

Số: 1214/QĐ-TĐHHN

Hà Nội, ngày 29 tháng 3 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội**

## HIỆU TRƯỞNG

### TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

Căn cứ Quyết định số 456/QĐ-BTNMT, ngày 08 tháng 02 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội;

Căn cứ Nghị quyết số 334/NQ-HĐTĐHHN, ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Hội đồng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội;

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT, ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Theo đề nghị của Trường phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3286/QĐ-TĐHHN, ngày 13 tháng 8 năm 2021. Trưởng các đơn vị trực thuộc Trường và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- Phó Hiệu trưởng Vũ Danh Tuyên;
- Lưu: VT, KTĐBCL. MTT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Lê Thị Trinh**

## QUY ĐỊNH

### về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

(Kèm theo Quyết định số 1214 /QĐ-TĐHHN, ngày 29 tháng 3 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội)

## CHƯƠNG I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về hoạt động lấy ý kiến phản hồi (LYKPH) của các bên liên quan về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục; hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng; các điều kiện đảm bảo chất lượng, nguồn lực và hợp tác của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội (Trường); trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong việc triển khai, quản lý và điều hành hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Quy định này áp dụng đối với các đơn vị, cá nhân thuộc và trực thuộc Trường và các bên liên quan.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hoạt động LYKPH* là việc thu thập ý kiến của các bên liên quan về các hoạt động của Trường thông qua các công cụ, hình thức lấy ý kiến khác nhau.

2. *Các bên liên quan* là những người được LYKPH về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục; hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng; các điều kiện đảm bảo chất lượng, nguồn lực và hợp tác của Trường (sau đây gọi chung là các hoạt động của Trường) bao gồm: người học, cựu người học, giảng viên, nhân viên hỗ trợ, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, đội ngũ chuyên gia, tổ chức và cá nhân có liên quan khác.

3. *Người học* bao gồm sinh viên các hệ đào tạo, học viên cao học, học viên tham gia các khoá học ngắn hạn ở thời điểm LYKPH.

4. *Cơ chế phản hồi của các bên liên quan* là việc đơn vị có thẩm quyền ban hành, phê duyệt các quy định, quy trình và công cụ LYKPH của các bên liên quan và tổ chức triển khai thực hiện các hoạt động LYKPH.

5. *Đơn vị đầu mối hoạt động LYKPH* là Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục (KT&ĐBCLGD), được Trường giao nhiệm vụ quản lý chung đối với hoạt động LYKPH trong toàn Trường.

6. *Đơn vị chủ trì hoạt động LYKPH* là đơn vị triển khai hoạt động LYKPH gắn với từng mẫu phiếu được phân công quản lý, thực hiện xây dựng báo cáo và đề xuất các giải pháp cải tiến, tổ chức triển khai các giải pháp cải tiến theo từng hoạt động được lấy ý kiến gắn với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

7. *Chu trình PDCA* là một chu trình cải tiến liên tục trong hệ thống quản lý chất lượng. Chu trình PDCA bao gồm: “Plan - Do - Check - Act” là “thiết lập kế hoạch - thực hiện kế hoạch - đánh giá, kiểm tra kết quả thực hiện - điều chỉnh, cải tiến”.

### **Điều 3. Mục tiêu của hoạt động LYKPH của các bên liên quan**

1. Góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong Trường và thực hiện cam kết trách nhiệm giải trình đến các bên liên quan về chất lượng các hoạt động của Trường;
2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học trong việc thực hiện mục tiêu phát triển của Trường; xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao, phong cách và phương pháp giảng dạy tiên tiến, hiện đại; xây dựng đội ngũ nhân viên hỗ trợ chuyên nghiệp, năng động, tinh thần trách nhiệm trong công việc; hình thành và phát triển ý thức đóng góp mang tính chất xây dựng của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động của Trường; tạo điều kiện để các đối tác ngoài trường đóng góp ý kiến vào quá trình phát triển của Trường;
3. Tạo thêm một kênh thông tin để lãnh đạo Trường chỉ đạo xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ công đồng của Trường;
4. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý thông qua việc liên tục điều chỉnh, cải tiến các quy định, quy trình và công cụ quản lý của Trường thông qua ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
5. Xây dựng và phát triển “Văn hóa chất lượng” trong Trường góp phần thực hiện sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, mục tiêu phát triển và triết lý giáo dục của Trường;
6. Đáp ứng yêu cầu của chuẩn cơ sở giáo dục, chuẩn chương trình đào tạo và các bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### **Điều 4. Các yêu cầu trong hoạt động LYKPH của các bên liên quan**

1. Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp của dân tộc;
2. Đảm bảo việc lấy ý kiến toàn diện theo Kế hoạch chung của Trường và có báo cáo theo từng hoạt động cũng như báo cáo chung tổng thể của Trường hằng năm;
3. Nội dung, công cụ đánh giá phải đúng mục đích, đúng đối tượng, phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về các hoạt động của Trường;
4. Thông tin phản hồi phải được xử lý, phân tích khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích;
5. Việc LYKPH phải đảm bảo không làm ảnh hưởng tới hoạt động chuyên môn của các bên liên quan được LYKPH;
6. Kết quả đánh giá là một kênh thông tin giúp cho các đơn vị, cá nhân liên quan có cái nhìn khách quan về những điểm mạnh cũng như phát hiện những điểm còn tồn tại, làm cơ sở để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động trong Trường;
7. Đảm bảo các bên liên quan được giải thích và có nhận thức đúng về mục đích, ý nghĩa của hoạt động LYKPH;
8. Đảm bảo các hoạt động LYKPH của các bên liên quan được triển khai theo đúng chu trình PDCA và nền tảng “Văn hóa chất lượng” của Trường;

9. Các đối tượng được đánh giá phải tôn trọng kết quả phản hồi, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía các bên liên quan.

