

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến của viên chức, người lao động về các hoạt động trong nhà trường và chất lượng hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của đội ngũ cán bộ, nhân viên khối phòng/trung tâm năm học 2020 - 2021

1. Tổng quan về khảo sát

- Thời gian thực hiện khảo sát: Từ ngày 13/9/2021 đến hết ngày 26/9/2021 (Thông báo số 393/TB-ĐHCNTT&TT ngày 09/9/2021 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông); Thời gian gia hạn khảo sát từ ngày 27/9/2021 đến hết ngày 30/9/2021 (gửi email thông báo).

- Lý do khảo sát: Thăm dò ý kiến của viên chức, người lao động về các hoạt động trong nhà trường và chất lượng hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của đội ngũ cán bộ, nhân viên khối phòng/trung tâm; thu được dữ liệu chính xác.

- Đối tượng khảo sát: Toàn thể viên chức, người lao động trong Trường.

- Tổng số phiếu được khảo sát: 320 phiếu.

2. Mục đích khảo sát

- Để cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ đào tạo.

- Góp phần thực hiện công tác kiểm định đánh giá chất lượng trong nhà trường.

3. Nội dung khảo sát

Nhà trường tổ chức triển khai lấy ý kiến phản hồi về 05 nhóm câu hỏi đánh giá với 32 câu khảo sát liên quan đến các lĩnh vực và được chia thành các nội dung sau:

- Về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục.

- Về tổ chức và quản lý.

- Viên chức quản lý của Trường có năng lực lãnh đạo điều hành, hợp tác và linh hoạt trong xử lý công việc.

- Đội ngũ chuyên viên, nhân viên thành thạo chuyên môn, có thái độ hợp tác và phục vụ tốt.

- Về hoạt động hỗ trợ và phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

- Ý kiến khác.



4. Phương pháp khảo sát

- Phiếu khảo sát thực hiện thông qua Google form theo địa chỉ: <https://docs.google.com/forms/d/1Ico1Bt-ema1muZraCRUVwxhh7d3jmbxjRUy8JPCaLI/prefill>
(Phụ lục 01 - Mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

- Thang đo đánh giá 4 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát từ 1 đến 4, cụ thể như sau: 1 - Không hài lòng; 2 - Hài lòng; 3 - Rất hài lòng; 4 - Không ý kiến.

5. Kết quả khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thu về: 249 phiếu trả lời (đạt tỷ lệ 88,93%).

- Cách tính điểm:

+ Đối với phiếu câu hỏi lựa chọn không có ý kiến tương ứng không đưa vào tính điểm trung bình mức độ đánh giá sự hài lòng.

+ Quy đổi điểm a_i : với 1 - Không hài lòng: 1 điểm; 2 - Hài lòng: 2 điểm; 3 - Rất Hài Lòng: 3 điểm

+ Công thức tính mức điểm đạt trung bình (A):
$$A = \frac{\sum_{i=1}^3 a_i \times n_i}{\sum_{i=1}^3 n_i}$$

Trong đó: n_i tương ứng là số phiếu được đánh giá ở mức tương ứng

5.1. Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục (04 câu hỏi)

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình	
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến			
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %		
Về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục										2.29
1	Thầy/Cô hài lòng về cách thức phổ biến tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường được phổ biến rộng rãi qua nhiều phương tiện, kênh truyền thông	4	1.61	159	63.86	77	30.92	9	3.61	2.31
2	Thầy/Cô hài lòng về việc thực hiện các nhiệm vụ theo tầm nhìn, sứ mạng giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục do nhà trường đề ra	1	0.40	173	69.48	64	25.70	11	4.42	2.27

Nội dung đánh giá		Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
		1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
		Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
3	Thầy/Cô hài lòng về tầm nhìn và sứ mạng được điều chỉnh, cải tiến để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan	0	0.00	165	66.27	72	28.92	12	4.82	2.31
4	Thầy/Cô hài lòng về cách thức phổ biến và được định kỳ thông tin về chiến lược phát triển của nhà trường	5	2.01	168	67.47	64	25.70	12	4.82	2.25

Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục của nhà trường ở mức tốt cụ thể như sau:

- Mức độ hài lòng và rất hài lòng về cách thức phổ biến tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường được phổ biến rộng rãi qua nhiều phương tiện, kênh truyền thông chiếm tỷ lệ cao 94,8%.
- Mức độ hài lòng và rất hài lòng về việc thực hiện các nhiệm vụ theo tầm nhìn, sứ mạng giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục do nhà trường đề ra chiếm tỷ lệ cao 95,2%.
- Mức độ hài lòng và rất hài lòng về tầm nhìn và sứ mạng được điều chỉnh, cải tiến để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan chiếm tỷ lệ cao 95,2%.
- Mức độ hài lòng và rất hài lòng về cách thức phổ biến và được định kỳ thông tin về chiến lược phát triển của nhà trường chiếm tỷ lệ cao 93,2%.

5.2. Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với tổ chức và quản lý (08 câu hỏi)

Nội dung đánh giá		Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
		1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
		Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Về tổ chức và quản lý										2.14
1	Chính sách về công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ đáp ứng nhu cầu chuyên môn của công việc được định kỳ rà soát và triển khai có hiệu quả	7	2.81	173	69.48	43	17.27	26	10.44	2.17

Nội dung đánh giá		Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
		1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
		Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
2	Chính sách lương thưởng, phúc lợi thể hiện công khai, minh bạch, rõ ràng	10	4.02	167	67.07	45	18.07	27	10.84	2.16
3	Việc quy hoạch đội ngũ được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng	4	1.61	177	71.08	35	14.06	33	13.25	2.15
4	Các câu hỏi, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm được xác định và công bố rõ ràng, công khai, minh bạch	6	2.41	171	68.67	50	20.08	22	8.84	2.20
5	Nhà trường định kỳ tổ chức hoạt động khám sức khoẻ, chăm lo đời sống, phong trào văn hoá thể thao, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho viên chức, người lao động	0	0.00	165	66.27	78	31.33	6	2.41	2.33
6	Chính sách nghiên cứu khoa học của Trường được điều chỉnh kịp thời để phục vụ công tác giảng dạy và học tập	17	6.83	159	63.86	40	16.06	33	13.25	2.11
7	Mức chi phúc lợi hiện tại phù hợp với năng lực của Thầy/Cô	36	14.46	143	57.43	20	8.03	50	20.08	1.92
8	Thầy/Cô có hài lòng về tải trọng công việc được giao	14	5.62	187	75.10	29	11.65	19	7.63	2.07

Kết quả khảo sát trên cho thấy trong 08 câu hỏi đã được khảo sát thì câu hỏi về nhà trường định kỳ tổ chức hoạt động khám sức khoẻ, chăm lo đời sống, phong trào văn hoá thể thao, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho viên chức, người lao động có mức độ hài lòng và rất hài lòng cao nhất chiếm tỷ lệ 97,6%; và câu hỏi có mức độ hài

lòng và rất hài lòng thấp nhất chiếm tỷ lệ 65,5% là câu hỏi về mức chi phúc lợi hiện tại phù hợp với năng lực của Thầy/Cô.

5.3. Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với viên chức quản lý của Trường có năng lực lãnh đạo điều hành, hợp tác và linh hoạt trong xử lý công việc (01 câu hỏi)

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Viên chức quản lý của Trường có năng lực lãnh đạo điều hành, hợp tác và linh hoạt trong xử lý công việc									2.19
Phòng Đào tạo	3	1.20	178	71.49	58	23.29	10	4.02	2.24
Phòng Hành chính - Tổ chức	3	1.20	178	71.49	46	18.47	22	8.84	2.19
Phòng Công tác HSSV	7	2.81	184	73.90	36	14.46	22	8.84	2.13
Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT	8	3.21	181	72.69	41	16.47	19	7.63	2.15
Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	2	0.80	179	71.89	55	22.09	13	5.22	2.23
Phòng Kế hoạch - Tài chính	1	0.40	186	74.70	45	18.07	17	6.83	2.19
Phòng Quản lý Cơ sở vật chất	2	0.80	189	75.90	42	16.87	16	6.43	2.18
Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên	2	0.80	174	69.88	44	17.67	29	11.65	2.20

Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với viên chức quản lý của Trường có năng lực lãnh đạo điều hành, hợp tác và linh hoạt trong xử lý công việc ở mức tốt từ 87,6 – 94,8%. Cụ thể như sau:

- Đối với Phòng Đào tạo mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 94,8%.
- Đối với Phòng Hành chính - Tổ chức mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 90%
- Đối với Phòng Công tác HSSV mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 88,4%.
- Đối với Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 89,2%.

- Đối với Phòng Khảo thí & ĐBCLGD mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 94%.
- Đối với Phòng Kế hoạch - Tài chính mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,8%.
- Đối với Phòng Quản lý Cơ sở vật chất mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,8%.
- Đối với Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 87,6%.

5.4. Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với đội ngũ chuyên viên, nhân viên thành thạo chuyên môn, có thái độ hợp tác và phục vụ tốt (01 câu hỏi)

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Đội ngũ chuyên viên, nhân viên thành thạo chuyên môn, có thái độ hợp tác và phục vụ tốt									2.21
Phòng Đào tạo	2	0.80	179	71.89	62	24.90	6	2.41	2.25
Phòng Hành chính - Tổ chức	4	1.61	185	74.30	46	18.47	14	5.62	2.18
Phòng Công tác HSSV	4	1.61	188	75.50	36	14.46	21	8.43	2.15
Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT	3	1.20	179	71.89	51	20.48	16	6.43	2.21
Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	2	0.80	177	71.08	63	25.30	7	2.81	2.26
Phòng Kế hoạch - Tài chính	2	0.80	182	73.09	51	20.48	14	5.62	2.21
Phòng Quản lý Cơ sở vật chất	1	0.40	185	74.30	45	18.07	18	7.23	2.20
Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên	1	0.40	178	71.49	43	17.27	27	10.84	2.19

Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với Đội ngũ chuyên viên, nhân viên thành thạo chuyên môn, có thái độ hợp tác và phục vụ tốt ở mức tốt từ 88,8 - 96,8%. Cụ thể như sau:

- Đối với Phòng Đào tạo mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 96,8%.
- Đối với Phòng Hành chính - Tổ chức mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,8%.
- Đối với Phòng Công tác HSSV mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 90%.
- Đối với Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,4%.

- Đối với Phòng Khảo thí & ĐBCLGD mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 96,6%.
- Đối với Phòng Kế hoạch - Tài chính mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 93,6%.
- Đối với Phòng Quản lý Cơ sở vật chất mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,4%.
- Đối với Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ là 88,8%.

5.5. Mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với hoạt động hỗ trợ và phục vụ đào tạo, Nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng (18 câu hỏi)

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ và phục vụ đào tạo, Nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng									2.1
Hệ thống Công nghệ thông tin hoạt động ổn định đảm bảo chất lượng hỗ trợ hiệu quả hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và làm việc của cán bộ, giảng viên và sinh viên	28	11.24	174	69.88	23	9.24	24	9.64	1.98
Mức độ đáp ứng về số lượng và chất lượng của cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ, phòng thực hành thí nghiệm phục vụ công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng giảng dạy, làm việc	19	7.63	176	70.68	26	10.44	28	11.24	2.04
Mức độ đáp ứng của nguồn học liệu phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học tại thư viện	19	7.63	174	69.88	21	8.43	35	14.06	2.01
Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của đội ngũ liên quan đến cơ sở vật chất (trang thiết bị, thư viện, phòng thực hành thí nghiệm)	4	1.61	191	76.71	36	14.46	18	7.23	2.14

