	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT.../ĐBCL
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:
		Trang: 1/5

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)
Họ tên	Trần Cao Duy	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó Trưởng phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu Trưởng

I. MỤC ĐÍCH

- Quy định thống nhất cách thức quản lý, thực hiện công tác thực hiện khảo sát thông qua Biểu mẫu khảo sát (BMKS) nói chung.
- Xây dựng quy trình để chuẩn hóa việc thực hiện và kiểm soát tiến độ công việc được thuận tiện; phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong thực thi công việc.
- Các bên có liên quan dễ dàng nắm bắt được trình tự các bước triển khai và thực hiện khảo sát, đồng thời tạo sự gắn kết và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đối tượng áp dụng: tất cả Cán bộ, Chuyên viên, Giảng viên trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Công văn số 1398/BGDĐT-KTKDCLGD ngày 05/3/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Triển khai công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp chuyên nghiệp năm 2013.
- Các tài liệu tham khảo khác.

IV. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

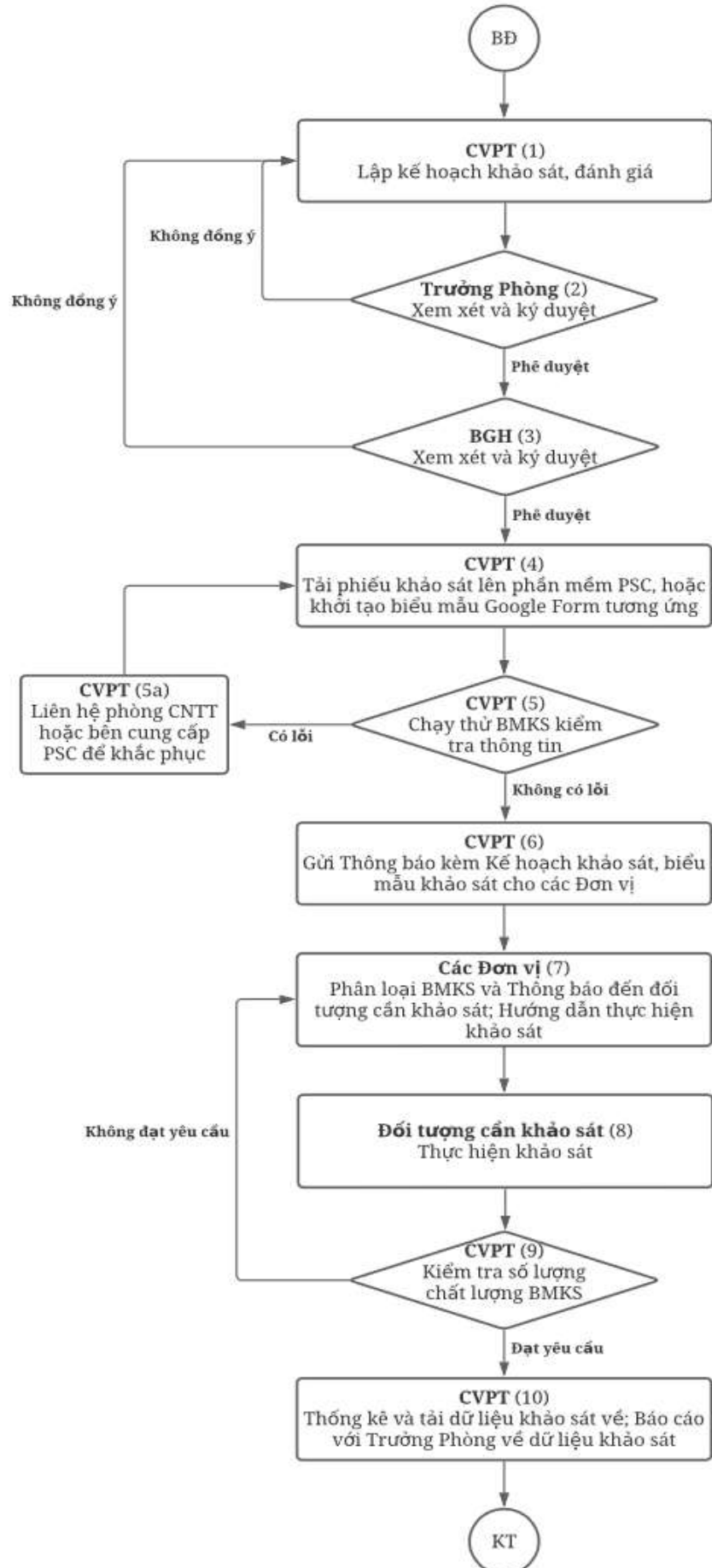
- BGH: Ban Giám hiệu
- CVPT: Chuyên viên phụ trách
- BMKS: Biểu mẫu khảo sát
- BD: Bắt đầu
- KT: Kết thúc
- Phòng CNTT: Phòng Công nghệ Thông tin


