

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

### **Đơn vị: PHÒNG ĐÀO TẠO SAU ĐẠI HỌC**

#### **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	4.75
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	100	4.63
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	100	4.75
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	100	4.75

###### **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	95.03	4.28
2	Về Trưởng phòng	99.34	4.52
3	Đánh giá chung	97.51	4.35

###### **c) Các ý kiến góp ý cho Phòng ĐTSĐH**

- Cần phối hợp với Phòng CTSV để nắm thông tin của NCS và HV để kịp thời cập nhật.
- Cần thông báo trực tiếp đến người học qua email về việc đóng học phí, học bổng, lịch học thay vì yêu cầu người học tự theo dõi thông tin trên website; thông báo không rõ ràng thiếu thống nhất trên web và khi gặp trực tiếp; thu phí khi không có thông báo cụ thể nhất là hồ sơ đăng ký thi tuyển xét tuyển cũng như đăng ký nhập học
- Thái độ của các chuyên viên tại phòng sau đại học quá tệ
- Cần xem xét thù lao hướng dẫn nghiên cứu sinh cho hợp lý, hiện mức thù lao là quá thấp so với công sức của các người hướng dẫn.
- Phó trưởng phòng cần nhanh nhạy và linh hoạt hơn trong việc xác nhận hỗ trợ giấy tờ cho học viên cao học nhận học bổng từ nguồn xã hội.
- Khi học viên và giảng viên phản ánh qua các kênh thông tin cần có phản hồi cụ thể, nếu không thuộc phạm vi phụ trách thì cần nói rõ cho người đang liên hệ, tránh tình trạng giữ im lặng gây bức xúc cho người học và người dạy.

- Gửi sai thông tin email của sinh viên cho giảng viên và gửi sai thông tin email của giảng viên cho sinh viên, làm cho 2 bên không liên lạc được với nhau.

- Cần có hệ thống quản lý người học nhằm lưu trữ dữ liệu và thống kê dữ liệu 1 cách hiệu quả (có thể theo dõi và thống kê được dữ liệu từng khoá gồm: số đang học, tình trạng chứng chỉ Ngoại ngữ & Triết học, số lượng học viên đã tốt nghiệp (đúng hạn, trễ hạn), bỏ học

- Quy trình xét tốt nghiệp nên xét bằng hệ thống thay vì xử lý tay như hiện nay.

- Việc đăng ký môn học của học viên nên đăng ký qua hệ thống như đại học vì việc đăng ký qua google form không thể xác thực người học và xử lý hiệu chỉnh đăng ký học phần bằng email + đơn giấy ảnh hưởng đến độ chính xác và tốn thời gian.

- Bảng điểm kết thúc học phần nên xuất ra từ hệ thống thay vì xử lý tay.

- Việc công bố bảng điểm kết thúc học phần có các thông tin ngày sinh, nơi sinh, chữ ký người học dễ dẫn đến việc bị lộ thông tin người học. Bảng điểm mang tính cá nhân nên cần có hệ thống để người học có thể tự xem điểm như bên đại học, thay vì phải mở từng file để coi, người học có thể xem tất cả điểm các môn mình đã học.

- Một số chi phí đóng không được thông báo trước cho học viên và cũng không xuất được hóa đơn thu cho học viên. Như vậy liệu các khoản thu này BGH nhà trường có được biết đến? Đơn cử như việc làm hồ sơ nhập học, khi học viên lên làm hồ sơ nhập học như thông báo trên web thì được yêu cầu đóng thêm 100.000vnd. Trong khi khoản phí này không được thông báo công khai trên mạng và chuyên viên cũng không giải thích lý do tại sao phải thu khoản này, cũng như không có hóa đơn cho khoản thu này luôn. Ngoài ra còn một số khoản thu khác hết sức vô lý như việc nộp hồ sơ xin xét tuyển chương trình NCS thì được yêu cầu phải mua thêm 1 bộ hồ sơ: 50K, cái này không được thông báo công khai trên website, trong bộ hồ sơ thì chỉ dùng được mỗi tờ bìa vì các giấy tờ khác thì phòng đã cung cấp mẫu trên website rồi, không hiểu tại sao lại bắt buộc học viên mua bộ hồ sơ này.

- Nên có tinh thần hỗ trợ và thân thiện với người học khi người học cần đến liên hệ. Nên xây dựng những biểu mẫu nhằm hỗ trợ người học liên quan các hồ sơ học bổng. Nên thân thiện hơn với người học và cán bộ liên hệ các công việc liên quan cần phải đến làm việc với phòng ĐTSĐH.

- *Điểm mạnh:*

- Mức độ hài lòng của VC-NLĐ với cấp quản lý trực tiếp đạt tỷ lệ 100%.

- Mức độ hài lòng của VC-NLĐ khi làm việc với P.ĐT SĐH đạt tỷ lệ 97.51%.

- *Điểm cần cải thiện*

- Công tác phối hợp với Phòng CTSV để cập nhật thông tin người học; thông tin trực tiếp đến người học; kỹ năng giao tiếp của các chuyên viên; hệ thống quản lý đào tạo người học bậc SĐH; website thông tin và tương tác người học bậc SĐH

## **II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

- *Kế hoạch đã thực hiện*

- Đã tăng cường phối hợp với Phòng CTSV để cập nhật thông tin, cung cấp các văn bản cần thiết cho người học.

- Đã xây dựng thí điểm công cụ “Nhận tin tức qua email” trên website của phòng ĐT SĐH nhằm hỗ trợ cung cấp thông tin trực tiếp đến người học có nhu cầu.

- *Kế hoạch dự kiến thực hiện*

- Phối hợp với PTN Công nghệ Phần mềm (SELAB) xây dựng trang website thông tin dành cho người học bậc SĐH, trong đó bao gồm các thông tin về kết quả học tập cá nhân, lịch thi, học phí, thông báo.

- Áp dụng hệ thống Support.student với mỗi học viên 1 tài khoản quản lý toàn bộ các thông tin học viên, điểm thi, thông báo,... triển khai đến từng học viên.

## **III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Không có.