TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

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

Số: 08 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 07 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT (online) LẤY Ý KIẾN CỦA GIẢNG VIÊN, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG VỀ THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CỦA MỘT SỐ ĐƠN VỊ CHỨC NĂNG TRONG TRƯỜNG, NĂM 2023

Kính gửi: Lãnh đạo Trường

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 08/KH-QLCL ngày 16/6/2023 của Phòng Quản lý chất lượng về việc lấy ý kiến của Giảng viên, Viên chức và Người lao động về thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường, năm 2023, đã được Lãnh đạo Trường phê duyệt;

Phòng báo cáo kết quả như sau:

1. Mục đích

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục đại học.
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của Giảng viên (GV), Viên chức và Người lao động (VC-NLĐ) đang làm việc tại các đơn vị của Trường.
- Hiểu rõ hơn tâm tư, nguyện vọng của GV, VC-NLĐ về thái độ làm việc của các đơn vị chức năng trong Trường.
- Trường có căn cứ để điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị chức năng nhằm nâng cao hiệu quả công việc, thái độ và chất lượng phục vụ người học.
- Góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục, đào tạo.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc.
- GV, VC-NLĐ hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu câu hỏi khảo sát do CSGD thiết kế.
- Thông tin phản hồi từ GV, VC-NLĐ tham gia khảo sát được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Từ ngày 19 – 26 / 6 / 2023.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- GV, VC-NLĐ của các Khoa, các Phòng chức năng, các Trung tâm, Viện, Thư viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường, Văn phòng Đảng ủy, Bệnh viện Trường, Trường Mầm non 11-11, Trường THPT Cao Nguyên.
- Một số đơn vị chức năng được chọn khảo sát trong Trường gồm có:

1. Phòng Tổ chức Cán bộ
2. Phòng Hành chính Tổng hợp
3. Phòng Kế hoạch Tài chính
4. Phòng Cơ sở vật chất
5. Phòng Đào tạo
6. Phòng Truyền thông và TVTS
7. Phòng Công tác Sinh viên

8. Phòng Khoa học và QHQT
9. Phòng Quản lý chất lượng
10. Phòng Thanh tra Pháp chế

5. Nội dung khảo sát

- Có 7 câu hỏi được sử dụng lấy ý kiến của GV, VC-NLĐ để đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường.
- Sự hài lòng của GV, VC-NLĐ thể hiện ở 5 mức độ theo thang đo Likert: ***1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng***.
- GV, VC-NLĐ có thể góp ý, đề xuất thêm nội dung vào mục **Ý kiến khác.**

6. Phương pháp chọn mẫu, thu thập thông tin và xử lý dữ liệu

- Sử dụng Google forms và gửi link khảo sát tới các đơn vị để phối hợp thực hiện.
- Lưu trữ và xử lý dữ liệu / số liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2016.
- ***Điểm số mức độ hài lòng*** là số điểm hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi.

7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được **337** GV, VC-NLĐ của các đơn vị trong Trường, bao gồm:

STT	Đơn vị	Số GV, VC-NLĐ đã khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Các Khoa	156	46.3
2.	Các Phòng	68	20.2
3.	Các Trung tâm, Viện, Thư viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường	28	8.3
4.	Bệnh viện Trường, Trường Mầm non, Trường THPT Cao Nguyên	85	25.2
TỔNG		**337**	**100**

GV, VC-NLĐ các đơn vị đánh giá sự hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng như sau:

7.1. Phòng Tổ chức Cán bộ

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.3	20.8	57.3	20.5	4.0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.2	1.8	22.6	59.1	15.4	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.5	0.9	20.8	60.2	16.6	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.5	0.9	23.7	54.0	19.9	3.9

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	0.9	26.4	56.4	15.1	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.5	0.9	27.3	57.9	12.5	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0.9	0.9	29.1	56.7	12.5	3.8
TRUNG BÌNH		**1.3**	**0.9**	**24.3**	**57.4**	**16.1**	**3.9**

- Ý kiến khác: Có 9.5% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Cần cập nhật thông tin về chế độ nâng lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thân thể,… kịp thời và thông báo GV, VC-NLĐ biết sớm hơn.

+ Phải nắm vững văn bản, chính sách mới, giải quyết chế độ, xử lý công việc nhanh hơn, khoa học hơn, nhiệt tình hơn và hỗ trợ linh hoạt cho GV, VC-NLĐ.

+ Cần lưu trữ hồ sơ, cơ sở dữ liệu của GV, VC-NLĐ có hệ thống, có khoa học, áp dụng CNTT nhiều hơn trong quản lý.

+ Cần phát huy hơn nữa môi trường thân thiện trong giao tiếp, ứng xử, phối hợp.

7.2. Phòng Hành chính Tổng hợp

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.3	23.7	57.3	17.5	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.5	3.6	30.3	52.8	11.9	3.7
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.9	2.4	28.5	55.8	12.5	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.5	0.9	31.8	52.5	13.4	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	0.3	30.0	57.0	11.6	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.2	0.6	32.9	54.0	11.3	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.2	1.5	35.9	50.7	10.7	3.7
TRUNG BÌNH		**1.2**	**1.4**	**30.4**	**54.3**	**12.7**	**3.8**

Luyen

- Ý kiến khác: Có 6.2% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Bộ phận Văn thư cần làm việc đúng giờ hơn, nhiệt tình hỗ trợ GV, VC-NLĐ về các văn bản hành chính.

+ Phải kiểm soát, quản lý người vào ra trong khu vực Trường chặt chẽ hơn.

+ Xử lý công việc, nộp và trả hồ sơ đúng thời gian quy định, nên được số hóa hồ sơ.

+ Cần cập nhật văn bản kịp thời. Tăng cường ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong công tác lưu trữ văn bản, phân loại nguồn văn bản.

7.3. Phòng Kế hoạch Tài chính

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.0	25.8	56.1	16.9	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.5	0.6	30.6	52.2	15.1	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.5	3.0	29.1	54.3	12.2	3.7
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.8	3.3	32.0	52.5	10.4	3.7
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0.6	1.5	28.5	58.8	10.7	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.2	3.0	31.5	54.9	9.5	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0.9	2.7	31.8	53.4	11.3	3.7
TRUNG BÌNH		**1.2**	**2.0**	**29.9**	**54.6**	**12.3**	**3.7**

- Ý kiến khác: Có 9.8% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Cần hướng dẫn, giúp đỡ chuyên môn, thủ tục thanh toán cho đơn vị, GV, VC-NLĐ nhiệt tình hơn, thuận tiện hơn, nhanh hơn.

+ Một số viên chức cần hòa nhã, tôn trọng viên chức khi tới phòng thanh toán, phối hợp giải quyết công việc.

+ Cần giải quyết công việc về tài chính cho GV, VC-NLĐ nhanh chóng, đúng thời hạn.

7.4. Phòng Cơ sở vật chất

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0.9	0.6	30.6	53.7	14.2	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	2.4	31.5	56.1	9.2	3.7
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.2	2.4	28.8	55.2	12.5	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.2	2.1	29.7	56.7	10.4	3.7
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	1.2	30.9	56.4	10.4	3.7
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0.9	2.4	33.5	53.4	9.8	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.2	2.4	35.0	52.2	9.2	3.7
TRUNG BÌNH		**1.1**	**1.9**	**31.4**	**54.8**	**10.8**	**3.7**

- Ý kiến khác: Có 8.9% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Bộ phận viên chức hỗ trợ phục vụ điện, nước, âm thanh, ánh sáng, viên chức phục vụ các giảng đường cần tích cực, nhiệt tình hơn nữa.

+ Cần sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, bảo dưỡng các hạng mục máy móc, thiết bị, đồ dùng trong Trường tốt hơn, chặt hơn, kịp thời hơn.

+ Cần hỗ trợ các thủ tục, cung cấp máy móc, thiết bị cho các đơn vị nhanh hơn, sớm hơn.

7.5. Phòng Đào tạo

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.3	27.3	57.3	13.9	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	3.0	29.4	55.5	11.3	3.7
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.2	2.1	32.9	51.6	12.2	3.7
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.2	1.8	32.3	54.0	10.7	3.7

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	1.5	29.7	56.4	11.3	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.2	1.5	30.3	56.7	10.4	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.5	0.3	31.5	55.2	11.6	3.8
TRUNG BÌNH		**1.2**	**1.5**	**30.5**	**55.2**	**11.6**	**3.7**

- Ý kiến khác: Có 7.4% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Cần tăng cường giám sát giờ dạy và thời gian thực tập của giảng viên các Khoa.

+ Viên chức cần làm việc đúng giờ hơn, nhiệt tình hỗ trợ GV, VC-NLĐ trong các hoạt động liên quan đến đào tạo, xếp lịch giảng dạy, thực tập,...

+ Cần chuyển điểm cho SV hệ VLVH sớm hơn để người học đủ điều kiện dự thi.

7.6. Phòng Truyền thông và TVTS

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0.9	0.0	28.2	56.1	14.8	3.8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	0.6	30.6	56.7	11.3	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.9	0.3	29.4	56.4	13.1	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.2	0.3	30.9	56.7	11.0	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	0.9	29.7	57.0	11.3	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.2	0.9	31.8	55.5	10.7	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.2	0.9	30.0	55.5	12.5	3.8
TRUNG BÌNH		**1.1**	**0.6**	**30**	**56.2**	**12.1**	**3.8**

- Ý kiến khác: Có 6.8% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Cần nâng cấp Internet, WIFI trong Trường mạnh hơn, phủ sóng rộng hơn.

+ Nên xây dựng các hình ảnh hấp dẫn hơn, có nhiều thông tin trên Website của Trường để quảng bá, truyền thông rộng rãi về Trường để thu hút người học.

+ Cần cập nhật thông tin các văn bản mới nhiều hơn, nhanh hơn và đưa lên Website của Trường để GV, VC-NLĐ và nhiều người biết.

+ Nhiệt tình, tích cực hơn trong công tác truyền thông, tuyển sinh, giao tiếp, hỗ trợ, thu hút người học.

7.7. Phòng Công tác Sinh viên

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0.9	0.3	25.5	59.3	13.9	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	1.2	27.3	59.9	10.7	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.9	0.6	26.1	60.2	12.2	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	0.9	0.9	29.1	57.3	11.9	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0.9	0.0	27.3	59.9	11.9	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0.9	0.3	27.9	58.8	12.2	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0.9	0.3	32.6	54.3	11.9	3.8
TRUNG BÌNH		**0.9**	**0.5**	**28.0**	**58.5**	**12.1**	**3.8**

- Ý kiến khác: Có 7.4% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Viên chức cần cập nhật văn bản mới, hướng dẫn vui vẻ nhiệt tình cởi mở hơn.

+ Cần ứng dụng CNTT trong công tác quản lý hồ sơ sinh viên có khoa học.

+ Nên tăng cường mối liên hệ, thông báo đến gia đình SV đối với những em bị cảnh báo, dừng học, buộc thôi học qua tin nhắn điện thoại, e-mail,...

+ Tiếp tục phát huy tích cực vai trò công tác quản lý SV các hệ đào tạo.

7.8. Phòng Khoa học và QHQT

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0.9	0.3	25.5	58.5	14.8	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	2.1	27.0	58.5	11.6	3.8

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0.9	1.5	30.0	55.8	11.9	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	0.9	1.8	28.8	56.7	11.9	3.8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0.9	0.9	29.4	57.6	11.3	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0.9	1.2	29.7	56.4	11.9	3.8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0.9	1.5	31.2	54.0	12.5	3.8
TRUNG BÌNH		**0.9**	**1.3**	**28.7**	**56.8**	**12.3**	**3.8**

- Ý kiến khác: Có 7.7% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Sự phối hợp công tác giữa lãnh đạo phòng, viên chức cần có sự thống nhất cao hơn.

+ Một số viên chức cần đi làm đúng giờ hơn.

+ Viên chức cần cập nhật văn bản kịp thời, hướng dẫn GV, VC-NLĐ vui vẻ, nhiệt tình hơn.

7.9. Phòng Quản lý chất lượng

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0.9	0.0	25.2	58.2	15.7	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0.9	0.6	24.3	59.1	15.1	3.9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.2	1.2	24.6	55.8	17.2	3.9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.5	0.9	24.6	57.0	16.0	3.9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	0.6	26.1	57.6	14.5	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.5	0.6	24.6	59.6	13.6	3.8

Tuyen

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0.9	0.6	28.2	57.9	12.5	3.8
TRUNG BÌNH		**1.1**	**0.6**	**25.4**	**57.9**	**15.0**	**3.8**

- Ý kiến khác: Có 7.1% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Phòng và viên chức thực hiện tốt quy định, quy chế của Trường, trung thực, khách quan trong tổ chức các hoạt động Khảo thí và BĐCLGD.

+ Một số viên chức cần hòa nhã, cởi mở, thân thiện hơn khi phối hợp công việc tổ chức thi học kỳ.

+ Cần tiếp tục phát huy tích cực các hoạt động, đẩy mạnh hơn công tác BĐCLGD.

7.10. Phòng Thanh tra Pháp chế

STT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1.2	0.3	26.4	56.4	15.7	3.9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1.5	1.2	30.0	54.0	13.4	3.8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1.2	0.9	32.3	52.5	13.1	3.8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1.2	0.3	33.2	53.1	12.2	3.7
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1.2	0.9	30.3	54.0	13.6	3.8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1.5	0.6	32.9	53.4	11.6	3.7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1.5	0.6	35.0	50.4	12.5	3.7
TRUNG BÌNH		**1.3**	**0.7**	**31.5**	**53.4**	**13.1**	**3.8**

- Ý kiến khác: Có 6.8% số GV, VC-NLĐ góp ý như sau:

+ Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của viên chức trong phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, biết lắng nghe.

+ Cần phối hợp kiểm tra quy chế, giờ giấc làm việc và giảng dạy của GV, VC có khoa học.

+ Viên chức thực hiện công việc, nhiệm vụ hợp lý, hợp tình; cần cởi mở, vui vẻ, nhiệt tình hơn nữa.

+ Cần cập nhật văn bản thường xuyên, tăng cường công tác pháp chế trong việc rà soát, ban hành các loại văn bản của Trường.

8. Nhận xét chung

Việc khảo sát lấy ý kiến của GV, VC-NLĐ đánh giá về phong cách, thái độ làm việc của các đơn chức năng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng các hoạt động giáo dục đào tạo của Trường.

Những thông tin do GV, VC-NLĐ cung cấp sẽ góp phần rất lớn vào việc đánh giá thực trạng về phong cách, thái độ làm việc của đội ngũ cán bộ viên chức và phong cách, thái độ phục vụ của các đơn vị chức năng.

Mức độ hài lòng của GV, VC-NLĐ về thái độ phục vụ của các đơn vị chức năng trong Trường tương đối cao. Qua đây, Trường có thêm những căn cứ khoa học để điều chỉnh thái độ làm việc của viên chức các đơn vị, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của người học, người dạy để viên chức các đơn làm việc nghiêm túc hơn, hiệu quả hơn.

Kết quả báo cáo khảo sát là một kênh quan trọng để Trường biết được thực trạng thái độ làm việc và chất lượng phục vụ của các đơn chức năng. Cần điều chỉnh phong cách, thái độ làm việc của các đơn vị nhằm nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ của các đơn vị trong Trường. Kết quả khảo sát cũng là nguồn số liệu để báo cáo công khai các điều kiện BĐCLGD, cải tiến chất lượng, có minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài.

9. Kiến nghị

- Lãnh đạo các đơn vị chức năng cần quan tâm hơn nữa về phong cách, thái độ làm việc của viên chức nhằm nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ người học.

- Trường cần giám sát thường xuyên hơn đến hoạt động của các đơn vị chức năng để nâng cao chất lượng phục vụ đào tạo.

- Các đơn vị chức năng cần có kế hoạch rà soát, tham mưu, cải tiến, nâng cao chất lượng các hoạt động.

Nơi nhận:
- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết và thực hiện);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG

TH.S. Huỳnh Văn Quốc