

UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT



Địa chỉ: Số 06, Trần Văn Ôn, Phường Phú Hòa, TP. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương
Điện thoại: (0274) 3822518 Fax: 0274 3837 150
Website: www.tdmu.edu.vn

QUY TRÌNH
LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN
ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày :/...../.....

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....
--	--	--

Theo dõi sửa chữa/ bổ sung tài liệu

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

Phân phối tài liệu

TT	Đơn vị
1	Ban Quản lý Đào tạo đại học
2	Ban Khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng
3	Ban Quản lý Đào tạo sau đại học
4	Ban Đào tạo công nghệ thông tin, chuyển đổi số
5	Ban Chăm sóc và hỗ trợ người học
6	Trường/ Khoa/ Viện
7	Văn phòng trường

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	<p>QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</p>	<p>Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....</p>
--	---	---

1. MỤC ĐÍCH

- Phục vụ cho việc cải tiến để nâng cao chất lượng trong các lĩnh vực hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng của Trường.
- Phục vụ cho việc rà soát, hoàn thiện mục tiêu, chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo/dạy học theo định kỳ.
- Thực hiện quy chế dân chủ, công bằng, công khai và minh bạch trong các hoạt động.
- Nâng cao mức độ hài lòng của các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Trường.
- Nâng cao tinh thần và ý thức trách nhiệm của cán bộ, giảng viên, nhân viên trong công việc, góp phần nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên cả về trình độ chuyên môn và nghiệp vụ.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Hoạt động lấy ý kiến của các bên liên quan đến chất lượng phục vụ tại Trường Đại học Thủ Dầu Một.

3. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- Quyết định số 900/QĐ-TTg ngày 24/06/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Thủ Dầu Một.
- Nghị Quyết số 36/NQ-HĐTr ngày 01/7/2024 của Hội đồng trường Trường Đại học Thủ Dầu Một về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Thủ Dầu Một.
- Quyết định số 1021/QĐ-ĐHTDM ngày 10/8/2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Thủ Dầu Một về việc ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của Trường Đại học Thủ Dầu Một.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ và định nghĩa

- Đơn vị đào tạo: Trường/ Khoa/ Viện trực tiếp quản lý, giảng dạy các học phần trong chương trình đào tạo.

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	<p>QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</p>	<p>Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....</p>
--	--	---

- Lấy ý kiến phản hồi: việc thu thập ý kiến của các bên liên quan về các hoạt động của Nhà trường thông qua các công vụ, hình thức lấy ý kiến khác nhau.

- Các bên liên quan bao gồm: người học; cán bộ, viên chức; giảng viên; cựu người học; nhà sử dụng lao động; chuyên gia.

- Chất lượng phục vụ: khả năng đáp ứng các nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan về hoạt động phục vụ của Nhà trường.

