

BÁO CÁO 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 2025

Kính gửi: Lãnh đạo Trường

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 05/KH-QLCL ngày 10/4/2025 của Phòng Quản lý chất lượng về việc lấy ý kiến của Giảng viên, Viên chức và Người lao động đánh giá thái độ làm việc của một số đơn vị chức năng trong Trường năm 2025, đã được lãnh đạo Trường phê duyệt, Phòng QLCL báo cáo kết quả Khảo sát 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 GV, 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 đào tạo;
- Góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục, đào tạo của nhà trường.

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;
- 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 14 – 18/4/2025.

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 TH Cao Nguyên.

- Các đơn vị chức năng được chọn khảo sát trong Trường gồm:

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 07 câu hỏi được sử dụng để lấy ý kiến của GV, VC - NLD 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 - NLD 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 - NLD có thể góp ý, đề xuất thêm nội dung vào mục **Ý kiến khác**.

6. Phương pháp thực hiện

- 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.

- Link khảo sát <https://forms.gle/CjZsRByedXZNTLLm7>

- **Tỷ lệ hài lòng** là tổng số ý kiến “Rất hài lòng” và “Hài lòng”/Tổng số ý kiến.

- **Điểm số mức độ hài lòng** là số điểm hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi tính theo thang đo Likert.

- **Điểm số mức độ hài lòng được tính quy đổi** = $(GTLN - GTNN)/5 = (5 - 1)/5 = 0,8$

+ Từ 1,0 – ≤1,8: Rất không hài lòng

+ Từ >1,8 – ≤2,6: Không hài lòng

+ Từ >2,6 – ≤3,4: Bình thường

+ Từ >3,4 – ≤4,2: Hài lòng

+ Từ >4,2 – 5,0: Rất hài lòng

7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được 366 GV, VC - NLD của các đơn vị trong Trường, gồm:

STT	Đơn vị	Số GV, VC - NLD đã khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Các Khoa	240	65,6
2.	Các Phòng chức năng	47	12,8
3.	Các Trung tâm, Viện, Thư viện, Đoàn Thanh niên, Công đoàn Trường, Văn phòng Đảng ủy	43	11,7
4.	Bệnh viện Trường, Trường Mầm non 11-11, Trường THPT Thực hành Cao Nguyên	36	9,8
TỔNG		366	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

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,3	19,9	79,8	4,0
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1,4	26,0	72,7	3,9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	2,7	24,9	72,4	3,9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	3,6	25,7	70,8	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	2,7	25,4	71,9	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	2,7	30,3	66,9	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	3,0	30,6	66,4	3,8
TRUNG BÌNH		2,3	26,1	71,5	3,8

Ý kiến khác: Có 14,2% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công nhiệm vụ phù hợp, luôn gương mẫu, có trách nhiệm, một số bộ phận làm việc tốt, chuyên nghiệp, hòa nhã, nhiệt tình hướng dẫn/hỗ trợ viên chức. Bên cạnh đó còn một số ý kiến cần cải thiện hơn về thái độ, hướng dẫn tận tình, lịch sự và tôn trọng hơn.

- Cần tăng thêm nhân sự chuyên trách phục vụ công tác của Phòng. Chủ động tham mưu cho Lãnh đạo về nhân lực và sử dụng nhân lực tốt hơn đặc biệt là cán bộ quản lý. Linh động trong tuyển dụng nhân lực ở một số vị trí khó tuyển, không đợi để xét tuyển theo đợt.

- Cập nhật kịp thời các thông tin thay đổi của VC – NLĐ, đồng bộ dữ liệu viên chức giữa các phòng chức năng. Các hồ sơ giấy tờ đã cập nhật yêu cầu không cập nhật lại toàn bộ trong Quy trình bổ nhiệm cán bộ.

- Công tác xây dựng, chỉnh sửa, bổ sung văn bản chậm, nhiều văn bản gửi đến các đơn vị quá gấp gáp gây khó khăn trong việc thực hiện. Phòng cần ban hành đầy đủ và thống nhất các biểu mẫu để phổ biến đến VC – NLĐ áp dụng.

- Phòng rất tạo điều kiện và hỗ trợ cán bộ được đi học tập, nâng cao trình độ chuyên môn. Tuy nhiên, cần cải tiến thủ tục xin đi công tác, đánh giá VC – NLĐ.

- Nâng cao nghiệp vụ về CNTT, chuyển đổi số trong hoạt động của phòng.

7.2. Phòng Hành chính Tổng hợp

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	1,1	22,1	76,8	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2,5	27,6	69,9	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	3,0	29,0	68,0	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1,6	28,1	70,2	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0,8	27,3	71,9	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	2,2	28,4	69,4	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2,2	28,1	69,7	3,8
TRUNG BÌNH		1,9	27,2	70,8	3,8

Ý kiến khác: Có 10,4% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công nhiệm vụ phù hợp, có trách nhiệm, chuyên nghiệp, hòa nhã, nhiệt tình hướng dẫn/hỗ trợ cán bộ.
- Bộ phận hành chính một cửa cần cập nhật thường xuyên và công khai quy trình xử lý công việc, thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp qua đồng phục mang nhận diện thương hiệu của Nhà trường.
- Bộ phận Văn thư cần làm việc đúng giờ hơn để đảm bảo không ảnh hưởng đến các đơn vị khác đặc biệt là tại các cuộc họp, hội nghị có sự tham gia của các đơn vị ngoài trường. Cần nhiệt tình, lịch sự, hòa nhã hơn đối với người đến liên hệ công việc.
- Tăng cường ứng dụng CNTT trong điều hành văn bản, xử lý công việc.
- Tăng cường hỗ trợ, tạo điều kiện cho giảng viên, các đơn vị về thủ tục hành chính.
- Tăng cường hơn nữa các hoạt động bảo đảm an ninh trật tự trong Nhà trường. Nhà để xe dành cho Cán bộ viên chức giảng dạy và làm việc tại các Giảng đường 6, 7, 8, 9 không có người trông coi và quản lý, CBVC đi dạy và làm việc trong tâm lý lo lắng bị mất tài sản khi để xe ở các Nhà xe này.

7.3. Phòng Kế hoạch Tài chính

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,5	25,4	74,0	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2,2	26,8	71,0	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	6,8	33,9	59,3	3,6
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	8,2	33,9	57,9	3,6
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	3,8	30,6	65,6	3,7
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	6,3	33,6	60,1	3,6
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	2,7	32,8	64,5	3,7
TRUNG BÌNH		4,4	31,0	64,6	3,7

Ý kiến khác: Có 14,2% số GV, VC - NLD góp ý như sau:

- Hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, phân công nhiệm vụ hợp lý, chuyên nghiệp, hòa nhã, nhiệt tình hướng dẫn/hỗ trợ cho cán bộ.
- VC Phòng tuân thủ thời gian làm việc không những đúng giờ mà còn về muộn rất ghi nhận. Đôi khi có VC không có mặt tại phòng trong giờ làm để người đến liên hệ phải chờ đợi lâu.
- Phòng cần ban hành đầy đủ và thống nhất các biểu mẫu, hợp đồng và quy trình giải quyết hồ sơ, cập nhật lên Website nội bộ của đơn vị để thuận lợi hơn trong việc hoàn thiện thủ tục thanh quyết toán, tránh tình trạng khi hoạt động đã hoàn thành khi về Trường thanh toán lại không đúng mẫu.
- Cần nghiên cứu, tham mưu cho Lãnh đạo trường trong việc nâng cao thu nhập cho người lao động, thanh toán chế độ lương và kinh phí khác nhanh chóng và đúng hạn hơn.
- Đề nghị giải quyết thủ tục nhanh gọn, kiểm tra kỹ toàn bộ hồ sơ thanh toán, các sai sót cần được chỉ ra một lần, hạn chế VC - NLD đi lại nhiều lần, rất mất thời gian. Cần linh động hơn trong các thủ tục thanh toán.
- Một vài VC thiếu nhiệt tình, cần hòa nhã, cởi mở, tôn trọng SV, GV, VC - NLD khi tới Phòng để thanh toán, phối hợp, hỗ trợ giải quyết công việc về Tài chính.
- Nên áp dụng CNTT và chuyển đổi số để xử lý công việc hiệu quả hơn.

7.4. Phòng Cơ sở vật chất

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,8	28,4	70,8	3,8
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1,9	32,0	66,1	3,7
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1,1	31,4	67,5	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	3,6	31,4	65,0	3,7
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	1,1	33,3	65,6	3,7
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	2,5	35,0	62,6	3,7
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1,9	34,2	63,9	3,7
TRUNG BÌNH		1,8	32,2	65,9	3,7

Ý kiến khác: Có 11,5% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công công việc hợp lý, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã.
- Tăng cường kiểm tra, giám sát tình trạng thiết bị ở các giảng đường, khu thí nghiệm, nhà điều hành để khắc phục, sửa chữa kịp thời đáp ứng phục vụ đào tạo được tốt hơn.
- Phòng cần thực hiện việc mua sắm máy móc, vật tư, hóa chất cho các đơn vị kịp thời và đầy đủ hơn. Chú trọng kiểm tra chất lượng vật tư, máy móc trước khi mua tránh lãng phí.
- Sớm sửa chữa hệ thống máy lạnh tại Nhà điều hành, nhanh chóng khắc phục hệ thống nước chảy và nước thải ở Khu thí nghiệm Nông Lâm nghiệp để bảo đảm sức khỏe cho GV, VC - NLĐ.
- Bộ phận viên chức hỗ trợ phục vụ điện, nước, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh, phục vụ các giảng đường, Nhà điều hành cần tích cực, nhiệt tình hơn nữa.

7.5. Phòng Đào tạo

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,5	22,4	77,0	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1,9	24,0	74,0	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1,9	28,7	69,4	3,8

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	2,5	28,7	68,9	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	2,5	26,5	71,0	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	2,7	29,5	67,8	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1,9	26,2	71,9	3,8
TRUNG BÌNH		2,0	26,6	71,4	3,8

Ý kiến khác: Có 7,9% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công hợp lý công việc, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã.
- Một vài Viên chức cần hòa nhã, nhiệt tình, cởi mở, tôn trọng SV, GV, VC - NLĐ khi tới Phòng để phối hợp, hỗ trợ giải quyết công việc về đào tạo, lịch học, lịch dạy, thực hành, thi học kỳ, xếp TKB,...
- Cần có sự phối hợp, kết nối, hỗ trợ giữa các viên chức trong và ngoài đơn vị để giải quyết công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn.
- Cần cải thiện, nâng cấp chất lượng phần mềm trong quản lý đào tạo, nhập điểm, xếp lịch thi các hệ. Phòng cần quản lý việc tính giờ cho hệ VLVH như chính quy.
- Nâng cao ứng dụng CNTT và chuyển đổi số để thực thi công việc hiệu quả hơn.

7.6. Phòng Truyền thông và TVTS

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,5	25,4	74,0	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0,8	27,6	71,6	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0,8	26,0	73,2	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1,6	25,4	73,0	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0,8	27,6	71,6	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0,8	28,1	71,0	3,8

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0,8	27,6	71,6	3,8
TRUNG BÌNH		0,9	26,8	72,3	3,8

Ý kiến khác: Có 6,6% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã.
- Cần nâng cấp Internet, WIFI trong Trường mạnh hơn, phủ sóng rộng hơn.
- Cải thiện chất lượng bản tin và giao diện Website, truyền thông, quảng bá sinh động hơn để hỗ trợ công tác tuyển sinh và hoạt động của Nhà trường.
- Cần nghiên cứu đề xuất nhà trường thiết lập hệ thống quản trị tích hợp.
- Cần phát huy tốt hơn vai trò, chức năng, nhiệm vụ các hoạt động về truyền thông và tuyển sinh.

7.7. Phòng Công tác Sinh viên

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,5	25,4	74,0	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	2,2	27,0	70,8	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1,4	31,1	67,5	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1,1	29,2	69,7	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0,8	28,1	71,0	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0,8	29,8	69,4	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1,6	29,5	68,9	3,8
TRUNG BÌNH		1,2	28,6	70,2	3,8

Ý kiến khác: Có 6,0% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã, thân thiện.
- Cập nhật các mẫu văn bản lên Website nội bộ của đơn vị, cần đồng bộ các văn bản, thủ tục, quy trình xử lý, giải quyết công việc.
- Phối hợp với các khoa, đơn vị thông tin kịp thời tình trạng học tập của người học.

- Cần hỗ trợ tích cực hơn cho GV, các đơn vị trong quá trình thu thập minh chứng phục vụ công tác đánh giá ngoài CTĐT.
- Áp dụng CNTT và chuyển đổi số trong thực thi công việc được hiệu quả hơn.
- Tiếp tục phát huy tích cực vai trò công tác quản lý SV các hệ đào tạo.

7.8. Phòng Khoa học và QHQT

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,3	23,0	76,8	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0,8	25,7	73,5	3,9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1,6	27,9	70,5	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1,6	26,5	71,9	3,8
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0,8	25,4	73,8	3,9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0,8	27,6	71,6	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1,4	27,6	71,0	3,8
TRUNG BÌNH		1,1	26,2	72,7	3,9

Ý kiến khác: Có 8,2% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công công việc phù hợp, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã.
- Cần có kế hoạch xây dựng phát triển Tạp chí khoa học của Trường để được Hội đồng chức danh GSNN công nhận nhiều chuyên ngành hơn nữa.
- Cần hướng dẫn chi tiết các quy định liên quan đến hoạt động NCKH, điều chỉnh quy trình xét duyệt đề tài tinh gọn và hiệu quả hơn.
- Đẩy nhanh tiến độ xử lý công việc, nhiều khâu còn chậm: xác nhận lý lịch khoa học, thời gian phản biện các bài báo, xây dựng kế hoạch KHCN,...
- Cần phối hợp nhiều hơn với đơn vị đào tạo trong việc mở rộng hợp tác trong và ngoài nước, kết hợp với NCKH và đào tạo. Tổ chức đánh giá các chương trình ký kết (MOU) để nâng cao hiệu quả các hoạt động hợp tác.
- Cần hướng dẫn SV, GV, VC - NLĐ vui vẻ, nhiệt tình hơn trong các hoạt động KHCN.
- Tiếp tục phát huy tích cực vai trò KHCN và HTQT trong tình hình mới.

7.9. Phòng Quản lý chất lượng

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,3	22,1	77,6	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	0,8	23,8	75,4	3,9
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	0,5	23,0	76,5	3,9
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	0,5	23,8	75,7	3,9
5.	Có kiến thức, kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu vị trí công việc.	0,5	22,7	76,8	3,9
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	0,8	25,7	73,5	3,9
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	0,8	26,0	73,2	3,9
TRUNG BÌNH		0,6	23,8	75,5	3,9

Ý kiến khác: Có 6,6% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, có trách nhiệm, chuyên nghiệp, hòa nhã, nhiệt tình hướng dẫn/hỗ trợ SV, GV, VC.
- Đơn vị thực hiện tốt quy định, quy chế của Trường, trung thực, khách quan trong tổ chức các hoạt động Khảo thí và BĐCLGD.
- Trong công tác TĐG, đánh giá ngoài CTĐT, phòng nên có danh mục mẫu các minh chứng cần có để các ngành có thể thu thập một cách tốt nhất. Chú trọng công tác giám sát việc thực hiện các khuyến nghị của đoàn đánh giá đối với các CTĐT.
- Tiếp tục phát huy tích cực các hoạt động chuyên môn, đẩy mạnh hơn việc áp dụng CNTT trong công việc.

7.10. Phòng Thanh tra Pháp chế

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Mặc trang phục lịch sự khi đi làm việc tại đơn vị.	0,3	23,5	76,2	3,9
2.	Đi làm và ra về theo qui định của Nhà nước; chấp hành Quy định làm việc của Trường.	1,4	30,3	68,3	3,8
3.	Thái độ hòa nhã, lịch sự, tôn trọng khi tiếp xúc, làm việc với SV, GV, VC và đồng nghiệp.	1,9	29,2	68,9	3,8
4.	Nhiệt tình hướng dẫn SV, GV, VC và đồng nghiệp một cách rõ ràng và cụ thể khi cần giúp đỡ.	1,6	29,8	68,6	3,8

ST T	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	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.	1,4	28,7	69,9	3,8
6.	Viên chức có phương pháp làm việc nhiệt tình, khoa học năng động, hiệu quả.	1,1	30,1	68,9	3,8
7.	Viên chức sử dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu trong công việc.	1,4	29,8	68,9	3,8
TRUNG BÌNH		1,3	28,8	69,9	3,8

Ý kiến khác: Có 5,2% số GV, VC - NLĐ góp ý như sau:

- Tương đối hài lòng về phong cách, thái độ làm việc của Phòng, phân công nhiệm vụ phù hợp, có trách nhiệm, nhiệt tình, chuyên nghiệp, hòa nhã.
- Tăng cường các hoạt động phổ biến văn bản pháp luật, mềm dẻo và linh hoạt hơn trong công tác Pháp chế.
- Cần phối hợp kiểm tra quy chế, giờ giấc làm việc và giảng dạy của GV, VC - NLĐ có khoa học, khách quan, công bằng, linh động.
- Viên chức thực hiện công việc, hợp tình hơn, cởi mở, vui vẻ khi làm việc với SV, GV, VC - NLĐ.
- Tiếp tục phát huy tích cực các hoạt động về Thanh tra, Pháp chế trong GDĐT.

8. Tỷ lệ Mức độ hài lòng chung của GV, VC - NLĐ các đơn vị

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

STT	Đơn vị chức năng	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Phòng Tổ chức Cán bộ	2,3	26,1	71,5	3,8
2.	Phòng Hành chính Tổng hợp	1,9	27,2	70,8	3,8
3.	Phòng Kế hoạch Tài chính	4,4	31,0	64,6	3,7
4.	Phòng Cơ sở vật chất	1,8	32,2	65,9	3,7
5.	Phòng Đào tạo	2,0	26,6	71,4	3,8
6.	Phòng Truyền thông và TVTS	0,9	26,8	72,3	3,8
7.	Phòng Công tác Sinh viên	1,2	28,6	70,2	3,8
8.	Phòng Khoa học và QHQT	1,1	26,2	72,7	3,9
9.	Phòng Quản lý chất lượng	0,6	23,8	75,5	3,9
10.	Phòng Thanh tra Pháp chế	1,3	28,8	69,9	3,8
TRUNG BÌNH		1,8	27,7	70,5	3,8

Nhận xét chung

Mức độ hài lòng của GV, VC - NLĐ về phong cách, thái độ làm việc, phục vụ của các đơn vị chức năng trong Trường tương đối cao. Tỷ lệ Hài lòng đạt 70,5%, Bình thường là 27,7%, Không hài lòng trung bình là 1,8%, Điểm số hài lòng trung bình là 3,8. 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, các đơn vị liên quan,... để viên chức các đơn vị chức năng làm việc nghiêm túc, 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 vị 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 các đơn vị trong Trường.

Kết quả khảo sát cũng là nguồn số liệu để báo cáo công khai các điều kiện BĐCLGD, công khai tới các bên liên quan, 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);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu PQLCL.

TRƯỜNG PHÒNG 


TH.S. Huỳnh Văn Quốc