

11. 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	Tổng phản hồi	SL hài lòng (4-5)	Tỉ lệ hài lòng (%)	Điểm TB
1	P. TCHC	567	466	82.19%	4.41
2	Chuyên viên TCHC	567	480	84.66%	4.45
3	Chuyên viên tổ xe	543	470	86.56%	4.48
4	Chuyên viên trạm y tế	497	454	91.35%	4.48
5	Bảo vệ cơ sở NVC	531	445	83.80%	4.44
6	Bảo vệ cơ sở Dĩ An	452	382	84.51%	4.42

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

Nhiều góp ý chi tiết từ viên chức và người lao động (VC-NLĐ) thể hiện cả phản hồi tích cực và tiêu cực, tập trung vào các nhóm vấn đề chính sau:

- Biểu mẫu và quy trình: Bị đánh giá là phức tạp, thiếu rõ ràng, cần cải tiến, số hóa và thông báo sớm hơn.
- Thái độ và năng lực nhân viên: Một số chuyên viên bị phản ánh là thiếu chuyên nghiệp, không nắm rõ quy chế và có thái độ chưa tốt.
- Đánh giá viên chức cuối năm: Quy định và biểu mẫu phức tạp, chưa hợp lý.
- Hệ thống thông tin – hỗ trợ: Cần cập nhật văn bản nhanh hơn, cải thiện website.
- Đề xuất kiểm soát xe trường tốt hơn và cải thiện cơ sở vật chất phục vụ cán bộ.

Tóm lại, khảo sát cho thấy đa số VC-NLĐ có mức độ hài lòng khá cao đối với hoạt động hỗ trợ và sự phục vụ của chuyên viên Phòng TCHC. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều ý kiến đóng góp về sự cần thiết cải thiện quy trình làm việc, thái độ của một số nhân viên và lãnh đạo phòng để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của VC-NLĐ.

3. Tổng hợp kết quả khảo sát và nhận định:

a) Điểm mạnh:

- Chuyên viên TCHC được đánh giá cao với 84.66% hài lòng, điểm trung bình 4.45, cho thấy năng lực hỗ trợ tốt của đội ngũ chuyên viên.
- Các bộ phận trực thuộc cũng có tỉ lệ hài lòng cao:
- Tổ xe: 86.56%

- Trạm y tế: 91.35%
- Bảo vệ cơ sở NVC: 83.80%
- Bảo vệ Thủ Đức-Dĩ An: 84.51%

Khẳng định các bộ phận hỗ trợ hoạt động hiệu quả, đáp ứng nhu cầu VC-NLĐ.

- Hoạt động hỗ trợ chung của phòng đạt 82.19% hài lòng, điểm trung bình 4.41, cho thấy mức độ đáp ứng nhu cầu ở mức khá tốt.
- Một số phản hồi tích cực ghi nhận sự hỗ trợ hiệu quả của phòng trong thủ tục hành chính, đặc biệt là hỗ trợ Khoa Môi trường về công tác nhân sự.

Tóm lại, dựa trên kết quả khảo sát, điểm mạnh nổi bật của Phòng Tổ chức - Hành chính là sự hài lòng cao của VC-NLĐ đối với đội ngũ chuyên viên và các bộ phận hỗ trợ trực thuộc phòng. Bên cạnh đó, hoạt động hỗ trợ chung của phòng cũng được đánh giá tích cực. Những phản hồi cụ thể từ VC-NLĐ cũng ghi nhận sự hỗ trợ hiệu quả của phòng trong một số lĩnh vực nhất định.

b) 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

Việc triển khai đồng bộ các biện pháp trên sẽ góp phần giải quyết những tồn tại và nâng cao chất lượng hoạt động của Phòng Tổ chức - Hành chính, từ đó tăng cường sự hài lòng của viên chức và người lao động trong trường.

1. Kế hoạch đã thực hiện

- Cải thiện hiệu quả và tính rõ ràng của các quy trình và thủ tục hành chính:
- Rà soát tất cả các quy trình và thủ tục hành chính hiện tại, loại bỏ các bước không cần thiết và đảm bảo tính dễ hiểu, dễ thực hiện
- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng chuyên viên phụ trách, thông báo kịp thời và công khai các công việc/thông tin chung của Phòng.
- Rà soát kỹ lưỡng các lỗi định dạng, chính tả và đảm bảo tính thống nhất trong trình bày văn bản trước khi ban hành.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Cải thiện hiệu quả và tính rõ ràng của quy trình, thủ tục hành chính

- + Thiết lập quy trình xử lý hồ sơ rõ ràng, có thời gian cụ thể và kênh theo dõi tiến độ. Đơn giản hóa quy trình, loại bỏ bước không cần thiết, đảm bảo dễ hiểu và dễ thực hiện. Số hóa toàn bộ quy trình và biểu mẫu, tiến tới văn phòng không giấy tờ.
- + Soạn tài liệu hướng dẫn chi tiết, bao gồm biểu mẫu, thời gian xử lý, người phụ trách.
- + Ban hành quy định chính thức về tiếp nhận, xử lý hồ sơ và thời gian dự kiến.
- Cải tiến quy trình đánh giá viên chức cuối năm
 - + Rà soát tiêu chí và biểu mẫu đánh giá, đảm bảo khách quan, phù hợp vị trí.
 - + Thiết kế quy trình đánh giá đơn giản, thực tiễn, tập trung vào kết quả công việc.
 - + Tổ chức tập huấn cho VC-NLĐ để đảm bảo hiểu đúng và thực hiện thống nhất.
- Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của chuyên viên
 - + Tổ chức đào tạo kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp chuyên nghiệp.
 - + Ban hành bộ quy tắc ứng xử khi phục vụ VC-NLĐ.
 - + Xây dựng cơ chế đánh giá hiệu suất và thái độ dựa trên phản hồi VC-NLĐ.
 - + Đảm bảo chuyên viên nắm vững quy chế và quy trình để hỗ trợ hiệu quả.
 - + 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.