

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2017 - 2018**

Căn cứ Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Quyết định số 1307/QĐ-ĐHV ngày 01/11/2016 của Hiệu trưởng Nhà trường Quy định tạm thời về công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về cán bộ, viên chức và các hoạt động của Trường Đại học Vinh;

Nhà trường xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát trong năm học 2017 - 2018 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

##### **1. Đối với Nhà trường**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường, giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, quyết định kịp thời nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo của toàn trường.

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

- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.

- Phục vụ công tác đánh giá, kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

- Là một trong những tiêu chí quan trọng để Hội đồng Thi đua khen thưởng Nhà trường làm căn cứ xét thi đua cho các tập thể và cá nhân trong năm học.

##### **2. Đối với các đơn vị hành chính**

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

- Giúp đội ngũ cán bộ, viên chức của các đơn vị 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.

##### **3. Đối với các viện, khoa đào tạo và trường trực thuộc**

- Giúp lãnh đạo viện, khoa, trường trực thuộc có thông tin để điều chỉnh kịp thời về hoạt động chuyên môn và phân công giảng viên, giáo viên giảng dạy các học phần, môn học.

- Có cơ sở đề xuất Nhà trường xây dựng kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm hoặc đề nghị xem xét khen thưởng đối với những giảng viên, giáo viên có thành tích tốt.

- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên, giáo viên để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

- Giúp giảng viên, giáo viên có thêm thông tin về những điểm mạnh, điểm yếu của mình, từ đó có thể tự điều chỉnh, hoàn thiện hoặc phát huy năng lực giảng dạy về chuyên môn cũng như tác phong sư phạm.

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

#### **4. Đối với người học và cha mẹ học sinh**

*(Người học bao gồm: học sinh, sinh viên, học viên cao học; cha mẹ học sinh bao gồm: cha mẹ trẻ mầm non, cha mẹ học sinh Tiểu học, THCS và THPT).*

- Đảm bảo và tạo điều kiện để người học và cha mẹ học sinh được phản ánh tâm tư, nguyện vọng; được thể hiện chính kiến của mình về các hoạt động của Nhà trường.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của người học và cha mẹ học sinh về quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của người học trong quá trình học tập tại trường.

## **II. YÊU CẦU**

1. 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 và cha mẹ học sinh phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và sự tin cậy cao.

2. Người học và cha mẹ học sinh phải đánh giá khách quan, công bằng, trung thực; có thái độ đúng mực trong việc cung cấp thông tin phản hồi về các hoạt động của Nhà trường và công tác dạy học của giảng viên, giáo viên.

3. Các đơn vị, viện, khoa đào tạo, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ người học và cha mẹ học sinh.

4. Trưởng các đơn vị, Trưởng bộ môn phải có tinh thần, thái độ và trách nhiệm xử lý các kết quả khảo sát từ người học và cha mẹ học sinh; điều chỉnh, bổ sung vào chương trình công tác của đơn vị, bộ môn nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

5. Việc tổ chức khảo sát người học và cha mẹ học sinh không được gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động của các đơn vị và công tác giảng dạy của giảng viên, giáo viên.

## **III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NỘI DUNG KHẢO SÁT**

### **1. Phạm vi khảo sát**

- Các đơn vị hành chính.
- Các viện, khoa đào tạo.
- Các mặt hoạt động của Nhà trường.



- Chương trình đào tạo của Nhà trường.
- Các trường trực thuộc.
- Giáo viên, giảng viên giảng dạy các môn học trong năm học 2017 - 2018.

## **2. Đối tượng khảo sát**

- Sinh viên đại học hệ chính quy.
- Sinh viên đại học hệ vừa làm vừa học, giáo dục từ xa.
- Học viên cao học.
- Học sinh, cha mẹ học sinh Trường THPT Chuyên và hệ THPT chất lượng cao.
- Cha mẹ học sinh tiểu học và THCS Trường Thực hành Sư phạm.
- Cha mẹ các cháu mầm non Trường Thực hành Sư phạm.

## **3. Nội dung khảo sát**

3.1. Theo bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### a) Bộ câu hỏi khảo sát

- Phiếu P1: Dành cho cha mẹ học sinh Mầm non.
- Phiếu P2: Dành cho cha mẹ học sinh Tiểu học.
- Phiếu P3: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học cơ sở.
- Phiếu P4a: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học phổ thông.
- Phiếu P4b: Dành cho học sinh Trung học phổ thông.
- Phiếu P5: Dành cho sinh viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên.
- Phiếu P6: Dành cho học sinh Trung cấp Sư phạm (ĐHV không có đối tượng này nên không triển khai).
- Phiếu P7: Dành cho sinh viên Cao đẳng sư phạm - Đại học.

