

Số: 506/QĐ-ĐHKTL

07.01.01  
Tp. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 10 năm 2012

## QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ của các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT THUỘC ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 16/2001/QĐ-TTg ngày 12/2/2001 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế Tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 377/QĐ-TTg ngày 24/3/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập trường Đại học Kinh tế - Luật thuộc Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 33/QĐ-ĐHKTL ngày 21/10/2010 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế - Luật về việc ban hành Quy trình đánh giá nội bộ Trường Đại học Kinh tế - Luật;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo và Đánh giá chất lượng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về khảo sát chất lượng quản lý và phục vụ của các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng các đơn vị thuộc Trường, cán bộ, viên chức và giảng viên thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, ĐB&ĐGCL.



Nguyễn Tiên Dũng

## QUY ĐỊNH

### KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ VÀ PHỤC VỤ CỦA CÁC ĐƠN VỊ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 506/QĐ-ĐHKTL ngày 13/10/2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Kinh tế - Luật)

#### 1. Mục đích

- Quy định này nhằm nâng cao hiệu quả công tác thu thập ý kiến phản hồi các đối tượng có liên quan về chất lượng quản lý và phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và cung ứng dịch vụ của các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

- Quy định rõ trách nhiệm của các đối tượng có liên quan trong việc tổ chức khảo sát, xử lý số liệu và sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến và nâng cao chất lượng quản lý và phục vụ.

#### 2. Chu kỳ và phạm vi áp dụng

- Khảo sát lấy ý kiến các đối tượng có liên quan về chất lượng quản lý và phục vụ với chu kỳ 1 năm/ lần nhằm kiểm tra hiệu quả thực hiện công tác quản lý và phục vụ của các đơn vị trong Trường Đại học Kinh tế - Luật.

- Áp dụng đối với tất cả các đơn vị quản lý, phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và cung ứng dịch vụ trong Trường Đại học Kinh tế - Luật.

#### 3. Trách nhiệm của cán bộ, viên chức

##### 3.1 Lãnh đạo Trường (Hiệu trưởng/ Phó Hiệu trưởng)

- Phê duyệt kế hoạch khảo sát.
- Phê duyệt nội dung và danh sách các đơn vị khảo sát.
- Giám sát quá trình triển khai, tiếp nhận và xử lý phiếu khảo sát.
- Xem xét tất cả các báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến chất lượng quản lý và phục vụ chỉ đạo các đơn vị trong Trường có biện pháp khắc phục những tiêu chí đánh giá không cao.



- Giữ bí mật kết quả khảo sát.

#### 4. Sử dụng và lưu trữ kết quả khảo sát

##### 4.1 Kết quả khảo sát

- Kết quả khảo sát chung toàn Trường được gửi đến Ban Giám hiệu.
- Kết quả khảo sát đối với từng đơn vị được gửi đến lãnh đạo đơn vị.
- Kết quả khảo sát được đưa ra xem xét tại các cuộc họp của lãnh đạo nhằm thảo luận các biện pháp nâng cao chất lượng quản lý và phục vụ.

##### 4.2 Lưu trữ

- Các phiếu khảo sát được lưu dưới dạng bản cứng và file mềm (hình ảnh).
- Kế hoạch khảo sát, phiếu khảo sát, kết quả khảo sát, báo cáo tóm tắt được lưu trữ tại phòng Đảm bảo và Đánh giá chất lượng ít nhất 05 năm.

#### 5. Quy trình

##### 5.1 Trình tự các bước

| Bước | Trình tự thực hiện                                | Trách nhiệm                    |
|------|---|--------------------------------|
| 1    | Lập kế hoạch khảo sát                             | Phòng ĐB&ĐGCL                  |
| 2    | Phê duyệt kế hoạch                                | Ban Giám hiệu                  |
| 3    | Triển khai kế hoạch                               | Phòng ĐB&ĐGCL                  |
| 4    | Thực hiện khảo sát                                | Phòng ĐB&ĐGCL                  |
| 5    | Quét và lưu phiếu bằng hình ảnh                   | Ban Giám hiệu<br>Phòng ĐB&ĐGCL |
| 6    | Nhập liệu, xử lý và viết báo cáo kết quả khảo sát | Phòng ĐB&ĐGCL                  |
| 7    | Xem xét và đưa ra ý kiến chỉ đạo                  | Ban Giám hiệu                  |
| 8    | Triển khai khắc phục những hạn chế                | Trưởng các đơn vị              |



|     |   |  |
|-----|---|--|
|     | tiến hành bỏ vào phong bì và niêm phong (không nhất thiết ghi họ tên và thông tin cá nhân).   |  |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng đơn vị tiếp nhận tất cả các phiếu đã niêm phong và gửi về phòng ĐB&amp;ĐGCL theo đúng thời gian quy định. Thời gian các đơn vị tổng hợp phiếu gửi về phòng ĐB&amp;ĐGCL trong 07 ngày (kể từ ngày đơn vị nhận phiếu).</li> <li>- Khi nhận phiếu, phòng ĐB&amp;ĐGCL và đơn vị nộp phiếu lập biên bản ghi nhận lại số lượng phiếu thu được của từng đơn vị. Sau đó bỏ tất cả các bì thư chứa phiếu khảo sát vào thùng đựng phiếu khảo sát (thùng đựng phiếu khảo sát được niêm phong từ Ban chỉ đạo).</li> </ul> | Phòng ĐB&ĐGCL,<br>Trưởng các đơn vị<br>và cán bộ giảng<br>viên |
| 5   | <b>Quét và lưu phiếu bằng hình ảnh</b>  |  |
| 5.1 | <p><b>Đối với khảo sát sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quét và lưu hình ảnh phiếu khảo sát từ sinh viên.</li> <li>- Lưu file hình ảnh thô trên 2 đĩa CD và niêm phong.</li> </ul>   | Phòng ĐB&ĐGCL  |
| 5.2 | <p><b>Đối với khảo sát cán bộ giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mở niêm phong thùng phiếu khảo sát kiểm tra số lượng phiếu thu được và đánh số thứ tự phiếu. Tiến hành quét phiếu khảo sát của cán bộ giảng viên có sự chứng kiến của cán bộ giám sát, Ban Giám hiệu và phòng ĐB&amp;ĐGCL và có ghi nhận bằng biên bản.</li> <li>- Lưu file hình ảnh thô trên 2 đĩa CD và niêm phong.</li> </ul>   | Ban Giám hiệu<br>Phòng ĐB&ĐGCL                                 |
| 6   | <b>Xử lý kết quả và viết báo cáo</b>  |  |
| 6.1 | Mã hóa mẫu phiếu khảo sát và mã hóa các đơn vị  | Trưởng phòng<br>ĐB&ĐGCL  |
| 6.2 | Nhập liệu   | Phòng ĐB&ĐGCL  |
| 6.3 | Phân tích dữ liệu   | Phòng ĐB&ĐGCL  |
| 6.4 | Giải mã kết quả các đơn vị và viết báo cáo kết quả khảo sát   | Trưởng phòng<br>ĐB&ĐGCL  |
| 6.5 | Báo cáo kết quả khảo sát đến Ban Giám hiệu  | Trưởng phòng<br>ĐB&ĐGCL  |
| 7   | <b>Xem xét và đưa ra ý kiến chỉ đạo</b>   |  |
| 7.1 | Xem xét và đưa ra ý kiến chỉ đạo sử dụng kết quả khảo sát   | Ban Giám hiệu  |
| 7.2 | Ký ban hành kết quả khảo sát và gửi về các Trưởng đơn vị  | Ban Giám hiệu  |