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Dễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên hệ thống website Trường	22	8.84	183	73.49	24	9.64	20	8.03	2.01
Chất lượng dịch vụ y tế tại trường đáp ứng khám chữa bệnh ban đầu	4	1.61	189	75.90	35	14.06	21	8.43	2.14
Môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường xanh, sạch, đẹp	1	0.40	167	67.07	76	30.52	5	2.01	2.31
Mức độ hài lòng về chất lượng của hoạt động nghiên cứu và chuyển giao công nghệ	12	4.82	168	67.47	24	9.64	45	18.07	2.06
Mức độ hài lòng về loại hình và số lượng các tài sản, trí tuệ của Trường	12	4.82	174	69.88	20	8.03	43	17.27	2.04
Mức độ hài lòng về kinh phí dành cho hoạt động khoa học công nghệ	19	7.63	157	63.05	22	8.84	51	20.48	2.02
Công tác hỗ trợ, thực hiện nhiệm vụ của văn phòng khoa	6	2.41	179	71.89	42	16.87	22	8.84	2.16
Đảm bảo an ninh, an toàn trong khuôn viên nhà trường	0	0.00	184	73.90	57	22.89	8	3.21	2.24
Công tác hỗ trợ thực hiện giải quyết chế độ, thủ tục thanh quyết toán hợp lý và nhanh chóng	6	2.41	182	73.09	34	13.65	27	10.84	2.13
Công tác tổ chức thi và chấm thi thực hiện đúng quy chế	0	0.00	187	75.10	46	18.47	16	6.43	2.20
Công tác hỗ trợ giảng dạy, tổ chức đào tạo trong mỗi học kỳ hợp lý	2	0.80	200	80.32	31	12.45	16	6.43	2.13
Sinh viên có thái độ ứng xử đúng mực, thực hiện tốt các nội quy, quy chế của Trường	9	3.61	191	76.71	27	10.84	22	8.84	2.08

Nội dung đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	1-Không hài lòng		2-Hài lòng		3-Rất hài lòng		4-Không ý kiến		
	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	Số phiếu	Tỷ lệ %	
Hoạt động hỗ trợ kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện thường xuyên, cải tiến và đạt hiệu quả	8	3.21	179	71.89	25	10.04	37	14.86	2.09
Mức độ hài lòng về tính hiệu quả trong khai thác sử dụng phòng thực hành, thí nghiệm và trang thiết bị thực hành, thí nghiệm	6	2.41	178	71.49	32	12.85	33	13.25	2.13

Kết quả khảo sát trên cho thấy trong 18 câu hỏi đã được khảo sát thì câu hỏi về môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường xanh, sạch, đẹp có mức độ hài lòng và rất hài lòng cao nhất chiếm tỷ lệ 97,6%; và câu hỏi có mức độ hài lòng và rất hài lòng thấp nhất chiếm tỷ lệ 71,9% là câu hỏi về mức độ hài lòng về kinh phí dành cho hoạt động khoa học công nghệ.

6. Đơn vị chủ trì khảo sát

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục - Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông.

7. Kết luận

- Công tác khảo sát ý kiến của viên chức, người lao động về các hoạt động trong nhà trường và chất lượng hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của đội ngũ cán bộ, nhân viên khối phòng/trung tâm đạt kết quả tương đối tốt, với 32 câu hỏi đánh giá theo các nhóm nội dung được xây dựng trong phiếu khảo sát đã phản ánh đầy đủ các hoạt động hỗ trợ phục vụ của khối phòng, trung tâm trong nhà trường; toàn bộ dữ liệu khảo sát thu được đều chính xác và không có dữ liệu bị lỗi.
- Nhìn chung các ý kiến phản hồi đều đánh giá ở mức hài lòng trở lên. Kết quả phản hồi giữa các Phòng, Trung tâm không có chênh lệch lớn, khá tương đồng nhau.
- Giúp cải thiện chất lượng phục vụ và hỗ trợ đào tạo của các phòng, trung tâm. Đặc biệt giúp các phòng, trung tâm xem xét đánh giá lại chất lượng phục vụ của cán bộ thuộc đơn vị cũng như các hoạt động hỗ trợ phục vụ của đơn vị.

- Thông qua số lượng phiếu phản hồi thu được sau khảo sát, thấy rằng cán bộ, giảng viên chưa thực sự quan tâm nên kết quả khảo sát chưa cao; chưa nhận được nhiều ý kiến đóng góp thẳng thắn trực tiếp đối với cá nhân, công việc cụ thể.

