

Số: /QĐ-HCQG

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan
về các lĩnh vực hoạt động của Học viện Hành chính Quốc gia**

GIÁM ĐỐC HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

Căn cứ Quyết định số 27/2022/QĐ-TTg ngày 19/12/2022 của Thủ tướng chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Học viện Hành chính Quốc gia trực thuộc Bộ Nội vụ;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018;

Căn cứ Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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 số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 03/2023/TT-BNV ngày 30/4/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn một số quy định của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định số 89/2021/NĐ-CP ngày 18/10/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Học viện Hành chính Quốc gia.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh văn phòng; Giám đốc Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng; Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện, viên chức, người lao động và người học của Học viện Hành chính Quốc gia chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Giám đốc Học viện;
- Các Phó Giám đốc Học viện;
- Lưu: VT, KTĐBCLĐTBD.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bá Chiến

QUY ĐỊNH

Lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Học viện Hành chính Quốc gia

(Ban hành theo Quyết định số: /QĐ-HCQG ngày tháng năm 2024
của Giám đốc Học viện Hành chính Quốc gia)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này gồm các quy định về mục đích, yêu cầu, quy trình tổ chức thực hiện và trách nhiệm của đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Học viện Hành chính Quốc gia (sau đây gọi là Học viện).

2. Quy định này áp dụng đối với các đơn vị thuộc, trực thuộc của Học viện và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động lấy ý kiến phản hồi của Học viện.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hoạt động lấy ý kiến phản hồi là việc thu thập ý kiến của các bên liên quan về các lĩnh vực hoạt động của Học viện thông qua các công cụ, hình thức lấy ý kiến khác nhau.

2. Các bên liên quan được Học viện phối hợp lấy ý kiến phản hồi bao gồm:

- Viên chức, người lao động đang làm việc tại Học viện;
- Người học: là sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh; học viên các khóa bồi dưỡng đang học tại Học viện;
- Cựu sinh viên: là những người đã tốt nghiệp ít nhất một chương trình đào tạo trình độ đại học tại Học viện và đã được cấp bằng tốt nghiệp;
- Cựu học viên: là những người đã tốt nghiệp ít nhất một chương trình đào tạo trình độ sau đại học tại Học viện và đã được cấp bằng tốt nghiệp hoặc những người đã hoàn thành khóa bồi dưỡng tại Học viện, được cấp chứng chỉ và trở về công tác tại cơ quan, đơn vị;
- Đơn vị sử dụng lao động: là cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức có tuyển dụng và sử dụng lao động là người học đã tốt nghiệp từ Học viện;
- Đội ngũ chuyên gia, tổ chức và các cá nhân liên quan khác;
- Tùy theo nội dung cần lấy ý kiến, đơn vị phụ trách công tác lấy ý kiến phản hồi sẽ xác định các bên liên quan phù hợp.

Điều 3. Mục đích và yêu cầu của hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

1. Mục đích

a) Đối với Học viện

- Thực hiện quy định về bảo đảm chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Học viện;

- Thực hiện quy định về sự hài lòng của các bên liên quan và đáp ứng mục tiêu bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của Bộ Nội vụ và của Học viện;

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Học viện; Tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý;

- Hỗ trợ Học viện trong hoạt động tự đánh giá, hoạt động kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo. Đồng thời, cung cấp cho Học viện những thông tin khách quan về chất lượng bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

- Tạo thêm một kênh thông tin giúp Học viện liên tục cải tiến để nâng cao chất lượng các hoạt động và dịch vụ của Học viện; góp phần phòng ngừa những tiêu cực, phát hiện và nhân rộng những gương điển hình trong hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

b) Đối với đội ngũ viên chức, người lao động

- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của viên chức, người lao động trong việc thực hiện nhiệm vụ;

- Góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức, người lao động; giúp viên chức người lao động tự điều chỉnh và hoàn thiện các hoạt động nhằm bảo đảm chất lượng đào tạo và bồi dưỡng của Học viện;

- Là tiêu chí trong đánh giá, xếp loại và xét thi đua, khen thưởng hằng năm của viên chức, người lao động.

c) Đối với các bên liên quan khác

Đảm bảo quyền lợi và lợi ích cho các bên liên quan, tạo điều kiện để các bên liên quan được phản ánh tâm tư nguyện vọng, được thể hiện chính kiến và đóng góp ý kiến về các mặt hoạt động của Học viện.