## **CHƯƠNG II**

### **HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

#### **Điều 5. Đối tượng và nội dung LYKPH**

1. Nội dung LYKPH của người học mới nhập học
  - a) Chính sách, tiêu chí và phương pháp tuyển chọn, phương thức truyền thông trong công tác tuyển sinh; hỗ trợ sinh viên nhập học...;
  - b) Lý do chọn Trường để nhập học và kênh thông tin người học nắm bắt các thông tin tuyển sinh của Trường;
  - c) Chất lượng tuần sinh hoạt công dân đầu khóa;
  - d) Nhu cầu hỗ trợ đầu khóa học của người học.
2. Nội dung LYKPH của người đang học
  - a) Hoạt động giảng dạy của giảng viên;
  - b) Điều kiện cơ sở vật chất chung hỗ trợ hoạt động học tập;
  - c) Cảnh quan môi trường, tình hình an ninh trật tự và các hoạt động khác;
  - d) Hoạt động tư vấn của đội ngũ cố vấn học tập, chủ nhiệm lớp, bộ phận một cửa;
  - đ) Hoạt động hỗ trợ triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;
  - e) Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;
  - g) Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động;
  - h) Hoạt động hỗ trợ và quy trình phúc khảo điểm;
  - i) Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của thư viện; khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thực hành máy tính;
  - k) Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ tại ký túc xá; chất lượng dịch vụ ăn uống; các dịch vụ khác (trông giữ xe; vui chơi giải trí; hoạt động ngoại khóa...);
  - l) Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thí nghiệm, phòng thực hành-thực tập;
3. Nội dung LYKPH người học trước khi tốt nghiệp
  - a) Đánh giá về chất lượng chương trình đào tạo của cả khóa học;
  - b) Hệ thống cơ sở vật chất hỗ trợ học tập (cơ sở vật chất chung, hệ thống học liệu và hạ tầng internet);
  - c) Môi trường đào tạo;
  - d) Hoạt động đào tạo;
  - e) Tự đánh giá của người học về kết quả học tập.
4. Nội dung LYKPH của giảng viên
  - a) Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường;
  - b) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Trường;

c) Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, làm việc và nghiên cứu khoa học;

d) Đánh giá thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ;

đ) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Trường; chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; chính sách về đãi ngộ và hỗ trợ giảng viên trong các hoạt động khác.

e) Mức độ đáp ứng trong việc lập kế hoạch tài chính, phân bổ và quản lý tài chính;

g) Tự đánh giá về trình độ và mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ, tin học trong dạy học;

h) Loại hình, số lượng, chất lượng, hoạt động hỗ trợ và ngân quỹ cho hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ;

i) Chính sách, tổ chức thực hiện và hỗ trợ hoạt động hợp tác phát triển;

k) Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;

l) Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động;

m) Chính sách, kế hoạch, công tác truyền thông, điều kiện cơ sở vật chất và sự cải tiến trong hoạt động tuyển sinh và nhập học của Nhà trường;

n) Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của thư viện; khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thực hành máy tính;

o) Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thí nghiệm, phòng thực hành-thực tập;

p) Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng.

5. Nội dung LYKPH của đội ngũ nhân viên hỗ trợ

a) Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường;

b) Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Trường;

c) Mức độ đáp ứng về của vị trí việc làm, điều kiện làm việc;

d) Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Trường; chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ;

đ) Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động;

e) Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;

g) Chính sách, kế hoạch, công tác truyền thông, điều kiện cơ sở vật chất và sự cải tiến trong hoạt động tuyển sinh và nhập học của Nhà trường;

h) Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng.

6. Nội dung LYKPH của cựu người học

a) Tự đánh giá khả năng đáp ứng vị trí công việc sau khi tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm);

b) Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo;

- c) Tình hình việc làm và thu nhập;
  - d) Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.
7. Nội dung LYKPH của nhà sử dụng lao động
- a) Chất lượng của người học tốt nghiệp về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm;
  - b) Nhu cầu hợp tác đào tạo và chuyển giao công nghệ;
  - c) Nhu cầu nguồn nhân lực theo ngành nghề.
8. Nội dung LYKPH của đối tác khác
- a) Thông tin và công tác phối hợp trong triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;
  - b) Thông tin, công tác phối hợp, mức độ tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.
9. Nội dung LYKPH (nhà sử dụng lao động, chuyên gia giáo dục, hội nghề nghiệp, giảng viên, người học trước khi tốt nghiệp, cựu người học) để thiết kế và phát triển chương trình đào tạo: Thực hiện theo Quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo.
10. Nội dung LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản: Các đơn vị được phân công soạn thảo văn bản có trách nhiệm lấy ý kiến góp ý của các bên liên quan về nội dung của văn bản bằng các hình thức phù hợp làm căn cứ để hoàn thiện văn bản, trình Hiệu trưởng ban hành.
11. Các nội dung LYKPH khác: Trường căn cứ vào các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, thực tiễn triển khai hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng trong Trường, các đơn vị có thể đề xuất điều chỉnh, bổ sung các nội dung LYKPH khác nếu cần thiết.

### **Điều 6. Công cụ, hình thức LYKPH**

1. Công cụ LYKPH:
- a) Phiếu khảo sát; bảng hỏi phỏng vấn tại hội nghị, hội thảo, tọa đàm;
  - b) Các phần mềm hỗ trợ LYKPH;
  - c) Nội dung các câu hỏi bảo đảm đáp ứng yêu cầu của Chuẩn cơ sở giáo dục đại học, Chuẩn chương trình đào tạo và Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo; thực tiễn các hoạt động của Nhà trường.
2. Hình thức LYKPH có thể thực hiện trực tiếp và trực tuyến và gián tiếp thông qua email, thư tín, điện thoại và các ứng dụng công nghệ thông tin khác.
3. Công cụ và hình thức LYKPH thường xuyên được rà soát, điều chỉnh và được ban hành kèm theo Kế hoạch LYKPH được Hiệu trưởng phê duyệt.
4. Các đơn vị chủ trì và các phòng ban liên quan đến hoạt động LYKPH có trách nhiệm cải tiến công cụ, hình thức lấy ý kiến để nâng cao chất lượng và hiệu quả của việc LYKPH sau mỗi đợt khảo sát.