8. Đề xuất, kiến nghị

- Việc tham gia đóng góp ý kiến qua phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cán bộ, giảng viên về đánh giá chất lượng phục vụ của khối phòng/trung tâm là trách nhiệm cũng là quyền lợi của mỗi viên chức, người lao động. Để công tác khảo sát trong các năm học tiếp theo đạt được kết quả tốt hơn, nhà trường yêu cầu các đơn vị quán triệt tới viên chức, người lao động của đơn vị thực hiện đầy đủ với tinh thần trách nhiệm cao.
- Lãnh đạo các Phòng, Trung tâm có liên quan căn cứ ý kiến khác tại "*Phụ lục 02 - Tổng hợp các ý kiến khác của viên chức, người lao động về các hoạt động trong nhà trường và chất lượng hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của đội ngũ cán bộ, nhân viên khối phòng/trung tâm năm học 2020 - 2021*" để xem xét, lựa chọn và đưa ra các biện pháp, kế hoạch khắc phục, cải thiện chất lượng đào tạo và các hoạt động phục vụ đào tạo. /.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD.



HIỆU TRƯỞNG

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
TS. Vũ Đức Thái**



PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG
Về chất lượng các hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của Nhà trường
năm học 2020 - 2021

Kính gửi: Quý Thầy/Cô

Nhà trường trân trọng gửi tới quý Thầy/Cô (Giảng viên, viên chức, người lao động) phiếu lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động hỗ trợ phục vụ đào tạo của Trường. Nhà trường rất mong nhận được các câu trả lời, đánh giá một cách thẳng thắn, khách quan của quý Thầy/Cô. Ý kiến của quý Thầy/Cô sẽ giúp nhà trường có cơ sở để đề ra các biện pháp, giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ đào tạo.

Nhà trường cam kết bảo mật thông tin cá nhân của người tham gia khảo sát và chỉ dùng kết quả khảo sát cho mục đích đã nêu ở trên.

Quý thầy cô cho ý kiến về mức độ hài lòng của các nội dung trong phiếu theo thang điểm từ 1 đến 4, cụ thể như sau:

1-Không hài lòng; 2-Hài lòng; 3-Rất hài lòng; 4-Không ý kiến

Trân trọng cảm ơn ý kiến đóng góp của quý Thầy/Cô!

STT	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ			
I	Về tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục				
1	Thầy/Cô hài lòng về cách thức phổ biến tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường được phổ biến rộng rãi qua nhiều phương tiện, kênh truyền thông	1	2	3	4
2	Thầy/Cô hài lòng về việc thực hiện các nhiệm vụ theo tầm nhìn, sứ mạng giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục do nhà trường đề ra	1	2	3	4
3	Thầy/Cô hài lòng về tầm nhìn và sứ mạng được điều chỉnh, cải tiến để đáp ứng nhu cầu các bên liên quan	1	2	3	4
4	Thầy/Cô hài lòng về cách thức phổ biến và được định kỳ thông tin về chiến lược phát triển của nhà trường	1	2	3	4
II	Về tổ chức và quản lý				
1	Chính sách về công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển đội ngũ đáp ứng nhu cầu chuyên môn của công việc được định kỳ rà soát và triển khai có hiệu quả	1	2	3	4
2	Chính sách lương thưởng, phúc lợi thể hiện công khai, minh bạch, rõ ràng	1	2	3	4