2. Yêu cầu

a) Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục, đào tạo;

b) Việc tổ chức thu thập ý kiến phản hồi phải đảm bảo tính thống nhất, đầy đủ và chính xác; các tiêu chí phải bao hàm đầy đủ nội dung về lĩnh vực cần khảo sát;

c) Nội dung, công cụ đánh giá phải phản ánh tính thống nhất, tin cậy và khách quan về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và quản lý của Học viện;

d) Các bên liên quan phải được cung cấp thông tin đầy đủ và hiểu rõ mục đích, ý

nghĩa của hoạt động khảo sát lấy ý kiến, có thái độ khách quan, thẳng thắn, công bằng và trung thực để cung cấp các thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Học viện nhằm đạt được mục tiêu đề ra;

đ) Thông tin phản hồi phải được xử lý khách quan, trung thực; kết quả xử lý thông tin phải chính xác, tin cậy và phải được sử dụng đúng mục đích;

e) Hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan phải được triển khai thực hiện theo chu trình: Lập kế hoạch – Thực hiện – Kiểm tra, đánh giá – Điều chỉnh, cải tiến;

g) Các đơn vị và cá nhân phải tôn trọng những ý kiến góp ý mang tính xây dựng, phải có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi;

h) Việc tổ chức lấy thông tin phản hồi phải đảm bảo không gây ảnh hưởng tới việc học tập của người học, hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác chuyên môn của viên chức, người lao động.

Chương II

HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 4. Nội dung, đối tượng, thời gian lấy ý kiến phản hồi

1. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên về học phần

a) Đối tượng lấy ý kiến: Người học

b) Thời gian thực hiện: Theo từng học kỳ

2. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên về chương trình đào tạo

a) Đối tượng lấy ý kiến: Người học

b) Thời gian thực hiện: Hằng năm

3. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên về hoạt động hướng dẫn đề tài, khóa luận/đề án, luận văn/đề án, luận án

a) Đối tượng lấy ý kiến: Sinh viên/học viên sau đại học năm cuối

b) Thời gian thực hiện: Cuối khóa học

4. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên tình nguyện về hoạt động phục vụ hỗ trợ cộng đồng

a) Đối tượng lấy ý kiến: Người học

b) Thời gian thực hiện: Hằng năm

5. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên về khóa học

a) Đối tượng lấy ý kiến: Sinh viên/học viên sau đại học năm cuối

b) Thời gian thực hiện: Hằng năm

6. Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên tốt nghiệp

a) Đối tượng lấy ý kiến: Cựu sinh viên/học viên sau đại học

b) Thời gian thực hiện: Hằng năm

7. Lấy ý kiến phản hồi của các nhà tuyển dụng về chất lượng đào tạo
- Đối tượng lấy ý kiến: Nhà tuyển dụng
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
8. Lấy ý kiến phản hồi của giảng viên về chiến lược phát triển Học viện và chức năng, nhiệm vụ của Học viện
- Đối tượng lấy ý kiến: Lãnh đạo, giảng viên, viên chức, người lao động
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
9. Lấy ý kiến phản hồi của giảng viên về chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học
- Đối tượng lấy ý kiến: Giảng viên
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
10. Lấy ý kiến phản hồi của lãnh đạo, chuyên viên, nhân viên
- Đối tượng lấy ý kiến: Lãnh đạo, chuyên viên, nhân viên
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
11. Lấy ý kiến phản hồi của giảng viên về môi trường làm việc
- Đối tượng lấy ý kiến: Giảng viên
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
12. Lấy ý kiến phản hồi của cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện của sinh viên, học viên
- Đối tượng lấy ý kiến: Đơn vị/Địa phương sinh viên, học viên tham gia hoạt động tình nguyện
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
13. Đánh giá chất lượng bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức
- Đối tượng lấy ý kiến: Người học, cựu học viên, thủ trưởng cơ quan, đơn vị sử dụng cán bộ, công chức, viên chức.
 - Thời gian thực hiện: Hằng năm
14. Khảo sát theo các yêu cầu khác của Giám đốc Học viện.

