ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Số: 3374 /QĐ-KHTN

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy định về hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Căn cứ Quyết định số 2933/QĐ-KHTN ngày 15 tháng 9 năm 2026 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHQG-HCM) ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM;

Căn cứ Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 2 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 2 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư số 20/2026/TT-BGDĐT ngày 31 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 18/QĐ-KHTN ngày 07 tháng 01 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM về việc ban hành Quy định về hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trưởng các Phòng chức năng, Ban chủ nhiệm các Khoa, người học, đơn vị và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận*:**
- Như điều 3;
- Ban giám hiệu;
- Lưu: VT, KTĐBCL.

HIỆU TRƯỞNG

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Trần Lê Quan

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

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

QUY ĐỊNH
Về hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM

(Kèm theo Quyết định số 3374/QĐ-KHTN ngày 20 tháng 10 năm 2026 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định những nội dung liên quan đến hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan (BLQ) của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM.

2. Đối tượng áp dụng là các đơn vị, cá nhân đang công tác tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên và các BLQ tham gia hoạt động khảo sát theo quy định này.

Điều 2. Mục đích

Hoạt động khảo sát ý kiến các BLQ nhằm:

1. Thực hiện quy chế dân chủ và nâng cao trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân trong công tác đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của Trường.

2. Thu thập thông tin, dữ liệu phục vụ giám sát, đánh giá, quản lý và cải tiến chất lượng các hoạt động của Trường và các đơn vị trực thuộc.

3. Sử dụng kết quả khảo sát và ý kiến phản hồi của các BLQ làm căn cứ cải tiến chất lượng và hoàn thiện hệ thống ĐBCL bên trong của Trường.

4. Cung cấp minh chứng phục vụ tự đánh giá, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo theo quy định.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Các bên liên quan (BLQ): Bao gồm các đơn vị trong trường, viên chức, người lao động, người học, nhà tuyển dụng, cựu người học, đối tác và các tổ chức hoặc cá nhân có liên quan khác.

2. Khảo sát ý kiến các BLQ: Là hoạt động thu thập, tổng hợp và phân tích thông tin, ý kiến, phản hồi của các BLQ nhằm phục vụ công tác quản lý, đánh giá và cải tiến chất lượng của Trường.

3. Người học: Là sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học tập, thực hành và thực tập tại Trường.

4. Cựu người học: Cựu người học là người đã hoàn thành chương trình đào tạo tại Trường, tùy mục đích khảo sát có thể bao gồm người đã hoàn thành chương trình nhưng chưa hoặc không thuộc trường hợp được cấp bằng tốt nghiệp tại Trường.

Điều 4. Yêu cầu công tác khảo sát ý kiến các bên liên quan

1. Hoạt động khảo sát ý kiến các BLQ được thực hiện theo kế hoạch ĐBCL hàng năm đồng thời phù hợp với mục đích, loại hình khảo sát và quy trình PDCA (Plan – Do – Check – Act).

2. Các khảo sát ý kiến các BLQ đảm bảo tính khách quan, thống nhất, tin cậy và khoa học về nội dung, công cụ, phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu khảo sát.

3. Các BLQ được cung cấp đầy đủ thông tin về mục đích, ý nghĩa của khảo sát và có trách nhiệm phản hồi trung thực, khách quan.

4. Kết quả khảo sát được bảo mật, sử dụng đúng mục đích và là căn cứ phục vụ cải tiến chất lượng cho các hoạt động của Trường.

Chương II
HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN

Điều 5. Nội dung khảo sát

1. Nội dung khảo sát ý kiến các BLQ được triển khai qua các hoạt động khảo sát thường xuyên, định kỳ hàng năm gồm những hoạt động khảo sát sau:

a) Khảo sát bậc Đại học:

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về môn học và giảng viên;

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm cuối về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường;

- Khảo sát sự hài lòng của giảng viên về chương trình đào tạo và hoạt động hỗ trợ của trường;

- Khảo sát về tình hình việc làm của sinh viên sau một năm tốt nghiệp.

b) Khảo sát bậc Sau đại học:

- Khảo sát sự hài lòng của người học về môn học và giảng viên;

- Khảo sát sự hài lòng của người học về khóa học và hoạt động hỗ trợ của trường;

- Khảo sát sự hài lòng của giảng viên bậc sau đại học về chương trình đào tạo và hoạt động giảng dạy của trường

- Khảo sát thu thập thông tin đầu vào nhập học của học viên sau đại học (chương trình Thạc sĩ, Tiến sĩ);

- Khảo sát thu thập thông tin về tình hình việc làm của học viên tại thời điểm tốt nghiệp.

c) Khảo sát chung toàn trường:

- Khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp/nhà tuyển dụng đối với người lao động là cựu người học;

- Khảo sát sự hài lòng của viên chức và người lao động (VC-NLĐ) về môi trường làm việc tại trường.

