ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI
Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Dịch Vọng, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH

LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC

Mã hóa : QT05/PKT

Ban hành lần : 01

Hiệu lực từ ngày : …/8/2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số 271/QĐ-CĐĐTĐL ngày 13/8/2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO	TRƯỞNG ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH	HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Bá Hùng	Nguyễn Thị Tuyết Nhung	TS. Trần Xuân Ngọc

Hà Nội, 08/2025

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

a. Mục đích

Quy trình được xây dựng nhằm mô tả tường minh các bước thực hiện cũng như thể hiện rõ chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị liên quan trong quá trình khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học đang theo học tại Trường.

b. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho việc khảo sát lấy ý kiến của học sinh sinh viên các hệ đào tạo Cao đẳng, Trung cấp, Sơ cấp và thường xuyên ngắn hạn (nếu có) của trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội.

2. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

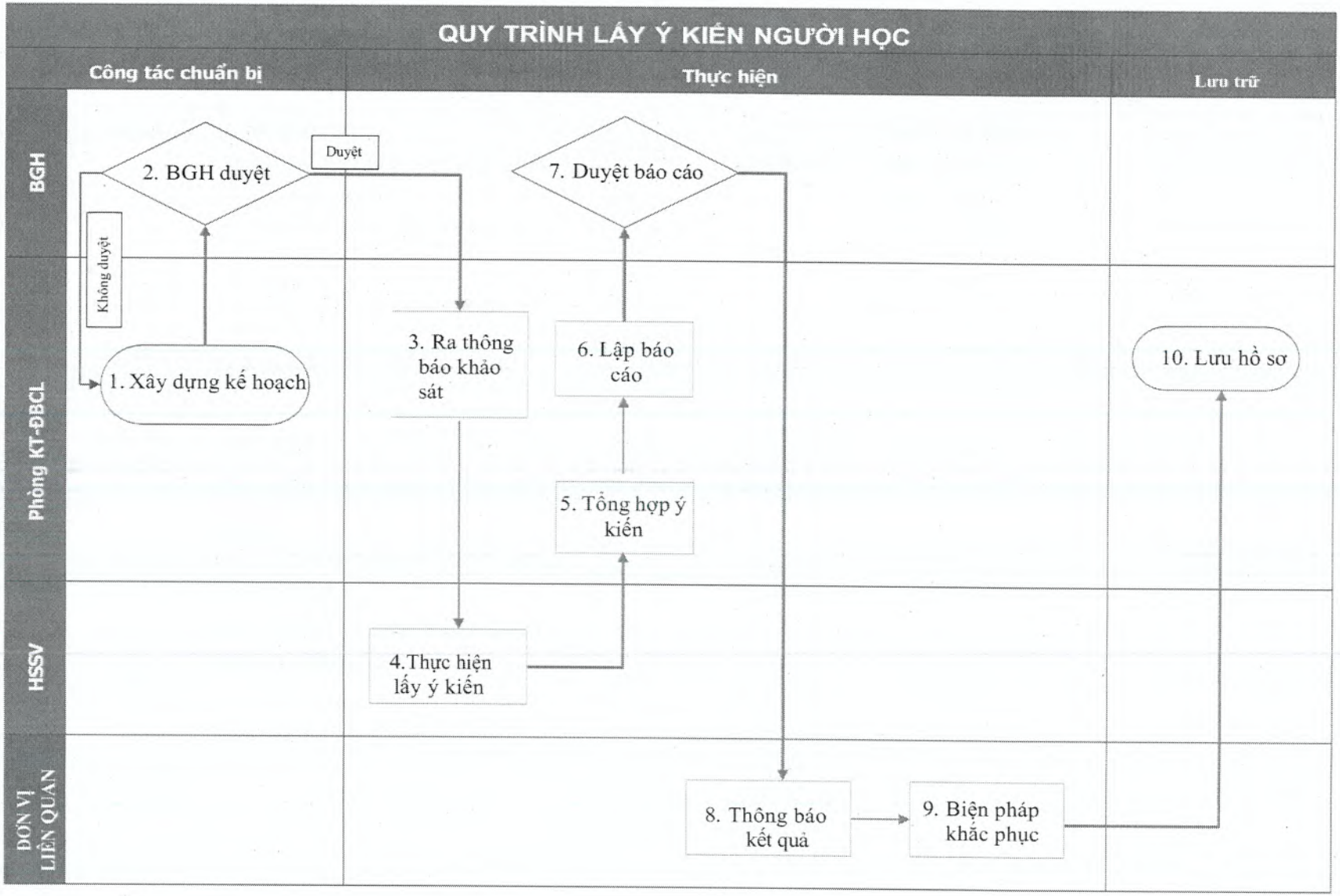
a. Định nghĩa

Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học là quy trình thu thập thông tin từ học sinh, sinh viên liên quan đến mức độ đáp ứng các hoạt động đào tạo, dịch vụ cung cấp cho người học tạo điều kiện để HSSV đang học và sắp hoàn thành khoá học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về công tác tổ chức giảng dạy và đánh giá đào tạo của Trường.

