

13. 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 (VC-NLĐ) 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.
- **Phạm vi dữ liệu :** Báo cáo khảo sát hài lòng VC-NLĐ năm 2024.

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động đối với P.ĐTSDH

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của P. ĐTSDH	473	425	89.85	4.5
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên P. ĐTSDH.	475	428	90.11	4.49
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng P. ĐTSDH.	431	387	89.79	4.53

b) Các ý kiến góp ý cho Phòng ĐTSDH

- Không thu phí các xác nhận đào tạo đại học và sau đại học của các VC-NLĐ công tác tại Trường (bảng điểm, bằng tốt nghiệp....), đặc biệt người học Thạc sĩ, Tiến sĩ là VC-NLĐ đang công tác tại Trường (Khoa Địa chất);
- Hồ sơ cán bộ hướng dẫn sinh viên và học viên hai phòng Đào tạo và Sau Đại học không liên thông hồ sơ lưu nên Cán bộ hướng dẫn ngoài ĐHQG phải nộp hồ sơ hai lần;
- Thời gian bảo vệ khóa luận đợt 1 cần trước thời gian đăng ký Cao học đợt 1 để sinh viên có thể kịp đăng ký hồ sơ Cao học vì có một số chuyên ngành không tuyển bổ sung đợt 2.
- Để hỗ trợ cho người học xin được Học bổng VinIF cho kịp tiến độ hằng năm:
 - + Cần có quyết định đầu vào đợt 1 cho NCS trước 31/5 hằng năm .
 - + Cần có quyết định đầu Cao học đợt 1 trước 30/6 hằng năm.
- Hỗ trợ ứng viên PGS/GS công tác tại Trường xuất bản sao văn bằng cá nhân Sau Đại học miễn phí. Bằng Đại học được hỗ trợ cấp bản sao miễn phí nhưng Sau đại học lại có thu phí. Cùng một cơ sở đào tạo nhưng hai đơn vị lại có quy trình/quy định khác nhau. (Khoa Sinh học - CNSH).
- Đề nghị phòng xem lại việc thu lệ phí các mục (in bảng điểm, mua hồ sơ,...) có đúng quy định hay chưa? Nếu đúng quy định thì xem lại các thức thu phí vì hiện tại chưa có biên lai, biên nhận cho việc này! Ví dụ: xin bảng điểm toàn khóa cao học (in 1 tờ giấy A4) phòng thu 30.000đ? Như vậy, việc thu này có hợp lý chưa?

- Việc đóng phí để tổ chức lễ tốt nghiệp Thạc sĩ, Tiến sĩ là hợp lý. Tuy nhiên, cần xem xét lại quy trình, cần công khai các khoản phí chứ không để học viên đến đăng ký rồi mới báo là có đóng phí và hơn hết như đã đề cập ở trên việc thu phí này cũng hoàn toàn không có biên lai, hóa đơn.
- Các chị chuyên viên như chị Giang, chị Thu, chị Tâm, chị Mai hỗ trợ rất nhiệt tình.
- Các mục thu phí như hồ sơ, xin bằng điểm rất cao, đề nghị có biên lai và điều chỉnh mức thu phù hợp. Thái độ của chuyên viên khi tiếp học viên cần niềm nở hơn.
- Chuyên viên Phòng Đào tạo Sau đại học có thái độ không đúng mực khi giao tiếp với cán bộ giảng dạy. Thu phí xin bằng điểm cao học của cán bộ giảng dạy của trường (Theo lời trưởng phòng thì không thu tiền). Mặc dù Trưởng phòng có xin lỗi nhưng bạn chuyên viên chưa có lời xin lỗi nào cũng như chưa hoàn lại phí xin bằng điểm.
- Nên có chính sách hỗ trợ lấy bằng điểm cho cán bộ, hiện tại thu phí đánh đồng với SV và cựu SV, cũng như ko minh về khoản thu phí này.
- P. ĐTSĐH cần thông báo cho HVCH, NCS qua email các thông tin cần thiết. Đây là yêu cầu bắt buộc trong quản lý người học. Không phải yêu cầu người học tự cập nhật website, facebook mỗi ngày để chờ chờ thông báo. Điều này hoàn toàn đi trái với triết lý của nhà trường.
- Phòng sau đại học hoạt động rất tốt.
- Trang web sdh.hcmus.edu.vn hồi trước có thanh công cụ tìm kiếm. Tuy nhiên, không hiểu vì lý do gì mà giờ đây thanh này biến mất, điều này khiến việc tìm kiếm các thông tin liên quan trở nên rất vất vả.

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

a) Điểm mạnh:

- Mức độ hài lòng của VC-NLĐ với hoạt động hỗ trợ của P. ĐTSĐH đạt tỉ lệ khoảng 90% (điểm trung bình 4.5/5).
- Sự hỗ trợ nhiệt tình từ P.ĐTSĐH.

b) Điểm cần cải thiện

- Hỗ trợ xác nhận đào tạo, học vụ sau đại học cho VC-NLĐ của trường; thông tin trực tiếp đến người học; kỹ năng giao tiếp của các chuyên viên; website thông tin và tương tác người học bậc SDH.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

a) Cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc và cấp lại phụ lục văn bằng, bằng điểm tốt nghiệp (bản tiếng Việt).