### **Điều 7. Quy trình tổ chức LYKPH các bên liên quan**

1. Đối với các hoạt động LYKPH định kỳ và thường xuyên
- Bước 1.* Đơn vị đầu mối quản lý hoạt động LYKPH dự thảo Kế hoạch, lấy ý kiến các đơn vị liên quan, hoàn thiện và trình Hiệu trưởng ban hành.

*Bước 2.* Căn cứ vào Kế hoạch của nhà trường, đơn vị chủ trì từng hoạt động LYKPH (Gắn với các mẫu phiếu được phân công) phối hợp với Phòng KT&ĐBCLGD thống nhất hình thức và công cụ khảo sát để xây dựng Thông báo LYKPH, trình Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành chậm nhất trước 05 ngày mỗi đợt khảo sát.

*Bước 3.* Các đơn vị trực thuộc Trường phổ biến thông tin về hoạt động LYKPH đến cán bộ, giảng viên, người học thuộc đơn vị mình quản lý và các bên liên quan ngoài trường.

*Bước 4.* Đơn vị chủ trì hoạt động LYKPH đôn đốc các đơn vị trực thuộc Trường liên hệ các bên liên quan thực hiện khảo sát, xuất dữ liệu khảo sát gốc lưu theo từng hoạt động gắn với đợt khảo sát gửi về Phòng KT&ĐBCLGD và các đơn vị liên quan đến nội dung mẫu phiếu (Trên cơ sở hỗ trợ của Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin).

*Bước 5.* Trên cơ sở dữ liệu khảo sát gốc, các đơn vị được phân công chủ trì xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả LYKPH phục vụ viết báo cáo kèm giải pháp cải tiến, trình Lãnh đạo Nhà trường, gửi về các đơn vị trực thuộc Trường có liên quan và Phòng KT&ĐBCLGD.

*Bước 6.* Các đơn vị trực thuộc Trường liên quan tiếp nhận báo cáo kết quả LYKPH từ các đơn vị chủ trì xây dựng báo cáo LYKPH, chủ động sử dụng kết quả LYKPH thực hiện hoạt động cải tiến, báo cáo kết quả thực hiện về đơn vị chủ trì việc LYKPH.

*Bước 7.* Các đơn vị chủ trì xây dựng báo cáo LYKPH đánh giá, tổng kết kết quả thực hiện các giải pháp cải tiến sau khảo sát vào báo cáo LYKPH của kỳ tiếp theo theo trách nhiệm của đơn vị mình, trình Lãnh đạo Nhà trường, gửi các đơn vị trực thuộc Trường liên quan và Phòng KT&ĐBCLGD.

*Bước 8.* Phòng KT&ĐBCLGD lập báo cáo chung và tham mưu Nhà trường tổ chức tổng kết hoạt động LYKPH các bên liên quan hàng năm.

2. Đối với hoạt động LYKPH các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật văn bản

*Bước 1.* Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản gửi bản dự thảo, xin ý kiến góp ý của các bên liên quan (Đối với các văn bản được rà soát, cập nhật thì dự thảo được xây dựng dựa trên ý kiến rà soát, đánh giá của các đơn vị về thực tiễn triển khai văn bản).

*Bước 2.* Đơn vị, cá nhân thuộc Trường đóng góp ý kiến cho văn bản dự thảo theo đúng tiến độ và có văn bản (thông tin) gửi về đơn vị xin ý kiến.

*Bước 3.* Tổ chức hội nghị/hội thảo/cuộc họp... thảo luận trên cơ sở các ý kiến góp ý của các đơn vị, cá nhân về nội dung của văn bản.

*Bước 4.* Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản sửa chữa, hoàn thiện văn bản trên cơ sở các ý kiến đã thống nhất tại hội nghị/hội thảo/cuộc họp...

*Bước 5.* Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản trình Hiệu trưởng ký ban hành văn bản.

Tùy theo mức độ góp ý của các bên liên quan, đơn vị chủ trì văn bản có thể báo cáo Hiệu trưởng quyết định có thể bỏ qua bước 3 của Khoản này.

3. Đối với hoạt động LYKPH các bên liên quan để thiết kế và phát triển chương trình dạy học

Quy trình LYKPH được thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo và gắn với Quy trình chung tại Khoản 1, điều này.

4. Nhà trường tổ chức đánh giá hiệu quả hoạt động LYKPH thông qua Hội nghị Đảm bảo chất lượng giáo dục (hoặc tổ chức họp các đơn vị, cá nhân liên quan để đánh giá hiệu quả).

### **Điều 8. Xử lý dữ liệu và báo cáo kết quả LYKPH**

1. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan thông qua bảng hỏi (Mẫu phiếu LYKPH).

a) Thang đánh giá trong Mẫu phiếu là thang đo Likert 5 mức với công thức tính điểm trung bình như sau:

$$\text{ĐTB} = \frac{\sum (5.f_1 + 4.f_2 + 3.f_3 + 2.f_4 + 1.f_5)}{\sum f_i}$$

Trong đó:  $f_i$  là tần suất lựa chọn cho một mức đánh giá;

$\sum f_i$  là tổng số lượt trả lời.

b) Quy ước kết quả lấy ý kiến đối với điểm trung bình tại khoản a Điều 8 trong quy định này

Giá trị khoảng cách giữa các mức đánh giá = (Maximum-Minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8

<b>Điểm trung bình</b>	<b>Mức đánh giá</b>
4,21 - 5,00	Rất hài lòng
3,41 - 4,20	Hài lòng
2,61 - 3,40	Phân vân
1,81 - 2,60	Không hài lòng
1,00 - 1,80	Rất không hài lòng

c) Đối với các câu hỏi không sử dụng thang đo Likert 5 mức, đơn vị chủ trì trực tiếp tổng hợp các ý kiến trả lời và phân tích số liệu.

2. Đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan bằng công cụ khác

Các ý kiến được tổng hợp theo nội dung LYKPH, được ghi bằng biên bản hoặc sổ tay theo dõi (có xác nhận của đơn vị tổ chức lấy ý kiến).