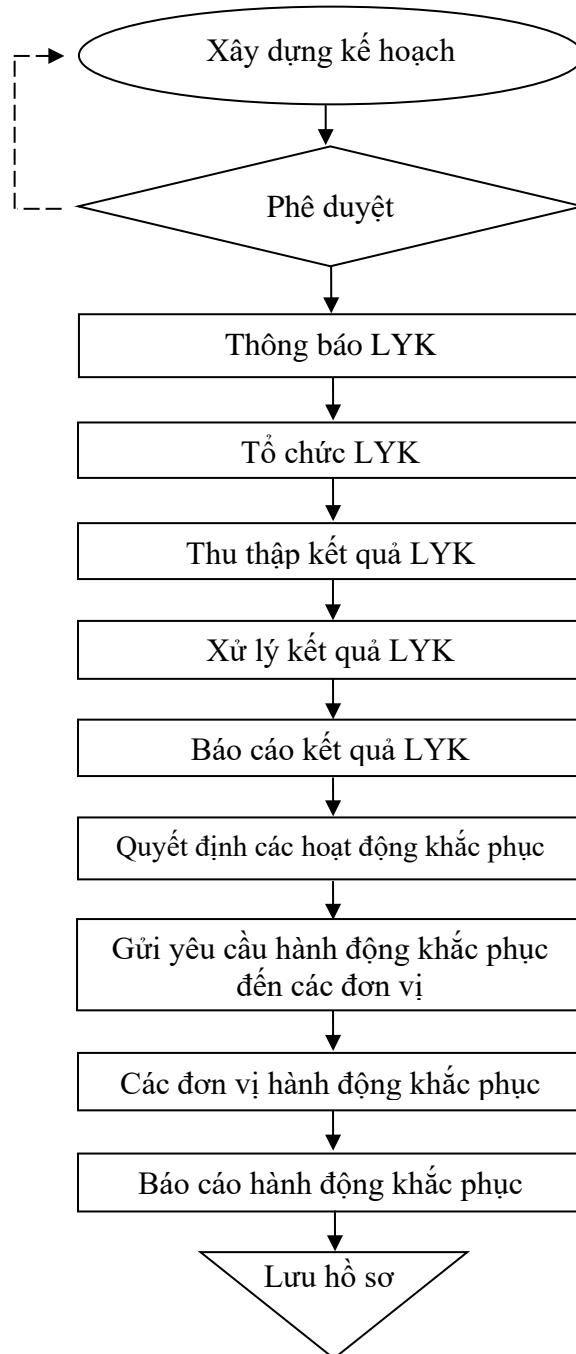
4.2. Từ viết tắt

BKTKĐ&ĐBCL	Ban Khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng
BQLĐTSDH	Ban Quản lý đào tạo sau đại học
BM	Biểu mẫu
CBLQ	Các bên liên quan
CLPV	Chất lượng phục vụ
ĐVĐT	Đơn vị đào tạo
LYK	Lấy ý kiến

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	<p>QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</p>	<p>Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....</p>
--	---	---

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH


5.1. Lưu đồ



 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	<p>QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</p>	<p>Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....</p>
--	---	---

5.2. Mô tả

TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đơn vị phụ trách/ người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ minh chứng
1	<ul style="list-style-type: none"> - BKTKĐ&ĐBCL Xây dựng Kế hoạch LYK CBLQ về CLPV. - BQLĐSDH phối hợp xây dựng Kế hoạch LYK CBLQ về CLPV phù hợp với đặc thù đào tạo của Hệ Đào tạo Sau đại học. 	Tháng 09 hằng năm	BKTKĐ&ĐBCL	BQLĐSDH	BM01
2	Phê duyệt kế hoạch LYK CBLQ về CLPV.	02 ngày làm việc	Hiệu trưởng		
3	<ul style="list-style-type: none"> - BKTKĐ&ĐBCL thông báo LYK CBLQ về CLPV đến các CBLQ. - BQLĐSDH: phối hợp thông báo đến Học viên. - ĐVĐT: phối hợp thông báo đến Sinh viên, Học viên. 	02 ngày làm việc	BKTKĐ&ĐBCL	BQLĐSDH; ĐVĐT	BM02
4	BKTKĐ&ĐBCL triển khai biểu mẫu	Theo kế hoạch	BKTKĐ&ĐBCL		BM03

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THU DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....
--	--	--


TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đơn vị phụ trách/ người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ minh chứng
	LYK đến CBLQ bằng hình thức phát phiếu hoặc trực tuyến.				
5	BKTKĐ&ĐBCL thu thập kết quả LYK CBLQ về CLPV của Nhà trường.	01 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc đợt khảo sát	BKTKĐ&ĐBCL		
6	BKTKĐ&ĐBCL xử lý kết quả LYK CBLQ về CLPV của Nhà trường.	15 ngày làm việc kể từ ngày thu thập kết quả LYK CBLQ	BKTKĐ&ĐBCL		
7	Báo cáo kết quả LYK CBLQ về CLPV. BKTKĐ&ĐBCL chịu trách nhiệm báo cáo quy mô toàn trường; Các Bộ môn báo cáo cấp Bộ môn.	15 ngày làm việc hoàn thiện việc xử lý kết quả LYK CBLQ	BKTKĐ&ĐBCL	Bộ môn; ĐVĐT	BM04