b. Từ viết tắt

QT	Quy trình
HT	Hiệu trưởng
GVCN	Giáo viên chủ nhiệm
ĐVLQ	Đơn vị liên quan
HSSV	Học sinh sinh viên
P.KT-ĐBCL	Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng
KCM	Khoa chuyên môn
KQ	Kết quả
KH	Kế hoạch

3. LƯU ĐỒ


QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN NGƯỜI HỌC
Công tác chuẩn bị
Thực hiện
Lưu trữ
BGH
Phòng KT-ĐBCL
HSSV
ĐƠN VỊ LIÊN QUAN
2. BGH duyệt
Duyệt
Không duyệt
1. Xây dựng kế hoạch
3. Ra thông báo khảo sát
4.Thực hiện lấy ý kiến
5. Tổng hợp ý kiến
6. Lập báo cáo
7. Duyệt báo cáo
8. Thông báo kết quả
9. Biện pháp khắc phục
10. Lưu hồ sơ

4. ĐẶC TẢ

TT	Tên bước công việc	Nội dung công việc	Bộ phận/ Đơn vị thực hiện	Bộ phận/ Đơn vị phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	Xây dựng kế hoạch	Lên kế hoạch tổ chức khảo sát ý kiến HSSV theo từng chủ đề Chuẩn bị phiếu hỏi	Phòng KT-ĐBCL	Khoa, GVCN, Các bộ phận liên quan	Kế hoạch thực hiện Phiếu hỏi	02 ngày	BM/QT05/PKT/ 01 BM/QT05/PKT/ 02
2	BGH duyệt	Trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch khảo sát Thiết kế phiếu hỏi (nội dung, mẫu biểu)	Hiệutrưởng	Phòng KT-ĐBCL	Kế hoạch thực hiện		BM/QT05/PKT/ 01 BM/QT05/PKT/ 02
3	Ra thông báo khảo sát	Ban hành thông báo tổ chức khảo sát ý kiến	Phòng KT-ĐBCL	Khoa, GVCN, Các bộ phận liên quan	Thông báo lịch thực hiện	02 ngày	
4	Thực hiện lấy ý kiến	Tập trung HSSV để lấy ý kiến	Khoa, GVCN, Các bộ phận liên quan	HSSV	Các ý kiến HSSV	30 ngày	BM/QT05/PKT/ 02
5	Tổng hợp KQ ý kiến	Tổng hợp các ý kiến HSSV theo từng chủ đề	Phòng KT-ĐBCL		Bảng tổng hợp ý kiến HSSV	05 ngày	BM/QT05/PKT/ 03
6	Lập báo cáo	Lập Báo cáo trình Hiệu trưởng các ý kiến của HSSV	Phòng KT-ĐBCL		Bảng tổng hợp ý kiến HSSV	01 ngày	BM/QT05/PKT/ 03
7	Duyệt báo cáo	Hiệu trưởng duyệt các nội dung trong báo cáo	Hiệutrưởng	Phòng KT-ĐBCL	Bản báo cáo được thẩm định		BM/QT05/PKT/ 03
8	Thông báo kết quả	Thông báo công khai kết quả khảo sát ý kiến HSSV	Các khoa và đơn vị liên quan		Các khoa và đơn vị liên quan nhận được thông tin	Sau khi Hiệu trưởng đã thẩm định	

TT	Tên bước công việc	Nội dung công việc	Bộ phận/ Đơn vị thực hiện	Bộ phận/ Đơn vị phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
9	Biện pháp khắc phục	Phối hợp với các ĐVLQ xử lý khắc phục theo các ý kiến của người học theo thẩm quyền	Phòng KT-ĐBCL	Các khoa và đơn vị liên quan	Các tồn tại cần được xử lý	Theo ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng	
10	Lưu hồ sơ	Phiếu, bản tổng hợp và các loại văn bản đạo được đóng thành tập hồ sơ	Phòng KT-ĐBCL		Bộ hồ sơ	Sau khi hoàn thành báo cáo	BM/QT05/PKT/ 01 BM/QT05/PKT/ 02 BM/QT05/PKT/ 03

5. CÁC CÔNG CỤ/ BIỂU MẪU/ HƯỚNG DẪN KÈM THEO

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát	BM/QT05/PKT/01
2	Phiếu khảo sát	BM/QT05/PKT/02
3	Báo cáo khảo sát	BM/QT05/PKT/03

TÀI LIỆU THAM KHẢO