

20. PHÒNG THÔNG TIN TRUYỀN THÔNG

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

1. Tóm tắt kết quả khảo sát

Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường 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 TT-TT	457	418	91.47	4.5
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên Phòng TT-TT	448	410	91.52	4.51
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng phòng TT-TT	394	359	91.12	4.53
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng TT-TT	457	418	91.47	4.5

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

Phòng Thông tin truyền thông (TT-TT) nhận được 10 lượt ý kiến góp ý tập trung chủ yếu vào việc phản hồi email và hỗ trợ công việc, hạ tầng CNTT & Microsoft Office, công tác truyền thông và phối hợp. Bên cạnh đó, có nhiều phản hồi tích cực ghi nhận tinh thần hỗ trợ nhanh chóng, sự nhiệt tình của lãnh đạo và thái độ hợp tác của đơn vị.

Phản hồi các ý kiến:

- Đối với các góp ý liên quan đến việc phản hồi email, hỗ trợ các yêu cầu công việc và xử lý thủ tục hành chính, đơn vị nghiêm túc tiếp thu và sẽ tiếp tục rà soát quy trình tiếp nhận, theo dõi và phản hồi các yêu cầu nhằm bảo đảm thông tin được xử lý kịp thời, hạn chế tình trạng chậm phản hồi hoặc bỏ sót thông tin.

- Đối với các ý kiến về hạ tầng công nghệ thông tin, chất lượng mạng và việc thay đổi gói dịch vụ Microsoft Office 365, đơn vị ghi nhận những khó khăn phát sinh trong quá trình sử dụng. Trong thời gian tới, Phòng sẽ tiếp tục phối hợp với các đơn vị chức năng và nhà cung cấp dịch vụ để theo dõi, đánh giá tình hình thực tế, đồng thời nghiên cứu các giải pháp hỗ trợ phù hợp trong điều kiện nguồn lực và quy định hiện hành.

- Đối với góp ý về công tác truyền thông và việc tổng hợp thông tin báo chí liên quan đến Trường, đơn vị sẽ tiếp tục rà soát phương thức thực hiện, nâng cao tính hệ thống, tính chọn lọc và khả năng hỗ trợ công tác quản lý, truyền thông của Nhà trường; đồng thời tăng cường đánh giá hiệu quả các hoạt động truyền thông để làm cơ sở cải tiến chất lượng trong các giai đoạn tiếp theo.

- Đối với các ý kiến liên quan đến công tác phối hợp giữa các cá nhân và đơn vị trong quá trình triển khai nhiệm vụ chung, Phòng ghi nhận và sẽ tiếp tục quán triệt tinh thần phục vụ, tăng cường trao đổi thông tin, phối hợp trên cơ sở các quy định quản lý tài sản, trang thiết bị và yêu cầu chuyên môn

của Nhà trường, bảo đảm hài hòa giữa yêu cầu quản lý và nhu cầu sử dụng phục vụ các hoạt động chung.

3. Tổng hợp và nhận định:

a) Điểm mạnh:

- Đội ngũ chuyên viên có chuyên môn, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- Phối hợp hiệu quả với các đơn vị trong trường, đặc biệt trong các hoạt động truyền thông, kỹ thuật, và hỗ trợ sự kiện.
- Đảm bảo triển khai công việc đúng tiến độ, đáp ứng yêu cầu chung của Nhà trường.

b) Điểm cần cải thiện

- Cần nâng cấp hạ tầng mạng, đường truyền internet, tốc độ truy cập và mở rộng vùng phủ sóng wifi tại các cơ sở để đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng của người dạy và người học.
- Tăng cường hiệu quả truyền thông nội bộ và thực hiện hiệu quả, đồng bộ các quy trình ISO đã ban hành.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

- Đã hoàn thiện công tác đấu thầu, đang tiến hành triển khai dự án Nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ quản trị, lưu trữ tập trung giai đoạn 1 năm 2025-2026.
- Đã tiến hành khảo sát, đánh giá hiện trạng thiết bị mạng, xây dựng kế hoạch và tiến hành lắp mới, nâng cấp 78 thiết bị wifi với định hướng tích hợp giải pháp nhằm tối ưu hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy, học tập và làm việc.
- Đã thực hiện báo cáo, xây dựng phương án và đề xuất đấu thầu gói phần mềm Microsoft 365.
- Quản lý, theo dõi và cấp tài khoản sử dụng wifi HCMUS TEACHER tại cơ sở Đông Hòa.
- Đã ban hành các quy trình phối hợp truyền thông nội bộ trong nhà trường
- Tổ chức tập huấn truyền thông cơ bản cho cán bộ phụ trách truyền thông ở các đơn vị nhằm thống nhất quy chuẩn, nâng cao năng lực và tăng cường kết nối giữa các đầu mối truyền thông.
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý phản hồi và giải đáp thắc mắc liên quan đến các hoạt động truyền thông một cách kịp thời, rõ ràng.
- Tăng cường cơ chế phối hợp kiểm tra chéo giữa Phòng TT-TT và đơn vị chuyên môn trước khi xuất bản tin tức, bài viết, đảm bảo tính chính xác, tránh sai sót hoặc hiểu nhầm.
- Định kỳ khảo sát, đánh giá mức độ nhận diện thương hiệu Trường từ các nhóm đối tượng (VC-NLĐ, người học, học sinh THPT, đối tác, doanh nghiệp...) để điều chỉnh định hướng truyền thông phù hợp.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

a) Nâng cấp hạ tầng công nghệ và nền tảng số

- Tiếp tục theo dõi, giám sát triển khai dự án Nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ quản trị, lưu trữ tập trung giai đoạn 1 năm 2025-2026 và thực hiện các thủ tục để tiến hành giai đoạn 2, 3 năm 2027-2028.