3. Báo cáo kết quả LYKPH theo từng hoạt động

a) Đảm bảo có căn cứ và mô tả khách quan, trung thực kết quả LYKPH; chỉ ra được điểm mạnh của nội dung lấy ý kiến, đồng thời chỉ ra những điểm cần khắc phục; đề xuất các giải pháp cải tiến.

b) Đối sánh kết quả LYKPH với kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp cải tiến được áp dụng (kết quả, những khó khăn vướng mắc, nguyên nhân và giải pháp khắc phục).

c) Báo cáo phải thống kê được số lượng và kết quả LYKPH của các đối tượng khảo sát theo từng đơn vị và theo từng ngành/ chương trình đào tạo (tùy từng đối tượng). Mẫu báo cáo được trình bày tại phụ lục 3 của quy định này.



### **Điều 9. Quản lý dữ liệu LYKPH**

1. Kết quả LYKPH các hoạt động của Trường được đơn vị chủ trì chia sẻ với các đơn vị, cá nhân trong Trường để sử dụng làm căn cứ cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động của đơn vị, nhiệm vụ của cá nhân liên quan.

2. Kết quả LYKPH các hoạt động của Trường được đơn vị chủ trì lưu trữ, quản lý (file giấy + file số). Các đơn vị chủ trì có trách nhiệm phối hợp sẵn sàng cung cấp minh chứng cho các bên liên quan khi cần thiết.

3. Hồ sơ về hoạt động LYKPH được cung cấp làm minh chứng cho công tác kiểm định chất lượng CSGD và CTĐT gồm:

a) Hồ sơ triển khai hoạt động LYKPH (kế hoạch, thông báo, báo cáo kết quả LYKPH, dữ liệu khảo sát gốc...).

b) Hồ sơ cải tiến sau LYKPH (kế hoạch hành động, báo cáo kết quả cải tiến, bảng đối sánh kết quả hoạt động được lấy ý kiến sau cải tiến với trước cải tiến).

c) Hồ sơ rà soát, đánh giá Cơ chế phản hồi liên quan đến hoạt động lấy ý kiến của đơn vị (Biên bản góp ý sau rà soát, đánh giá; bảng đối sánh các nội dung của cơ chế sau rà soát, đánh giá liên quan đến đơn vị).

4. Các hồ sơ về hoạt động LYKPH tại khoản 3, điều này được lưu trữ tại đơn vị chủ trì hoạt động LYKPH và gửi về Phòng KT&ĐBCLGD để quản lý chung chậm nhất 15 ngày sau khi có báo cáo kết quả LYKPH.

### **Điều 10. Tần suất thực hiện việc LYKPH**

Tần suất thực hiện LYKPH được thực hiện theo học kỳ, năm học hoặc được thực hiện thường xuyên tùy vào mỗi hoạt động LYKPH. Tần suất thực hiện được quy định tại Phụ lục 1 của quy định này.

### **Điều 11. Định kỳ rà soát, đánh giá quy định, quy trình, công cụ LYKPH**

1. Định kỳ lãnh đạo Trường chỉ đạo đơn vị đầu mối quản lý và các đơn vị liên quan thực hiện rà soát, đánh giá Cơ chế phản hồi của các bên liên quan theo quy định.

2. Nội dung rà soát, đánh giá gồm: Quy định, quy trình và các công cụ LYKPH.

3. Kết quả rà soát, đánh giá được sử dụng làm căn cứ để thực hiện cải tiến, nâng cao hiệu quả hoạt động LYKPH của Trường.

### **Điều 12. Kinh phí thực hiện LYKPH**

1. Đối với các đối tượng khảo sát là giảng viên, nhân viên, người học trong trường: Kinh phí thực hiện LYKPH các bên quan được chi theo Quy chế chi tiêu nội bộ hiện hành.

2. Trong trường hợp LYKPH các đối tác ngoài Trường: Kinh phí thực hiện theo đề xuất của đơn vị chủ trì và có sự phê duyệt của Hiệu trưởng và Phòng Kế hoạch - Tài chính.

### **CHƯƠNG III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm chỉ đạo và chủ trì hoạt động LYKPH của các bên liên quan**

1. Hiệu trưởng chỉ đạo thống nhất toàn diện đối với hoạt động LYKPH của các bên liên quan.

2. Phòng KT&ĐBCLGD chịu trách nhiệm chính trong việc:

a) Tham mưu giúp Hiệu trưởng trong chỉ đạo xây dựng kế hoạch, tổng kết, đánh giá hiệu quả hoạt động LYKPH chung của Nhà trường;

b) Tham mưu giúp Hiệu trưởng trong chỉ đạo rà soát, đánh giá Cơ chế phản hồi của các bên liên quan;

c) Đôn đốc, giám sát các đơn vị thuộc Trường triển khai việc thực hiện quy định, quy trình và kế hoạch LYKPH hàng năm.

d) Chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH tại điểm h, khoản 2, Điều 5 của Quy định này.

3. Phòng Đào tạo chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm a, b, khoản 1; điểm a, khoản 2; điểm a, d, đ, khoản 3; điểm m, khoản 4; điểm g, khoản 5, Điều 5 của Quy định này.

4. Phòng Công tác sinh viên chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm c, d, khoản 1; điểm c, d, g khoản 2; điểm c, khoản 3; điểm l, khoản 4; điểm đ, khoản 5; khoản 6; khoản 7, Điều 5 của Quy định này.

5. Phòng Tổ chức - Hành chính chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm e, khoản 2; điểm a, b, d, đ, g, k, p khoản 4; điểm a, b, c, d, e, p khoản 5; điểm b, khoản 8, Điều 5 của Quy định này.

6. Phòng Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm đ, khoản 2; điểm h, i, khoản 4; điểm a, khoản 8, Điều 5 của Quy định này.

7. Phòng Quản trị thiết bị chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm b, khoản 2; điểm c, khoản 4, Điều 5 của Quy định này. Phối hợp Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin xây dựng Báo cáo kết quả LYKPH đối với nội dung tại điểm b, khoản 3, Điều 5 của Quy định này.

8. Phòng Kế hoạch - Tài chính chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm e, khoản 4, Điều 5 của Quy định này.

9. Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm i, khoản 2; điểm b, khoản 3; điểm n, khoản 4, Điều 5 của Quy định này.

