

Số: 2057 /QĐ-ĐHQGHN

Hà Nội, ngày 19 tháng 06 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC BAN HÀNH HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI Đại học Quốc gia Hà Nội

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 186/2013/NĐ-CP ngày 17/11/2013 của Chính phủ về Đại học Quốc gia;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia và các cơ sở giáo dục đại học thành viên ban hành theo Quyết định số 26/2014/QĐ-TTg ngày 26/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Kế hoạch chi tiết công tác đảm bảo chất lượng của Đại học Quốc gia Hà Nội năm học 2013 – 2014 ban hành kèm theo Quyết định số 3207/QĐ-ĐBCL ngày 13/9/2013 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng chương trình giáo dục trong Đại học Quốc gia Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số 1166/QĐ-ĐBCL ngày 20/4/2011 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội;

Xét đề nghị của Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ sinh viên tại Đại học Quốc gia Hà Nội”.

Điều 2. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng, Thủ trưởng các đơn vị đào tạo, Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ sinh viên, Viện trưởng Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục và Giám đốc Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Giám đốc (đề b/c);
- Lưu: VT, Viện ĐBCLGD, MA17.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Kim Sơn

**HƯỚNG DẪN
TỔ CHỨC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ CHẤT LƯỢNG
HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHQGHN
ngày tháng năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

1. Điều khoản chung

1.1. Mục đích

Việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng hoạt động hỗ trợ sinh viên (HTSV) tại Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) nhằm làm căn cứ để cải tiến chất lượng hoạt động HTSV; xác định kế hoạch nhiệm vụ và ưu tiên đầu tư hàng năm cho công tác HTSV; góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của ĐHQGHN.

1.2. Nguyên tắc

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động HTSV tại ĐHQGHN phải đảm bảo độ chính xác và tin cậy.

b) Người được lấy ý kiến phản hồi cần khách quan, công bằng, thẳng thắn và có thái độ tôn trọng trong việc cung cấp thông tin về các nội dung trong Phiếu lấy ý kiến.

c) Lãnh đạo, cán bộ quản lý, nhân viên của các đơn vị phục vụ sinh viên (SV) cần có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ phía SV.

1.3. Đối tượng và phạm vi

a) Hướng dẫn này áp dụng để lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng hoạt động HTSV tại ĐHQGHN;

b) Việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động HTSV tại ĐHQGHN phải được thực hiện thường xuyên theo định kỳ hàng năm.

1.4. Công cụ, nội dung và mẫu khảo sát

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi là Phiếu lấy ý kiến phản hồi của SV về chất lượng các hoạt động HTSV bao gồm các phần:

Phần 1: Giới thiệu

Phần 2: 28 mục hỏi về các hoạt động hỗ trợ sinh viên lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, trong đó có 01 mục hỏi mở.

Phần 3: Một số thông tin cá nhân (giới tính, năm học).

b) Nội dung lấy ý kiến phản hồi của SV về các hoạt động HTSV, bao gồm:

- + Hỗ trợ sinh viên trong ký túc xá;
- + Hỗ trợ sinh viên trong trong học tập và nghiên cứu khoa học;
- + Hỗ trợ sinh viên về chế độ/chính sách, học bổng...;
- + Hỗ trợ của Đoàn Thanh niên các cấp;
- + Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe.

(Chi tiết xem Phụ lục 1).

c) Mẫu khảo sát tối thiểu

+ Tùy theo số sinh viên của mỗi đơn vị đào tạo, việc khảo sát có thể được thực hiện với 100% SV hoặc thực hiện chọn mẫu theo cách sau: i) Nếu đơn vị có số SV < 500, thì khảo sát toàn bộ sinh viên; ii) Nếu đơn vị có số SV > 500 trở lên thì thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống để đảm bảo dung lượng mẫu khảo sát ít nhất là 500 SV;

+ Cơ cấu mẫu khảo sát phải bao gồm SV từ năm thứ I đến năm thứ IV, trong đó có 50% là SV đang sinh hoạt trong ký túc xá của ĐHQGHN và 50% SV không ở trong các ký túc xá của ĐHQGHN.

2. Quy trình thực hiện

2.1. Thời điểm khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Việc lấy ý kiến phản hồi của SV về chất lượng hoạt động HTSV được thực hiện 01 lần/năm và đảm bảo được hoàn thành trước ngày 30/6 hàng năm.

