

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai thực hiện lấy ý kiến người học và đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2019 - 2020**

Căn cứ Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kế hoạch thực hiện đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016 - 2020” năm 2019;

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 lấy ý kiến người học và đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2019 - 2020 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

##### **1. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo**

- Hỗ trợ, kiểm tra, giám sát thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của các cơ sở giáo dục đại học công lập và địa phương nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công;
- Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên cơ sở điều tra xã hội học với các đối tượng tham gia dịch vụ giáo dục công của các cấp học, trình độ đào tạo theo quy định tại Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013.

##### **2. Đối với Nhà trường**

###### **2.1. Đối với các hoạt động chung**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường, giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, điều chỉnh nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo của Nhà 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 cấp học, bậc 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.

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

### **2.3. Đối với các viện, khoa đào tạo, trường trực thuộc, các đơn vị liên kết**

- 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 phù hợp, khoa học.

- Là 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.

- 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 điều chỉnh, hoàn thiện hoặc phát huy năng lực giảng dạy.

- Giúp các cơ sở liên kết đào tạo ngoài trường phản ánh đến chương trình đào tạo, cách thức tổ chức cũng như hoạt động của Nhà trường.

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

### **2.4. Đối với người học và phụ huynh học sinh**

- Đảm bảo và tạo điều kiện để người học và phụ huynh học sinh được phản ánh tâm tư, nguyện vọng; được thể hiện chính kiến của mình về hoạt động dạy học của giảng viên, giáo viên và các hoạt động khác của Nhà trường.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của người học và phụ huynh 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. Các đơn vị liên quan phải có sự phối hợp chặt chẽ trong quá trình triển khai lấy ý kiến và đo lường. Kết quả xử lý thông tin từ người học và người dân phải đảm bảo kịp thời, khách quan, chính xác.

2. Người học và phụ huynh học sinh phải đánh giá khách quan, công bằng, trung thực; có thái độ đúng mực trong việc phản hồi thông tin về các hoạt động của Nhà trường và hoạt động 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 phụ huynh học sinh.

4. Trưởng các đơn vị, Trưởng bộ môn phải có tinh thần, thái độ nghiêm túc; có trách nhiệm xử lý các kết quả lấy ý kiến, đo lường từ người học và phụ huynh học sinh; kịp thời điều chỉnh, bổ sung vào chương trình công tác của đơn vị, bộ môn nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của người học.

5. Việc tổ chức lấy ý kiến người học và đo lường sự hài lòng của người dân 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**

### **1. Phạm vi**

1.1. Giảng viên, giảng viên giảng dạy các môn học trong năm học 2019 - 2020.

1.2. Các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính.

1.3. Các viện, khoa đào tạo.

1.4. Các trường trực thuộc.

1.5. Chương trình đào tạo và các hoạt động khác trong khóa học của Nhà trường.

1.6. Các đơn vị liên kết đào tạo ngoài Trường.

## **2. Đối tượng**

2.1. Sinh viên đại học hệ chính quy.

2.2. Sinh viên đại học hệ Vừa học vừa làm, Đào tạo từ xa.

2.3. Học viên cao học.

2.4. Học sinh Trường THPT Chuyên và hệ THPT chất lượng cao.

2.5. Phụ huynh học sinh Tiểu học Trường Thực hành Sư phạm.

2.6. Phụ huynh học sinh THCS Trường Thực hành Sư phạm.

2.7. Phụ huynh trẻ mầm non Trường Thực hành Sư phạm.

2.8. Sinh viên chính quy tốt nghiệp năm 2020.

## **3. Nội dung**

### **3.1. Lấy ý kiến người học, phụ huynh học sinh và các đơn vị liên kết đào tạo**

(theo bộ phiếu khảo sát của Trường Đại học Vinh)

- Phiếu số 1: Lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên

- Phiếu số 2: Lấy ý kiến từ người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính.

