

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

Đơn vị: PHÒNG THANH TRA – PHÁP CHẾ

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	5.00
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	100	4.83
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	100	4.83
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	100	4.83

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	98.08	4.41
2	Về Trưởng phòng	98.02	4.44
3	Đánh giá chung	98.74	4.42

- Điểm mạnh

- Phòng Thanh tra - Pháp chế đóng vai trò quan trọng trong việc tham mưu, giúp Hiệu trưởng và các đơn vị triển khai các hoạt động tuân thủ nguyên tắc pháp chế; đảm bảo tính pháp lý trong hoạt động của nhà trường; thực hiện tốt các nhiệm vụ thanh tra, kiểm tra, trực tiếp công dân và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị và phòng chống tham nhũng.

- Điểm cần cải thiện

- Quy định pháp luật thường xuyên có sự thay đổi thông qua việc sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, do đó, việc thường xuyên cập nhật, tra cứu, nghiên cứu quy định pháp luật mới đòi hỏi cần phải cập nhật liên tục kiến thức, kỹ năng chuyên môn.

- Hoạt động tư vấn, tham vấn pháp lý đòi hỏi đầy đủ thông tin khách quan để đảm bảo hiệu quả đòi hỏi cần thu thập, phân tích đầy đủ thông tin và tra cứu đầy đủ văn bản quy phạm pháp luật để làm cơ sở pháp lý.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Kế hoạch đã thực hiện

- Xây dựng quy trình, biểu mẫu chi tiết cho các nhiệm vụ chuyên môn, thường xuyên đảm bảo tính khoa học, logic và dễ dàng thực hiện.
- Cập nhật, bổ sung quy trình, biểu mẫu theo yêu cầu mới phát sinh để đảm bảo tính thống nhất và hiệu quả.
- Phân công cụ thể nhiệm vụ theo tháng cho từng cá nhân, đảm bảo rõ ràng về trách nhiệm, quyền hạn và thời hạn hoàn thành.
- Hỗ trợ, theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả công việc của từng cá nhân.
- Ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động như quản lý hồ sơ, trao đổi thông tin, xử lý công việc, thống kê, báo cáo.

- Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Tiếp tục rà soát, hoàn thiện quy trình, biểu mẫu cho các nhiệm vụ chuyên môn, thường xuyên.
- Tiêu chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trên toàn bộ hệ thống.
- Phân công nhiệm vụ cụ thể, gắn với hiệu quả công việc qua hệ thống đánh giá KPI hàng tháng.
- Công khai, minh bạch các tiêu chí đánh giá KPI để đảm bảo tính công bằng và khách quan.
- Cử nhân sự tham gia các chương trình bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng.
- Khuyến khích VC-NLĐ tham gia các hội thảo, nghiên cứu khoa học để nâng cao chuyên môn.
- Nghiên cứu đưa vào ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả hoạt động và tiết kiệm thời gian.
- Xây dựng kênh phản hồi, đánh giá hiệu quả thực hiện các nhiệm vụ.
- Tăng cường tuyên truyền, giáo dục đạo đức, lối sống cho VC-NLĐ
- Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, đoàn kết, hợp tác.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để nâng cao chất lượng hoạt động tư vấn, tham vấn pháp lý, Phòng TTTPC đề xuất một số giải pháp sau:

- Các cá nhân, đơn vị khi cần yêu cầu tư vấn, tham vấn pháp lý cần nêu rõ vấn đề cần giải đáp, cung cấp đầy đủ, chính xác và trung thực các thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc. Việc cung cấp đầy đủ thông tin sẽ giúp Phòng TTTPC có nhận định toàn diện và tiến hành tra cứu cơ sở pháp lý chính xác, khách quan để tra cứu, nghiên cứu và đưa ra ý kiến tư vấn phù hợp.
- Sau khi nhận được ý kiến tư vấn từ Phòng TTTPC, các cá nhân, đơn vị vui lòng dành thời gian đánh giá chất lượng hoạt động tham vấn pháp lý thông qua các kênh phản hồi do Phòng TTTPC cung cấp.
- Việc đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ giúp Phòng TTTPC nâng cao chất lượng hoạt động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của cá nhân, đơn vị.