- Khi người học tốt nghiệp, Nhà trường đã cấp bản gốc văn bằng tốt nghiệp, phụ lục văn bằng (bằng điểm tốt nghiệp). Người học có trách nhiệm lưu giữ bản gốc văn bằng và phụ lục văn

bằng (bảng điểm tốt nghiệp) để có thể photo từ bản gốc khi có nhu cầu sử dụng cho mục đích cá nhân.

- Để hỗ trợ người học đã tốt nghiệp có nhu cầu cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc và cấp lại bảng điểm tốt nghiệp, P. ĐTSĐH đã được Nhà trường phân công cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc, cấp lại phụ lục văn bằng (bảng điểm tốt nghiệp) cho người học đã tốt nghiệp trình độ thạc sĩ, tiến sĩ và có thu phí. Đây là công tác dịch vụ hỗ trợ người học sau khi đã tốt nghiệp.
- Từ tháng 10/2024, Theo quy định của Nhà Trường, P. ĐTSĐH đã áp dụng không thu phí một (01) bản cấp lần đầu đối với người học đã tốt nghiệp là VC-NLĐ cơ hữu của Trường có nhu cầu cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc và phụ lục văn bằng (bảng điểm tốt nghiệp).
- Đối với người học đã tốt nghiệp không là VC-NLĐ cơ hữu của Trường có nhu cầu cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc và cấp lại bảng điểm tốt nghiệp, P. ĐTSĐH thu phí dịch vụ theo quy định hiện hành của Trường.
- Người học đã tốt nghiệp hoặc người đăng ký thay gửi đơn đăng ký cấp bản sao văn bằng tốt nghiệp từ sổ gốc theo hình thức trực tiếp tại P. ĐTSĐH, gửi qua bưu điện hoặc trực tuyến qua email: dtsaudaihoc@hcmus.edu.vn. Người học đã tốt nghiệp hoặc người nhận thay (đã có giấy ủy quyền theo pháp luật) đến nhận bản sao từ sổ gốc theo đúng lịch hẹn của P. ĐTSĐH.
- Người học đã tốt nghiệp hoặc người đăng ký thay gửi đơn đăng ký cấp lại phụ lục văn bằng (bảng điểm tốt nghiệp) theo hình thức trực tiếp tại P. ĐTSĐH, gửi qua bưu điện hoặc trực tuyến qua email: dtsaudaihoc@hcmus.edu.vn. Người học đã tốt nghiệp hoặc người nhận thay đến nhận phụ lục văn bằng (bảng điểm tốt nghiệp) theo đúng lịch hẹn của P.ĐTSĐH.

b) Cấp bằng điểm đối với người học chưa tốt nghiệp (bản tiếng Việt):

- Phòng ĐT SDH đã phối hợp với SELAB hoàn thành trang thông tin người học tại website: <https://student.hcmus.edu.vn>. Qua hệ thống này người học có thể theo dõi kết quả học tập các học phần, đăng ký học phần trực tuyến mà không cần đăng ký cấp bằng điểm có xác nhận của Trường để theo dõi kết quả học tập.
- Nếu người học có nhu cầu cấp bằng điểm có xác nhận của Trường cho mục đích cá nhân khác, P. ĐTSĐH thu phí dịch vụ theo quy định hiện hành của Trường như sau:
 - + Nếu người học là VC-NLĐ cơ hữu của Trường: miễn phí cấp bằng điểm môn học các học phần.
 - + Nếu người học không là VC-NLĐ cơ hữu của Trường: thu phí dịch vụ cấp bằng điểm môn học các học phần theo quy định mức thu hiện hành.

c) Cấp phụ lục văn bằng (bảng điểm tốt nghiệp), bằng điểm các học phần bằng ngôn ngữ tiếng Anh

- Nhà trường có dịch vụ cấp bằng điểm bằng ngôn ngữ tiếng Anh đối với các CTĐT bằng tiếng Việt (chương trình chính quy), nếu người học có nhu cầu. Dịch vụ này có thu phí.
- Các chương trình liên kết đào tạo với nước ngoài, chương trình giảng dạy bằng ngôn ngữ tiếng Anh: Việc cấp bằng điểm bằng ngôn ngữ tiếng Anh được thực hiện như mục a, mục b văn bản này.

d) Hỗ trợ học vụ qua các kênh trực tuyến:

- Từ đầu khóa học, Nhà trường đã thông báo công khai kế hoạch học tập với các mốc thời gian cụ thể từng học phần. Người học có thể thực hiện mọi hoạt động hỗ trợ học tập trực tuyến vào đúng thời điểm nhà trường đã công bố hoặc lớp trưởng/ Giảng viên phụ trách ngành thông báo tại lớp. Người học không cần mất thời gian chờ thông báo của Nhà trường. Các thông báo định kỳ của P. ĐTSĐH với mục đích viết ngắn gọn để nhắc nhở người học thực hiện và tiện theo dõi.
- Trường hợp có phát sinh thông báo mới, quy định mới liên quan đến người học Nhà trường bắt buộc thực hiện gửi email trực tiếp đến người học.
- Các hoạt động hỗ trợ học tập phải được thông báo công khai trên website hoặc các kênh trực tuyến công khai khác (Fanpage). Do đó người học cần theo dõi thông tin trên các trang điện tử công khai của Nhà trường, không có quy định bắt buộc cơ sở đào tạo gửi thông báo học vụ đến email của người học
- Đầu năm 2024, P. ĐTSĐH cũng có mở thêm kênh hỗ trợ người học “Đăng ký nhận thông báo qua email” tại link: <https://sdh.hcmus.edu.vn/dang-ky-nhan-tin-tuc-tu-dong-quia-email/> . Người học có nhu cầu nhận thông báo qua email có thể đăng nhập vào link này để đăng ký, P. ĐTSĐH không gửi đại trà vì tránh trường hợp người học không có nhu cầu nhận nhiều email thông báo từ Trường.

e) Kế hoạch tuyển sinh hàng năm:

- Hằng năm, Nhà trường tổ chức tuyển sinh 2 đợt/năm vào cuối tháng 5 và cuối tháng 10 là hoàn toàn phù hợp với đợt xét tốt nghiệp của sinh viên. Phòng Đào tạo và P. ĐTSĐH luôn thống nhất các kế hoạch làm việc phù hợp nhất có thể để sinh viên tốt nghiệp học tiếp bậc thạc sĩ hoặc tiến sĩ.
- Do cân đối lịch tuyển sinh sau đại học phù hợp nhu cầu của tất cả sinh viên mong muốn được dự tuyển bậc sau đại học nên kỳ thi được tổ chức vào cuối tháng 5 và cuối tháng 10 (lịch phòng vấn nghiên cứu sinh kết thúc vào ngày 30/05 và 30/10) vì vậy không thể công bố kết quả tuyển sinh trước 31/5. Kết quả tuyển sinh luôn công bố trước 30/06 và 30/11 hàng năm.
- Các ngành không tuyển sinh đợt 2 là do đợt 1 đã tuyển đủ chỉ tiêu đăng ký nên ngành không nhận tuyển sinh đợt 2.

- f) Công cụ tìm kiếm trên website của P. ĐTSĐH: P. ĐTSĐH đã khắc phục sự cố không hoạt động của công cụ tìm kiếm. Hiện tại công cụ tìm kiếm hoạt động bình thường.*
- g) Phòng ĐT SĐH đã cập nhật hệ thống điểm 4.0 các môn học trong bảng điểm người học.*

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Phòng ĐT SĐH đang tiếp tục số hóa và tin học hóa hết tất cả các bước quản lý hồ sơ học vụ.
- Cập nhật thêm hướng dẫn đăng ký cấp bản sao văn bằng thạc sĩ, tiến sĩ từ sổ gốc trên website: <https://sdh.hcmus.edu.vn/>

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Giảng viên vui lòng gửi kết quả thi đúng hạn đã thông báo.
- Người học hạn chế đăng ký cấp bằng điểm, phụ lục văn bằng, bản sao văn bằng từ sổ gốc nhưng không đến nhận. Trung bình hàng năm, P. ĐTSĐH phải hủy gần 200 bản đăng ký của người học nhưng không đến nhận (đặc biệt là các trường hợp đăng ký trực tuyến chưa đóng lệ phí, trong đó có cả người học là VC-NLĐ của Trường).
- Công tác cấp bản sao văn bằng từ sổ gốc, hiện tại P. ĐTSĐH đang hỗ trợ giảng viên được nhận thay của người học do giảng viên là người hướng dẫn luận văn, luận án. Tuy nhiên việc này không đúng với quy định của Bộ GDĐT về việc cấp phát bản sao từ sổ gốc. Do đó từ năm 2025 P. ĐTSĐH sẽ thực hiện đúng hướng dẫn của Bộ GDĐT (người nhận thay phải có giấy ủy quyền theo pháp luật).
- Khi đóng góp ý kiến VC-NLĐ cũng nên cân nhắc tìm hiểu kỹ hoạt động của đơn vị phụ trách nội dung góp ý, nên nhìn nhận vấn đề theo mục đích chung của tập thể.
- VC-NLĐ cũng nên lưu trữ các văn bản giấy tờ cá nhân mà đơn vị hành chính (Phòng, Ban của Trường) đã gửi đến VC-NLĐ để việc minh chứng các hồ sơ cá nhân được thuận tiện, nhanh chóng, tránh mất thời gian khi yêu cầu các đơn vị hành chính trích lục lại hồ sơ.