

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

Đơn vị: **PHÒNG ĐÀO TẠO**

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	100	4.36
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	100	4.36
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	100	4.36
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	100	4.36

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	97.67	4.36
2	Về Trưởng phòng	99.36	4.57
3	Đánh giá chung	99.04	4.42

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với chuyên viên từng đơn vị/phòng chức năng, chuyên viên phòng Đào tạo được đánh giá hài lòng với tỷ lệ là 97.67%.

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng đối với từng đơn vị/phòng chức năng, phòng Đào tạo được đánh giá hài lòng với tỷ lệ hài lòng là 99.04%, điểm trung bình là 4.42 và tổng số phản hồi đánh giá là 312.

- **Điểm mạnh:** Dựa trên kết quả khảo sát có thể thấy mức độ hài lòng của VC-NLĐ đối với phòng Đào tạo khá cao điều này cho thấy phòng có tinh thần hợp tác và có trách nhiệm cao trong công việc. Luôn hỗ trợ, hướng dẫn tận tình với VC-NLĐ nói riêng và tất cả mọi người nói chung đồng thời giúp đỡ hết mình trong khuôn khổ cho phép. Thực hiện đúng theo chủ trương, chính sách phát triển của Nhà trường.

- **Điểm cần cải thiện:** Bên cạnh các điểm mạnh, phòng cũng còn nhiều điểm cần cải thiện, cụ thể là nên ghi nhận có chọn lọc các ý kiến đóng góp từ nhiều phía, đồng thời điều chỉnh, cập nhật sao cho

phù hợp với quy định và tình hình thực tế; ngày càng nâng cao hơn nữa năng lực đội Lãnh đạo và đội ngũ chuyên viên của phòng để góp phần vào sự phát triển chung của Nhà trường.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Kế hoạch đã thực hiện

- Phòng Đào tạo đã rà soát lại các quy trình làm việc nội bộ cũng như đối với các bên liên quan và cập nhật một các ngắn gọn, súc tích để hỗ trợ công việc được nhanh chóng, chính xác nhất có thể.

- Ngoài ra Phòng cũng đã xây dựng kênh Zalo OA riêng để cập nhật các thông báo, quy trình, quy định, biểu mẫu phục vụ cho người học và các bên liên quan.

- Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Hoàn thiện hơn các kênh, hệ thống đang có và xây dựng thêm các phần mềm phục vụ cho các bên liên quan.

- Hỗ trợ đội ngũ chuyên viên của Phòng tham gia các khóa học nâng cao năng lực, nghiệp vụ chuyên môn và phẩm chất

- Xây dựng Zalo Mini App Phòng Đào tạo.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Nhà Trường nên có một đội ngũ hoặc hệ thống tổng đài riêng phụ trách tư vấn cho việc liên hệ hành chính. Ví dụ khi gặp vấn đề gì thì liên hệ đơn vị nào để giải quyết tránh gây hiểu nhầm hoặc làm mất thời gian đối với người liên hệ.