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 CÁN BỘ, NHÀ GIÁO VÀ VCLĐ

Mã hóa : QT06/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 thiết lập nhằm hướng dẫn chi tiết các bước thực hiện công tác đánh giá chất lượng các hoạt động của Trường. Thông qua đó để xác định tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống QLCL trong Nhà trường, làm cơ sở cho việc đề xuất các biện pháp khắc phục nhằm cải tiến việc quản lý chất lượng hoạt động trong Nhà trường.

b. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho việc khảo sát lấy ý kiến của các cán bộ, nhà giáo và viên chức lao động có đóng BHXH của trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội.

2. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

a. Định nghĩa

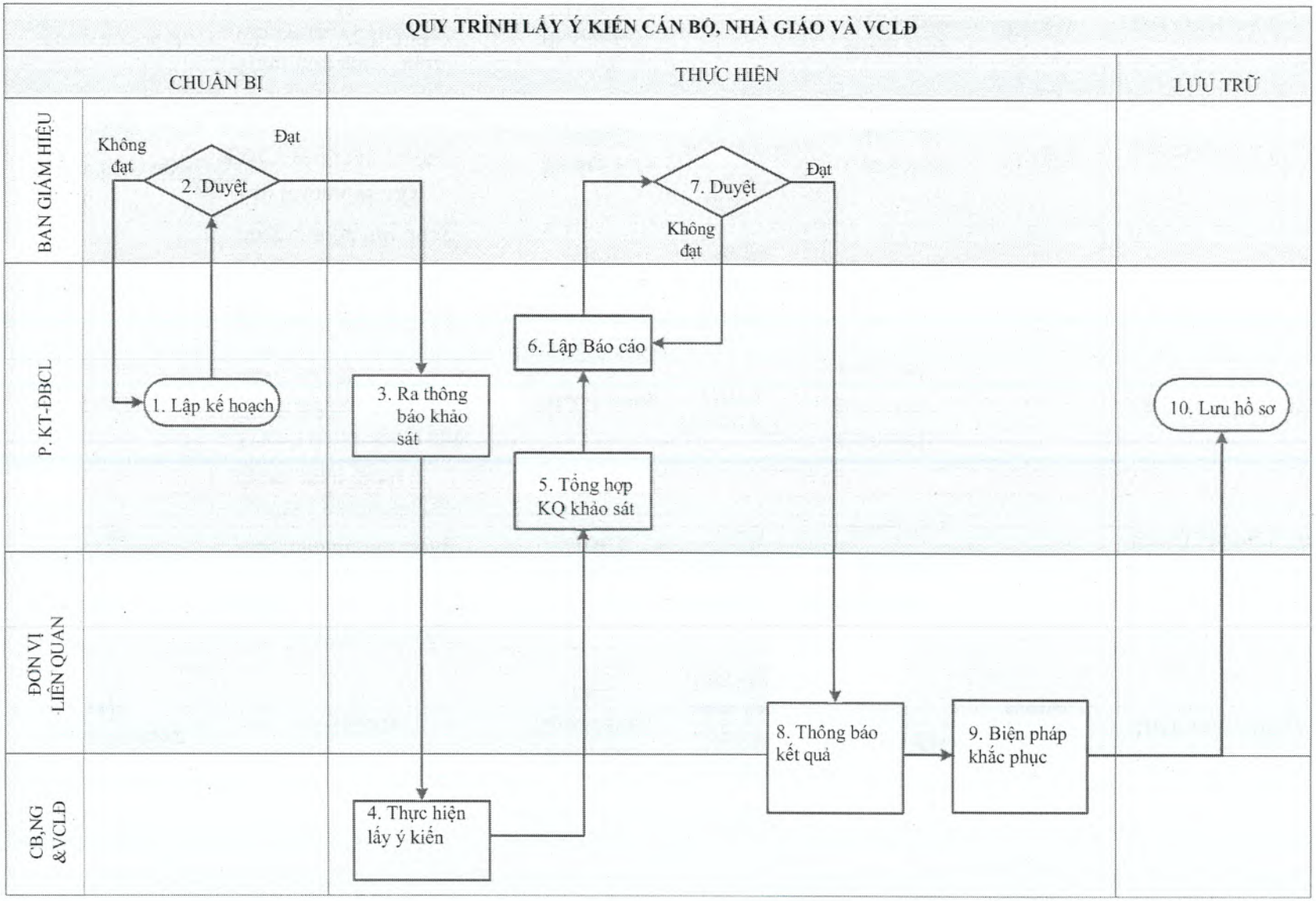
Trong một cơ sở giáo dục nghề nghiệp (GDNN), chất lượng là sự hài lòng của của khách hàng đối với sản phẩm đào tạo của chính cơ sở GDNN. Chất lượng được được đánh giá bởi nhiều yếu tố, bao gồm:

- Chất lượng giảng dạy: là khả năng cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để thành công trong lĩnh vực nghề nghiệp của họ.
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị: bao gồm đầy đủ các thiết bị, trang thiết bị và cơ sở vật chất cần thiết để hỗ trợ các hoạt động giảng dạy và học tập.
- Dịch vụ hỗ trợ CB,NG: bao gồm các dịch vụ hỗ trợ CB,NG như tư vấn học tập, tài chính, sức khỏe, tâm lý và hỗ trợ nghề nghiệp.
- Năng lực quản lý và tổ chức: bao gồm khả năng tổ chức, quản lý và triển khai các chương trình đào tạo và các hoạt động khác của Trường.
- Độ phù hợp của chương trình đào tạo với yêu cầu của thị trường lao động: điều này đảm bảo rằng chương trình đào tạo đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng và doanh nghiệp trong lĩnh vực nghề nghiệp cụ thể.

b. Từ viết tắt

QT	Quy trình	GDNN	Giáo dục nghề nghiệp
HT	Hiệu trưởng	KQ	Kết quả
GVCN	Giáo viên chủ nhiệm	KH	Kế hoạch
ĐVLQ	Đơn vị liên quan	QLCL	Quản lý chất lượng
CB,NG& VCLĐ	Cán bộ, nhà giáo và viên chức lao động	P.KT-ĐBCL	Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng

3. LƯU ĐỒ


QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN CÁN BỘ, NHÀ GIÁO VÀ VCLĐ
CHUẨN BỊ
THỰC HIỆN
LƯU TRỮ
BAN GIÁM HIỆU
P. KT-ĐBCL
ĐƠN VỊ LIÊN QUAN
CB,NG &VCLĐ
Không đạt
Đạt
2. Duyệt
7. Duyệt
Đạt
Không đạt
1. Lập kế hoạch
3. Ra thông báo khảo sát
6. Lập Báo cáo
5. Tổng hợp KQ khảo sát
10. Lưu hồ sơ
8. Thông báo kết quả
9. Biện pháp khắc phục
4. Thực hiện lấy ý kiến

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH

Stt	Tên bước công việc	Đặc tả	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu/ hồ sơ
1	Lập kế hoạch	- Lên kế hoạch tổ chức khảo sát ý kiến CB,NG&VCLĐ theo từng chủ đề nội dung - Thiết kế phiếu hỏi (nội dung, mẫu biểu)	Phòng KT-ĐBCL	Các bộ phận liên quan	- Kế hoạch thực hiện - Phiếu hỏi	02 ngày	BM/QT06/PKT/ 01 BM/QT06/PKT/ 02
2	Duyệt	- Trình Hiệu trưởng phê duyệt kế hoạch tổ chức khảo sát lấy ý kiến	Hiệu trưởng	Phòng KT-ĐBCL	- Kế hoạch thực hiện - Phiếu hỏi		BM/QT06/PKT/ 01
3	Ra thông báo khảo sát	- Ban hành thông báo tổ chức khảo sát ý kiến CB,NG&VCLĐ theo từng chủ đề nội dung	Phòng KT-ĐBCL	Các bộ phận liên quan	- Thông báo lịch thực hiện	02 ngày	
4	Thực hiện lấy ý kiến	- Tập trung CB,NG &VCLĐ để lấy ý kiến	Phòng KT-ĐBCL	Các bộ phận liên quan	- Các ý kiến phản hồi	15 ngày	BM/QT06/PKT/ 02
5	Tổng hợp KQ khảo sát	- Tổng hợp các ý kiến CB,NG&VCLĐ theo từng chủ đề	Phòng KT-ĐBCL		- Bảng tổng hợp ý kiến CB,NG	05 ngày	BM/QT06/PKT/ 03

Stt	Tên bước công việc	Đặc tả	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu/ hồ sơ
6	Lập báo cáo	- Lập Báo cáo trình Hiệu trưởng các ý kiến của CB, NG &VCLĐ	Phòng KT-ĐBCL		- Bảng tổng hợp ý kiến phản hồi	01 ngày	BM/QT06/PKT/ 03
7	Duyệt	- Hiệu trưởng duyệt các nội dung trong báo cáo. - Nếu đạt thì chuyển qua bước 8, ngược lại thì quay về bước 6	Hiệu trưởng		- Bản báo cáo được thẩm định		BM/QT06/PKT/ 03
8	Thông báo kết quả	- Thông báo công khai kết quả khảo sát ý kiến CB,NG&VCLĐ	Các khoa và đơn vị liên quan		- Các khoa và đơn vị liên quan	Sau khi Hiệu trưởng đã thẩm định	
9	Biện pháp khắc phục	- Phối hợp với các ĐVLQ xử lý khắc phục theo các ý kiến của CB, NG & VCLĐ theo thẩm quyền	Các khoa và đơn vị liên quan		- Các tồn tại được xử lý	Theo ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng	
10	Lưu hồ sơ	- Phiếu, bản tổng hợp và các loại văn bản đã được đóng thành tập hồ sơ	Phòng KT-ĐBCL		- Hồ sơ được lưu		BM/QT06/PKT/ 01 BM/QT06/PKT/ 02 BM/QT06/PKT/ 03

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

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch khảo sát	BM/QT06/PKT/01
2	Phiếu khảo sát	BM/QT06/PKT/02
3	Báo cáo khảo sát	BM/QT06/PKT/03

TÀI LIỆU THAM KHẢO