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....
--	--	--


TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đơn vị phụ trách/ người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ minh chứng
		về CLPV của Nhà trường			
8	Hiệu trưởng phê duyệt Báo cáo kết quả LYK CBLQ về CLPV và quyết định các hành động khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động phục vụ của Nhà trường.	02 ngày làm việc	Hiệu trưởng	BKTKĐ&ĐBCL	
9	<ul style="list-style-type: none"> - BKTKĐ&ĐBCL là đầu mối gửi yêu cầu hành động khắc phục những hạn chế còn tồn tại đến các đơn vị có liên quan. - ĐVĐT: gửi yêu cầu hành động khắc phục những hạn chế còn tồn tại đến các giảng viên để cải tiến chất lượng giảng dạy. 	02 ngày làm việc	BKTKĐ&ĐBCL	ĐVĐT	

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THU DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....
--	--	--

TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đơn vị phụ trách/ người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ minh chứng
10	Các đơn vị có liên quan tiến hành các hoạt động khắc phục những hạn chế còn tồn tại theo yêu cầu của Ban Giám hiệu.	Theo Kế hoạch cải tiến của các đơn vị đã được phê duyệt	Các đơn vị có liên quan		BM05
11	Các đơn vị có liên quan sau khi thực hiện các hành động khắc phục, báo cáo kết quả khắc phục những hạn chế còn tồn tại, gửi về BKTKĐ&ĐBCL	Tháng 8 năm sau	Các đơn vị có liên quan		BM06
12	Lưu trữ hồ sơ - BKTKĐ&ĐBCL lưu trữ hồ sơ LYK CBQL về CLPV. - BQLĐSDH: Nộp Kế hoạch, Báo cáo kết quả LYK CBQL về CLPV cho BKTKĐ&ĐBCL. - ĐVĐT: Nộp Báo cáo kết quả LYK	Theo quy định	BKTKĐ&ĐBCL	BQLĐSDH; ĐVĐT	

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	<p>QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</p>	<p>Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....</p>
--	--	---

TT	Nội dung công việc	Thời hạn hoàn thành	Đơn vị phụ trách/ người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Biểu mẫu/ hồ sơ minh chứng
	CBQL về CLPV, Báo cáo kết quả khắc phục những hạn chế còn tồn tại, gửi về BKTKĐ&ĐBCL				

 <p>TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT 1976 THU DAU MOT UNIVERSITY</p>	QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ	Mã số: QT/BKTKĐ&ĐBCL/10 Ban hành lần: 01 Ngày hiệu lực:...../...../.....
--	--	--

5. 6. HỒ SƠ/ BIỂU MẪU LIÊN QUAN

TT	Tên biểu mẫu	Mã số (nếu có)	Thời gian lưu tối thiểu	Nơi lưu
1	Kế hoạch LYK CBLQ về CLPV	BM01	Vĩnh viễn	- Văn phòng - BKTKĐ&ĐBCL
2	Thông báo LYK CBLQ về CLPV	BM02	Vĩnh viễn	- BKTKĐ&ĐBCL
3	Biểu mẫu LYK CBLQ về CLPV	BM03	Vĩnh viễn	- BKTKĐ&ĐBCL
4	Báo cáo kết quả LYK CBLQ về CLPV	BM04	Vĩnh viễn	- BKTKĐ&ĐBCL - Các đơn vị có liên quan - ĐVĐT
5	Kế hoạch cải tiến CLPV	BM05	Vĩnh viễn	- BKTKĐ&ĐBCL - Các đơn vị có liên quan - ĐVĐT
6	Báo cáo cải tiến CLPV	BM06	Vĩnh viễn	- BKTKĐ&ĐBCL - Các đơn vị có liên quan - ĐVĐT

7. PHỤ LỤC

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Tổ chức thực hiện (*Theo nội dung chi tiết với mốc thời gian ở mục II*)

2. Phân công nhiệm vụ

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Trường (*để báo cáo*);
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, BKTKĐ&ĐBCL.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT
BAN KHẢO THÍ, KIỂM ĐỊNH
VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

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

Bình Dương, ngày ... tháng ... năm 20...