- Phiếu số 3: Lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy và các hoạt động của Nhà trường.

- Phiếu số 4: Lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy và các hoạt động của Nhà trường.

- Phiếu số 5a: Lấy ý kiến từ người học về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên.

- Phiếu số 5b: Lấy ý kiến từ phụ huynh học sinh về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên.

- Phiếu số 6: Lấy ý kiến phụ huynh học sinh Trung học cơ sở về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- Phiếu số 7: Lấy ý kiến phụ huynh học sinh Tiểu học về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- Phiếu số 8: Lấy ý kiến phụ huynh trẻ Mầm non về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- Phiếu số 9: Lấy ý kiến sinh viên Tốt nghiệp năm 2020 về các hoạt động của Nhà trường.

- Phiếu số 10: Lấy ý kiến các đơn vị liên kết đào tạo ngoài Trường

(có Bộ câu hỏi khảo sát gửi kèm theo)

### **3.2 Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công** (theo

bộ phiếu khảo sát của Bộ Giáo dục và Đào tạo)

- Phiếu số 1: Dành cho cha mẹ học sinh Mầm non.

- Phiếu số 2: Dành cho cha mẹ học sinh Tiểu học.

- Phiếu số 3: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học cơ sở.

- Phiếu số 4a: Dành cho cha mẹ học sinh trung học phổ thông.

- Phiếu số 4b: Dành cho học sinh trung học phổ thông.  
 - Phiếu số 5: Dành cho sinh viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên và hệ Vừa làm vừa học.

- Phiếu số 6: Dành cho học sinh Trung cấp sư phạm (Trường Đại học Vinh không có đối tượng này nên không triển khai).

- Phiếu số 7: Dành cho sinh viên đại học hệ chính quy.

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

##### **1. Phương pháp**

- Đối với người học là sinh viên hệ chính quy: Lấy ý kiến trực tuyến qua hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường kết hợp 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, phụ huynh học sinh trường trực thuộc: Lấy ý kiến và đo lường bằng hình thức phát phiếu giấy.

##### **2. Số lượt và thời gian**

<b>TT</b>	<b>Đối tượng khảo sát</b>	<b>Số lượt và thời gian khảo sát trong năm học</b>
1	Sinh viên đại học hệ chính quy.	- Theo bộ phiếu khảo sát của Bộ GD&ĐT: 01 lượt (trong năm học) - Theo bộ câu hỏi của trường Đại học Vinh: 02 lượt (học kỳ I và học kỳ II).
2	Sinh viên đại học hệ VLVH và GDTX.	- Theo bộ phiếu khảo sát của Bộ GD&ĐT: 01 lượt (học kỳ I). - Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (học kỳ II).
3	Học viên cao học.	- Theo bộ phiếu khảo sát của Bộ GD&ĐT: 01 lượt (học kỳ I). - Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (học kỳ II).
4	Học sinh Trường THPT Chuyên và hệ THPT chất lượng cao.	- Theo bộ phiếu khảo sát của Bộ GD&ĐT: 01 lượt (học kỳ I). - Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (học kỳ II).
5	Phụ huynh trẻ mầm non; phụ huynh học sinh tiểu học, THCS, THPT	- Theo bộ phiếu khảo sát của Bộ GD&ĐT: 01 lượt (học kỳ I). - Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (học kỳ II).
6	Sinh viên chính quy tốt nghiệp năm 2020	- Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (học kỳ II).
7	Các đơn vị liên kết đào tạo ngoài Trường	- Theo bộ câu hỏi của trường ĐH Vinh: 01 lượt (trong năm học).

## **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 lấy ý kiến và đo lường 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 2018 - 2019, hoàn chỉnh bộ câu hỏi để triển khai trong năm 2019 - 2020.

- Tổ chức tuyên truyền trong cán bộ, viên chức, phụ huynh học sinh và người học về kế hoạch lấy ý kiến và đo lường năm học 2019 - 2020.