STT	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ			
		1	2	3	4
3	Việc quy hoạch đội ngũ được thực hiện đáp ứng nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và các hoạt động phục vụ cộng đồng	1	2	3	4
4	Các tiêu chí, quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm được xác định và công bố rõ ràng, công khai, minh bạch	1	2	3	4
5	Nhà trường định kỳ tổ chức hoạt động khám sức khoẻ, chăm lo đời sống, phong trào văn hoá thể thao, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho viên chức, người lao động	1	2	3	4
6	Chính sách nghiên cứu khoa học của Trường được điều chỉnh kịp thời để phục vụ công tác giảng dạy và học tập	1	2	3	4
7	Mức chi phúc lợi hiện tại phù hợp với năng lực của Thầy/Cô	1	2	3	4
8	Thầy/Cô có hài lòng về tải trọng công việc được giao	1	2	3	4
III	Viên chức quản lý của Trường có năng lực lãnh đạo điều hành, hợp tác và linh hoạt trong xử lý công việc				
	Phòng Đào tạo	1	2	3	4
	Phòng Hành chính - Tổ chức	1	2	3	4
	Phòng Công tác HSSV	1	2	3	4
	Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT	1	2	3	4
	Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	1	2	3	4
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	1	2	3	4
	Phòng Quản lý Cơ sở vật chất	1	2	3	4
	Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên	1	2	3	4
IV	Đội ngũ chuyên viên, nhân viên thành thạo chuyên môn, có thái độ hợp tác và phục vụ tốt				
	Phòng Đào tạo	1	2	3	4
	Phòng Hành chính - Tổ chức	1	2	3	4
	Phòng Công tác HSSV	1	2	3	4
	Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT	1	2	3	4
	Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	1	2	3	4
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	1	2	3	4
	Phòng Quản lý Cơ sở vật chất	1	2	3	4
	Trung tâm Truyền thông, Tuyển sinh và Hỗ trợ sinh viên	1	2	3	4
V	Về hoạt động hỗ trợ và phục vụ đào tạo, Nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng				
1	Hệ thống Công nghệ thông tin hoạt động ổn định đảm bảo chất lượng hỗ trợ hiệu quả hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và làm việc của cán bộ, giảng viên và sinh viên	1	2	3	4



STT	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ			
		1	2	3	4
2	Mức độ đáp ứng về số lượng và chất lượng của cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ, phòng thực hành thí nghiệm phục vụ công tác đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng giảng dạy, làm việc	1	2	3	4
3	Mức độ đáp ứng của nguồn học liệu phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học tại thư viện	1	2	3	4
4	Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của đội ngũ liên quan đến cơ sở vật chất (trang thiết bị, thư viện, phòng thực hành thí nghiệm)	1	2	3	4
5	Dễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên hệ thống website Trường	1	2	3	4
6	Chất lượng dịch vụ y tế tại trường đáp ứng khám chữa bệnh ban đầu	1	2	3	4
7	Môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường xanh, sạch, đẹp	1	2	3	4
8	Mức độ hài lòng về chất lượng của hoạt động nghiên cứu và chuyển giao công nghệ	1	2	3	4
9	Mức độ hài lòng về loại hình và số lượng các tài sản, trí tuệ của Trường	1	2	3	4
10	Mức độ hài lòng về kinh phí dành cho hoạt động khoa học công nghệ	1	2	3	4
11	Công tác hỗ trợ, thực hiện nhiệm vụ của văn phòng khoa	1	2	3	4
12	Đảm bảo an ninh, an toàn trong khuôn viên nhà trường	1	2	3	4
13	Công tác hỗ trợ thực hiện giải quyết chế độ, thủ tục thanh quyết toán hợp lý và nhanh chóng	1	2	3	4
14	Công tác tổ chức thi và chấm thi thực hiện đúng quy chế	1	2	3	4
15	Công tác hỗ trợ giảng dạy, tổ chức đào tạo trong mỗi học kỳ hợp lý	1	2	3	4
16	Sinh viên có thái độ ứng xử đúng mực, thực hiện tốt các nội quy, quy chế của Trường	1	2	3	4
17	Hoạt động hỗ trợ kết nối và phục vụ cộng đồng được thực hiện thường xuyên, cải tiến và đạt hiệu quả	1	2	3	4
18	Mức độ hài lòng về tính hiệu quả trong khai thác sử dụng phòng thực hành, thí nghiệm và trang thiết bị thực hành, thí nghiệm.	1	2	3	4

Các ý kiến đóng góp khác đối với nhà trường và các đơn vị:

.....

.....

.....

.....

.....