- Theo dõi bổ sung, nâng cấp các thiết bị wifi, kết hợp với việc nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và quản trị.

- Xây dựng quy định và hướng dẫn sử dụng phần mềm Microsoft 365 cho viên chức, người lao động và người học tại Trường.

b) Tăng cường quản lý và kiểm soát nội dung truyền thông

- Phòng sẽ tiếp tục theo dõi và kiểm soát nội dung được đăng tải trên các kênh truyền thông chính thức của Trường nhằm đảm bảo việc sử dụng đúng tên gọi, hình ảnh và nội dung liên quan đến thương hiệu Nhà trường.

- Đối với các kênh mạng xã hội không thuộc quản lý trực tiếp của Phòng, Phòng sẽ chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan để chấn chỉnh các trường hợp sử dụng sai tên Trường hoặc đăng tải thông tin chưa xác thực.

- Phòng sẽ rà soát lại quy trình kiểm duyệt thông tin và tăng cường đối chiếu, xác thực với các đơn vị chuyên môn trước khi đăng tin.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Kiến nghị xây dựng kế hoạch truyền thông ứng phó khủng hoảng và danh mục các tình huống truyền thông nhạy cảm (lộ lọt thông tin, sự cố hạ tầng, bài báo tiêu cực...) để sẵn sàng xử lý, phản hồi minh bạch, đúng quy trình.

- Bổ sung các bộ phát WIFI Access Point để dần bao phủ hết các khu vực có người dùng.

+ Các phòng thí nghiệm, nếu số lượng SV>30 thì dùng thiết bị wifi của Trường; Nếu ít hoặc chỉ có cán bộ nghiên cứu thì nên đề xuất QTTB mua hoặc tự trang bị để tránh lãng phí (bộ phận Hạ tầng thông tin hỗ trợ tư vấn đúng kỹ thuật và nhu cầu).

+ Bổ sung bộ phát WIFI Access Point công suất lớn (số concurrent user lớn) cho các khu vực mật độ người dùng cao như giảng đường, sảnh, phòng họp lớn ... Nếu phòng học có sức chứa >120 người thì gắn 2 thiết bị wifi.

- Nâng cấp đường truyền mạng và thay thế thiết bị để đảm bảo kết nối uplink không bị nghẽn từ lớp dưới lên lớp trên trong lưu đồ mạng cụ thể là:

+ Các WIFI Access Point kết nối đến access switch (lớp Access) phải đạt 1000Mbps hoặc hơn.

+ Các access switch (lớp Access) kết nối đến distribution switch (lớp Distribution) phải đạt 1Gbps, nếu phục vụ nhiều kết nối (kết nối cho nhiều Access Point) thì phải đạt 10Gbps hoặc hơn.

+ Các distribution switch (lớp Distribution) kết nối đến core switch (lớp Core) phải đạt ít nhất 10Gbps hoặc 25Gbps.

- Bổ sung băng thông các đường kết nối Internet tại các cơ sở: Tăng băng thông các kết nối hiện tại và bổ sung kết nối mới từ nhiều nhà mạng để dự phòng lẫn nhau; Bổ sung thiết bị Load Balancing nhiều cổng WAN để đáp ứng số lượng kết nối và khả năng dự phòng.

- Xây dựng chính sách về xác thực cấp quyền và chia băng thông tương ứng, song song với việc phát triển công cụ phần mềm trên giao diện mobile quản lý xác thực định danh người dùng, quản lý truy cập.

- Xây dựng hoàn thiện hệ thống giám sát mạng nói chung và mạng không dây nói riêng, kèm theo công cụ phần mềm trên giao diện mobile để gửi yêu cầu và xử lý sự cố giữa người dùng và bộ phận quản trị mạng, bộ phận quản lý cơ sở (hạ tầng phòng học, điện v.v...).

- Tại các cơ sở đều có các chuyên viên trực hỗ trợ xử lý các sự cố VC-NLĐ có thể liên hệ và cung cấp cụ thể về sự cố ở các khu vực cũng như phòng học để có thể xử lý nhanh chóng.

- Tại cơ sở 227 Nguyễn Văn Cừ: Hiện tại hệ thống cáp quang kết nối từ phòng server I.85 đến các khu nhà đã hoàn thành, tuy nhiên hiện tại chưa có thiết bị mạng lắp đặt hoàn thiện hệ thống hạ tầng mạng cáp quang hoàn chỉnh để có thể nâng băng thông từ 100Mbps lên 10Gbps. Kiến nghị cần ưu tiên mua sắm các trang thiết bị mạng cần thiết để sớm hoàn thiện hạ tầng mạng cáp quang nhằm tăng khả năng đáp ứng của hệ thống wifi trong hiện tại và thời gian sắp tới.

- Xây dựng phương án thuê chỗ và dịch chuyển các hệ thống chính lên các Trung tâm dữ liệu đạt chuẩn dùng giải pháp cloud riêng (private cloud) tiến tới cloud lai (hybrid cloud) để đáp ứng tiêu chuẩn cao về tính ổn định, tính sẵn sàng và khả năng mở rộng, cũng như khả năng phục hồi nhanh sau sự cố, v.v... Ngoài ra các ứng dụng mang tính thời điểm, có yêu cầu tăng đột biến trong một thời gian ngắn có thể dễ dàng mở rộng nhờ tài nguyên cloud. Các sự cố khi xảy ra được khắc phục trong thời gian tính bằng phút theo tiêu chuẩn cao của Trung tâm dữ liệu.