

Số: 123 /KH -ĐHDL

Lâm Đồng, ngày 18 tháng 02 năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt năm học 2021 - 2022

Thực hiện các Quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo của Trường, Trường Đại học Đà Lạt xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Mục đích

a. Đối với Trường

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường; giúp Ban Giám Hiệu có thông tin về định hướng, quyết định kịp thời nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo toàn trường.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý các mặt hoạt động của Trường, kịp thời bổ sung các điều kiện cần thiết để đáp ứng, phục vụ người học.

b. Đối với Bộ phận hành chính sự nghiệp

- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức hoạt động, bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao.

- Giúp đội ngũ cán bộ tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn.

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với cán bộ, viên chức.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo có sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát. Kết quả xử lý thông tin từ người học phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và tính tin cậy cao.

- Thông tin khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường được gửi đến các bộ phận, cá nhân có liên quan để được nghiên cứu, tiếp thu, xử lý có hiệu quả theo kết quả của phiếu khảo sát.

- Kết quả khảo sát đảm bảo tính công bằng, bảo mật với tất cả các đơn vị và cá nhân liên quan.

3. Quy trình khảo sát (đính kèm)

II. NỘI DUNG, CÔNG CỤ, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với quy cách làm việc, nghiệp vụ, tác phong và thái độ của bộ phận hành chính sự nghiệp trong Trường bao gồm các đơn vị Phòng ban, bộ phận Thư viện, các Khoa.

- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất tại bộ phận hành chính sự nghiệp.

- Khảo sát sử dụng thang đo 5 mức độ tương ứng với 5 mức điểm:

- | | | |
|------------------------|--------------|--------------|
| 1 – Hoàn toàn chưa đạt | 2 – Chưa đạt | 3 – Phân vân |
| 4 – Đạt | 5 – Rất đạt | |

2. Hình thức và công cụ khảo sát

- Khảo sát trực tuyến qua hệ thống thông tin quản lý của Trường kết hợp khảo sát phát phiếu giấy.

- Khảo sát trực tuyến thông qua thư điện tử và các công cụ hỗ trợ khác như Google Form...

- Sử dụng phần mềm Excel và các công cụ khác để xử lý, phân tích, thống kê và tổng hợp dữ liệu khảo sát.

III. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Đối tượng khảo sát

Sinh viên chính quy đang theo học tại Trường Đại học Đà Lạt.

2. Thời gian thực hiện

Từ ngày 14/3/2022 Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với các Khoa triển khai thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát sinh viên.

Trước ngày 31/5/2022 hoàn thành nhập dữ liệu và tổng hợp thông tin, hoàn thành báo cáo trình Ban Giám Hiệu và gửi kết quả về các đơn vị liên quan.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý chất lượng

- Lập kế hoạch trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
- Thông báo Kế hoạch, Phiếu Khảo sát trên Website của Phòng;

- Chủ trì và phối hợp với các đơn vị triển khai các đợt khảo sát trong năm học.
- Xây dựng kế hoạch, tiến hành lập phiếu khảo sát.
- Tổng hợp các ý kiến đóng góp của các đơn vị cho mẫu phiếu khảo sát được đưa ra.
- Tổ chức tuyên truyền trong cán bộ, viên chức, giảng viên và sinh viên về kế hoạch khảo sát năm học 2021 – 2022.
- Xử lý thông tin, thống kê, tổng hợp kết quả khảo sát, báo cáo gửi Ban Giám Hiệu và Bộ Giáo dục và Đào tạo (khi được yêu cầu).

- Thực hiện công tác lưu trữ văn bản, báo cáo, dữ liệu theo quy định.
- Phối hợp với đơn vị liên quan theo dõi và xử lý sau khi có kết quả khảo sát.

2. Các Khoa

- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát đến Giảng viên và Sinh viên.
- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở sinh viên tham gia thực hiện các đợt khảo sát theo đúng kế hoạch của Trường.
- Tổ chức thực hiện lấy ý kiến khảo sát của sinh viên, thu và nộp phiếu khảo sát về Phòng Quản lý chất lượng.

Trên đây là Kế hoạch triển khai khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt. Trường yêu cầu các đơn vị liên quan cùng phối hợp thực hiện đảm bảo thời gian đề ra trong kế hoạch.

Kế hoạch này thay cho Thông báo./.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để chỉ đạo);
- Các đơn vị theo phân công (để t/h);
- Website Trường;
- Lưu: VT, P.QLCL.




HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

Mai Minh Nhật

**QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
CỦA SINH VIÊN VỀ BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÀ LẠT**

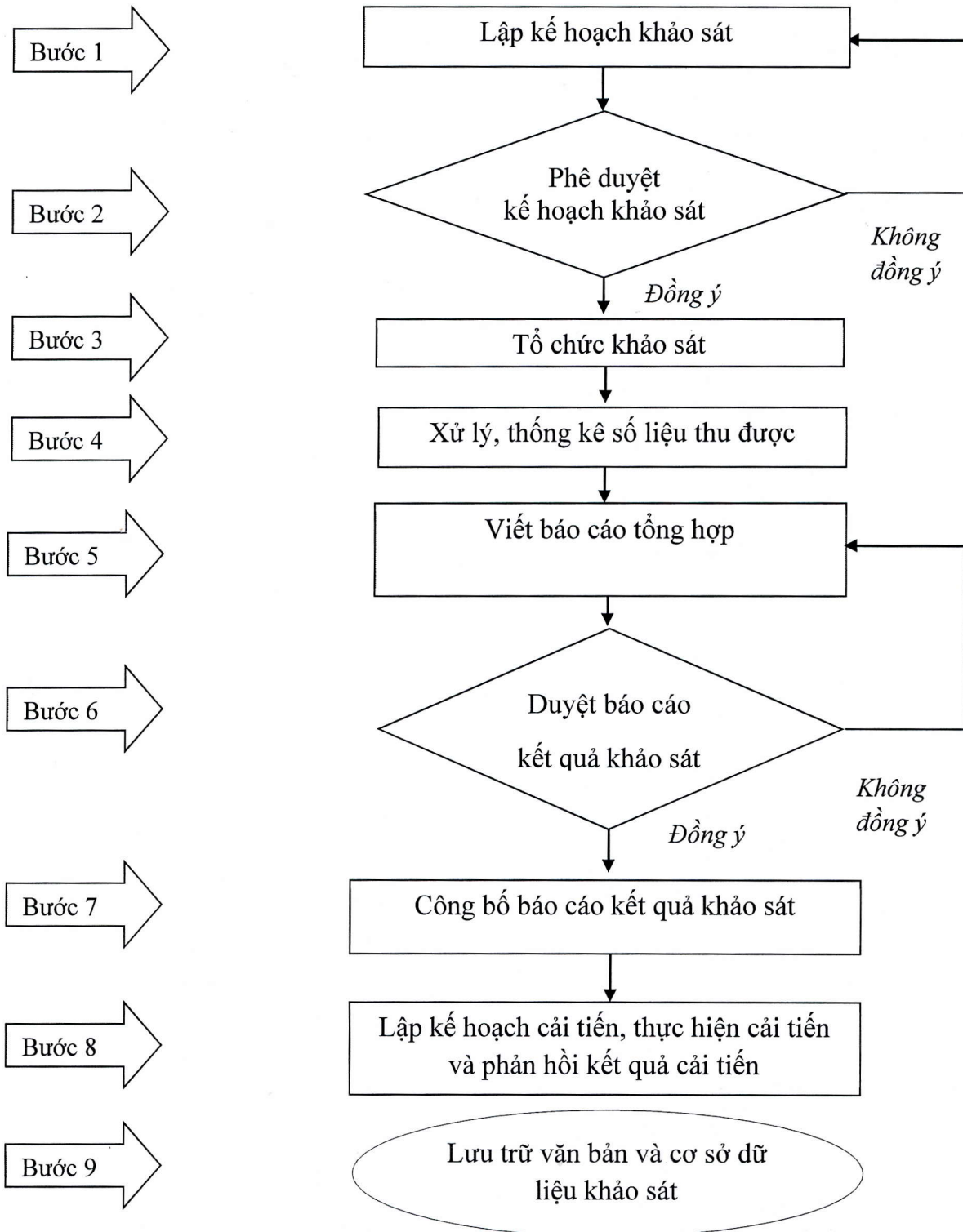
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 123 /KH-ĐHDL ngày 10 tháng 02 năm 2022
của Trường Đại học Đà Lạt)

1. Mục đích: Xác định những bước cần được thực hiện trong quá trình khảo sát ý kiến của sinh viên về bộ phận hành chính sự nghiệp trong Trường Đại học Đà Lạt.

2. Phạm vi áp dụng: Phòng Quản lý chất lượng, các đơn vị/cá nhân có liên quan.

3. Nội dung quy trình

3.1 Tóm tắt quy trình



3.2. Mô tả các bước thực hiện quy trình

Lưu đồ các bước công việc	Nội dung thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm	Hồ sơ liên quan
1	- Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt; - Xây dựng hoặc cải tiến Phiếu khảo sát, lấy ý kiến các bên liên quan về mẫu phiếu (nếu cần)	- Phòng Quản lý chất lượng (QLCL)	- Mẫu Kế hoạch - Mẫu Phiếu khảo sát
2	Phê duyệt Kế hoạch khảo sát và mẫu phiếu khảo sát	Ban Giám hiệu	- Mẫu Kế hoạch - Mẫu Phiếu khảo sát
3	Tiến hành khảo sát theo kế hoạch	Các Khoa	Phiếu khảo sát
4	Xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát	Phòng QLCL	File dữ liệu
5	Viết Báo cáo tổng kết của đợt khảo sát và trình Ban Giám hiệu phê duyệt	Phòng QLCL	Mẫu báo cáo tổng kết
6	Duyệt Báo cáo tổng kết khảo sát	Ban Giám hiệu	Báo cáo tổng kết
7	Thông báo đến các đơn vị liên quan	- Các đơn vị - Website	Báo cáo tổng kết
8	Lập kế hoạch cải tiến, thực hiện cải tiến và phản hồi đến các bên liên quan (nếu có)	- Phòng QLCL - Các đơn vị	Báo cáo tổng kết
9	Lưu hồ sơ theo quy định kiểm soát tài liệu	Phòng QLCL Các đơn vị	Các hồ sơ trên



PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

Nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường, nay Trường gửi đến Anh/Chị Phiếu khảo sát này, mong Anh/Chị trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách tô vào ô trả lời và có thể bổ sung thêm vào phần ý kiến khác (mặt sau).