10. Trung tâm Dịch vụ trường học chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm k, khoản 2, Điều 5 của Quy định này. Đồng thời phối hợp với Phòng Công tác sinh viên xây dựng Báo cáo và thực hiện các giải pháp cải tiến đối với nội dung liên quan tại điểm c, khoản 2, Điều 5 của Quy định này.

11. Trung tâm Giáo dục thường xuyên chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung tại điểm a, b, khoản 2, Điều 5 của Quy định này.

12. Các khoa/bộ môn trực thuộc Trường (sau đây gọi tắt là khoa) chịu trách nhiệm:

a) Chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với nội dung tại khoản 9, Điều 5 của Quy định này (đối với các Khoa quản lý chương trình đào tạo).

b) Chịu trách nhiệm chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH đối với các nội dung: điểm 1, khoản 2; điểm o, khoản 4, Điều 5 của Quy định này (đối với các Khoa quản lý phòng thí nghiệm, thực hành - thực tập).

c) Xây dựng báo cáo và thực hiện các giải pháp cải tiến đối với kết quả khảo sát về hoạt động giảng dạy của giảng viên của Khoa (điểm a, khoản 2, Điều 5 của Quy định này) trên cơ sở dữ liệu khảo sát của Phòng Đào tạo chuyên về.

13. Ngoài các quy định theo từng khoản của Điều này, các đơn vị chức năng chịu trách nhiệm LYKPH của các bên liên quan khi xây dựng mới hoặc rà soát, cập nhật các văn bản do Hiệu trưởng phân công chủ trì tại khoản 10, Điều 5 của Quy định này.

14. Phân hiệu Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội tại tỉnh Thanh Hóa, căn cứ vào Quy định này xây dựng văn bản hướng dẫn triển khai các hoạt động LYKPH của các bên liên quan phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc Phân hiệu.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc Trường trong việc triển khai LYKPH của các bên liên quan**

##### **1. Trách nhiệm của các đơn vị trong hoạt động LYKPH**

a) Quán triệt đến cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học do đơn vị quản lý về quy định, kế hoạch, mục đích, yêu cầu, nội dung của hoạt động LYKPH;

b) Trên cơ sở Kế hoạch LYKPH các bên liên quan của Trường, các đơn vị xây dựng thông báo triển khai LYKPH về các hoạt động do đơn vị chủ trì theo quy định tại Điều 5 của văn bản này, báo cáo kết quả LYKPH về Trường theo đúng quy định;

c) Sử dụng kết quả LYKPH đúng mục đích và đúng quy định của Trường; căn cứ kết quả LYKPH để xây dựng kế hoạch, giải pháp cải tiến phù hợp, khả thi nhằm duy trì và nâng cao hoạt động đảm bảo chất lượng của Trường đối với các lĩnh vực hoạt động do đơn vị phụ trách;

d) Đối sánh kết quả LYKPH với kết quả LYKPH lần trước đó, đánh giá chung về mức độ hài lòng của các bên liên quan, đánh giá hiệu quả của giải pháp cải tiến được áp dụng trước đó.

##### **2. Trách nhiệm của Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin**

a) Trên cơ sở mẫu phiếu LYKPH được phê duyệt kèm theo Kế hoạch LYKPH hàng năm, tạo lập mẫu phiếu trực tuyến và tài khoản (hoặc đường link) chậm nhất 10 ngày trước mỗi đợt khảo sát. Cung cấp cho các đơn vị chủ trì hoạt động LYKPH để ra Thông báo tới các đối tượng lấy ý kiến;

b) Hỗ trợ trích xuất dữ liệu khảo sát gốc và bảng tổng hợp sơ bộ về kết quả khảo sát theo các trường thông tin của mẫu phiếu.

##### **3. Trách nhiệm của Phòng Kế hoạch - Tài chính**

Phối hợp với các đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH cấp kinh phí thực hiện hoạt động LYKPH theo quy định hoặc theo phê duyệt của Hiệu trưởng.

4. Trách nhiệm của đội ngũ cán bộ giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học của Trường

a) Tham gia đầy đủ, thực hiện đúng tiến độ theo Thông báo LYKPH được Trường phê duyệt;

b) Thực hiện theo đúng hướng dẫn về các bước triển khai LYKPH, đảm bảo hoàn thành theo yêu cầu của từng mẫu phiếu LYKPH;

c) Trả lời chính xác, đánh giá trung thực, khách quan với tinh thần xây dựng theo các nội dung được đưa ra trong các phiếu khảo sát.

#### **Điều 15. Khen thưởng và kỷ luật**

Kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của văn bản này là căn cứ để Trường:

a) Đánh giá xếp loại thi đua đối với các đơn vị, cá nhân thuộc và trực thuộc Trường.

b) Xét điểm rèn luyện đối với người học.

#### **Điều 16. Trách nhiệm thi hành**

1. Tất cả các đơn vị, cá nhân trực thuộc Trường có trách nhiệm thực hiện theo đúng Quy định này. Những trường hợp vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ được xem xét xử lý theo quy định của Trường.

2. Phòng KT&ĐBCLGD có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện quy định này.

#### **Điều 17. Hiệu lực thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký và thay thế Quy định ban hành kèm theo Quyết định số 3286/QĐ-TĐHHN, ngày 13/8/2021;

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh, đề xuất Phòng KT&ĐBCLGD để tổng hợp, trình Hiệu trưởng xem xét sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện Quy định./.