V. NỘI DUNG

a. LƯU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH




QUY TRÌNH THỰC HIỆN
KHẢO SÁT



	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	<i>Mã số: QT.../ĐBCL</i>
		<i>Lần ban hành: 01</i>
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 3/5</i>

b. DIỄN GIẢI QUY TRÌNH

ST T	Nội dung công việc	Đơn vị/Cá nhân, chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/tài liệu đính kèm	Ghi chú
1	Lập và trình Trưởng Phòng kế hoạch hoạt động khảo sát, đánh giá	Chuyên viên phụ trách	3-5 ngày		
2	Trưởng Phòng xem và ký duyệt	Trưởng phòng	2 – 3 ngày		
	- Nếu không đồng ý thì trả về chuyên viên phụ trách chỉnh sửa kế hoạch				
	- Nếu đồng ý thì ký nháy vào kế hoạch, chuyên viên phụ trách trình Ban Giám hiệu ký duyệt				
3	Ban Giám hiệu xem và ký duyệt	Ban Giám hiệu	2 – 3 ngày		
	- Nếu không đồng ý thì trả về chuyên viên phụ trách chỉnh sửa kế hoạch				
	- Nếu đồng ý thì ký phê duyệt				
4	CVPT tải phiếu khảo sát lên phần mềm PSC, hoặc sử dụng biểu mẫu Google Form	Chuyên viên phụ trách	1 – 3 ngày		
5	Chuyên viên phụ trách triển khai thử nghiệm BMKS trên một nhóm nhỏ:	Chuyên viên phụ trách	3 – 5 ngày		
	- Nếu kiểm tra có lỗi thì CVPT liên hệ phòng CNTT hoặc bên cung cấp PSC hỗ trợ khắc phục				
	- Nếu kiểm tra không có lỗi thì CVPT tiến hành thực hiện bước 6				
6	Gửi thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện khảo sát, biểu mẫu khảo sát cho các đơn vị	Chuyên viên phụ trách	3 – 5 ngày		
7	Gửi phiếu khảo sát cho đối tượng khảo sát; phổ biến tới đối tượng khảo sát mục đích, nội dung khảo sát; theo dõi tiến độ và đôn đốc đối tượng tham gia khảo sát	Các đơn vị	1 – 3 ngày		
8	Đối tượng khảo sát thực hiện khảo sát đúng thời hạn	Đối tượng khảo sát	7 – 14 ngày		
9	Kiểm tra số lượng, chất lượng BMKS	Chuyên viên phụ trách	1-3 ngày		
	Nếu không đạt yêu cầu số lượng chất				

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT.../ĐBCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	Ngày hiệu lực:
		Trang: 4/5


ST T	Nội dung công việc	Đơn vị/Cá nhân, chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/tài liệu đính kèm	Ghi chú
1	Lập và trình Trưởng Phòng kế hoạch hoạt động khảo sát, đánh giá	Chuyên viên phụ trách	3-5 ngày		
2	Trưởng Phòng xem và ký duyệt	Trưởng phòng			
	- Nếu không đồng ý thì trả về chuyên viên phụ trách chỉnh sửa kế hoạch		2 – 3 ngày		
	- Nếu đồng ý thì ký nháy vào kế hoạch, chuyên viên phụ trách trình Ban Giám hiệu ký duyệt		1 ngày		
	lượng BMKS thì CVPT liên hệ các Đơn vị thực hiện chỉnh sửa, nhắc nhở đối tượng liên quan thực hiện khảo sát.				
10	Tiếp nhận, thu thập kết quả khảo sát, thống kê và báo cáo tóm tắt kết quả khảo sát đến Trưởng Phòng	Chuyên viên phụ trách	3-5 ngày		

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Biểu mẫu khảo sát hoàn chỉnh	File	Google Drive	5 năm
		Bản in	Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo	
2	Thông báo đến các Đơn vị liên quan triển khai thực hiện	File	Google Drive	5 năm
		Bản in	Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo	
3	Dữ liệu kết quả khảo sát thô	File	Google Drive	5-10 năm
4	Kế hoạch thực hiện khảo sát	File	Google Drive	5-10 năm
		Bản in	Hồ sơ Bảo đảm chất lượng đào tạo	

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

TT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Số lượng biểu mẫu thu về không đủ	- Liên tục theo dõi, kiểm tra tiến trình thực hiện khảo sát, nếu thấy chậm tiến độ có thể gửi các văn bản nhắc nhở. - Có thể xem xét sử dụng hình thức làm khảo

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	<i>Mã số: QT.../ĐBCL</i>
	QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHẢO SÁT	<i>Lần ban hành: 01</i>
		<i>Ngày hiệu lực:</i>
		<i>Trang: 5/5</i>

		sát ở cuối mỗi học phần đối với khảo sát người học để đảm bảo số lượng - Các biện pháp chế tài đối với các nội dung khảo sát quan trọng
2	Biểu mẫu có vấn đề trong lúc đang thực hiện khảo sát	- Đa dạng hóa các hình thức thực hiện khảo sát - Có thể xem xét sử dụng hình thức làm khảo sát ở cuối mỗi học phần đối với khảo sát người học để đảm bảo số lượng
3	Đối tượng được khảo sát gặp khó khăn, thắc mắc trong việc cung cấp thông tin cho biểu mẫu	Ban hành văn bản hướng dẫn, công bố mục đích sử dụng các BMSK.

