

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

Đơn vị: **PHÒNG QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI**

### 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	4.50
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	100	4.33
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	100	4.17
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	100	4.50

##### 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	98.58	4.39
2	Về Trưởng phòng	97.39	4.40
3	Đánh giá chung	98.42	4.33

##### c) Về các báo cáo khảo sát khác

Theo báo cáo khảo sát, Phòng Quan hệ Đối ngoại có kết quả đánh giá mức độ hài lòng về công tác hợp tác quốc tế như sau: Công tác tổ chức các sự kiện đối ngoại, đón tiếp khách quốc tế tại trường kịp thời và trang trọng (97%); Công tác hỗ trợ các công việc liên quan đến văn bản ký kết hợp tác (MoU/MoA) kịp thời và có kế hoạch (98.5%); Công tác thông tin, hỗ trợ các chương trình học bổng, trao đổi sinh viên quốc tế kịp thời và có kế hoạch (98.13%); Các hướng dẫn, hỗ trợ GV về vấn đề liên quan đến dịch thuật, thủ tục công tác, học tập trong và ngoài nước được thực hiện tốt (94.01%); Mức độ hài lòng công tác hợp tác quốc tế (95.88%); Mức độ hài lòng về đội ngũ cán bộ hỗ trợ trong công tác hợp tác quốc tế (96.63%).

##### d) Các ý kiến góp ý cho Phòng QHĐN

- Phòng chưa hỗ trợ vấn đề dịch thuật các công văn quyết định của phòng TCHC cấp cho cán bộ, giảng viên, sinh viên (cần trả phí cho công tác dịch thuật). Phòng QHĐN nên xem xét thêm việc dịch thuật miễn phí cho các công văn/quyết định từ cấp trường / phòng ban để phục vụ cho các thủ tục hồ sơ liên quan đến công việc đối ngoại quốc tế. Hỗ trợ CNVC liên quan đến các giấy tờ xin cấp thị thực khi có QĐ công tác từ phía Hiệu trưởng; nên có quy định rõ ràng và công khai, minh bạch các khoản phí dịch thuật các giấy tờ cũng như biên lai thu nhận các khoản thu này.

- Khả thụ động trong hợp tác quốc tế; chưa năng nổ trong các hoạt động đối ngoại với các doanh nghiệp, tổ chức; cần có hệ thống quản lý thông tin ra vào nước của cán bộ một cách thông minh hơn. Quyết định cử CB đi là từ phòng duyệt, tuy nhiên khi gửi 3 lần thống kê cho báo cáo ĐHQG-HCM trong 1 năm thì vẫn chưa đúng.

- *Điểm mạnh*

Dựa vào kết quả khảo sát sự hài lòng của GV & SV về hoạt động hỗ trợ và đội ngũ hỗ trợ năm 2023 cho Phòng QHĐN, cho thấy phòng đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ (các đánh giá hài lòng đa số trên 95%).

- Phòng QHĐN luôn cố gắng hỗ trợ GV/SV trong công tác đối ngoại. Công việc liên quan đến Phòng QHĐN luôn được sự quan tâm hỗ trợ từ các đơn vị chuyên môn cũng như các phòng chức năng trong trường.

- Nhân sự của phòng luôn tự nâng cao chuyên môn thông qua việc tham gia các khóa học (do trường, ĐHQG-HCM hoặc các đơn vị khác tổ chức).

- Phòng luôn lắng nghe, tiếp nhận ý kiến để cải tiến các quy trình thực hiện công việc để luôn được hoàn thành tốt nhất có thể công việc được giao. Hiện phòng đã chuyển 5 quy trình chính theo ISO đến phòng Khảo thí và ĐBCL để chỉnh sửa từ đó sẽ tiếp tục cho các quy trình khác.

- *Điểm cần cải thiện*

Dựa vào kết quả khảo sát cũng như một số ý kiến góp ý đến phòng QHĐN, phòng sẽ tiếp nhận và sẽ xem xét cải thiện, cụ thể: Cần chủ động trong kết nối giữa GV nhà trường với các đối tác trong và ngoài nước; thông tin các kết nối hợp tác về học thuật đến GV/SV; hỗ trợ, hướng dẫn một số công tác dịch thuật và visa cho GV/SV có kết nối với đối tác nước ngoài.

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

- *Kế hoạch đã thực hiện*

- Xây dựng kế hoạch, nhiệm vụ trọng tâm về quan hệ đối ngoại của trường một cách cụ thể, có định tính, định lượng và thể hiện thời gian hoàn thành một cách rõ ràng;

- Xây dựng các quy trình theo chuẩn ISO;

- Cập nhật quy trình, biểu mẫu của Phòng lên website trường.

- Thống kê, theo dõi tiến độ, kết quả hợp tác giữa nhà trường và các đối tác.

- *Kế hoạch dự kiến thực hiện*

- Triển khai thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ trọng tâm về quan hệ đối ngoại của trường một cách cụ thể.

- Hoàn thiện quy trình, biểu mẫu theo chuẩn ISO.

- Thực hiện kết nối các công tác đối ngoại (trong và ngoài nước) đến GV/SV.

- Triển khai kế hoạch hoạt động về chương trình trao đổi sinh viên (trong và ngoài nước).

## **III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

- Về hợp tác với địa phương, Phòng QHĐN đang phụ trách các nội dung được phân công từ chương trình hợp tác giữa ĐHQG-HCM và địa phương; tuy nhiên, thực tế khó triển khai do lãnh đạo ở địa phương không có phản hồi để phối hợp thực hiện. Rất mong được sự quan tâm của lãnh đạo nhà trường và ĐHQG-HCM để giải quyết vấn đề khó khăn này.

- Về trao đổi sinh viên quốc tế, kính đề xuất lãnh đạo nhà trường tiếp tục hỗ trợ, tạo điều kiện về các cơ chế trong trao đổi sinh viên khi liên quan đến các chương trình đào tạo.

- Trong báo cáo kết quả khảo sát, các nội dung của một đơn vị không tập trung vào một phần, nên khi làm báo cáo phải đọc nhiều lần và tìm nội dung liên quan đến đơn vị mình để viết cho phù hợp, chính xác.

- Một số điều VC-NLĐ chưa hài lòng về Phòng QHĐN, Phòng đã điều chỉnh các nội dung có thể thay đổi; ngoài ra, các ý kiến đóng góp khác chưa làm rõ ý hoặc chưa thể thay đổi ngay, phòng sẽ tìm các giải pháp phù hợp hơn.