Số: /TB-BKTKĐ&ĐBCL

THÔNG BÁO

V/v

Thực hiện Kế hoạch số .../KH-ĐHTDM ngày của Trường Đại học Thủ Dầu Một về việc khảo sát ý kiến của các bên liên quan năm học 20....-20...., Ban Khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng thông báo đến các thực hiện khảo sát lấy ý kiến của về chất lượng phục vụ của Nhà trường năm học, cụ thể như sau:

1. Mục đích:

2. Nội dung:

TT	Nội dung	Đối tượng	Hình thức khảo sát
1			
...			

3. Thời gian khảo sát:

4. Tổ chức thực hiện:

<i>Nơi nhận:</i>	Phụ trách <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>
------------------	--

HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN

❖ Nếu có xảy ra sự cố khi đánh giá, chụp màn hình và gửi về mail: khaosat@tdmu.edu.vn với nội dung:

- Họ và tên
- Mã số sinh viên
- Ngành học
- Mô tả sự cố
- Ảnh chụp màn hình



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT
Số 06 Trần Văn Ôn, phường Phú Hòa, Tp. Thủ Dầu Một, Bình Dương
Điện thoại: (0274) 3822 518 - Website: www.tdmu.edu.vn

PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ CỦA TRƯỜNG

Với mục tiêu không ngừng cải tiến chất lượng phục vụ và dịch vụ hỗ trợ người học, Trường Đại học Thủ Dầu Một đề nghị Anh/Chị cho ý kiến về hoạt động phục vụ và dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường thông qua phiếu khảo sát này. Thông tin Anh/Chị cung cấp có ý nghĩa rất quan trọng giúp Nhà trường nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ hỗ trợ đáp ứng nhu cầu của người học.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của các Anh/Chị./.

A. THÔNG TIN CHUNG

Mã số sinh viên:

Trường/Khoa/Viện:

Ngành đào tạo:

Số điện thoại:

Năm học:

Email:

B. NỘI DUNG BẢNG HỎI

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị với các nhận định sau bằng cách đánh dấu (X) vào ô tương ứng theo quy ước:

1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/khác
		1	2	3	4	5	
I. Chế độ, chính sách của Nhà trường							
1	Mức thu học phí và các khoản thu khác của Nhà trường phù hợp						
2	Chính sách học bổng phù hợp, được công khai rõ ràng						
3	Các quy chế, quy định liên quan đến người học được phổ biến và giải thích rõ ràng						
4	Các chế độ, chính sách đối với người học được Nhà trường quan tâm giải quyết kịp thời						
5	Tôi hài lòng về chế độ chăm sóc sức khỏe						

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/ khác
		1	2	3	4	5	
II. Các hoạt động hỗ trợ sinh viên							
6	Lãnh đạo Nhà trường, Ban, Trường/Khoa/Viện, Bộ môn lắng nghe và tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học.						
7	Cố vấn học tập nhiệt tình quan tâm tư vấn hỗ trợ người học.						
8	Đội ngũ hỗ trợ, thư ký khoa, giảng viên có thái độ tôn trọng, nhiệt tình, giao tiếp đúng mực và trách nhiệm trong việc hỗ trợ.						
9	Các khiếu nại của người học được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.						
10	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu của người học.						
11	Người học được tư vấn nghề nghiệp, cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và hỗ trợ việc làm.						
12	Người học được hỗ trợ tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học, tham dự hội thảo chuyên môn, workshop, seminar, bàn tròn học thuật,...để nâng cao năng lực nghiên cứu.						
13	Người học được Trường hỗ trợ kinh phí thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp.						
14	Người học được phân công giảng viên đủ trình độ, có năng lực nghiên cứu tốt để hướng dẫn người học thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp						
III. Cơ sở vật chất phục vụ người học							
<i>3.1. Ý kiến của người học về phòng học, giảng đường, các phòng chức năng</i>							