(có Bộ câu hỏi khảo sát gửi kèm theo)

### b. Cấu trúc phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

*Phần 1.* Thông tin chung về người trả lời, phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp và trường đang theo học.

*Phần 2.* Nội dung khảo sát, được chia thành 6 phần chính, bao gồm:

- Tiếp cận dịch vụ.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Môi trường giáo dục.
- Hoạt động giáo dục (với Phiếu P1 thì mục này được gọi là “Hoạt động chăm sóc - Giáo dục trẻ”).
- Kết quả giáo dục.
- Các ý kiến khác.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi nhằm xác định mức

độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một câu hỏi, với 5 mức đánh giá, từ thấp đến cao, thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "**Rất không hài lòng; Không hài lòng; Phân vân; Hài lòng; Rất hài lòng**".

3.2. Bộ câu hỏi ban hành theo Quyết định số 1307/QĐ-ĐHV ngày 01/11/2016 của Hiệu trưởng Nhà trường Quy định tạm thời về công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về cán bộ, viên chức và các hoạt động của Trường Đại học Vinh.

#### **IV. PHƯƠNG PHÁP, SỐ LƯỢT VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT**

##### **1. Phương pháp khảo sát**

- Đối với người học là sinh viên hệ chính quy: Khảo sát trực tuyến qua hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường kết hợp khảo sát phát phiếu giấy.

- Đối với người học là sinh viên hệ vừa làm vừa học, giáo dục từ xa; học viên cao học; học sinh, cha mẹ học sinh trường trực thuộc: Khảo sát bằng hình thức phát phiếu giấy.

##### **2. Số lượt và thời gian khảo sát**

TT	Đối tượng khảo sát	Số lượt và thời gian khảo sát trong năm học
1	Sinh viên đại học hệ chính quy.	02 lượt, trước khi thi kết thúc học phần 02 tuần của học kỳ I và học kỳ II.
2	Sinh viên đại học hệ VLVH và GDTX.	01 lượt, học kỳ I hoặc học kỳ II.
3	Học viên cao học.	01 lượt, sau khi học viên hoàn thành các học phần của khóa học.
4	Học sinh, cha mẹ học sinh Trường THPT Chuyên (bao gồm cả hệ THPT chất lượng cao).	01 lượt, trước khi kết thúc học kỳ I
5	Cha mẹ trẻ mầm non và cha mẹ học sinh tiểu học, THCS của Trường THSP.	01 lượt, tháng 04 và 05 năm 2018.

#### **V. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Công tác chính trị - Học sinh, sinh viên**

- Chủ trì và phối hợp với các đơn vị triển khai các đợt khảo sát trong năm học.  
 - Tổng hợp các ý kiến góp ý của các đơn vị cho bộ câu hỏi của Nhà trường đã triển khai thực hiện trong năm học 2016 - 2017, hoàn chỉnh bộ câu hỏi để triển khai trong năm 2017 - 2018.

- Tổ chức tuyên truyền trong cán bộ, viên chức, cha mẹ học sinh và người học về kế hoạch khảo sát năm học 2017 - 2018.



- Xử lý thông tin, thống kê, tổng hợp kết quả, làm báo cáo gửi Ban Giám hiệu Nhà trường và Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Tham mưu thành lập hội đồng, tổ công tác triển khai thực hiện khảo sát.

- Tham mưu tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm và bổ sung hoàn thiện quy chế, bộ câu hỏi.

- Thực hiện công tác lưu trữ các văn bản, báo cáo, dữ liệu theo quy định.

- Lập dự toán kinh phí trình Nhà trường phê duyệt.

## **2. Phòng Đào tạo Sau đại học**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV xây dựng bộ câu hỏi khảo sát của Trường Đại học Vinh đối với học viên cao học.

- Thông báo, tuyên truyền cho các lớp học viên kế hoạch các đợt khảo sát của Nhà trường; đôn đốc, nhắc nhở học viên nghiêm túc thực hiện các đợt khảo sát.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV khảo sát đối với học viên cao học.

## **3. Trung tâm Giáo dục thường xuyên**

- Tuyên truyền, thông báo về đợt khảo sát đến các cơ sở liên kết đào tạo và sinh viên hệ VLVH, GDTX.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV triển khai khảo sát đối với sinh viên hệ VLVH và GDTX.

## **4. Phòng Tổ chức Cán bộ**

- Thông báo cho các đơn vị, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên toàn trường về chủ trương, kế hoạch triển khai khảo sát của Nhà trường.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi khảo sát.

- Phối hợp với đơn vị liên quan theo dõi và xử lý sau khi có kết quả khảo sát.

## **5. Phòng Đào tạo**

- Đôn đốc các viện, khoa đào tạo, giảng viên, giáo viên hoàn thành công tác giảng dạy các môn học theo kế hoạch.

