

2. Mô tả chi tiết quy trình

| Bước | Công việc thực hiện | Trách nhiệm | Văn bản/ Biểu mẫu liên quan |
|--|---|----------------------------------|--|
| 1 | Xây dựng kế hoạch khảo sát | | |
| | 1.1. Xây dựng dự thảo kế hoạch khảo sát; Hiệu chỉnh nội dung khảo sát lấy ý kiến phản hồi và nội dung phiếu khảo sát (nếu cần). | P.QLĐT ĐH&SĐH | - Kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt; - Phiếu khảo sát (có hiệu chỉnh) đã phê duyệt. |
| | 1.2. Trình ký, ban hành kế hoạch và phiếu khảo sát đã hiệu chỉnh. | | |
| 1.3. Thông báo Kế hoạch khảo sát. | | | |
| 2 | Triển khai khảo sát, lấy ý kiến phản hồi | | |
| | Thực hiện khảo sát theo kế hoạch, có thể dùng các hình thức: công cụ khảo sát trực tuyến, phiếu khảo sát. | - P.QLĐT ĐH&SĐH; - Người học. | Dữ liệu khảo sát thu được. |
| 3 | Hoàn thành khảo sát, xử lý kết quả, viết báo cáo tổng hợp | | |
| | 3.1. Tổng hợp và xử lý số liệu lấy ý kiến. | P.QLĐT ĐH&SĐH | Báo cáo kết quả lấy ý kiến. |
| | 3.2. Phân tích kết quả và viết báo cáo. | | |
| | 3.3. Trình Ban Giám hiệu phê duyệt báo cáo. | | |
| 3.4. Gửi báo cáo đến các đơn vị có liên quan. | | | |
| 4 | Đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng | | |
| | 4.1. Lập kế hoạch cải tiến chất lượng. | P.QLĐT ĐH&SĐH | Kế hoạch cải tiến chất lượng. |
| | 4.2. Tổng hợp nội dung cải tiến chất lượng từ các đơn vị. | | |
| 4.3. Trình Ban Giám hiệu phê duyệt kế hoạch cải tiến chất lượng. | | | |

ke

11

| Triển khai nội dung cải tiến sau khảo sát | | | |
|---|--|--|---|
| 5 | P.QLĐT ĐH&SĐH chủ trì tổ chức thực hiện phối hợp với các đơn vị có liên quan tiến hành triển khai, giám sát, đôn đốc và báo cáo kết quả các hoạt động cải tiến chất lượng. | <ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị có liên quan hoạt động cải tiến; - P. KT&ĐBCL. | Báo cáo kết quả cải tiến. |
| 6 | Lưu trữ dữ liệu và minh chứng liên quan đến tổ chức lấy ý kiến của người học về hoạt động của đội ngũ kỹ thuật viên, nhân viên và hoạt động các đơn vị thuộc Trường. | <ul style="list-style-type: none"> - P.QLĐT ĐH&SĐH; - P. KT&ĐBCL. | <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt; - Phiếu khảo sát đã được phê duyệt; - Báo cáo kết quả khảo sát, lấy ý kiến phản hồi; - Báo cáo kết quả các hoạt động cải tiến chất lượng. |