## PHỤ LỤC 1

### MA TRẬN CÁC HOẠT ĐỘNG LYKPH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

#### 1. Các hoạt động LYKPH để cải tiến chất lượng

TT	Đối tượng, nội dung lấy ý kiến	Tần suất thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH											Các khoa/bộ môn		
			P.KT&ĐBCLGD	P.ĐT	P.CTSV	P.TC-HC	P.KHCN&HTQT	P.QTTB	P. KH-TC	TT.TV&CNTT	TT. DVTH	TT. GDTX	Chung	QL P.TN, TH-TT		
			<b>A Người học mới nhập học</b>													
1	- Chính sách, tiêu chí và phương pháp tuyển chọn, phương thức truyền thông trong công tác tuyển sinh; hỗ trợ sinh viên nhập học; - Lý do chọn Trường để nhập học và kênh thông tin người học nắm bắt các thông tin tuyển sinh của Trường.	01 lần/năm		x												
2	- Chất lượng tuần sinh hoạt công dân đầu khóa; - Nhu cầu hỗ trợ đầu khóa học của người học.	01 lần sau khi nhập học			x											
<b>B Người đang học</b>																
1	Hoạt động giảng dạy của giảng viên;	01 lần/học kỳ		x <sup>1</sup>										x <sup>2</sup>		
2	Điều kiện cơ sở vật chất hỗ trợ hoạt động học tập;	01 lần/năm						x								
3	- Cảnh quan môi trường, tình hình an ninh trật tự và các hoạt động khác; - Hoạt động tư vấn của đội ngũ cố vấn học tập, chủ nhiệm lớp, bộ phận một cửa.	01 lần/năm			x											
4	Hoạt động hỗ trợ triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;	01 lần/năm					x									
5	Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục	01 lần/năm				x										

<sup>1</sup> Làm báo cáo chung cho toàn trường

<sup>2</sup> Làm báo cáo theo Khoa/ bộ môn gắn với từng giảng viên

TT	Đối tượng, nội dung lấy ý kiến	Tần suất thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH											Các khoa/bộ môn		
			P.KT&ĐBCLGD	P.ĐT	P.CTSV	P.TC-HC	P.KHCN&HTQT	P.QTTB	P.KH-TC	TT.TV&CNTT	TT.DVTH	TT.GDTX	Chung	QL P.TN, TH-TT		
	vụ cộng đồng;															
6	Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động.	01 lần/năm			x											
7	Hoạt động hỗ trợ và quy trình phúc khảo điểm;	Thường xuyên	x													
8	Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ của thư viện	Thường xuyên									x					
9	Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thực hành máy tính	Thường xuyên									x					
10	Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ tại ký túc xá; chất lượng dịch vụ ăn uống; các dịch vụ khác (trông giữ xe; vui chơi giải trí; hoạt động ngoại khóa...).	01 lần/năm											x			
11	Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thí nghiệm, phòng thực hành-thực tập;	Thường xuyên														x
<b>C</b>	<b>Người học trước khi tốt nghiệp</b>															
1	- Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp sau khi học hết khóa học; - Đánh giá về chất lượng đào tạo của cả khóa học; - Hoạt động hướng nghiệp sinh viên; - Mức độ hài lòng chung toàn khóa học; - Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.	01 lần/học kỳ cuối cùng trước khi tốt nghiệp			x <sup>3</sup>											
<b>D</b>	<b>Giảng viên</b>															
1	- Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường; - Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Trường;	1 lần/năm				x										

<sup>3</sup> Phòng Đào tạo chủ trì thực hiện lấy ý kiến theo mẫu phiếu chung của Nhà trường, các phòng liên quan thực hiện xây dựng báo cáo theo quy định tại Điều 13, văn bản này.

TT	Đối tượng, nội dung lấy ý kiến	Tần suất thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH										Các khoa/bộ môn	
			P.KT&ĐBCLGD	P.ĐT	P.CTSV	P.TC-HC	P.KHCN&HTQT	P.QTTB	P.KH-TC	TT.TV&CNTT	TT.DVTH	TT.GDTX	Chung	QL P.TN, TH-TT
	- Đánh giá thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ; - Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Trường; chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ;													
2	Mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy, làm việc và nghiên cứu khoa học;	1 lần/năm						x <sup>4</sup>						
3	Mức độ đáp ứng trong việc lập kế hoạch tài chính, phân bổ và quản lý tài chính;	1 lần/năm								x <sup>5</sup>				
4	- Tự đánh giá về trình độ và mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ, tin học trong dạy học; - Nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng hàng năm.	1 lần/năm				x								
5	Loại hình, số lượng, chất lượng, hoạt động hỗ trợ và ngân quỹ cho hoạt động nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ.	1 lần/năm					x							
6	Chính sách, tổ chức thực hiện và hỗ trợ hoạt động hợp tác phát triển	1 lần/năm					x							
7	Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;	1 lần/năm				x								
8	Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động;	1 lần/năm			x									
9	Chính sách, kế hoạch, công tác truyền	1 lần/năm		x										

<sup>4</sup> Khảo sát chung mẫu phiếu do P.TC-HC quản lý

<sup>5</sup> Khảo sát chung mẫu phiếu do P.TC-HC quản lý

TT	Đối tượng, nội dung lấy ý kiến	Tần suất thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH										Các khoa/bộ môn	
			P.KT&ĐBCLGD	P.ĐT	P.CTSV	P.TC-HC	P.KHCN&HTQT	P.QTTB	P.KH-TC	TT.TV&CNTT	TT.DVTH	TT.GDTX	Chung	QL P.TN, TH-TT
	thông, điều kiện cơ sở vật chất và sự cải tiến trong hoạt động tuyển sinh và nhập học của Nhà trường													
10	Khả năng đáp ứng và chất lượng dịch vụ của thư viện;										x			
11	Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thực hành máy tính.	Thường xuyên									x			
12	Khả năng đáp ứng và chất lượng phục vụ của phòng thí nghiệm, phòng thực hành-thực tập;	Thường xuyên												x
<b>Đ</b>	<b>Nhân viên</b>													
1	- Sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường; - Hoạt động tổ chức, quản lý và môi trường làm việc của Trường; - Mức độ đáp ứng về của vị trí việc làm, điều kiện làm việc; - Các chính sách về đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của Trường; chính sách và mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.	1 lần/năm				x								
2	Mức độ đáp ứng và chất lượng y tế, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an toàn lao động	1 lần/năm			x									
3	Chính sách, loại hình, số lượng và các tác động của hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng;	1 lần/năm				x								
4	Chính sách, kế hoạch, công tác truyền thông, điều kiện cơ sở vật chất và sự cải tiến trong hoạt động tuyển sinh và nhập học của Nhà trường;	1 lần/năm		x										
5	Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng	1 lần/năm				x								
<b>E</b>	<b>Cựu người học</b>													