2.2. Các bước thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi

Bước 1: Xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động HTSV, Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị thực hiện.

Bước 2: Phát và thu phiếu khảo sát cho SV đảm bảo số lượng như đã nêu tại điểm c, mục 1.4, Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thực hiện.

Bước 3: Làm sạch và nhập dữ liệu, Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thực hiện.

Bước 4: Phân tích dữ liệu và tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động HTSV theo mẫu tại Phụ lục 2, Trung tâm/Bộ phận ĐBCL thực hiện.

Bước 5: Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của SV và đề xuất cải tiến chất lượng các hoạt động HTSV về Viện ĐBCLGD, Thủ trưởng đơn vị đào tạo thực hiện.

Bước 6: Tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi và các kiến nghị về hoạt động HTSV của các đơn vị; báo cáo Ban Giám đốc, Hội đồng ĐBCLGD, các ban chức năng và các đơn vị liên quan, Viện ĐBCLGD thực hiện.

3. Sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của SV về chất lượng các hoạt động HTSV được gửi trực tiếp cho các bộ phận có liên quan trong đơn vị; các ban chức năng, các đơn vị có liên quan và được sử dụng như sau:

- Nếu điểm đánh giá trung bình của SV đối với tiêu chí nào đó về các hoạt động HTSV do đơn vị đào tạo thực hiện đạt dưới điểm 3 (theo thang điểm 5)¹, thủ trưởng đơn vị chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo.

- Nếu điểm đánh giá trung bình của SV đối với tiêu chí nào đó về các dịch vụ của Trung tâm Hỗ trợ sinh viên đạt dưới điểm 3, Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ sinh viên chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo.

- Nếu điểm đánh giá trung bình của SV đối với tiêu chí nào đó về hoạt động chăm sóc sức khỏe đạt dưới điểm 3, Giám đốc Bệnh viện ĐHQGHN chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục và theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo.

¹ Phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động SV của Trung tâm HTSV ĐHQGHN dùng thang trả lời 5 điểm đo đối xứng bắt đầu từ 1, cho nên điểm trung bình thực tế của thang này chính là điểm giữa của thang - tức 3 điểm, chứ không phải là điểm trung bình số học là 2,5 điểm.

- Nếu điểm đánh giá trung bình của SV đối với tiêu chí nào đó về các hoạt động hỗ trợ còn lại đạt điểm dưới điểm 3, thủ trưởng đơn vị đào tạo chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp để khắc phục theo dõi kết quả đánh giá trong những lần tiếp theo.

- Nếu điểm đánh giá các hoạt động hỗ trợ đạt điểm dưới 3 trong 2 năm liên tiếp, thủ trưởng các đơn vị có liên quan xem xét, tổ chức đánh giá chất lượng công tác cụ thể của cán bộ và nhân viên có liên quan trong đơn vị và sử dụng kết quả đánh giá này làm căn cứ khen thưởng hay kỷ luật với cán bộ, nhân viên; đồng thời làm căn cứ xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ của đơn vị.

4. Lưu trữ phiếu

Bản gốc các phiếu khảo sát và file dữ liệu gốc do Trung tâm/Bộ phận ĐBCL của đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và ĐHQGHN.

5. Tổ chức thực hiện

a) Đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm tổ chức việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động HTSV theo mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học của ĐHQGHN. Trước ngày 30/6 hàng năm, đơn vị gửi *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các hoạt động hỗ trợ sinh viên* về Viện ĐBCLGD theo mẫu báo cáo trong Phụ lục 2; nghiên cứu kết quả và sử dụng kết quả khảo sát theo hướng dẫn trong mục 3.

b) Viện ĐBCLGD chủ trì xây dựng nội dung cốt lõi Phiếu lấy ý kiến phản hồi; giám sát việc thực hiện hoạt động này tại các đơn vị đào tạo; nhận, tổng hợp Báo cáo kết quả và khuyến nghị từ các đơn vị và báo cáo Ban Giám đốc, Hội đồng Đảm bảo chất lượng ĐHQGHN, các ban chức năng (Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế), Trung tâm Hỗ trợ sinh viên và Bệnh viện ĐHQGHN; theo dõi tình hình thực hiện các khuyến nghị của hoạt động này ở các đơn vị qua các năm.

