

11. PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		Điểm trung bình hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng TCHC	563	493	87.57	4.42
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên TCHC	568	516	90.85	4.47
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên tổ xe	550	501	91.09	4.51
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên bộ phận y tế	523	500	95.60	4.52
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên bảo vệ cơ sở NVC	551	507	92.01	4.46
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên bảo vệ cơ sở Thủ Đức-Dĩ An	471	427	90.66	4.45
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng TCHC	498	414	83.13	4.46

b) Sự hài lòng của giảng viên đối với công tác hành chính

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự minh bạch thông tin trong các quy định, quy trình, thủ tục hành chính	446	377	84.53	4.1
Về việc giải quyết các thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác hành chính của trường	446	369	82.74	4.07

2. Ý kiến góp ý của VC-NLĐ đối với đơn vị

Phòng Tổ chức – Hành chính (TCHC) nhận được 34 lượt ý kiến góp ý trong khảo sát hài lòng VC-NLĐ liên quan đến các nội dung chính sau: Vai trò điều hành và giao tiếp của lãnh đạo Phòng TCHC, tính chuyên nghiệp trong hành chính – văn thư, công tác bảo vệ và phục vụ tại cơ sở, nhu cầu số hóa và minh bạch quy trình.

Phản hồi các ý kiến:

Phòng TCHC nghiêm túc nhìn nhận rằng vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục, nhất là trong việc công khai, minh bạch thông tin về quy trình, thủ tục hành chính; thời gian phản hồi một số yêu cầu chưa thật sự kịp thời; việc giải thích, hướng dẫn, xử lý thắc mắc trong một số trường hợp chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng của viên chức, người lao động và giảng viên. Một số quy trình còn phụ thuộc nhiều vào xử lý thủ công, hồ sơ giấy hoặc trao đổi trực tiếp, dẫn đến chưa thật sự thuận tiện cho người sử

dụng dịch vụ. Đối với yêu cầu đẩy mạnh chuyển đổi số trong công tác hành chính, Phòng TCHC xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới. Phòng sẽ tham mưu Nhà trường từng bước số hóa quy trình, hồ sơ, biểu mẫu, chữ ký số, văn bản điện tử, cơ sở dữ liệu nhân sự và hệ thống tiếp nhận, theo dõi, phản hồi các yêu cầu hành chính. Việc ứng dụng công nghệ thông tin sẽ góp phần nâng cao tính minh bạch, rút ngắn thời gian xử lý, tăng khả năng theo dõi tiến độ và nâng cao chất lượng phục vụ viên chức, người lao động

3. Tổng hợp và nhận định:

Qua kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của VC-NLĐ và giảng viên đối với hoạt động hỗ trợ, phục vụ của Phòng TCHC nhìn chung đạt mức khá cao. Đối với nhóm khảo sát VC-NLĐ trong Trường với 07 nội dung khảo sát liên quan đến Phòng TCHC có tổng cộng 3.724 lượt phản hồi, trong đó có 3.358 lượt đánh giá hài lòng, tương ứng tỷ lệ hài lòng bình quân khoảng 90,17%. Điểm trung bình hài lòng của các nội dung đạt khoảng 4,47/5, phản ánh chất lượng phục vụ của đơn vị được đa số đối tượng khảo sát ghi nhận tích cực.