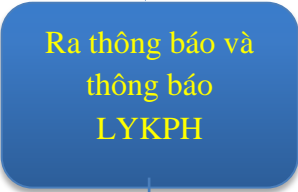
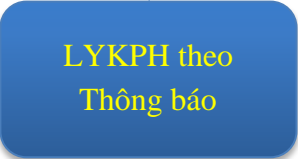
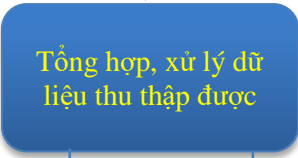

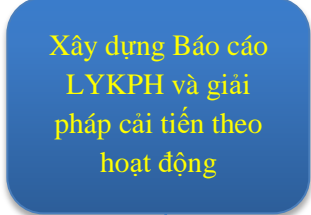


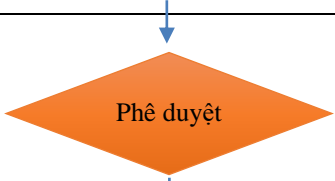



TT	Đối tượng, nội dung lấy ý kiến	Tần suất thực hiện	Đơn vị chủ trì thực hiện hoạt động LYKPH											Các khoa/bộ môn	
			P.KT&ĐBCLGD	P.ĐT	P.CTSV	P.TC-HC	P.KHCN&HTQT	P.QTTB	P.KH-TC	TT.TV&CNTT	TT.DVTH	TT.GDTX	Chung	QL P.TN, TH-TT	
1	- Tự đánh giá khả năng đáp ứng vị trí công việc sau khi tốt nghiệp (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm); - Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo; - Tình hình việc làm và thu nhập; - Nhu cầu học tập nâng cao trình độ chuyên môn.	Sau 1 năm tốt nghiệp, Sau 3 năm tốt nghiệp			x										
<b>G</b>	<b>Người sử dụng lao động</b>														
1	- Chất lượng của người học tốt nghiệp về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm; - Nhu cầu hợp tác đào tạo và chuyển giao công nghệ; - Nhu cầu nguồn nhân lực theo ngành nghề.	Sau 1 năm tốt nghiệp, Sau 3 năm tốt nghiệp			x										
<b>H</b>	<b>Các đối tác khác</b>														
1	Thông tin và công tác phối hợp trong triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;	01 lần/năm					x								
2	Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, đóng góp cho xã hội.	01 lần/năm				x									

## 2. Các hoạt động LYKPH để thiết kế và phát triển chương trình đào tạo (Do các khoa, bộ môn quản lý chương trình đào tạo thực hiện)

TT	Đối tượng lấy ý kiến	Nội dung lấy ý kiến
<b>A</b>	<b>Thiết kế (xây dựng mới) chương trình đào tạo</b>	
1	Nhà sử dụng lao động	Nhu cầu nguồn nhân lực; Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2	Cựu người học	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
3	Giảng viên/ Nhà khoa học/ Các chuyên gia	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
<b>B</b>	<b>Đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo</b>	
1	Nhà sử dụng lao động	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
2	Cựu người học	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
3	Giảng viên/ Nhà khoa học/ Các chuyên gia	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học
4	Người học cuối khóa	Mục tiêu, Chuẩn đầu ra; Khung chương trình dạy học

**PHỤ LỤC 2**  
**QUY TRÌNH LYKPH CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN**

Trình tự công việc	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Định mức thời gian	Diễn giải/ Sản phẩm dự kiến
	P. KT&ĐBCLGD		P. KT&ĐBCLGD dự thảo Kế hoạch, lấy ý kiến các đơn vị liên quan, hoàn thiện và trình Hiệu trưởng ban hành: <i>Dự thảo Kế hoạch</i>
	Hiệu trưởng		Phê duyệt Kế hoạch chung về LYKPH các bên liên quan: <i>Kế hoạch được phê duyệt</i>
	ĐV chủ trì; Các đơn vị liên quan	Trước thời điểm LYKPH chậm nhất 05 ngày	- ĐV chủ trì từng hoạt động LYKPH ra thông báo và thông báo đến các đối tượng cần LYKPH theo kế hoạch. - <i>Thông báo;</i> - <i>Đính kèm mẫu phiếu lấy ý kiến</i>
	ĐV chủ trì; Đối tượng được LYKPH	Theo Thông báo	- Đối tượng LYKPH trả lời phiếu LYKPH - Đơn vị chủ trì theo dõi xử lý các sự cố phát sinh
	Đơn vị chủ trì	Theo Thông báo	Các đơn vị chủ trì xuất dữ liệu và tổng hợp dữ liệu đã thu thập được, phân loại dữ liệu theo ngành đào tạo, xử lý dữ liệu thô trước khi xây dựng Báo cáo <i>Dữ liệu khảo sát gốc</i>
	Đơn vị chủ trì		Gửi các Khoa/ Bộ môn và các đơn vị chuyên môn liên quan để xây dựng Báo cáo theo yêu cầu
	Đơn vị chủ trì	Theo Thông báo	- Dự thảo báo cáo LYKPH - Phân tích điểm mạnh, tồn tại; - Đối sánh kết quả với kỳ khảo sát trước; - Đối với các hoạt động LYKPH lần 2 trở lên: Có báo cáo kết quả thực hiện giải pháp cải tiến so với lấy LYKPH trước đó - Đề xuất các giải pháp cải tiến <i>Dự thảo Báo cáo</i>

Trình tự công việc	Đơn vị/cá nhân thực hiện	Định mức thời gian	Diễn giải/ Sản phẩm dự kiến
	Hiệu trưởng		Hiệu trưởng phê duyệt báo cáo LYKPH theo hoạt động (Lưu trữ tại đơn vị và chuyển Báo cáo, Số liệu gốc về P.KT&ĐBCLGD để theo dõi)
	P. KT&ĐBCLGD		Dự thảo Báo cáo chung về hoạt động LYKPH của Trường: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá về thực trạng triển khai các hoạt động LYKPH;</li> <li>- Đánh giá về các công cụ, hình thức LYKPH đã triển khai;</li> <li>- Đánh giá về hoạt động phối hợp trong triển khai LYKPH.</li> </ul> <i>Dự thảo Báo cáo chung về hoạt động LYKPH</i>
	Hiệu trưởng		Hiệu trưởng phê duyệt Báo cáo chung của Trường <i>Báo cáo chung về hoạt động LYKPH</i>
	Văn thư; P. KT&ĐBCLGD; Các đơn vị tổ chức LYKPH		

**PHỤ LỤC 3**  
**(Mẫu Báo cáo kết quả LYKPH)**

**BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC**  
**TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI**

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

Số: /BC-TĐHHN

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm ...