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/ khác
		1	2	3	4	5	
15	Các trang thiết bị phục vụ dạy học (máy tính, máy chiếu, âm thanh, đèn...), phòng học đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập, được phục vụ đầy đủ và kịp thời						
16	Phòng học sạch sẽ, thoáng mát, thích hợp và tạo sự thoải mái cho người học.						
<i>3.2. Ý kiến của người học về phòng thí nghiệm/phòng thực hành/phòng máy tính và trang thiết bị thực hành</i>							
17	Phòng thí nghiệm/phòng thực hành/ phòng máy tính và trang thiết bị thực hành được trang bị đầy đủ đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học.						
18	Nhà trường có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm và phòng thực hành/ phòng máy tính.						
19	Hệ thống phần mềm, thiết bị phần cứng tại các phòng máy tính đáp ứng nhu cầu của người học.						
<i>3.3. Ý kiến của người học về công nghệ thông tin, đường truyền Internet</i>							
20	Hệ thống Wifi, Internet hỗ trợ tốt cho học tập và nghiên cứu khoa học.						
21	Hệ thống quản lý trực tuyến giúp người học dễ tra cứu, cập nhật và phản hồi thông tin.						
22	Nhà trường luôn ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đào tạo.						
IV. Học liệu							
23	Các quy định, thủ tục tại Ban Thư viện và học liệu (mượn - trả tài liệu, gia hạn, ...) phù hợp với người học						

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/ khác
		1	2	3	4	5	
24	Các dịch vụ tại Ban Thư viện và học liệu (đọc tại chỗ, mượn về nhà, sao in, hỏi đáp, cung cấp thông tin theo yêu cầu,...) đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học						
25	Tài liệu sắp xếp khoa học, chỉ dẫn rõ ràng, dễ tìm, tài liệu mới được thông báo giới thiệu đến người học thường xuyên						
26	Cơ sở vật chất Ban Thư viện và học liệu đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của người học						
27	Học liệu (tài liệu giấy, điện tử, cơ sở dữ liệu, ...) được cập nhật thường xuyên, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của người học						
V. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							
28	Khuôn viên trường học thoáng mát, sạch đẹp, tiện lợi, được bảo vệ an toàn						
29	Vườn học tập, khu hoạt động thể dục, thể thao – văn hóa và các tiện ích khác đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học						
30	Các hoạt động văn hoá, văn nghệ, thể dục thể thao trong trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe.						
31	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ và an toàn.						
32	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Nhà trường được thực hiện tốt.						
33	<i>Mức độ hài lòng của các anh/chị về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các Ban/ Trung tâm/Trường/Khoa/Viện và Đoàn thể sau:</i>						
33.1	Ban Quản lý Đào tạo đại học/Ban Quản lý Đào tạo sau đại học						
33.2	Ban Chăm sóc và hỗ trợ người học						

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/ khác
		1	2	3	4	5	
33.3	Ban Tài chính - Kế toán						
33.4	Ban Kế hoạch và cơ sở vật chất, kỹ thuật						
33.5	Viện Đào tạo công nghệ thông tin, chuyển đổi số						
33.6	Ban Khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng						
33.7	Trung tâm Dịch vụ, hợp tác doanh nghiệp và khởi nghiệp						
33.8	Ban Thư viện và học liệu						
33.9	Trạm Y tế						
33.10	Đoàn thanh niên – Hội sinh viên						
33.11	Trường/ Khoa/ Viện						
34	Anh/chị hài lòng chung về chất lượng và dịch vụ của nhà trường.						