Điều 5. Hình thức và công cụ lấy ý kiến phản hồi

1. Công cụ lấy ý kiến phản hồi

a) Bảng hỏi: Bộ phiếu lấy ý kiến về các lĩnh vực hoạt động của Học viện phù hợp với đặc thù của Học viện cũng như những yêu cầu về công tác đảm bảo chất lượng. Bộ phiếu bao gồm các tiêu chí thể hiện đầy đủ các nội dung ở Điều 4 theo thang đánh giá 5 mức độ.

Bộ phiếu lấy ý kiến phản hồi được thể hiện trên giấy và trực tuyến được chuẩn hóa và có nội dung thống nhất về các tiêu chí, các mức đánh giá.

b) Các công cụ khác

2. Hình thức lấy ý kiến phản hồi

Căn cứ vào tình hình thực tế trong quá trình triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi,

Học viện quyết định hình thức lấy ý kiến phản hồi theo những hình thức sau:

- a) Lấy ý kiến phản hồi trực tuyến;
- b) Lấy ý kiến phản hồi trực tiếp qua phiếu;
- c) Phỏng vấn trực tiếp, gọi điện thoại;
- d) Hình thức khác theo quyết định của Giám đốc Học viện.

Điều 6. Quy trình lấy ý kiến phản hồi

Bước 1. Đơn vị chủ trì việc lấy ý kiến phản hồi lập kế hoạch lấy ý kiến, bộ công cụ lấy ý kiến trình Giám đốc Học viện phê duyệt và ban hành;

Bước 2: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện phổ biến thông tin về hoạt động lấy ý kiến phản hồi đến lãnh đạo, viên chức, người lao động và người học thuộc đơn vị mình quản lý;

Bước 3: Đơn vị chủ trì việc lấy ý kiến phản hồi lập danh sách, số lượng các đối tượng tham gia lấy ý kiến;

Bước 4: Đơn vị chủ trì việc lấy ý kiến phản hồi phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành triển khai thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi theo kế hoạch đã lập; Người được lấy ý kiến trả lời các câu hỏi khảo sát theo đúng nội dung, hướng dẫn và thời gian quy định;

Bước 5. Xử lý dữ liệu; tổng hợp, phân tích kết quả lấy ý kiến phản hồi;

Bước 6. Báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi, đánh giá các điểm mạnh và những điểm tồn tại; đề xuất các giải pháp cải tiến;

Bước 7. Lưu trữ hồ sơ, minh chứng theo đúng quy định của công tác đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng và bảo mật thông tin;

Bước 8. Tổng kết, triển khai các biện pháp khắc phục;

Bước 9. Thực hiện cải tiến.

Điều 7. Xử lý dữ liệu và báo cáo kết quả lấy ý kiến phản hồi

1. Đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi bằng bảng hỏi

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 về 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	Mức đánh giá
4,21 – 5,00	Rất hài lòng
3,41 – 4,20	Hài lòng
2,61 – 3,40	Khá hài lòng
1,81 – 2,60	Ít hài lòng
1,00 – 1,80	Không hài lòng

2. Đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan bằng các công cụ khác
 Các ý kiến được tổng hợp theo nội dung lấy ý kiến, 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 lấy ý kiến phản hồi

a) Mô tả khách quan, trung thực; đảm bảo căn cứ chính xác; 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 lấy ý kiến phản hồi với kết quả lấy ý kiến phản hồi lần trước đó (nếu có), đánh giá hiệu quả triển khai các giải pháp cải tiến được áp dụng.