- Giới: Nam ☐
Nữ ☐

Ngành: Lớp:

Khóa học: Ngày khảo sát: / /

Rất đạt
Đạt
Phân vân
Chưa đạt
Hoàn toàn chưa đạt

A	Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên	①	②	③	④	⑤
I	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường					
1	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường luôn tận tình hướng dẫn sinh viên khi làm các thủ tục.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Cán bộ nhân viên có trang phục và phong cách lịch sự.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Cán bộ nhân viên có tác phong làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Các bộ phận nghiệp vụ luôn chủ động phối hợp với nhau để giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Bộ phận hướng dẫn sinh viên (Phòng Chính trị và CTSV) có năng lực chuyên môn tốt, có khả năng giải đáp tốt các yêu cầu của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Công tác đoàn, hội, câu lạc bộ tại Hội Sinh viên, Đoàn Thanh niên luôn được phổ biến rộng rãi, đầy đủ đến sinh viên. Sinh viên có cơ hội được tham gia vào nhiều hoạt động của Trường.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Bộ phận thu học phí (Phòng Tài chính) luôn giải quyết đúng thời hạn các quy trình, thủ tục hành chính về học vụ, học phí, học bổng.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Bộ phận giáo vụ, quản lý điểm, quản lý sinh viên (Phòng QLĐT) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, giải đáp tốt các thắc mắc của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Công tác quản lý điểm, sắp xếp thời khóa biểu, đăng ký học phần (Phòng QLĐT) được giải quyết đúng thời hạn, dễ thực hiện, dễ theo dõi.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Cán bộ nhân viên (Phòng Quản lý Chất lượng) trong quá trình lấy ý kiến khảo sát luôn tuân thủ các quy trình khảo sát, có thái độ đúng đắn và chuẩn mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Nội dung các phiếu khảo sát luôn xác thực, tạo điều kiện cho sinh viên thể hiện mong muốn, nguyện vọng của mình.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Bộ phận văn thư luôn quan tâm chu đáo đến từng yêu cầu, khiếu nại của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Bộ phận y tế học đường luôn túc trực tại trường và khu nội trú để kịp thời giải quyết các trường hợp ốm đau, tai nạn.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Bộ phận thư viện luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Bộ phận thư viện lựa chọn các nguồn thông tin thích hợp, cung cấp truy cập tới các nguồn thông tin cần thiết cho sinh viên, hướng dẫn và hỗ trợ sinh viên trong việc hiểu các nguồn thông tin.	☐	☐	☐	☐	☐
II	Bộ phận hành chính trực thuộc các Khoa					
17	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) thành thạo nghiệp vụ để trả lời các thắc mắc của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Quy trình thủ tục tại các Khoa đơn giản, dễ thực hiện.	☐	☐	☐	☐	☐

20	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) luôn tận tình hướng dẫn cho sinh viên khi làm thủ tục.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Công tác đoàn, hội, câu lạc bộ tại khoa luôn được niêm yết đầy đủ, công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên được biết	☐	☐	☐	☐	☐
22	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Cán bộ nhân viên có trang phục và phong cách lịch sự.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Cán bộ nhân viên có tác phong làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Các bộ phận nghiệp vụ giữa các Khoa luôn chủ động phối hợp với nhau để giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	☐	☐	☐	☐	☐
B	Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên					
26	Công tác đảm bảo an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Hệ thống dịch vụ bưu điện, ngân hàng thuận tiện.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ dàng tìm kiếm, đầy đủ và phù hợp.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Phòng học, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
30	Không gian học tập rộng rãi, thoáng mát, được trang bị đầy đủ thiết bị học tập cần thiết như máy chiếu, bàn ghế...	☐	☐	☐	☐	☐
31	Mạng Internet trong Trường cho phép sinh viên tiếp cận dễ dàng	☐	☐	☐	☐	☐
32	Mạng Internet hoạt động liên tục, ít bị gián đoạn	☐	☐	☐	☐	☐
33	Website của Trường được thiết kế đẹp, truy cập nhanh chóng	☐	☐	☐	☐	☐
34	Website của Trường có nội dung phong phú và cập nhật thường xuyên	☐	☐	☐	☐	☐
45	Website của Trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
36	Phòng máy tính của Trường đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
37	Hệ thống truy cập internet không dây (wifi) của Trường đáp ứng nhu cầu tra cứu thông tin của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐

38. Anh/Chị muốn đề xuất điều gì cho Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị (Khoa/Bộ môn/Phòng chức năng/Thư viện...) trong Trường?

.....

.....

.....

39. Anh/Chị muốn đề xuất điều gì cho Cán bộ hành chính trong Trường?

.....

.....

.....

40. Các ý kiến đóng góp khác của tôi:

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!