

Số: /KH-TĐHHN

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

KẾ HOẠCH
VỀ VIỆC KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC
năm học 2019 - 2020

Căn cứ Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT, ngày 05/4/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học hệ chính quy;

Căn cứ công văn số 3875/BGDĐT-GDCTHSSV, ngày 27 tháng 8 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ giáo dục chính trị và công tác học sinh, sinh viên năm học 2019 - 2020;

Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội ban hành Kế hoạch khảo sát các hoạt động hỗ trợ người học năm học 2019 - 2020 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng các hoạt động hỗ trợ người học; công tác phục vụ của cán bộ trong Nhà trường;
- Tăng cường tinh thần, trách nhiệm của sinh viên trong việc đóng góp ý kiến nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đào tạo của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Người thực hiện khảo sát phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát; trung thực trong việc cung cấp thông tin
- Kết quả khảo sát phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích
- Nội dung khảo sát phải chính xác, phù hợp với các quy định, quy chế hiện hành của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường.

II. Đối tượng, hình thức khảo sát và thời gian thực hiện

1. Đối tượng khảo sát

Toàn bộ học viên, sinh viên đang học tại Trường đã tham gia vào các hoạt động hỗ trợ người học.

2. Hình thức khảo sát: Học viên, sinh viên thực hiện khảo sát online qua đường link:
<https://forms.gle/eASaPqXqAzm2SZD7>

3. Thời gian khảo sát:

Từ ngày 16/7/2020 đến hết ngày 23/7/2020

III. Nội dung khảo sát (Theo mẫu phiếu khảo sát đính kèm)

IV. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Công tác sinh viên

- Đầu mối tổ chức triển khai công tác khảo sát lấy ý kiến người học
- Phối hợp với Khoa/Bộ môn, Chủ nhiệm lớp và Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin tổ chức thực hiện
- Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám hiệu và cơ quan cấp trên theo quy định hiện hành.

2. Khoa/Bộ môn

Các Khoa/Bộ môn chịu trách nhiệm phổ biến Kế hoạch, Thông báo thực hiện Kế hoạch khảo sát tới các Chủ nhiệm lớp của các lớp thuộc Khoa/Bộ môn quản lý.

3. Chủ nhiệm lớp

Chủ nhiệm lớp chịu trách nhiệm đơn đốc nhắc nhở học viên, sinh viên lớp mình quản lý tham gia khảo sát nghiêm túc, đầy đủ theo đúng Kế hoạch.

4. Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin

Phối hợp với Phòng Công tác sinh viên xây dựng đường link khảo sát trên website của Nhà trường.

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác hỗ trợ người học năm học 2019 - 2020, Nhà trường yêu cầu các đơn vị trực thuộc Trường nghiêm túc thực hiện. Các vướng mắc trong quá trình thực hiện đơn vị liên hệ với phòng Công tác sinh viên để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (đề báo cáo);
- Các đơn vị trực thuộc Trường (để thực hiện);
- Webtise nharường;
- Lưu: VT, CTSV. DTTN.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Phạm Quý Nhân

PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG Các hoạt động hỗ trợ người học

Nhằm nâng cao chất lượng trong các hoạt động hỗ trợ người học, Nhà trường tổ chức khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng của các hoạt động này. Đề nghị sinh viên, học viên vui lòng cho biết các thông tin và ý kiến của mình bằng cách trả lời phiếu khảo sát sau.

Nhà trường cam kết những thông tin trong phiếu này hoàn toàn được bảo mật và kết quả lấy ý kiến chỉ phục vụ vào mục đích đã nêu ở trên.

A. Thông tin của người học:

Họ và tên: Mã sinh viên/học viên.....

Lớp: Ngành:

Ngành đào tạo..... Hệ đào tạo.....

Số điện thoại Email:

B. Nội dung lấy ý kiến

Vui lòng khoanh tròn vào ô trả lời với sự lựa chọn thích hợp, tương ứng với từng mức độ đánh giá từ 1 đến 5 điểm như sau:

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Tạm hài lòng
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		Rất không hài lòng (1)	Không hài lòng (2)	Tạm hài lòng (3)	Hài lòng (4)	Rất hài lòng (5)
I	Thủ tục làm thẻ sinh viên liên kết					
1	Anh/chị có hài lòng về việc được cung cấp đầy đủ các mẫu biểu theo đúng quy định về việc làm thẻ sinh viên liên kết?	①	②	③	④	⑤
2	Anh/chị đánh giá thế nào về việc được hướng dẫn chi tiết khi kê khai các thông tin cần thiết trên các mẫu biểu?	①	②	③	④	⑤