c) Ban Đào tạo, Ban Khoa học và Công nghệ, Ban Chính trị và Công tác học sinh - sinh viên, Ban Thanh tra và Pháp chế có trách nhiệm nghiên cứu Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động HTSV để đề xuất các giải pháp liên quan đến các hoạt động HTSV thuộc lĩnh vực quản lý của Ban nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động HTSV tại ĐHQGHN.

d) Trung tâm Hỗ trợ sinh viên và Bệnh viện ĐHQGHN có trách nhiệm nghiên cứu Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ HTSV để sử dụng kết quả khảo sát nhằm nâng cao chất lượng hoạt động HTSV của Trung tâm và Bệnh viện theo hướng dẫn trong mục 3.

Văn bản “Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các hoạt động hỗ trợ sinh viên” sẽ được xem xét điều chỉnh dựa theo các góp ý của đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện, theo những yêu cầu mới của công tác ĐBCL và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN./.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Kim Sơn

Phụ lục 1.

Mẫu Phiếu lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng hoạt động hỗ trợ sinh viên

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHQGHN
ngày tháng năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)*

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG/KHOA...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày tháng năm 20...

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN

Kính gửi các Anh/Chị sinh viên!

Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ sinh viên tại ĐHQGHN, Phòng/Trung tâm ĐBCL tổ chức lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng và hiệu quả của các hoạt động này.

Đề nghị các Anh/Chị sinh viên dành thời gian để trả lời Phiếu. Ý kiến phản hồi của các Anh/Chị là những đóng góp quý báu góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động hỗ trợ sinh viên của ĐHQGHN.

Cảm ơn sự hợp tác của các Anh/Chị!

1. Thang đánh giá

① Hoàn toàn không đồng ý ② Không đồng ý ③ Phân vân ④ Đồng ý ⑤ Hoàn toàn đồng ý

Để trả lời Phiếu, đề nghị các Anh/Chị đọc kỹ các câu hỏi và đánh dấu X vào ô tương ứng trong thang đánh giá.

2. Nội dung đánh giá

Nếu Anh/Chị là sinh viên đang ở trong ký túc xá, Anh/Chị trả lời bắt đầu từ câu 1; nếu Anh/Chị không ở trong ký túc xá, xin Anh/Chị vui lòng trả lời bắt đầu từ câu 9.

TT	Nội dung	Thang đánh giá				
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1.	Việc xét duyệt sinh viên vào ký túc xá đảm bảo quy định của ĐHQGHN	①	②	③	④	⑤
2.	Chất lượng phòng ở của ký túc xá đáp ứng nhu cầu của sinh viên	①	②	③	④	⑤
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp	①	②	③	④	⑤
4.	Thái độ phục vụ của nhân viên ký túc xá tốt	①	②	③	④	⑤
5.	Dịch vụ ăn uống trong ký túc xá có chất lượng tốt	①	②	③	④	⑤

TT	Nội dung	Thang đánh giá				
		①	②	③	④	⑤
6.	Mạng internet trong ký túc xá có chất lượng tốt	①	②	③	④	⑤
7.	Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong ký túc xá được thực hiện tốt	①	②	③	④	⑤
8.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ					
9.	Cố vấn học tập hỗ trợ sinh viên hiệu quả	①	②	③	④	⑤
10.	Ban cán sự lớp hoạt động hiệu quả	①	②	③	④	⑤
11.	Sinh viên được hỗ trợ về nghiên cứu khoa học hiệu quả	①	②	③	④	⑤
12.	Sinh viên được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, nội quy, quy chế của ĐHQGHN	①	②	③	④	⑤
13.	Sinh viên được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	①	②	③	④	⑤
14.	Sinh viên được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng	①	②	③	④	⑤
15.	Sinh viên được cung cấp thường xuyên thông tin về học bổng	①	②	③	④	⑤
16.	Việc xét duyệt cấp học bổng cho sinh viên được thực hiện công bằng	①	②	③	④	⑤
17.	Việc lựa chọn tham gia các chương trình trao đổi sinh viên đảm bảo công bằng	①	②	③	④	⑤
18.	Thủ tục xét duyệt cho sinh viên vay vốn nhanh gọn	①	②	③	④	⑤
19.	Thái độ phục vụ của cán bộ phụ trách công tác sinh viên tốt	①	②	③	④	⑤
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao cho sinh viên được tổ chức thường xuyên	①	②	③	④	⑤
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện cho sinh viên được tổ chức tốt	①	②	③	④	⑤
22.	Hoạt động hướng nghiệp cho sinh viên được tổ chức có hiệu quả	①	②	③	④	⑤
23.	Hoạt động của các câu lạc bộ hữu ích cho sinh viên	①	②	③	④	⑤
(Từ câu 24 – 27 chỉ dành cho sinh viên đã từng khám/chữa bệnh tại các phòng khám của Bệnh viện ĐHQGHN)						
24.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh	①	②	③	④	⑤
25.	Công tác chăm sóc sức khỏe đáp ứng nhu cầu của sinh viên	①	②	③	④	⑤
26.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của sinh viên	①	②	③	④	⑤
27.	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế tốt/ đáp ứng nhu cầu sinh viên	①	②	③	④	⑤
Các ý kiến nhận xét khác hoặc đề xuất nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động hỗ trợ sinh viên tại ĐHQGHN ----- ----- ----- -----						