2. Các hoạt động khảo sát khác được thực hiện theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo, ĐHQG-HCM và Nhà trường hoặc các đơn vị khác, phù hợp với mục đích khảo sát và quy định của Trường, bảo đảm không ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các BLQ.

3. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng là đơn vị đầu mối chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện hoạt động khảo sát.

4. Nội dung khảo sát được rà soát, cập nhật định kỳ hàng năm hoặc khi cần thiết theo quy trình PDCA nhằm hỗ trợ cho các hoạt động cải tiến, ĐBCL của Nhà trường và các đơn vị trong Trường.

Điều 6. Hình thức khảo sát

1. Hoạt động khảo sát ý kiến các BLQ được thực hiện chủ yếu bằng hình thức trực tuyến hoặc bằng các hình thức khác như phiếu khảo sát giấy, biểu mẫu điện tử hoặc các phương thức thu thập dữ liệu phù hợp khác tùy theo đặc điểm của từng nhóm đối tượng, mục đích và nội dung khảo sát.

2. Đối với các hoạt động khảo sát được thực hiện trên hệ thống thông tin, phần mềm hoặc nền tảng trực tuyến của Trường, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức triển khai, quản lý và bảo đảm tính phù hợp, an toàn, bảo mật của dữ liệu khảo sát theo quy định.

3. Hình thức khảo sát được lựa chọn bảo đảm thuận tiện cho đối tượng tham gia, phù hợp với mục đích khảo sát, đồng thời bảo đảm tính khách quan, tin cậy, bảo mật và khả năng tổng hợp, phân tích dữ liệu.

Điều 7. Công cụ khảo sát

1. Công cụ khảo sát ý kiến các BLQ là các mẫu phiếu, bảng hỏi hoặc công cụ khảo sát được thiết kế, phê duyệt và sử dụng phù hợp với mục đích, nội dung và hình thức khảo sát được quy định tại Điều 6.

2. Các mẫu phiếu khảo sát được xây dựng, rà soát và cập nhật (khi cần thiết) hoặc theo yêu cầu thực tế do Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện.

Điều 8. Quy trình thực hiện khảo sát

Hoạt động khảo sát được thực hiện theo kế hoạch hoạt động ĐBCL hằng năm đã được phê duyệt hoặc theo yêu cầu của Nhà trường, phù hợp với mục đích, đối tượng và nội dung khảo sát. Quy trình thực hiện khảo sát gồm các bước sau:

Bước 1. Chuẩn bị khảo sát: Xác định mục đích, đối tượng, nội dung, thời gian, hình thức và phương thức khảo sát; xây dựng kế hoạch và công cụ khảo sát; thông báo đến các đối tượng khảo sát và đơn vị liên quan.

Bước 2. Tiếp nhận dữ liệu khảo sát: Các đơn vị liên quan cung cấp thông tin và dữ liệu của đối tượng khảo sát phục vụ việc triển khai khảo sát.

Bước 3. Thiết lập hệ thống khảo sát: Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng thiết lập bảng hỏi khảo sát trên hệ thống khảo sát phù hợp; phối hợp với các đơn vị liên quan

cập nhật dữ liệu của đối tượng khảo sát và các thông tin cần thiết phục vụ việc triển khai khảo sát.

Bước 4. Triển khai khảo sát: Tổ chức triển khai khảo sát theo kế hoạch; thông báo, hướng dẫn và nhắc nhở các đối tượng khảo sát tham gia; theo dõi và đôn đốc tiến độ thực hiện khảo sát.

Bước 5. Xử lý, phân tích dữ liệu và lập báo cáo: Tổng hợp, kiểm tra, xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát; lập báo cáo kết quả khảo sát theo kế hoạch.

Bước 6. Xem xét và phê duyệt báo cáo: Xem xét, hoàn thiện và trình phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát theo thẩm quyền.

Bước 7. Công bố và sử dụng kết quả khảo sát: Gửi báo cáo khảo sát đến các cấp quản lý và các đơn vị liên quan; cung cấp dữ liệu khảo sát phục vụ hoạt động cải tiến chất lượng.

Bước 8. Lưu trữ hồ sơ: Thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định hiện hành.

Điều 9. Sử dụng kết quả khảo sát

1. Kết quả khảo sát được sử dụng đúng mục đích và phục vụ công tác quản lý, ĐBCL và cải tiến chất lượng.

2. Đơn vị thực hiện khảo sát có trách nhiệm gửi kết quả khảo sát đến các BLQ theo yêu cầu; các cá nhân, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phân tích, sử dụng kết quả khảo sát và triển khai hoạt động cải tiến phù hợp.

3. Việc sử dụng kết quả khảo sát được báo cáo theo quy định và là một trong những nguồn minh chứng phục vụ công tác ĐBCL, tự đánh giá và kiểm định chất lượng; đồng thời làm cơ sở để xem xét, đề xuất và thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, học tập, hỗ trợ người học và các hoạt động khác của Trường và đơn vị.

4. Đối với kết quả khảo sát có tỷ lệ phản hồi hoặc kết quả đánh giá của các bên liên quan không đạt yêu cầu, việc xử lý và thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến được thực hiện theo quy trình, hướng dẫn của Nhà trường.

Điều 10. Trách nhiệm của các đơn vị và cá nhân liên quan

1. Ban Giám Hiệu: Chỉ đạo, phê duyệt kế hoạch, công cụ khảo sát và các nội dung thuộc thẩm quyền; xem xét, sử dụng kết quả khảo sát và quyết định các biện pháp cải tiến, khen thưởng, xử lý vi phạm theo quy định.

2. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng: Tham mưu, hướng dẫn, kiểm tra và chủ trì tổ chức hoạt động khảo sát; xây dựng, quản lý và cải tiến công cụ, hệ thống khảo sát; tổng hợp, phân tích kết quả, lập báo cáo khảo sát và tham mưu việc sử dụng kết quả khảo sát phục vụ hoạt động ĐBCL và cải tiến chất lượng.

3. Các Phòng chức năng: Phối hợp cung cấp dữ liệu, thông tin khi cần; triển khai khảo sát đối với các nhóm đối tượng thuộc phạm vi quản lý và phối hợp theo dõi, sử dụng kết quả khảo sát theo chức năng, nhiệm vụ của Phòng.

4. Các Khoa: Phối hợp cung cấp dữ liệu, thông tin theo yêu cầu; triển khai khảo sát, theo dõi, đốc thúc các BLQ tham gia khảo sát; sử dụng kết quả khảo sát để xây dựng và thực hiện các hoạt động ĐBCL và cải tiến chất lượng tại Khoa; lưu trữ hồ sơ theo quy định.

5. Các cá nhân, đơn vị liên quan tham gia khảo sát: Thực hiện khảo sát đầy đủ, đúng thời gian theo kế hoạch; cung cấp thông tin trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Tổ chức và thực hiện

1. Các đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức và phối hợp thực hiện công tác khảo sát theo chức năng, nhiệm vụ được giao và quy định tại văn bản này.

2. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hoạt động khảo sát, hướng dẫn các đơn vị, cá nhân liên quan tham gia khảo sát đồng thời tổng hợp, phân tích và lập báo cáo kết quả khảo sát theo quy định.

3. Kết quả khảo sát được tổng hợp, phân tích và sử dụng làm cơ sở xem xét, đề xuất các nội dung và giải pháp cải tiến phù hợp.

4. Việc đánh giá kết quả thực hiện, khen thưởng hoặc xử lý vi phạm trong công tác khảo sát được thực hiện theo quy định hiện hành của Trường.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

2. Trong quá trình thực hiện, Quy định này có thể được sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện cho phù hợp với thực tiễn. Việc sửa đổi, bổ sung do Hiệu trưởng xem xét, quyết định./.