C. ĐỀ XUẤT

Theo bạn, nhà trường cần phải làm gì để nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ hỗ trợ người học?

1. Chế độ, chính sách của nhà trường

2. Các hoạt động chăm sóc và hỗ trợ người học

3. Cơ sở vật chất phục vụ người học

4. Học liệu

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng					Ý kiến yêu cầu bổ sung/ khác
		1	2	3	4	5	
	<p>5. Chất lượng dịch vụ của nhà trường</p> <p>Ý kiến khác:</p>						

ĐƠN VỊ.....
BỘ MÔN/ ĐƠN VỊ....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
 Bình Dương, ngày tháng năm 20....

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người học về chất lượng phục vụ/hỗ trợ của trường năm học 20....-20....

Thực hiện Kế hoạch số/KH-ĐHTDM ngàytháng năm 20... của Hiệu trưởng Trường Đại học Thủ Dầu Một về việc Khảo sát ý kiến các bên liên quan năm học Ban Khảo thí, kiểm định và Đảm bảo chất lượng đã kết hợp với Ban Quản lý đào tạo đại học thực hiện khảo sát ý kiến của người học về chất lượng phục vụ/hỗ trợ của trường năm học Bộ môn/Đơn vị(sau đây gọi tắt là BM) báo cáo kết quả khảo sát ý kiến của người học về chất lượng phục vụ/hỗ trợ của trường năm học.....như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ KHẢO SÁT

1. Mục đích khảo sát

Nhằm xây dựng môi trường làm việc thân thiện, hợp tác và nâng cao chất lượng các mặt hoạt động phục vụ, hỗ trợ của nhà trường.

2. Đối tượng khảo sát

Toàn bộ người học của chương trình đào tạo.

3. Hình thức khảo sát và thời gian khảo sát:

3.1. Hình thức khảo sát: Phiếu khảo sát được thiết kế và up lên website của nhà trường tại link: <https://tdmu.edu.vn/khao-sat>.

3.2. Thời gian khảo sát:

.....

4. Công cụ khảo sát:

Phiếu khảo sát gồm 34 câu hỏi và ý kiến khác. Nội dung khảo sát gồm các tiêu chí sau: *Chế độ, chính sách của nhà trường; Trao đổi thông tin giữa người học và nhà trường; Cơ sở vật chất; Học liệu; ; Môi trường học tập; Nghiên cứu khoa học; Phục vụ cộng đồng.*

Mỗi câu hỏi có 5 mức đánh giá, được ký hiệu các số tương ứng 1-5 gồm: **1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý.**

Ngoài ra, còn có câu hỏi nhiều lựa chọn.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thực trạng số phiếu đã khảo sát

- Số lượng người học được lấy ý kiến
- Số phát ra phiếu, thuphiếu hợp lệ.

2.2. Bảng báo cáo kết quả khảo sát:

2.2.1. Kết quả khảo sát của BM

Bảng 1: Kết quả mức độ hài lòng của người học về chất lượng phục vụ/hỗ trợ của trường

Mức độ hài lòng	Tần số	Tỷ lệ phần trăm
Hoàn toàn không đồng ý		
Không đồng ý		
Bình thường		
Đồng ý		
Hoàn toàn đồng ý		
Điểm trung bình:		

Điểm trung bình:

2.2.2. Chế độ, chính sách của nhà trường

Bảng 2: Chế độ, chính sách của nhà trường

TT	Nội dung	Tỷ lệ phần trăm					Điểm trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	
I. Chế độ, chính sách của nhà trường							
1	Mức thu học phí và các khoản thu khác của Nhà trường phù hợp.						
2	Chính sách học bổng phù hợp, được công khai rõ ràng.						
3	Các quy chế, quy định liên quan đến người học được phổ biến và giải thích rõ ràng.						
4	Các chế độ, chính sách đối với người học được Nhà trường quan tâm giải quyết kịp thời.						
5	Tôi hài lòng về chế độ chăm sóc						
TỔNG							