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		<i>Rất không hài lòng</i> (1)	<i>Không hài lòng</i> (2)	<i>Tạm hài lòng</i> (3)	<i>Hài lòng</i> (4)	<i>Rất hài lòng</i> (5)
3	Mức độ hài lòng của anh/chị khi được giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ sinh viên liên kết.	①	②	③	④	⑤
4	Anh/chị có hài lòng khi nhận được sự hỗ trợ kịp thời khi có yêu cầu?	①	②	③	④	⑤
II	Thủ tục hành chính bao gồm: xác nhận làm vé xe buýt, giấy xác nhận, giấy giới thiệu và các loại đơn	①	②	③	④	⑤
1	Anh/chị đánh giá thế nào về việc được cung cấp đầy đủ các mẫu biểu khi có yêu cầu?	①	②	③	④	⑤
2	Mức độ hài lòng của anh/chị về thời gian giải quyết các yêu cầu.	①	②	③	④	⑤
3	Anh/chị có hài lòng khi được hướng dẫn chi tiết khi thực hiện các thủ tục hành chính?	①	②	③	④	⑤
4	Sự hài lòng của anh/chị về việc hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc khi giải quyết các thủ tục hành chính.	①	②	③	④	⑤
III	Thủ tục xin hưởng trợ cấp xã hội					
1	Anh/chị đánh giá thế nào khi được cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ về việc liên quan đến hưởng trợ cấp xã hội	①	②	③	④	⑤
2	Anh/chị có hài lòng khi được hướng dẫn chi tiết về các thủ tục giấy tờ phục vụ việc xin được hưởng trợ cấp xã hội	①	②	③	④	⑤
3	Mọi thắc mắc, khó khăn được giải quyết linh hoạt và kịp thời trong quá trình làm thủ tục có làm anh/ chị hài lòng?	①	②	③	④	⑤
IV	Thủ tục xin miễn, giảm học phí và hỗ trợ chi phí học tập					
1	Anh/chị đánh giá thế nào khi được cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ về việc liên quan đến các thủ tục xin miễn, giảm học phí và hỗ trợ chi phí học tập?	①	②	③	④	⑤
2	Mức độ hài lòng của anh/chị về sự đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu và minh bạch khi thực hiện các thủ tục liên quan đến xin miễn, giảm và hỗ trợ chi phí học tập.	①	②	③	④	⑤
3	Anh/chị có hài lòng khi được hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc liên quan trong quá trình thực hiện các thủ tục này?	①	②	③	④	⑤
V	Thủ tục xét, cấp học bổng khuyến khích học tập và học bổng tài trợ					

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		<i>Rất không hài lòng</i> (1)	<i>Không hài lòng</i> (2)	<i>Tạm hài lòng</i> (3)	<i>Hài lòng</i> (4)	<i>Rất hài lòng</i> (5)
1	Anh/chị đánh giá thế nào về việc được cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ về việc liên quan việc xét, cấp học bổng?	①	②	③	④	⑤
2	Anh/chị có hài lòng về việc xét, cấp học bổng được thực hiện công khai, công bằng, minh bạch?	①	②	③	④	⑤
3	Anh/chị đánh giá thế nào về thời gian xử lý các thủ tục khi thực hiện các loại giấy này?	①	②	③	④	⑤
4	Mức độ hài lòng của anh/chị Giải đáp thắc mắc liên quan đến học bổng	①	②	③	④	⑤
VI	Các hoạt động ngoại khóa (các cuộc thi, hoạt động xã hội, các câu lạc bộ...)					
1	Anh/chị có hài lòng về việc được cung cấp các thông tin liên quan đến các hoạt động ngoại khóa?	①	②	③	④	⑤
2	Mức độ hài lòng của anh/chị khi được tạo điều kiện tham gia các hoạt động ngoại khóa	①	②	③	④	⑤
3	Anh/ chị đánh giá thế nào về hiệu quả của các hoạt động này mang lại?	①	②	③	④	⑤
VII	Giải đáp và hướng dẫn khi người học có yêu cầu.					
1	Việc giải đáp và hướng dẫn ngay lập tức, đúng chức năng có làm anh/chị hài lòng?	①	②	③	④	⑤
2	Các hướng dẫn và giải đáp đã thỏa mãn nhu cầu của anh/ chị?	①	②	③	④	⑤
3	Anh/Chị đánh giá như thế nào về công tác tư vấn, hỗ trợ người học khi có nhu cầu muốn giải đáp	①	②	③	④	⑤

Trân trọng cảm ơn!