Người ký: Trường Đại học Quảng Bình
Email: quangbinhuni.dqb@moet.edu.vn
Cơ quan: Tỉnh Quảng Bình
Thời gian ký: 25.09.2026 15:33:52 +07:00

UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Số: 2141 /KH-ĐHQB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Trị, ngày 23 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ của viên chức hành chính, năm học 2025 – 2026

Thực hiện Kế hoạch số 1747/KH-ĐHQB ngày 12 tháng 8 năm 2026 của Trường ĐHQB về hoạt động Đảm bảo chất lượng giáo dục năm học 2026 – 2027;

Căn cứ thực trạng và tình hình làm việc của đội ngũ viên chức hành chính, phục vụ người học trong năm học 2025 - 2026, Nhà trường xây dựng Kế hoạch triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ của viên chức hành chính năm học 2025 – 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường, từng bước đổi mới và hoàn thiện công tác đánh giá, bồi dưỡng đội ngũ.

- Thu thập ý kiến nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức hánh chính của các phòng, trung tâm thuộc và trực thuộc Trường; cải thiện cơ sở vật chất và môi trường làm việc.

- Lưu trữ minh chứng phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Người tham gia phản hồi phải thể hiện tinh thần khách quan, trung thực, mang tính xây dựng.

- Trưởng các phòng, trung tâm và viên chức liên quan cần tôn trọng, tiếp thu phản hồi với tinh thần cầu thị.

- Bộ phận xử lý thông tin phản hồi đảm bảo tính chính xác, trung thực và tuân thủ quy định của Nhà trường.

II. ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG

1. Đối tượng, số lượng người học lấy ý kiến

1.1. Đối tượng

Sinh viên chính quy của Trường Đại học Quảng Bình (Sinh viên khóa 65 và 66).

1.2. Số lượng

Có **497** sinh viên (trong đó, khoá 65: 239 sinh viên, khoá 66: 258 sinh viên).

2. Đối tượng, số lượng viên chức hành chính được lấy ý kiến

2.1. Đối tượng

Viên chức hành chính các đơn vị Phòng, Trung tâm có nội dung công tác liên quan đến sinh viên:

[1] Công tác Đào tạo, Công tác sinh viên, Học bổng,

[2] Công tác Tài chính, Kế toán, Quản lý học phí;

[3] Công tác cơ sở vật chất, Thiết bị, Ký túc xá;;

[4] Công tác Nghiên cứu khoa học của sinh viên, Học liệu;

[5] Công tác của Trung tâm Ngoại ngữ, Tin học và Đào tạo thường xuyên.

2.1. Số lượng

Có **09** viên chức hành chính *(có Danh sách kèm theo Kế hoạch này).*

III. NỘI DUNG, CÔNG CỤ LẤY Ý KIẾN

1. Nội dung

- Các câu hỏi đóng:

+ Thái độ giao tiếp;

+ Tác phong làm việc;

+ Năng lực chuyên môn;

+ Tính minh bạch, rõ ràng:

+ Thời gian giải quyết.

- Các câu hỏi mở nhằm ghi nhận ý kiến góp ý, đề xuất cụ thể của người học đối với viên chức hành chính hỗ trợ người học của các đơn vị trên.

2. Công cụ

Bảng hỏi trực tuyến, thể hiện đầy đủ các nội dung nêu trên.

3. Hình thức thực hiện

- Sinh viên các khoá 65, 66 trả lời trực tuyến qua đường dẫn: Web ***Phòng TT-ĐBCLGD\ĐBCLGD\Lấy ý kiến các bên liên quan\Lấy ý kiến viên chức hành chính năm 2026.***

- Phiếu khảo sát tập trung vào nội dung đánh giá về chất lượng phục vụ của đội ngũ viên chức hành chính khối phòng, trung tâm trong năm học 2025 -2026

4. Thời gian thực hiện khảo sát

Từ ngày **25/9/2026** đến ngày **05/10/2026.**

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Thanh tra - Đảm bảo chất lượng giáo dục (TT-ĐBCLGD)

- Tham mưu Hiệu trưởng ban hành kế hoạch; thành lập Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc cho công tác lấy ý kiến.

- Tổ chức triển khai, xử lý, tổng hợp dữ liệu và lập báo cáo kết quả trước ngày **15/10/2026**.

- Gửi kết quả khảo sát đến các đơn vị, cá nhân liên quan; tiếp nhận, lưu trữ ý kiến phản hồi và tài liệu minh chứng phục vụ công tác đảm bảo chất lượng.

2. Các đơn vị khoa, viện

Các khoa, viện thuộc Trường tuyên truyền, phổ biến kế hoạch; đôn đốc người học khoá 65, 66 thuộc đơn vị mình quản lý tham gia phản hồi đầy đủ, đúng thời hạn.

V. SỬ DỤNG KẾT QUẢ, LƯU TRỮ VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN

1. Sử dụng kết quả

- Căn cứ kết quả phản hồi, Hiệu trưởng thông báo kết quả đến các đơn vị, cá nhân liên quan.

- Phòng TT–ĐBCLGD tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả cho Ban Giám hiệu.

- Các đơn vị căn cứ kết quả khảo sát để xây dựng kế hoạch cải tiến, đề xuất giải pháp khắc phục tồn tại, nâng cao hiệu quả phục vụ.

- Đội ngũ viên chức hành chính tham khảo kết quả để điều chỉnh, hoàn thiện kỹ năng, lập kế hoạch học tập và bồi dưỡng phù hợp.

