

Số: 12/21/QĐ-ĐHĐN

Đồng Nai, ngày 28 tháng 07 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 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 19/5/2017 ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 2198/QĐ-UBND ngày 30/06/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc công nhận kết quả bổ nhiệm Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng và thanh tra giáo dục,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại Trường Đại học Đồng Nai.

**Điều 2.** Căn cứ Quyết định này Lãnh đạo các Phòng Đảm bảo chất lượng, Phòng Đào tạo, Phòng Công tác sinh viên, các Khoa và các đơn vị trực thuộc Trường Đại học Đồng Nai chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

*Nơi nhận:*

- Như Điều 2;
- Công bố trên hệ thống egov;
- Lưu: VT, ĐBCL (Song Thanh).



TS. Lê Anh Đức



## QUY TRÌNH

Về việc Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1212/QĐ-ĐNĐN, ngày 28/7/2023  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai)

### I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

#### 1.1. Mục đích

- Thu thập thông tin của SV về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ SV;
- Tạo điều kiện để SV được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về chất lượng các dịch vụ của Trường;
- Giúp lãnh đạo Khoa/Đơn vị có thêm cơ sở tiến hành cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ của đơn vị;
- Có đủ thông tin phản hồi phục vụ cho công tác tự đánh giá theo yêu cầu Bộ tiêu chuẩn (cấp Trường và cấp CTĐT) của Bộ Giáo dục và Đào tạo và AUN-QA.

#### 2.2. Phạm vi áp dụng

- Tất cả sinh viên đang theo học.

### II. TỪ VIẾT TẮT VÀ GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- BGH: Ban Giám hiệu;
- CTĐT: Chương trình đào tạo
- CTSV: Công tác sinh viên
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- ĐHN: Đại học Đồng Nai
- GV: Giảng viên
- SV: Sinh viên
- QT: Quy trình
- QLĐT: Quản lý đào tạo

### III. Tài liệu viện dẫn

#### 3.1. Văn bản chính sách nhà nước

- Luật giáo dục 2018;
- Thông tư 24/2015/TT-BGDĐT ngày 23/9/2015 ban hành Quy định chuẩn quốc gia đối với cơ sở giáo dục đại học;
- Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18/10/2016 phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

#### 3.2. Văn bản pháp quy hướng dẫn của Bộ GD&ĐT

- Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 8/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động



giảng dạy của GV;

- Thông tư 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29/11/2013 ban hành Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

- Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

- Công văn 1074/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 ban hành Hướng dẫn chung về sử dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

- Công văn 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH ngày 28/6/2016 ban hành Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo;

- Thông tư 12/2017 /TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

### **3.3. Bộ tiêu chuẩn AUN-QA**

- Guide to AUN - QA Assessment at programme level version 3.0;

- Guide to AUN - QA Assessment at institutional level version 2.0.

## **IV. NỘI DUNG VĂN BẢN QUY TRÌNH**

### **4.1. Lưu đồ**

<b>Bước</b>	<b>Trình tự thực hiện</b>	<b>Đơn vị thực hiện</b>
-------------	---------------------------	-------------------------

Bước	Trình tự thực hiện	Đơn vị thực hiện
1	Lập kế hoạch khảo sát	Phòng ĐBCL&TTGD
2	Phê duyệt Kế hoạch khảo sát	Phòng ĐBCL&TTGD; Ban Giám hiệu
3	Tổ chức khảo sát	Phòng ĐBCL&TTGD; Phòng ĐT
4	Tổng hợp dữ liệu, xử lý, thống kê dữ liệu	
5	Duyệt Báo cáo kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TTGD
6	Công bố Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát	Phòng ĐBCL&TTGD; Ban Giám hiệu
7	Các đơn vị lập Kế hoạch cải tiến và thực hiện cải tiến	Các khoa/đơn vị
8	Phản hồi kết quả hoạt động cải tiến	Các khoa/đơn vị
9	Lưu trữ các văn bản và CSDL chung về công tác	Các khoa/đơn vị; Phòng ĐBCL&TTGD



#### 4.2. Diễn giải các bước lưu đồ

Bước	Nội dung	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
1.	Lập kế hoạch khảo sát	01 tuần	BMDBCLKHKS01
2.	Phê duyệt Kế hoạch khảo sát	01 tuần	
3.	Tổ chức khảo sát	02 tháng	BMDBCLKSSV03
4.	Tổng hợp dữ liệu, xử lý, thống kê dữ liệu	01 tháng	
5.	Duyệt Báo cáo kết quả khảo sát	01 tuần	
6.	Công bố Báo cáo tổng hợp KQKS	01 tuần	
8.	Các đơn vị lập KH cải tiến và thực hiện cải tiến	01 tuần	
10	Phản hồi kết quả hoạt động cải tiến	01 tháng	
11.	Lưu trữ các VB và CSDL chung về công tác KS		

## V. BIỂU MẪU SỬ DỤNG

STT	Tên biểu mẫu	Mã hóa
1.	Kế hoạch khảo sát	BMDBCLKHKS01
2.	Phiếu SV đánh giá chất lượng dịch vụ	BMDBCLKSSV03

## VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời hạn lưu trữ	Mức độ quan trọng
1.	Kế hoạch khảo sát	Phòng ĐBCL	Bìa công File scan	5 năm	Cao
2.	Phiếu khảo sát	Phòng ĐBCL	File Excel	5 năm	Cao
3.	Báo cáo khảo sát	- P.ĐBCL&TTGD - Các khoa - Đơn vị hỗ trợ	Bìa công File Scan	5 năm	Cao
4.	Kế hoạch cải tiến	- Các khoa - Đơn vị hỗ trợ - P.ĐBCL&TTGD	Bìa công File Scan	5 năm	Cao
5.	Báo cáo hoạt động cải tiến	- Các khoa - Đơn vị hỗ trợ - P.ĐBCL&TTGD	Bìa công File Scan	5 năm	Cao

## BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	A, M, D	Mô tả	Nhân sự cập nhật
	01	A	Ban hành quy trình mới	

A: thêm mới; M: chỉnh sửa; D: xóa bỏ