c) Báo cáo được gửi tới Ban Giám đốc Học viện và Trưởng các đơn vị có liên quan để có thông tin tổng thể về các hoạt động được lấy ý kiến phản hồi.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng

a) Tham mưu, tư vấn cho Giám đốc Học viện về hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan;

b) Là đơn vị đầu mối tổ chức hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học;

c) Xây dựng kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan chung cho toàn Học viện, trình Giám đốc phê duyệt;

d) Tổ chức, phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện triển khai kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan;

đ) Xử lý dữ liệu; phân tích, đánh giá kết quả lấy ý kiến chung; viết báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của từng nội dung; đề xuất các biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của Học viện;

e) Có trách nhiệm phản hồi thông tin đến các đối tượng được lấy ý kiến (nếu có);

g) Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ các bên liên quan sau khi công bố kết quả khảo sát;

h) Theo dõi, tổng hợp kết quả cải tiến từ các đơn vị;

i) Lưu trữ, bảo mật dữ liệu về kết quả các đợt lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên

quan theo quy định để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng của Học viện;

k) Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh công cụ khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan (nếu có).

2. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Học viện

a) Tham gia phối hợp lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan. Căn cứ kế hoạch giảng dạy, xét tốt nghiệp, các đơn vị quản lý đào tạo, bồi dưỡng cung cấp đầy đủ các dữ liệu liên quan đến hoạt động khảo sát, lấy ý kiến các bên liên quan cho Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch;

b) Tuyên truyền đến các bên liên quan về quyền lợi, trách nhiệm và ý nghĩa của hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan. Các đơn vị trực tiếp phụ trách đào tạo, bồi dưỡng; phòng Công tác sinh viên, Văn phòng Đảng – Đoàn thể, Đoàn Thanh niên phổ biến, tuyên truyền đến các bên liên quan về quyền lợi, trách nhiệm và ý nghĩa của hoạt động khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan;

c) Văn phòng Học viện hỗ trợ kỹ thuật và tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai lấy ý kiến các bên liên quan theo hình thức trực tuyến, đảm bảo các điều kiện để lưu trữ và bảo mật cơ sở dữ liệu;

d) Gửi kết quả lấy ý kiến các bên liên quan đến các đơn vị và cá nhân liên quan đến đơn vị mình;

đ) Lưu trữ, bảo mật dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan có liên quan đến đơn vị mình để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng của Học viện;

e) Duy trì và tăng cường mối quan hệ với các bên liên quan; định kỳ cập nhật và cung cấp thông tin liên hệ của các bên liên quan;

g) Sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan làm cơ sở để cập nhật, cải tiến chất lượng chương trình đào tạo, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và các hoạt động liên quan khác;

h) Tổ chức các hoạt động cần thiết để nhân rộng cách làm hay, những gương điển hình trong đơn vị được các bên liên quan đánh giá, nhận xét tốt;

i) Tổ chức họp đánh giá, rút kinh nghiệm và đề xuất biện pháp cải thiện nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động của đơn vị;

k) Có trách nhiệm phản hồi thông tin đến các đối tượng được lấy ý kiến (nếu có).

3. Đội ngũ viên chức, giảng viên, nhân viên hỗ trợ và người học

a) Tham gia đầy đủ, thực hiện đúng tiến độ theo kế hoạch lấy ý kiến phản hồi đã được Học viện phê duyệt;

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

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 9. Công tác lưu trữ dữ liệu

1. Các tài liệu liên quan đến hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan cần được lưu trữ bao gồm: cơ sở dữ liệu về thông tin các bên liên quan, phiếu khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan (nếu là phiếu giấy), số liệu thống kê, báo cáo kết quả lấy ý kiến của từng đợt khảo sát, báo cáo kết quả cải tiến (nếu có).

2. Các mẫu phiếu lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan bằng giấy được lưu trữ theo quy định hiện hành.

