

19. 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; Sinh viên/Giảng viên đánh giá hoạt động hỗ trợ của 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 về Phòng Quan hệ đối ngoại

Câu hỏi	Số lượt phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của P.QHĐN	380	340	89.47	4.46
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên P.QHĐN	376	340	90.43	4.47
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng QHĐN	354	314	88.70	4.46

b) Sự hài lòng của giảng viên về hoạt động hỗ trợ của Phòng Quan hệ đối ngoại

- Trong công tác đối ngoại:

Câu hỏi	Số lượt phản hồi	Hài lòng		Điểm trung bình mức độ hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Các sự kiện đối ngoại, đón tiếp khách quốc tế tại trường được tổ chức kịp thời và trang trọng	334	263	78.74	4
Các hồ sơ, thủ tục ký kết hợp tác (MoU/MoA) được hỗ trợ kịp thời và thỏa đáng	334	259	77.54	3.99
Các thông tin về chương trình học bổng, trao đổi sinh viên quốc tế được phổ biến kịp thời và có kế hoạch	334	257	76.95	3.97
Các thủ tục công tác, thủ tục học tập trong và ngoài nước, hỗ trợ dịch thuật được hướng dẫn và hỗ trợ tốt	334	239	71.56	3.87
Về công tác đối ngoại	334	258	77.25	3.94

- Trong công tác kết nối và phục vụ cộng đồng:

Câu hỏi	Số lượt GV phản hồi	Hài lòng		Điểm trung bình mức độ hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	

Các chính sách và hoạt động kết nối doanh nghiệp, nhà tuyển dụng là khả thi và hiệu quả	334	222	66.47	3.79
Các chính sách và hoạt động kết nối cộng đồng sinh viên, cựu sinh viên là khả thi và hiệu quả	334	233	69.76	3.83
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phù hợp, đa dạng và hiệu quả	334	219	65.57	3.79
Về công tác kết nối và phục vụ cộng đồng	334	221	66.17	3.77

c) Các ý kiến góp ý khác cho Phòng Quan hệ đối ngoại.

Những điều hài lòng hoặc chưa hài lòng của VC-NLĐ đối với Phòng Quan hệ Đối ngoại năm 2024:

STT	Ý kiến
1	Các giấy tờ dịch thuật quá lâu và thu phí quá cao, không có quy định minh bạch về khoản thu này, nên có sự hỗ trợ cho cán bộ Trường.
2	Liên hệ xin quà hầu như lần nào cũng hết!
3	Phó phòng QHĐN rất tích cực trong công tác QHĐN.
4	Phòng rất nhiệt tình và dễ thương.
5	Tiền phí dịch công chứng 200.000 đồng/mặt giấy A4 là quá cao. Cần có giá phí hỗ trợ hơn cho VC-NLĐ của trường.

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

a) Điểm mạnh

- Theo kết quả khảo sát sự hài lòng của GV & SV về hoạt động hỗ trợ và đội ngũ hỗ trợ năm 2024 đối với công tác đối ngoại, các mảng công việc thuộc Phòng QHĐN đều nhận được sự hài lòng tương đương nhau (từ khoảng 71% đến 79%), không bị chênh lệch mức độ hài lòng quá nhiều giữa các nội dung hỗ trợ cho GV & SV.
- Theo báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của VC-NLĐ về môi trường làm việc của trường năm 2024, mức độ hài lòng về hoạt động hỗ trợ của phòng, sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên và Trưởng phòng đều đạt tỉ lệ cao (từ 88% trở lên).
- Dựa vào dữ liệu khảo sát của cả 2 nhóm đối tượng, GV-SV và VC-NLĐ, Phòng QHĐN đạt mức từ trung bình khá trở lên. Phòng QHĐN luôn dựa trên các góp ý của năm trước để điều chỉnh, thay đổi sao cho phù hợp với quy định, chính sách và môi trường làm việc tại Trường.
- Phòng QHĐN ưu tiên cho việc tổ chức các sự kiện đối ngoại, đón tiếp khách quốc tế tại trường được kịp thời và trang trọng, vì đây là hình ảnh chung của nhà trường. Phòng thường xuyên cập nhật các thông tin của Trường để giới thiệu đến đối tác; thay đổi công tác hậu cần để phù hợp với tính chất của từng đoàn khách, đổi mới nghi thức lễ tân ngoại giao...
- Nhân sự của phòng luôn tự nâng cao chuyên môn thông qua việc tham gia các khóa học (do trong và ngoài trường).

b) Điểm cần cải thiện

- Trong 05 ý kiến đóng góp cho Phòng QHĐN, có 02 ý kiến hài lòng và 03 ý kiến chưa hài lòng về vấn đề hỗ trợ dịch thuật văn bản và quà tặng.
- Dựa vào kết quả khảo sát và một số ý kiến góp ý cho phòng QHĐN, phòng sẽ tiếp nhận và sẽ xem xét cải thiện, cụ thể:
 - + Hướng dẫn cho giảng viên có nhu cầu các đơn vị làm dịch vụ dịch thuật, công chứng uy tín để hỗ trợ kịp thời cho giảng viên; phòng không có làm dịch vụ.
 - + Thường xuyên kiểm tra số lượng quà tặng đối ngoại và đặt quà tặng sớm nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng quà tặng của các đơn vị trong thời gian cao điểm diễn ra nhiều sự kiện; bên cạnh đó cũng thông báo các đơn vị khi cần quà số lượng lớn cần phải dự trù thời gian rất sớm để chuẩn bị kịp quà tặng.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

- Tăng cường mở rộng hợp tác quốc tế, tạo cơ hội cho GV, SV tiếp cận với đối tác và các học bổng, cơ hội học tập có liên quan đến ngành khoa học tự nhiên;
- Tham mưu với Ban Giám hiệu về việc xây dựng chính sách hỗ trợ cho SV nước ngoài nhằm thu hút và tăng cường trao đổi sinh viên với các đối tác.
- Điều chỉnh, phân công lại một số mảng công việc đối với chuyên viên phòng nhằm phục vụ, hỗ trợ tốt hơn cho GV, SV và VC-NLĐ;
- Thực hiện viết 10 quy trình ISO liên quan đến các công việc của phòng;
- Cập nhật thêm quy trình, biểu mẫu của Phòng lên website trường;
- Hỗ trợ xem xét, lựa chọn hồ sơ của ứng viên cho các học bổng, không thu phí.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Đẩy mạnh hợp tác địa phương;
- Xây dựng và hoàn thiện quy trình mời giáo sư nước ngoài thỉnh giảng tại trường;

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Về chương trình địa phương, hiện nay Phòng QHĐN vẫn đang tiếp tục triển khai các nhiệm vụ hợp tác với địa phương theo sự phân công của ĐHQG-HCM hoặc nội dung đã đăng ký dựa trên văn bản ký kết giữa ĐHQG-HCM và địa phương. Phòng QHĐN rất mong nhận được sự quan tâm và tạo điều kiện từ cấp lãnh đạo nhiều hơn nữa để cùng phối hợp với các GV, NCV của trường thực hiện tốt các nhiệm vụ phối hợp với địa phương.
- Một số ý kiến đóng góp của VC-NLĐ chưa hài lòng, Phòng QHĐN đã thay đổi cho phù hợp với nhiệm vụ, chức năng của phòng.