Các nội dung có tỷ lệ hài lòng cao tập trung ở các bộ phận phục vụ trực tiếp, đặc biệt là bộ phận y tế đạt 95,60%, tổ xe đạt 91,09%, bảo vệ cơ sở Nguyễn Văn Cừ đạt 92,01% và bảo vệ cơ sở Thủ Đức - Dĩ An đạt 90,66%. Điều này cho thấy các bộ phận trực tiếp tiếp xúc, hỗ trợ hằng ngày cho viên chức, người lao động đã cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu công việc, có tinh thần phục vụ, trách nhiệm và duy trì được sự ổn định trong hoạt động.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả tích cực, khảo sát cũng phản ánh một số nội dung cần tiếp tục cải thiện. Tỷ lệ hài lòng về hoạt động hỗ trợ chung của Phòng TCHC đạt 87,57%, thấp hơn so với nhiều bộ phận chuyên môn trực thuộc. Đặc biệt, nội dung về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng TCHC đạt 83,13%, là tỷ lệ thấp nhất trong nhóm khảo sát VC-NLĐ, kết quả phản ánh do một số nhận định cá nhân trong nội dung liên quan đến đánh giá VC-NLĐ. Đối với giảng viên, mức hài lòng về sự minh bạch thông tin trong các quy định, quy trình, thủ tục hành chính đạt 84,53%, trong khi nội dung giải quyết thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác hành chính đạt 82,74%. Đây là những chỉ báo quan trọng cho thấy ngoài chất lượng phục vụ trực tiếp, đơn vị cần chú trọng hơn đến tính minh bạch, khả năng phản hồi, giải thích chính sách và xử lý các vướng mắc phát sinh.

a) Điểm mạnh:

Qua kết quả khảo sát liên quan đến công tác của Phòng TCHC, các nhận định cho thấy:

- Thứ nhất, Phòng TCHC có nền tảng phục vụ tương đối tốt, được đa số viên chức, người lao động ghi nhận. Tỷ lệ hài lòng bình quân trên 90% và điểm trung bình xấp xỉ 4,47/5 cho thấy đơn vị đã duy trì được chất lượng hỗ trợ ổn định trong nhiều mảng công việc khác nhau, từ hành chính, y tế, bảo vệ đến điều phối xe.

- Thứ hai, các bộ phận phục vụ trực tiếp có mức độ hài lòng cao và khá đồng đều. Bộ phận y tế đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với 95,60% và điểm trung bình 4,52/5. Đây là kết quả nổi bật, thể hiện sự

tin cậy của viên chức, người lao động đối với công tác chăm sóc, hỗ trợ y tế ban đầu trong Trường. Tờ xe đạt 91,09% với điểm trung bình 4,51/5, cho thấy công tác phục vụ đi lại, điều phối phương tiện được đánh giá tích cực. Hai bộ phận bảo vệ tại cơ sở Nguyễn Văn Cừ và cơ sở Thủ Đức - Dĩ An đều đạt trên 90%, phản ánh sự ổn định trong công tác an ninh, trật tự, trực gác và hỗ trợ tại cơ sở.

- Thứ ba, đội ngũ chuyên viên TCHC được đánh giá khá tốt. Nội dung về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên TCHC đạt 90,85%, điểm trung bình 4,47/5. Kết quả này cho thấy đội ngũ chuyên viên cơ bản có tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ tốt, hỗ trợ kịp thời trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Thứ tư, điểm trung bình hài lòng của hầu hết nội dung đều trên 4,4/5 đối với nhóm VC-NLĐ. Điều này chứng tỏ các phản hồi tích cực không chỉ thể hiện ở tỷ lệ hài lòng mà còn ở mức độ đánh giá tương đối cao. Đây là cơ sở quan trọng để khẳng định Phòng TCHC đã có nhiều nỗ lực trong việc duy trì chất lượng phục vụ hành chính, hậu cần và hỗ trợ nội bộ.

b) Điểm cần cải thiện

Bên cạnh các kết quả tích cực, khảo sát cho thấy một số điểm cần được phân tích sâu để có giải pháp cải tiến phù hợp.

- Thứ nhất, tỷ lệ hài lòng đối với hoạt động hỗ trợ chung của Phòng TCHC đạt 87,57%, thấp hơn so với tỷ lệ hài lòng dành cho các bộ phận trực tiếp như y tế, tờ xe, bảo vệ và chuyên viên TCHC. Điều này cho thấy khi đánh giá từng bộ phận cụ thể, người được khảo sát có xu hướng ghi nhận tích cực hơn; nhưng khi đánh giá tổng thể hoạt động của Phòng, mức hài lòng lại giảm. Đây có thể là dấu hiệu cho thấy công tác điều phối chung, tính liên thông giữa các bộ phận, quy trình xử lý công việc hoặc cách thức truyền thông nội bộ của Phòng vẫn còn điểm chưa thật sự đồng bộ.

