến chất lượng các mặt công tác của bản thân.

- Thực hiện việc đóng góp ý kiến nhằm nâng cao hiệu quả các hoạt động của Học viện.

4. Trách nhiệm của đối tượng khảo sát

- Cung cấp thông tin theo nội dung khảo sát một cách trung thực, khách quan, có trách nhiệm với tinh thần đóng góp xây dựng.
- Góp ý xây dựng nội dung nâng cao chất lượng và hiệu quả các bộ phiếu khảo sát.
- Ý kiến đánh giá, góp ý phải trung thực và mang tính xây dựng. Sử dụng ngôn từ chuẩn mực và tôn trọng người / đối tượng được khảo sát.

CHƯƠNG IV

HIỆU LỰC THI HÀNH

1. Các đơn vị/khoa và cá nhân có liên quan thuộc quyền quản lý của HVNG chịu trách nhiệm thực hiện quy định này.
2. Trong quá trình thực hiện, quy định này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định mới của Bộ GD&ĐT, của HVNG và thực tế hoạt động của Học viện.
3. Nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các đơn vị và cá nhân phản ánh cho Ban Giám đốc (thông qua Phòng KT&ĐBCL) để điều chỉnh và xử lý.
4. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi quy định trước đây khác với quy định này đều không có hiệu lực thi hành. ✓