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2.3. Trao đổi thông tin giữa người học và nhà trường

Bảng 3: Trao đổi thông tin giữa người học và nhà trường

TT	Nội dung	Tỷ lệ phần trăm					Điểm trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	
II. Trao đổi thông tin giữa người học và nhà trường							
6	Lãnh đạo Nhà trường, Phòng/Ban, Trường/Khoa/Viện, Bộ môn lắng nghe và tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học.						
7	Các quy chế, quy định liên quan đến người học được phổ biến và giải thích rõ ràng.						
8	Cố vấn học tập nhiệt tình quan tâm tư vấn hỗ trợ người học.						
9	Đội ngũ hỗ trợ, thư ký khoa, giảng viên, tôn trọng, nhiệt tình, giao tiếp đúng mực, có trách nhiệm trong việc hỗ trợ.						
10	Các khiếu nại của người học được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.						
11	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu của người học.						
12	Người học được tư vấn nghề nghiệp, cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và						

	hỗ trợ việc làm.						
13	Người học được hỗ trợ tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học, tham dự hội thảo chuyên môn, workshop, seminar, bàn tròn học thuật,... để nâng cao năng lực nghiên cứu.						
14	Người học được Trường hỗ trợ kinh phí thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp.						
15	Người học được phân công giảng viên đủ trình độ, có năng lực nghiên cứu tốt để hướng dẫn người học thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học các cấp.						
TỔNG							

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2.4. Cơ sở vật chất

Bảng 4: Cơ sở vật chất phục vụ người học

TT	Nội dung	Tỷ lệ phần trăm					Điểm trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	
<i>Ý kiến của người học về phòng học, giảng đường, các phòng chức năng</i>							
16	Các trang thiết bị phục vụ dạy học (máy tính, máy chiếu, âm thanh, đèn...) và phòng học đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập, được phục vụ đầy đủ và kịp thời.						

17	Phòng học sạch sẽ, thoáng mát, thích hợp và tạo sự thoải mái cho người học.						
TỔNG							
<i>Ý kiến của người học về phòng thí nghiệm thực hành và trang thiết bị thực hành</i>							
18	Phòng thí nghiệm/ phòng thực hành/ phòng máy tính và trang thiết bị thực hành được trang bị đầy đủ đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học.						
19	Nhà trường có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm và phòng thực hành/ phòng máy tính.						
20	Hệ thống phần mềm, thiết bị phần cứng tại các phòng máy tính đáp ứng nhu cầu của người học.						
TỔNG							
<i>Ý kiến của người học về công nghệ thông tin, đường truyền Internet</i>							
21	Hệ thống Wifi, Internet hỗ trợ tốt cho học tập và nghiên cứu khoa học.						
22	Hệ thống quản lý trực tuyến giúp người học dễ tra cứu, cập nhật và phản hồi thông tin.						
23	Nhà trường luôn ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đào tạo.						
TỔNG							

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2.5 Học liệu

Bảng 5: Học liệu

TT	Nội dung	Tỷ lệ phần trăm					Điểm trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	
24	Các quy định, thủ tục tại Ban Thư viện và học liệu (mượn - trả tài liệu, gia hạn, ...) phù hợp với người học.						
25	Các dịch vụ tại Ban Thư viện và học liệu (đọc tại chỗ, mượn về nhà, sao in, hỏi đáp, cung cấp thông tin theo yêu cầu,...) đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.						
26	Tài liệu sắp xếp khoa học, chỉ dẫn rõ ràng, dễ tìm, tài liệu mới được thông báo giới thiệu đến người học thường xuyên.						
27	Cơ sở vật chất trung tâm học liệu đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của người học.						
TỔNG							