- Thứ hai, nội dung về sự phục vụ và hỗ trợ của Trường phòng TCHC có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong nhóm VC-NLĐ, đạt 83,13%. Mặc dù điểm trung bình vẫn ở mức 4,46/5, tỷ lệ hài lòng thấp hơn đáng kể so với các nội dung khác cho thấy kỳ vọng của viên chức, người lao động đối với vai trò điều hành, lắng nghe, phản hồi và xử lý các vấn đề thuộc thẩm quyền lãnh đạo Phòng còn cao, đặc biệt là trong công tác triển khai đánh giá VC-NLĐ.

- Thứ ba, nhóm giảng viên có mức hài lòng đối với công tác hành chính thấp hơn so với nhóm VC-NLĐ khảo sát về các bộ phận phục vụ. Cụ thể, sự minh bạch thông tin trong các quy định, quy trình, thủ tục hành chính đạt 84,53%; việc giải quyết thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác hành chính đạt 82,74%. Đây là hai nội dung có ý nghĩa quan trọng vì giảng viên thường quan tâm đến tính rõ ràng, nhất quán, đúng thời hạn và khả năng tra cứu thông tin trong các thủ tục hành chính. Tỷ lệ dưới 85% cho thấy công tác công khai quy trình, hướng dẫn thủ tục, phản hồi vướng mắc và xử lý khiếu nại cần tiếp tục được cải thiện.

Trong thời gian tới, Phòng TCHC cần tập trung triển khai một số giải pháp sau:

- Một là, tiếp tục duy trì và phát huy các điểm mạnh của các bộ phận có tỷ lệ hài lòng cao, nhất là bộ phận y tế, tổ xe và bảo vệ. Cần kịp thời ghi nhận, động viên các cá nhân, bộ phận có kết quả phục vụ tốt; đồng thời xây dựng tiêu chí phục vụ chung để bảo đảm chất lượng đồng đều giữa các mảng công tác.

- Hai là, rà soát, chuẩn hóa và công khai các quy trình, thủ tục hành chính thuộc phạm vi phụ trách của Phòng. Các quy trình cần được trình bày ngắn gọn, dễ hiểu, có đầy đủ thông tin về thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, đầu mối phụ trách, hình thức nộp hồ sơ, kết quả xử lý và căn cứ thực hiện. Nên xây dựng kho biểu mẫu, quy trình và câu hỏi thường gặp trên cổng thông tin nội bộ để giảng viên, viên chức, người lao động dễ tra cứu.

- Ba là, thiết lập hoặc hoàn thiện cơ chế tiếp nhận, theo dõi và phản hồi thắc mắc, khiếu nại liên quan đến công tác hành chính. Mỗi phản ánh cần có đầu mối tiếp nhận, thời hạn xử lý, kết quả phản hồi và cơ chế theo dõi tình trạng xử lý. Đối với các vấn đề vượt thẩm quyền, cần có thông tin phản hồi trung gian để người gửi biết tình trạng đang được xem xét, tránh cảm giác bị chậm trễ hoặc không được phản hồi.

- Bốn là, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác hành chính. Phòng cần từng bước số hóa quy trình, biểu mẫu, lịch xử lý công việc, tình trạng hồ sơ và kênh phản hồi trực tuyến. Việc này vừa giúp giảm thời gian xử lý, vừa tăng tính minh bạch, hạn chế phụ thuộc vào trao đổi thủ công hoặc liên hệ cá nhân.

- Năm là, nâng cao kỹ năng giao tiếp hành chính và kỹ năng xử lý tình huống cho đội ngũ chuyên viên. Bên cạnh năng lực chuyên môn, chuyên viên cần được bồi dưỡng thêm về kỹ năng hướng dẫn, giải thích quy trình, tiếp nhận phản hồi, xử lý tình huống khó và giao tiếp với giảng viên, viên chức, người lao động trong bối cảnh nhiều yêu cầu phát sinh.