3. Các dữ liệu dạng số được lưu trữ theo từng đợt theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo về chu kỳ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục cũng như theo quy định của Bộ Nội vụ về đánh giá chất lượng bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

4. Cơ sở dữ liệu về các bên liên quan, số liệu thống kê, các báo cáo kết quả lấy ý kiến, báo cáo kết quả cải tiến được lưu trữ vĩnh viễn trên hệ thống cơ sở dữ liệu của Học viện.

Điều 10. Kinh phí hoạt động

1. Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng theo nhiệm vụ được phân công thực hiện khảo sát tại Quy định này tiến hành lập và đưa vào dự toán kinh phí hoạt động hàng năm của đơn vị để Giám đốc phê duyệt.

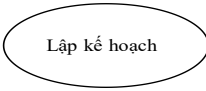
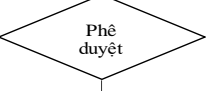
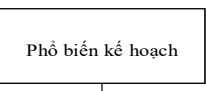
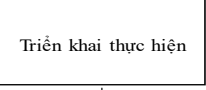
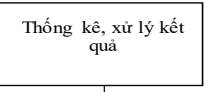
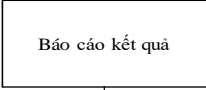
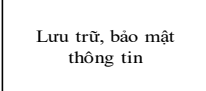
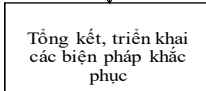
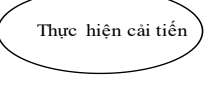
2. Kinh phí hoạt động cho hoạt động khảo sát chi theo quy định của Học viện.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc cần điều chỉnh, sửa đổi, các đơn vị, cá nhân phản ánh về Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Giám đốc Học viện xem xét, quyết định./.

Phụ lục
QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN
(Ban hành kèm theo Quyết định sốngày.....thángnăm 2024
của Giám đốc Học viện Hành chính Quốc gia)

1		Lập kế hoạch lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan chung toàn Học viện từng năm	Tháng 1 hàng năm	Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng đào tạo, bồi dưỡng
2		Phê duyệt kế hoạch lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan	Tháng 1 hàng năm	Ban Giám đốc Học viện
3		Phổ biến kế hoạch đã được Ban Giám đốc phê duyệt đến các đơn vị, cá nhân liên quan	Sau khi kế hoạch được phê duyệt	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ - Các đơn vị liên quan
4		<ul style="list-style-type: none"> - Lập kế hoạch lấy ý kiến cụ thể theo kế hoạch chung của Học viện - Dự trù kinh phí thực hiện - Triển khai lấy ý kiến các bên liên quan theo kế hoạch - Theo dõi, nhắc nhở các bên liên quan phản hồi đúng tiến độ - Kịp thời xử lý các sự cố (nếu có) 	Theo kế hoạch chung của Học viện	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ - Các đơn vị liên quan
5		<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê, tổng hợp kết quả lấy ý kiến các bên liên quan - Xử lý, phân tích dữ liệu theo yêu cầu 	Trong vòng 03 tuần sau khi kết thúc đợt lấy ý kiến theo kế hoạch	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ
6		<ul style="list-style-type: none"> Viết báo cáo tổng hợp từng mẫu phiếu Đề xuất các biện pháp khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao chất lượng các mặt hoạt động của Học viện gửi đến Ban Giám đốc và các đơn vị liên quan 	Trong vòng 02 tuần sau khi thống kê, xử lý kết quả	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ
7		<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin, dữ liệu khảo sát lấy ý kiến từ các bên liên quan được lưu trữ theo quy định hiện hành - Tổng hợp, xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan 	Theo quy định hiện hành	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ
8		<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo tổng kết kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan theo yêu cầu của cơ quan quản lý cấp trên và của Học viện - Tổ chức họp tổng kết rút kinh nghiệm, khắc phục các hạn chế và điều chỉnh công cụ khảo sát lấy kiến (nếu có) 	Thực hiện theo yêu cầu	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ
9		Từ kết quả khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan, thực hiện các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng	Hàng năm	- Trung tâm Khảo thí và Đảm bảo chất lượng ĐTBĐ - Các đơn vị liên quan