3. Thông tin cá nhân

Giới tính: Nam ; Nữ Năm thứ: Nhất ; Hai ; Ba ; Tư

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị!

Phụ lục 2

Mẫu Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các hoạt động hỗ trợ sinh viên

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHQGHN
ngày tháng năm 2014 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG/KHOA...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ngày tháng năm 20...

BÁO CÁO TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN

1. Thông tin chung

- Đối tượng khảo sát:
- Mẫu khảo sát và tỷ lệ trả lời phiếu:
- Thời gian khảo sát:
- Hình thức khảo sát:

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả phân tích dữ liệu

Stt	Nội dung lấy ý kiến phản hồi	Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
1.	Việc xét duyệt sinh viên vào ký túc xá đảm bảo quy định của ĐHQGHN		
2.	Chất lượng phòng ở của ký túc xá đáp ứng nhu cầu của sinh viên		
3.	Nội quy/quy định của ký túc xá phù hợp		
4.	Dịch vụ ăn uống trong ký túc xá có chất lượng tốt		
5.	Mạng internet trong ký túc xá có chất lượng tốt		
6.	Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong ký túc xá được thực hiện tốt		
7.	Ký túc xá luôn được vệ sinh sạch sẽ		
8.	Thái độ phục vụ của nhân viên ký túc xá tốt		
9.	Cố vấn học tập hỗ trợ sinh viên hiệu quả		
10.	Ban cán sự lớp hoạt động hiệu quả		
11.	Sinh viên được hỗ trợ trong nghiên cứu khoa học hiệu quả		
12.	Sinh viên được phổ biến đầy đủ về thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, nội quy, quy chế của ĐHQGHN		
13.	Sinh viên được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn		

	đề)		
14.	Sinh viên được khen thưởng kịp thời và thỏa đáng		
15.	Sinh viên được cung cấp thường xuyên thông tin về học bổng		
16.	Việc xét duyệt cấp học bổng cho sinh viên được thực hiện công bằng		
17.	Việc lựa chọn tham gia các chương trình trao đổi sinh viên đảm bảo công bằng		
18.	Thủ tục xét duyệt cho sinh viên vay vốn nhanh gọn		
19.	Thái độ phục vụ của cán bộ phụ trách công tác sinh viên tốt		
20.	Các hoạt động văn nghệ/thể thao cho sinh viên được tổ chức thường xuyên		
21.	Các hoạt động ngoại khóa/tình nguyện cho sinh viên được tổ chức tốt		
22.	Hoạt động hướng nghiệp cho sinh viên được tổ chức có hiệu quả		
23.	Hoạt động của các câu lạc bộ hữu ích cho sinh viên		
24.	Cơ sở vật chất của phòng khám/Bệnh viện đáp ứng nhu cầu khám/chữa bệnh		
25.	Công tác chăm sóc sức khỏe đáp ứng nhu cầu của sinh viên		
26.	Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của sinh viên		
27.	Thái độ phục vụ của cán bộ y tế tốt/đáp ứng nhu cầu của sinh viên		

2.2. Kết quả về phản hồi của sinh viên (dựa trên dữ liệu phân tích)

2.3. So sánh và nhận xét kết quả khảo sát của 3 năm liên tiếp (nếu có)

3. Đề xuất, kiến nghị