- Sáu là, lãnh đạo Phòng cần tăng cường công tác đối thoại, nắm bắt nhu cầu và phản hồi định kỳ với các đơn vị trong Trường. Có thể tổ chức các buổi trao đổi theo nhóm đơn vị, khảo sát nhanh sau khi xử lý thủ tục, hoặc định kỳ tổng hợp các vướng mắc phổ biến để có thông tin hướng dẫn chung. Đây là giải pháp quan trọng nhằm cải thiện chỉ số hài lòng đối với vai trò điều hành, hỗ trợ và giải quyết vấn đề của lãnh đạo Phòng.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

Hoàn thiện các quy trình ISO liên quan đến công tác của phòng. Ngoài ra, Phòng TCHC đóng vai trò chủ đạo trong việc cải tiến chủ động hệ thống quản trị của nhà trường đã thực hiện các công việc cải tiến:

➤ Cải tiến về Cơ cấu tổ chức:

- Thường xuyên rà soát, đề xuất sáp nhập hoặc chia tách các khoa/phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Trường để tinh gọn bộ máy, loại bỏ các cấp trung gian không cần thiết, tăng tốc độ ra quyết định.

- Cập nhật, làm mới Đề án vị trí việc làm để phản ánh đúng thực tế thay đổi của công nghệ và phương pháp giáo dục hiện đại.

➤ *Cải tiến về Quản trị nhân sự:*

- Tuyển dụng: Chuyển đổi từ các kênh tuyển dụng truyền thống sang tận dụng mạng lưới học thuật hoặc các nền tảng số để thu hút giảng viên chất lượng cao.

- Đào tạo, bồi dưỡng: Số hóa các tài liệu hội nhập cho nhân viên mới; áp dụng hình thức E-learning cho các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ để tiết kiệm thời gian và chi phí; tổ chức nhiều chương trình đào tạo, bồi dưỡng các lĩnh vực mới để kịp thời cập nhật thông tin, kiến thức cho VC-NLĐ (như các lớp về AI,...)

- Đánh giá và tạo động lực: Tinh chỉnh bộ chỉ số KPIs hàng năm để bám sát hơn với mục tiêu chiến lược; xây dựng các chính sách phúc lợi linh hoạt thay vì cào bằng, nhằm giữ chân nhân tài (ví dụ chương trình VNU350,...)

➤ *Cải tiến về Hành chính và Hỗ trợ vận hành:*

- Chuyển đổi số toàn diện: Nâng cấp hệ thống E-office để tiến tới 100% văn bản nội bộ được ký duyệt bằng chữ ký số, giảm thiểu tối đa giấy tờ và thời gian chờ đợi.

- Giảm thủ tục hành chính: Rút ngắn quy trình giải quyết các thủ tục hành chính cho VC-NLĐ (như xin nghỉ phép, cấp các giấy tờ cá nhân....)

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Hoàn thiện và ban hành toàn bộ các Quy trình làm việc của phòng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018

- Tiếp tục hoàn thiện và cải tiến quy trình đánh giá viên chức cuối năm theo hướng đơn giản, định lượng công việc rõ ràng, đảm bảo khách quan và công bằng

- Nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của chuyên viên, xây dựng hình ảnh đội ngũ Phòng TCHC chuyên nghiệp, thân thiện, trách nhiệm, làm việc có quy trình và lấy người sử dụng dịch vụ làm trung tâm.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Qua kết quả khảo sát và các phản ánh của VC-NLĐ của Trường, việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động của Phòng TCHC là yêu cầu cần thiết, không chỉ nhằm hiện đại hóa phương thức làm việc mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, tăng tính minh bạch, giảm thời gian xử lý, hạn chế sai sót và tạo sự thuận tiện cho các đơn vị, cá nhân trong toàn Trường. Các kiến nghị, đề xuất như sau:

- Chuẩn hóa, công khai và số hóa toàn bộ quy trình thủ tục hành chính.

- Triển khai hệ thống quản lý hồ sơ công việc và theo dõi tiến độ xử lý.

- Ứng dụng chữ ký số, văn bản điện tử và quy trình phê duyệt trực tuyến.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu nhân sự tập trung.

- Nâng cao năng lực số và kỹ năng phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động thuộc Phòng.