

Hà Nội, ngày 06 tháng 9 năm 2019

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
VỀ CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC
NĂM HỌC 2019 - 2020**

Kính gửi: - Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn trực thuộc trường
- Các phòng chức năng

Thực hiện kế hoạch nhiệm vụ đào tạo năm học 2019 – 2020 của ĐHQGHN;
Thực hiện Kế hoạch triển khai công tác Đảm bảo chất lượng của trường ĐHGĐ
trong năm học 2019 - 2020;

Theo chỉ đạo của Giám đốc ĐHQGHN tại công văn số 5077/HD-ĐHQGHN ngày 23/12/2014 về việc *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan* nhằm mục đích cải tiến, nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ người học và tổ chức đào tạo, góp phần phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN, Phòng ĐBCL&TT lập kế hoạch thực hiện hoạt động này như sau.

1. Mục đích

Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng công tác hỗ trợ người học nhằm cung cấp những thông tin từ phía người học về các hoạt động hỗ trợ người học trong ký túc xá, trong học tập, nghiên cứu khoa học, chăm sóc sức khỏe, chế độ, chính sách... nhằm góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả các hoạt động hỗ trợ người học ở ĐHQGHN.

Kết quả phản hồi của người học là căn cứ để nhà trường đưa ra các giải pháp cải tiến chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học. Kết quả này còn được sử dụng trong Báo cáo Tự đánh giá của đơn vị phục vụ hoạt động đánh giá chất lượng và kiểm định chất lượng cấp đơn vị và chương trình đào tạo.

2. Yêu cầu

- Công cụ lấy ý kiến phản hồi của người học đảm bảo độ tin cậy.
- Kết quả xử lý thông tin phản hồi phải chính xác, tin cậy.
- Các Khoa/Bộ môn, Phòng ĐBCL&TT, Phòng CTHSSV có trách nhiệm trong việc lập danh sách người học cần khảo sát; phát và thu phiếu khảo sát theo số lượng cụ thể.

3. Công cụ và nội dung đánh giá

- Công cụ khảo sát: *Phiếu khảo sát thông tin phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học* (Phụ lục) gồm 2 phần:

+ Phần đánh giá chính có 27 chỉ số về các hoạt động hỗ trợ người học trong ký túc xá; hỗ trợ người học trong học tập và nghiên cứu khoa học; hỗ trợ người học về chế độ/chính sách, học bổng; hỗ trợ của Đoàn Thanh niên các cấp; hỗ trợ chăm sóc sức khỏe và 1 câu hỏi mở;

+ Phần thông tin cá nhân gồm các thông tin về cá nhân người học và thời gian học.

4. Đối tượng, thời điểm và hình thức khảo sát



- Đối tượng khảo sát:
- + Người học (bao gồm sinh viên, học viên cao học)
- Thời điểm khảo sát: Được thực hiện 01 đợt/năm vào khoảng 2 tuần cuối tháng 11
- Hình thức khảo sát: theo phiếu

5. Quy trình thực hiện

Thủ trưởng đơn vị đào tạo giao nhiệm vụ cho Phòng ĐBCL&TT của đơn vị chủ trì thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học.

Bước 1. Phòng ĐBCL&TT xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai lấy ý kiến phản hồi về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học, thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện đến các đối tượng liên quan.

Bước 2. Phòng ĐBCL&TT phát và thu phiếu khảo sát cho người học đảm bảo số lượng mẫu khảo sát.

Bước 3. Phòng ĐBCL&TT làm sạch và nhập dữ liệu.

Bước 4. Phòng ĐBCL&TT phân tích dữ liệu và tổng hợp Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học theo mẫu tại Phụ lục IV.2, gửi thủ trưởng đơn vị.

6. Sử dụng kết quả và lưu trữ, bảo mật

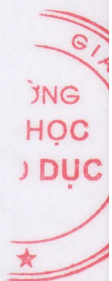
- Phòng ĐBCL&TT sử dụng kết quả phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học làm căn cứ đề xuất, tư vấn với Hiệu trưởng trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN các giải pháp để cải tiến chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

- Kết quả đánh giá chất lượng các hoạt động hỗ trợ thông qua sự phản hồi của người học được cập nhật hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng chương trình đào tạo của đơn vị và của ĐHQGHN.

- Bản gốc phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học và file dữ liệu gốc được Phòng ĐBCL&TT lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

7. Nội dung các công việc cần triển khai

TT	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện/ phối hợp	Thời gian		Sản phẩm dự kiến
			Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch, phương án tiến hành tổ chức hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động	Phòng ĐBCL&TT, Ban Chủ nhiệm các Khoa, Bộ môn trực thuộc trường	09/10/2019	16/10/2019	Bản Kế hoạch được phê duyệt.



	động hỗ trợ người học				
2	Lập dự toán Kinh phí điều tra, khảo sát	Phòng ĐBCL&TT Phòng KH-TC	17/10/2019	21/10/2019	Bản dự trù kinh phí được phê duyệt.
3	Thiết kế, chỉnh sửa phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học phù hợp	Phòng ĐBCL&TT	22/10/2019	25/10/2019	Mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học
4	Các Khoa/Bộ môn trực thuộc trường lập danh sách người học cần khảo sát và thời khóa biểu	Các Khoa/Bộ môn, Phòng CTHSSV	28/10/2019	31/10/2019	Bản danh sách được phê duyệt
5	Tiến hành hoạt động khảo sát (phát, thu phiếu phản hồi)	Phòng ĐBCL&TT	18/11/2019	30/11/2019	Biên bản ghi nhớ
6	Nhập số liệu và xử lý kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TT	2/12/2019	8/12/2019	Báo cáo việc xử lý kết quả
7	Viết và nộp báo cáo	Phòng ĐBCL&TT	09/12/2019	16/12/2019	Bản báo cáo kết quả khảo sát
8	Thanh quyết toán	Phòng ĐBCL&TT, Phòng KH-TC	17/12/2019	30/12/2019	

Ghi chú:

- Đề nghị các Khoa/Bộ môn trực thuộc trường, các Phòng chức năng và các cá nhân có liên quan cùng phối hợp thực hiện Kế hoạch này.
- Gửi kèm theo kế hoạch này là *Mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học* được dùng chung trong toàn ĐHQGHN.

Nơi nhận:

- BCN Khoa/Bộ môn (để chỉ đạo);
- Các Phòng chức năng, Phòng KH – TC (để phối hợp thực hiện);
- Lưu: Phòng ĐBCL&TT.

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐBCL&TT**



TS. Dương Tuyết Hạnh