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2.6 Môi trường học tập

Bảng 6: Môi trường học tập

TT	Nội dung	Tỷ lệ phần trăm					Điểm trung bình
		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	
28	Khuôn viên trường học thoáng mát, sạch đẹp, tiện lợi, được bảo vệ an toàn.						
29	Vườn học tập, khu hoạt động thể dục, thể thao – văn hóa và các tiện khác đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học.						
30	Các hoạt động văn hoá, văn nghệ, thể dục thể thao trong trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khoẻ.						
31	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ và an toàn.						
32	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Nhà trường được thực hiện tốt.						
33	Mức độ hài lòng của các anh/chị về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các Ban/Trung tâm/Trường/Khoa/Viện và Đoàn thể sau:						
33.1	Ban Quản lý Đào tạo đại học/Ban Quản lý Đào tạo sau đại học						
33.2	Ban Chăm sóc và hỗ trợ người học						
33.3	Ban Tài chính - Kế toán						
33.4	Ban Kế hoạch và cơ sở vật chất, kỹ thuật						
33.5	Viện Đào tạo Công nghệ thông tin, chuyên đổi số						

33.6	Ban Khảo thí, kiểm định và đảm bảo chất lượng						
33.7	Trung tâm Dịch vụ, hợp tác doanh nghiệp và khởi nghiệp						
33.8	Ban Thư viện và học liệu						
33.9	Trạm Y tế						
33.10	Đoàn thanh niên – Hội sinh viên						
33.11	Trường/Khoa/Viện						
34	Anh/chị hài lòng chung về chất lượng và dịch vụ của nhà trường.						
TỔNG							

.....

.....

.....

2.2.9. Ý kiến khác

1. Chế độ, chính sách của nhà trường

2. Các hoạt động chăm sóc và hỗ trợ người học

3. Cơ sở vật chất phục vụ người học

4. Học liệu

5. Chất lượng dịch vụ của nhà trường

Ý kiến khác:

III. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP CẢI TIẾN

3.1. Kết luận

3.2. Đề xuất biện pháp cải tiến

Nơi nhận:

- Khoa, BQLĐTĐH/BQLĐTSDH;
- Lưu: BM, BKTKĐ&ĐBCL

LÃNH ĐẠO BỘ MÔN

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐƠN VỊ
BỘ MÔN/ĐƠN VỊ....

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

Số:/KH-...

Bình Dương, ngày ... tháng .. năm 20....

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NĂM HỌC 20.....-20....

I. Phân tích và đối sánh các kết quả

1. Nội dung khảo sát 1:

2. Nội dung khảo sát 2:

3. Nội dung khảo sát...:

II. Phân tích điểm mạnh và điểm cần khắc phục

1. Nội dung khảo sát 1:

1.1. Điểm mạnh:

1.2. Điểm cần khắc phục:

2. Nội dung khảo sát 2:

2.1. Điểm mạnh:

2.2. Điểm cần khắc phục

3. Nội dung khảo sát:

III. Kế hoạch cải tiến cụ thể

TT	Nội dung cần cải tiến	Biện pháp thực hiện	Thời gian thực hiện	Cá nhân/tập thể chủ trì	Kết quả mong muốn (định lượng, định tính)	Sản phẩm
1						
2						
...						

TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐƠN VỊ
BỘ MÔN/ĐƠN VỊ....

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

Số:/BC-...

Bình Dương, ngày ... tháng .. năm 20....

BÁO CÁO
Về việc thực hiện kế hoạch cải tiến

Thực hiện kế hoạch số/KH-... ngày... tháng... năm.. của, về việc.....

Căn cứ vào kết quả và báo cáo lấy ý kiến các bên liên quan về chất lượng phục vụ của Nhà trường năm học 2019-2020;

..... đã phát huy tốt các điểm mạnh, dần khắc phục các điểm yếu, kết quả cải tiến, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN VÀ PHƯƠNG HƯỚNG KHẮC PHỤC

2.1 Kết quả đạt được:

2.2. Giải pháp khắc phục:

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên)