

BÁO CÁO CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN – NĂM 2023

Đơn vị: PHÒNG TỔ CHỨC – HÀNH CHÍNH

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Về hoạt động khảo sát

- *Đối tượng khảo sát:* Viên chức và người lao động đang làm việc tại trường.
- *Đơn vị thực hiện khảo sát:* Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng
- *Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:* Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động của đơn vị về môi trường làm việc của trường

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	VC-NLĐ hài lòng với sự ủng hộ, hỗ trợ, tạo điều kiện trong công việc của cấp quản lý trực tiếp	91.67	4.54
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	91.67	4.42
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	87.50	4.38
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	91.67	4.42

b) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	Về chuyên viên phòng TCHC	96.86	4.29
2	Về chuyên viên tổ xe	94.31	4.21
3	Về chuyên viên trạm y tế	98.14	4.44
4	Về chuyên viên tổ bảo vệ cơ sở 1	95.32	4.22
5	Về chuyên viên bảo vệ cơ sở 2	95.83	4.18
6	Về Trưởng phòng	92.99	4.22
7	Đánh giá chung	96.18	4.20

c) Những điều VC-NLĐ chưa hài lòng đối với phòng TCHC

Các góp ý của vài VC-NLĐ đối với Phòng TCHC về các nội dung sau:

- Các thủ tục hành chính cần có thông tin rõ ràng, cụ thể; khi VC-NLĐ thắc mắc thì tư vấn rõ ràng vấn đề để VC-NLĐ nắm và giải quyết nhanh chóng.
- Cần có quy định rõ ràng về tuyển dụng, quy trình sau tuyển dụng, người lao động hoàn toàn phải chủ động đi liên hệ; cần cập nhật các biểu mẫu lên website trường (mẫu giấy giới thiệu, mẫu giấy hỗ trợ đào tạo,...).
- Các quy định, chính sách khen thưởng mỗi năm nên được đưa ra trước 1 năm để NLD có kế hoạch phát triển bản thân để đạt được thành tích đó, giúp cho việc nâng cao thành tích của trường thay vì đưa ra ngay trước mỗi đợt đánh giá gây bị động cho NLD.

- Trường Phòng cần tôn trọng VC-NLĐ trong các hoạt động giao tiếp nơi công sở cũng như khi trao đổi qua email; cần hạn chế đưa cảm xúc tiêu cực lên mạng xã hội gây sự hiểu nhầm rằng tập thể trường đang có nhiều vấn đề không tốt, làm ảnh hưởng đến hình ảnh của Trường.

- Một số chuyên viên của phòng khi trao đổi công việc còn thái độ không hòa nhã, không thân thiện. Cần niềm nở và cư xử thân thiện hơn khi có người đến liên hệ.

- Tác phong của bảo vệ chậm chạp không phù hợp với yêu cầu công việc bảo vệ; nhân viên bảo vệ cần có thái độ niềm nở, tôn trọng người ra vào trường.

- Đưa đón GV đi về giữa 2 Cơ sở: Các bác tài lái xe cần cẩn thận, lái xe đúng tốc độ quy định, hiện tại xe cộ lưu thông trong thành phố ngày càng đông, dễ xảy ra tai nạn.

- Cần công bố rộng rãi thông tin: chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của phòng y tế để CB-VC tiếp cận thuận lợi.

- *Điểm mạnh*

Dựa trên kết quả khảo sát, điểm mạnh của Phòng Tổ chức - Hành chính như sau:

- Tinh thần hỗ trợ, trách nhiệm cao: VC-NLĐ trong phòng được đánh giá có tinh thần hỗ trợ, trách nhiệm cao trong công việc, mức độ hài lòng của VC, NLĐ trong Nhà trường đối với Phòng Tổ chức - Hành chính đạt mức độ hài lòng trung bình đều trên 4.3.

- Về chi tiết mức độ hài lòng của VC, NLĐ trong Nhà trường đối với từng vị trí Phòng TCHC đều khá cao, thấp nhất là Chuyên viên bảo vệ cơ sở 2 và cao nhất đối với Chuyên viên trạm y tế.

- Lãnh đạo Phòng TCHC được VC-NLĐ đánh giá cao trong việc luôn hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi trong công việc và trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc của mỗi vị trí. Điều này được minh chứng qua điểm trung bình mức độ hài lòng là 4.42/5.

- So sánh mức độ hài lòng đối với chuyên viên trong phòng đều đạt trên 90%.

- *Điểm cần cải thiện*

- Đa số các ý kiến liên quan đến cá nhân như Trưởng phòng, bộ phận văn thư, y tế, bảo vệ,...

- Cải thiện quy trình làm việc: xây dựng các hướng dẫn chi tiết và đưa ra các biểu mẫu cập nhật mới. Các văn bản trước khi ban hành cần rà soát cẩn thận, khắc phục các lỗi về chính tả, sai thể thức văn bản.

- Các lãnh đạo phòng được phân công cụ thể công việc, thực hiện tốt vai trò thuộc chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm, nhằm phát huy khả năng làm việc, nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- *Kế hoạch đã thực hiện*

- Phòng TCHC đã mô tả lại các danh mục công việc cụ thể một cách tinh gọn và phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng vị trí công việc.

- Ban hành các quy định liên quan đến việc tuyển dụng, sử dụng viên chức. Xây dựng quy định chế độ làm việc của VC-NLĐ và các văn bản liên quan.

- Cá nhân Trưởng phòng rút kinh nghiệm sâu sắc và thực hiện đúng chức trách nhiệm vụ của mình,

- *Kế hoạch dự kiến thực hiện*

- Xây dựng hệ thống đánh giá, xếp loại VC-NLĐ theo công việc được giao

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Trang bị hệ thống phần mềm và dữ liệu liên thông các đơn vị để tin học hóa trong công việc.