

19. PHÒNG QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI

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 đối với đơn vị

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng QHĐN	391	365	93.35	4.49
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên Phòng QHĐN	393	367	93.38	4.5
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng QHĐN	369	340	92.14	4.51

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

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về sự chuyên nghiệp trong tổ chức các sự kiện đối ngoại	446	372	83.41	4.09
Về sự hỗ trợ kịp thời đối với thủ tục hợp tác quốc tế	446	369	82.74	4.11
Về sự phổ biến thông tin về học bổng và trao đổi sinh viên quốc tế	446	364	81.61	4.11
Về hiệu quả của các hoạt động kết nối doanh nghiệp và nhà tuyển dụng	446	339	76.01	3.98
Về sự đa dạng và hiệu quả của các hoạt động phục vụ cộng đồng	446	335	75.11	3.96
Mức độ hài lòng trung bình về công tác đối ngoại và kết nối cộng đồng	2,230	1,779	79.78	4.05

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

Phòng Quan hệ Đối ngoại nhận được 06 lượt ý kiến, tuy nhiên chỉ có 02 ý kiến góp ý về hạn chế, vì vậy Phòng sẽ phản hồi 02 ý kiến này, những ý kiến còn lại Phòng xin ghi nhận và tiếp tục phát huy.

Phản hồi các ý kiến:

- Ý kiến 1: “Rất mong phòng QHĐN chủ động hơn trong các hoạt động đối ngoại thay vì chỉ tập trung vào việc tiếp khách.”: Phòng Quan hệ Đối ngoại đã chủ động thông báo, triển khai và thực hiện chương trình trao đổi sinh viên với các trường đối tác, thông tin các chương trình trao đổi đều được đăng tải trên website và trang mạng xã hội của phòng (Facebook); xây dựng kế hoạch và tổ chức các đoàn công tác nước ngoài để trao đổi chuyên môn với đối tác (Nga, Nhật Bản, Hàn Quốc, Lào); tăng

cường ký kết hợp tác với các đối tác cũ và mới nhằm triển khai các nội dung hợp tác quốc tế như: trao đổi sinh viên, nghiên cứu chung, hội nghị/hội thảo,...

- Ý kiến 2: “Việc hỗ trợ dịch và ký xác nhận là VC-NLĐ trong trường (Tiếng Anh) chưa có, nếu có phải trả thêm phí là không hợp lý. Nên phối hợp để cung cấp cho VC-NLĐ khi cần hoàn thành hồ sơ là cần thiết”: Phòng Quan hệ Đối ngoại hiện không thực hiện dịch vụ dịch thuật (thu phí) cho VC-NLĐ của Trường; Phòng chỉ có chức năng dịch thuật cho Trường và các văn bản liên quan đến Trường để các Khoa bổ sung hồ sơ, dự án (nếu được chấp nhận). VC-NLĐ khi cần dịch thuật, Phòng luôn hỗ trợ hướng dẫn VC-NLĐ ra các cơ quan công chứng dịch thuật, sẽ có giá trị pháp lý cao. Phòng không có nội dung cải tiến cho ý này vì không phù hợp.

3. Tổng hợp và nhận định:

a) Điểm mạnh:

- Trưởng phòng và các chuyên viên nhiệt tình, thân thiện, luôn tích cực hỗ trợ trong các thủ tục liên quan đến công tác nước ngoài, tiếp khách quốc tế và các hoạt động đối ngoại.

- Hỗ trợ hiệu quả nhiều công việc liên quan đến hợp tác quốc tế, góp phần tạo thuận lợi cho các đơn vị và cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, tạo được sự hài lòng và tin tưởng từ các đơn vị.

b) Điểm cần cải thiện

- Cần chủ động hơn trong việc đề xuất, kết nối và triển khai các hoạt động đối ngoại, hợp tác quốc tế, thay vì tập trung nhiều vào công tác lễ tân, tiếp đón khách.

- Tăng cường vai trò đầu mối trong việc thúc đẩy các chương trình hợp tác, tìm kiếm cơ hội kết nối với các đối tác trong và ngoài nước phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyên gia công nghệ.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

Phòng đã thực hiện cải tiến dựa trên các ý kiến góp ý đã tổng hợp năm 2025:

- Do Phòng không thực hiện dịch vụ dịch thuật, vì vậy đã 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;

- Cung cấp quà tặng kịp thời cho các đơn vị trong trường, đa dạng sản phẩm quà tặng nhằm quảng bá thương hiệu Nhà trường đến đối tác.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- *Về công tác đối ngoại và hợp tác quốc tế:* Chủ động xây dựng kế hoạch kết nối, tìm kiếm và phát triển các đối tác chiến lược trong và ngoài nước. Tăng cường tổ chức các hội thảo, tọa đàm, chương trình giao lưu học thuật, kết nối doanh nghiệp và đối tác quốc tế.

- *Về công tác hỗ trợ đơn vị và cá nhân:* Rà soát, chuẩn hóa và công khai quy trình hỗ trợ của Phòng theo chuẩn ISO. Tăng cường phối hợp với các phòng chức năng để hỗ trợ viên chức, người lao động hoàn thiện hồ sơ một cách thuận tiện và hiệu quả.

- Về chất lượng phục vụ: Tiếp tục phát huy tinh thần nhiệt tình, trách nhiệm và thái độ phục vụ thân thiện của đội ngũ nhân sự. Thường xuyên tiếp thu ý kiến phản hồi từ các đơn vị để đánh giá mức độ hài lòng và kịp thời điều chỉnh, cải tiến chất lượng dịch vụ. Tổ chức các hoạt động bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng phục vụ nhằm nâng cao chất lượng hỗ trợ của Phòng.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Không có.