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

- Tham mưu thành lập hội đồng, tổ công tác triển khai thực hiện lấy ý kiến và đo lường.

- 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 hoàn thiện bộ câu hỏi lấy ý kiến của Trường Đại học Vinh đối với học viên cao học.

- Thông báo, tuyên truyền cho các lớp học viên kế hoạch các đợt lấy ý kiến và đo lường của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Nhà trường; đôn đốc, nhắc nhở học viên nghiêm túc thực hiện các đợt lấy ý kiến và đo lường.

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

- Tuyên truyền, thông báo về đợt lấy ý kiến và đo lường đến các cơ sở liên kết đào tạo và sinh viên hệ VLVH, GDTX; các đơn vị liên kết đào tạo.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV để xây dựng kế hoạch thực hiện.

### **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 lấy ý kiến của Nhà trường.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi lấy ý kiến của Trường Đại học Vinh.

- Phối hợp với đơn vị liên quan theo dõi và xử lý sau khi có kết quả lấy ý kiến và đo lường.

### **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.

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

- 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.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi và triển khai thực hiện lấy ý kiến và đo lường.

- Đưa kết quả lấy ý kiến và đo lường 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 lấy ý kiến.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV trong công tác thống kê, tổng hợp kết quả lấy ý kiến và đo lường.

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

#### **8. Phòng Thanh tra - Pháp chế**

- Xây dựng kế hoạch giám sát các đợt lấy ý kiến và đo lường, 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**

- Photo phiếu lấy ý kiến và đo lường.

- Đưa kết quả lấy ý kiến và đo lường vào tiêu chí đánh giá thi đua tập thể và cá nhân.

#### **10. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

Cấp kinh phí cho hoạt động lấy ý kiến và đo lường 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 lấy ý kiến và đo lường.

- Phối hợp cùng Nhà trường, các công đoàn bộ phận xử lý sau khi có kết quả lấy ý kiến và đo lường đối với đoàn viên công đoàn.

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

- Tuyên truyền, triển khai thực hiện nội dung kế hoạch lấy ý kiến và đo lường 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 lấy ý kiến và đo lường.

- Tuyên truyền, giáo dục Đoàn viên, thanh niên khi thực hiện lấy ý kiến và đo lường phải khách quan, trung thực.

#### **13. Các viện, khoa đào tạo**

- Góp ý kiến xây dựng bộ câu hỏi khảo sát lấy ý kiến.

- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt lấy ý kiến và đo lường cho giảng viên, giáo viên và người học.

- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở người học tham gia thực hiện các đợt lấy ý kiến và đo lường theo đúng kế hoạch của Nhà trường; khi thực hiện lấy ý kiến và đo lường phải khách quan, trung thực.

- Sau khi nhận được kết quả khảo sát lấy ý kiến và đo lường, 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 lấy ý kiến và đo lường cho giáo viên, người học và cha mẹ học sinh.

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở giáo viên và cha mẹ học sinh tham gia thực hiện các đợt lấy ý kiến và đo lường theo đúng kế hoạch của Nhà trường, phải đảm bảo tính khách quan, trung thực.


- Sau khi nhận được kết quả lấy ý kiến và đo lường, 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 phụ huynh 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 lấy ý kiến và đo lường.

- Yêu cầu khi thực hiện các đợt lấy ý kiến và đo lường, người học và phụ huynh học sinh phải đánh giá khách quan, công bằng, trung thực; có thái độ đúng mực trong việc phản hồi thông tin về các hoạt động của Nhà trường và hoạt động dạy học của giảng viên, giáo viên.

- Người học không thực hiện lấy ý kiến sẽ không được dự thi kết thúc học phần, môn học của học kỳ đang thực hiện lấy ý kiến 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, phụ huynh học sinh để thực hiện nghiêm túc kế hoạch về các đợt lấy ý kiến và đo lường. 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:* 

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

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



**PGS.TS. Nguyễn Huy Bằng**