2. Lưu trữ và bảo mật thông tin

- Dữ liệu khảo sát, báo cáo và kết quả được lưu trữ tại Phòng TT–ĐBCLGD, phục vụ công tác đảm bảo chất lượng và các hoạt động liên quan.

- Phòng TT–ĐBCLGD chịu trách nhiệm bảo mật dữ liệu trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Việc cung cấp thông tin kết quả khảo sát cho các đơn vị, cá nhân do Hiệu trưởng quyết định.

Yêu cầu Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường thông báo, hướng dẫn người học tham gia lấy ý kiến nghiêm túc, đảm bảo đúng tiến độ. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Phòng TT–ĐBCLGD để tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng xem xét, điều chỉnh kịp thời./.

Nơi nhận:
- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường;
- Lưu: VT, Phòng TT-ĐBCLGD.

HIỆU TRƯỞNG

BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

PGS.TS Nguyễn Đức Vượng

UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

DANH SÁCH VIÊN CHỨC HÀNH CHÍNH
ĐƯỢC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NĂM HỌC 2025 - 2026
(Kèm theo Kế hoạch số: 2441 /KH-ĐHQB ngày 23 tháng 9 năm 2026
của Trường Đại học Quảng Bình)

TT	HỌ VÀ TÊN		ĐƠN VỊ	NHIỆM VỤ
1	Phan Thị	Lê	Phòng ĐT và QLSV	Chuyên viên
2	Nguyễn Vũ	Ngọc	Phòng ĐT và QLSV	Chuyên viên
3	Hoàng Thị	Oanh	Phòng ĐT và QLSV	Chuyên viên
4	Phan T. Phương	Thảo	Phòng KH, TC và QLĐT	Chuyên viên
5	Nguyễn T. Bích	Hằng	Phòng KHCN-ĐN và HL	Chuyên viên
6	Hoàng T. Hồng	Nhạn	Phòng KHCN-ĐN và HL	Chuyên viên
7	Hoàng Văn	Bảy	Phòng Quản trị	Chuyên viên
8	Phạm T. Thanh	Duyên	Trung tâm NN, TH và ĐTTX	Chuyên viên
9	Nguyễn T. Kim	Huế	Trung tâm NN, TH và ĐTTX	Chuyên viên

** Danh sách trên gồm có 09 người./.*

UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA VIÊN CHỨC HÀNH CHÍNH NĂM HỌC 2025 - 2026

(Kèm theo Kế hoạch số: 2141/KH-ĐHQB ngày 23 tháng 9 năm 2026 của Trường Đại học Quảng Bình)

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cải tiến lề lối làm việc của đội ngũ viên chức hành chính phục vụ người học, Nhà trường kính đề nghị Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến khách quan về viên chức hành chính các đơn vị thuộc và trực thuộc của Trường mà Anh/Chị đã làm việc trong năm học 2025 - 2026 vừa qua.

Đề nghị đọc kỹ và nhận xét khách quan, trung thực trên tinh thần góp ý xây dựng. Ý kiến của Anh/Chị được bảo mật và chỉ dùng vào mục tiêu cải thiện chất lượng phục vụ trong Trường Đại học Quảng Bình.

I. THÔNG TIN ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC LẤY Ý KIẾN

- Họ và tên:.....

- Đơn vị: Phòng/Trung tâm.....

- Nội dung công việc cần lấy ý kiến: *(căn cứ nhiệm vụ của viên chức để đưa nội dung công việc cần lấy ý kiến cho phù hợp)*

+ Công tác Đào tạo, Công tác sinh viên, Học bổng,
+ Công tác Tài chính, Kế toán, Quản lý học phí;
+ Công tác cơ sở vật chất, Thiết bị, Ký túc xá;;
+ Công tác Nghiên cứu khoa học của sinh viên, Học liệu;
+ Công tác của Trung tâm Ngoại ngữ, Tin học và Đào tạo thường xuyên.

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

1. Đối với các câu hỏi đóng

Anh/Chị vui lòng đánh dấu **(X)** vào ô tương ứng với mức độ hài lòng theo thang điểm sau:

[1] Rất không hài lòng;
[2] Không hài lòng;
[3] Bình thường;
[4] Hài lòng;
[5] Rất hài lòng.

STT	Tiêu chí đánh giá	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1	**Thái độ giao tiếp**					
	Lịch sự, niềm nở, tôn trọng người học, lắng nghe và sẵn sàng hỗ trợ.					
2	**Tác phong làm việc**					
	Nghiêm túc, khoa học, có văn hóa.					

3	**Năng lực chuyên môn**					
	Am hiểu quy trình, thủ tục, giải quyết kịp thời, chính xác.					
4	**Tính minh bạch, rõ ràng**					
	Hướng dẫn hồ sơ, thủ tục, quy định công khai, dễ hiểu, không gây phiền hà.					
5	**Thời gian giải quyết**					
	Đảm bảo đúng hẹn hoặc giải quyết kịp thời yêu cầu chính đáng của người học.					

2. Đối với các câu hỏi mở

Ý kiến góp ý, đề xuất cụ thể của người học đối với viên chức hành chính:

a) Những ưu điểm của viên chức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) Những hạn chế cần khắc phục, cải thiện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn những nhận xét, góp ý của Anh/Chị!
Chúc Anh/Chị sức khỏe và thành đạt! Mọi ý kiến khác vui lòng gửi về theo địa chỉ email: phongdbclgd@qbu.edu.vn