- Phối hợp các đơn vị liên quan nhắc nhở các viện, khoa thực hiện việc chấm điểm, lên điểm trên phần mềm cho sinh viên.

## **6. Trung tâm Đảm bảo chất lượng**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi và triển khai thực hiện khảo sát.

- Đưa kết quả khảo sát vào công tác đánh giá, kiểm định chất lượng Nhà trường.

## **7. Trung tâm Công nghệ Thông tin**

- Đảm bảo phần mềm, máy chủ hoạt động ổn định, thông suốt trong các đợt Nhà trường tổ chức khảo sát.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV trong công tác thống kê, tổng hợp kết quả khảo sát.

- Thiết lập các ràng buộc cần thiết để đảm bảo tất cả người học thuộc đối tượng khảo sát đều tham gia thực hiện nghiêm túc và đầy đủ.

## **8. Phòng Thanh tra Giáo dục**

- Giám sát các đợt khảo sát, đảm bảo tính khách quan, chính xác.
- Giám sát các đơn vị, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, quy định của Nhà trường.

## **9. Phòng Hành chính tổng hợp**

- Đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị trong Nhà trường triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát của Nhà trường.
- Tổng hợp các ý kiến phản hồi, góp ý bộ câu hỏi khảo sát.
- Photo phiếu khảo sát.
- Đưa kết quả khảo sát vào tiêu chí đánh giá thi đua tập thể và cá nhân.

## **10. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

Cấp kinh phí cho hoạt động khảo sát sau khi đã được Ban Giám hiệu Nhà trường phê duyệt.

## **11. Công đoàn Trường**

- Chỉ đạo các Công đoàn bộ phận tăng cường tuyên truyền, vận động đoàn viên công đoàn thực hiện tốt chủ trương của Nhà trường về các đợt khảo sát.
- Phối hợp cùng Nhà trường, các công đoàn bộ phận xử lý kết quả khảo sát đối với đoàn viên công đoàn.

## **12. Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV tuyên truyền, triển khai thực hiện nội dung kế hoạch khảo sát của Nhà trường trong toàn thể đoàn viên, thanh niên, học sinh, sinh viên, học viên.
- Chỉ đạo các Liên chi đoàn, Liên chi hội đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, thanh niên, hội viên nâng cao ý thức trách nhiệm, tích cực tham gia hoạt động khảo sát.

## **13. Các viện, khoa đào tạo**

- Góp ý kiến xây dựng bộ câu hỏi khảo sát.
- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát cho giảng viên, giáo viên và người học.
- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở người học tham gia thực hiện các đợt khảo sát theo đúng kế hoạch của Nhà trường.
- Sau khi nhận được kết quả khảo sát, kịp thời chấn chỉnh, bổ sung những hạn chế, tồn tại liên quan đến hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác điều hành quản lý của viện, khoa.

## **14. Các trường trực thuộc**

- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát cho giáo viên, người học và cha mẹ học sinh.
- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở giáo viên và cha mẹ học sinh tham gia thực hiện khảo sát theo đúng kế hoạch của Nhà trường.

- Sau khi nhận được kết quả khảo sát, kịp thời chấn chỉnh, bổ sung những hạn chế, tồn tại liên quan đến các hoạt động dạy học của giáo viên và công tác điều hành, quản lý của Trường.

### **15. Trách nhiệm đối với người học và cha mẹ học sinh**

- Thực hiện tốt yêu cầu, nội dung, quy trình, thời gian do Nhà trường đề ra, tránh tư tưởng đối phó khi thực hiện khảo sát.

- Người học không thực hiện khảo sát sẽ không được tham gia thi kết thúc học phần, môn học của học kỳ đang thực hiện khảo sát và Nhà trường sẽ xem xét trong việc xét điểm rèn luyện (đối với sinh viên), hạnh kiểm (đối với học sinh).

Nhà trường yêu cầu Trường các đơn vị quán triệt đến cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên, người học và cha mẹ học sinh để thực hiện nghiêm túc kế hoạch về các đợt khảo sát. Trong quá trình triển khai, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các đơn vị, cá nhân phản ánh về Trường (qua ông Hoàng Ngọc Diệp, Phó Trưởng phòng CTCT - HSSV) để xử lý.

**Nơi nhận:** *Đinh Xuân Khoa*

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (b/c);
- Các Phó Hiệu trưởng;
- BBT eOffice; website;
- Các đơn vị trong trường;
- Các lớp HSSV, học viên;
- Công đoàn, Đoàn TN, Hội SV;
- Lưu HCTH, CTCT-HSSV ✓



**GS. TS. Đinh Xuân Khoa**