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA... VỀ...**  
**VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN**

Triển khai Kế hoạch số.... của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội về hoạt động LYKPH năm... và Thông báo số... của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội về triển khai hoạt động LYKPH đối với..., Nhà trường giao Phòng/ Khoa... tổng hợp kết quả LYKPH, cụ thể như sau:

**I. Khái quát chung về hoạt động LYKPH đối với... về...**

**1. Đối tượng lấy ý kiến:**

*(Tùy theo đối tượng lấy ý kiến để phân theo đơn vị hoặc CTĐT)*

Trường hợp lấy ý kiến người học, cựu người học, người sử dụng dịch vụ là người học thì tổng hợp theo CTĐT như sau:

TT	Ngành (CTĐT)	Đơn vị quản lý	Số lượng SV tham gia khảo sát/ Tổng SV của CTĐT	Tỷ lệ
<b>I Các CTĐT đại học hệ chính quy</b>				
1	Biên đổi khí hậu và Phát triển bền vững	Bộ môn Biên đổi khí hậu và Phát triển bền vững		
2	Công nghệ kỹ thuật và môi trường	Khoa Môi trường		
...				
<b>II Các CTĐT trình độ thạc sĩ</b>				
1	Kế toán	Khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường		
2	Khoa học môi trường	Khoa Môi trường		
...				
<b>III Các CTĐT hệ vừa làm vừa học</b>				
1				
2				

**2. Công cụ, hình thức lấy ý kiến**

Nêu rõ các công cụ và hình thức được sử dụng theo quy định của Nhà trường.

**3. Quy trình lấy ý kiến phản hồi**

Theo Quy trình số.../ Theo Khoản..., Điều... của Quy định về hoạt động LYKPH của các bên liên quan của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số... của Hiệu trưởng Nhà trường.

#### 4. Thời gian LYKPH

Ghi rõ thời gian thực hiện lấy ý kiến theo Thông báo.

#### 5. Nội dung LYKPH

Ghi rõ nội dung lấy ý kiến theo Quy định của Nhà trường.

### II. Kết quả LYKPH

#### 1. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

- Các đơn vị chủ trì tổng hợp, phân tích chung dữ liệu toàn trường theo nội dung LYKPH;

- Các Khoa/ Bộ môn tổng hợp, phân tích dữ liệu LYKPH theo CTĐT phụ trách quản lý (đối với đối tượng LYKPH là người học, cựu người học, người sử dụng dịch vụ là người học).

TT	Nội dung LYKPH	Số lượng trả lời	Mức độ trả lời (%)					Tỷ lệ đánh giá ở mức 4,5 <sup>6</sup> (%)	Điểm trung bình	Đánh giá
			5	4	3	2	1			
<b>I</b>	<b>Công tác giảng dạy, kiểm tra đánh giá của giảng viên</b>									
1	Đề cương chi tiết học phần được cung cấp trước khi học	6.146	56.9	22.3	15.1	1.4	4.3	<b>79.2</b>	<b>4.46</b>	Rất hài lòng
2										
...										
<b>II</b>	<b>Cơ sở vật chất</b>									
1										
2										
...										

\* Cách tính Điểm trung bình và mức độ đánh giá theo Quy định tại Khoản..., Điều... của Quy định về hoạt động LYKPH của các bên liên quan của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số... của Hiệu trưởng Nhà trường.

Thang đánh giá trong Mẫu phiếu là thang đo Likert 5 mức, với công thức tính điểm trung bình:

$$\text{ĐTB} = \frac{\sum (5.f_1 + 4.f_2 + 3.f_3 + 2.f_4 + 1.f_5)}{\sum f_i}$$

Trong đó:  $f_i$  là tần suất lựa chọn cho một mức đánh giá;

$\sum f_i$  là tổng số lượt trả lời.

*Quy ước kết quả lấy ý kiến:*

Giá trị khoảng cách giữa các mức đánh giá = (Maximum - Minimum)/n = (5-1)/5 = 0,8

Điểm trung bình ĐTB	Mức đánh giá
4,21 - 5,00	Rất hài lòng
3,41 - 4,20	Hài lòng
2,61 - 3,40	Phân vân

<sup>6</sup> Tương ứng với tỷ lệ đánh giá từ mức hài lòng trở lên

1,81 - 2,60	Không hài lòng
1,00 - 1,80	Rất không hài lòng

## 2. Đánh giá

2.1. Điểm mạnh

2.2. Điểm tồn tại

## III. Đối sánh và đề xuất các giải pháp cải tiến

### 1. Đánh giá kết quả triển khai các giải pháp cải tiến của lần LYKPH trước đó

1.1. Kết quả

1.2. Khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

### 2. Đối sánh kết quả LYKPH

2.1. Tổng hợp đối sánh

TT	Nội dung LYKPH	ĐTB lần trước đó	ĐTB hiện tại	Đánh giá
<b>I</b>	<b>Công tác giảng dạy, kiểm tra đánh giá của giảng viên</b>			
1	Đề cương chi tiết học phần được cung cấp trước khi học	4.18	4.46	Đã tăng từ Hài lòng lên Rất hài lòng
2				
...				
<b>II</b>	<b>Cơ sở vật chất</b>			
1				
2				
...				

2.2. Nhận xét

### 3. Đề xuất các giải pháp cải tiến

#### Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- Phó Hiệu trưởng phụ trách;
- Các đơn vị trực thuộc Trường (thực hiện);
- Lưu VT,...

**HIỆU TRƯỞNG**  
**(KT.HIỆU TRƯỞNG/**  
**TL.HIỆU TRƯỞNG)**