UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Số: 2696/BC-ĐHQB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Trị, ngày 05 tháng 11 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi từ viên chức, người lao động về chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm và cơ sở vật chất trong năm học 2025 - 2026 tại Trường Đại học Quảng Bình

Thực hiện Kế hoạch số 2421/KH-ĐHQB ngày 13 tháng 10 năm 2026 của Trường Đại học Quảng Bình về việc triển khai lấy ý kiến phản hồi từ viên chức, người lao động đối với chất lượng phục vụ của các phòng, trung tâm và cơ sở vật chất trong năm học 2025 – 2026, Nhà trường báo cáo kết quả như sau:

I. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục (TT–ĐBCLGD) tham mưu xây dựng kế hoạch, chủ trì triển khai thực hiện và quản lý cơ sở dữ liệu theo quy định. Đồng thời, đơn vị tổng hợp kết quả lấy ý kiến và báo cáo Ban Giám hiệu; cung cấp thông tin liên quan cho các đơn vị để phục vụ công tác cải tiến chất lượng.

2. Các đơn vị thuộc Trường phổ biến kế hoạch đến toàn thể viên chức, người lao động; phối hợp với Phòng TT–ĐBCLGD trong quá trình triển khai nhằm bảo đảm chất lượng và tiến độ thực hiện. Các đơn vị chủ động xây dựng và thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến sau khi tiếp nhận ý kiến phản hồi.

3. Đối với những ý kiến liên quan trực tiếp đến cá nhân hoặc đơn vị, Ban Giám hiệu sẽ trao đổi cụ thể khi xét thấy cần thiết nhằm bảo đảm tính khách quan và hiệu quả trong xử lý thông tin phản hồi.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG LẤY Ý KIẾN

Việc lấy ý kiến được thực hiện đối với toàn thể viên chức và người lao động của Trường Đại học Quảng Bình, tập trung vào các nội dung: chất lượng phục vụ của các phòng, trung tâm; hoạt động hỗ trợ của đội ngũ nhân viên và tình trạng cơ sở vật chất phục vụ công tác giảng dạy, học tập và làm việc trong năm học 2025 – 2026.

III. PHƯƠNG PHÁP LẤY Ý KIẾN

Theo Kế hoạch số 2421/KH-ĐHQB, viên chức, người lao động sử dụng email công vụ của Trường để trả lời phiếu khảo sát trực tuyến trong thời gian từ ngày 15/10/2026 đến ngày 30/10/2026.

1. Công cụ lấy ý kiến

Nhà trường sử dụng bảng khảo sát trực tuyến làm công cụ thu thập thông tin. Bộ câu hỏi được thiết kế thể hiện đầy đủ các nhóm nội dung sau:

- Đánh giá mức độ hài lòng đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo khối phòng, trung tâm, gồm 3 nội dung: (1) Quản lý, điều hành đơn vị để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao; (2) Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ khi giải quyết công việc; (3) Tinh thần hợp tác, năng động, linh hoạt trong xử lý công việc.

- Đánh giá mức độ hài lòng đối với đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm, gồm 3 nội dung: (1) Nắm vững chuyên môn, thành thạo nghiệp vụ; (2) Phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả; (3) Tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc.

- Đánh giá mức độ hài lòng đối với hoạt động thư viện, cơ sở vật chất, y tế và cảnh quan môi trường, gồm 9 câu hỏi đóng, sử dụng thang đo 5 mức: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

- Phần câu hỏi mở gồm 4 câu, nhằm ghi nhận các ý kiến góp ý, phản ánh bổ sung ngoài phạm vi bộ câu hỏi đóng.

2. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

Kết quả khảo sát được sử dụng làm căn cứ để Nhà trường xác định những nội dung cần ưu tiên cải tiến và xây dựng kế hoạch hành động cho năm học tiếp theo. Dữ liệu được xử lý bằng các hàm thống kê trong Excel để phân tích, tổng hợp, và hệ thống hóa các ý kiến đóng góp từ câu hỏi mở.

IV. KẾT QUẢ LẤY Ý KIẾN

1. Tổng số phiếu khảo sát

Tổng số phiếu thu về và hợp lệ: 142/142, đạt tỷ lệ 100%.

2. Phân tích, đánh giá kết quả phản hồi

2.1. Đánh giá mức độ hài lòng đối với lãnh đạo khối phòng, trung tâm

2.1.1. Mức độ hài lòng với việc quản lý, điều hành đơn vị của cán bộ lãnh đạo

Kết quả đánh giá đối với 7 đơn vị được phân loại theo 5 mức:

(1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	Lãnh đạo đơn vị *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	Tỷ lệ % đánh giá				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Phòng Đào tạo và QLSV	1,4	0,7	4,9	62,0	31,0
2	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	1,4	1,4	4,9	69,0	23,2
3	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	1,4	2,1	4,2	70,4	21,8
4	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	1,4	0,7	5,6	71,1	21,1

5	Phòng Tổ chức – Hành chính	1,4	2,1	5,6	71,1	19,7
6	Phòng Quản trị	1,4	2,1	7,0	69,7	19,7
7	Phòng KHTC&QLĐT	1,4	2,1	7,7	65,5	23,2

Từ kết quả khảo sát 142 phiếu hợp lệ, mức độ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) của viên chức, người lao động đối với công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo các phòng, trung tâm ở cả 07 đơn vị đạt tỷ lệ từ 88,7% đến 93,0%; cao nhất là Phòng Đào tạo và QLSV (93,0%), thấp nhất là Phòng KHTC&QLĐT (88,7%). Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,1% đến 3,5%. Qua kết quả khảo sát cho thấy, đa số đơn vị đạt tỷ lệ hài lòng cao, thể hiện sự nỗ lực trong chỉ đạo, điều hành, phối hợp và hỗ trợ các hoạt động chuyên môn.

2.1.2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ khi giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ lãnh đạo khối phòng, trung tâm

Việc đánh giá năng lực chuyên môn và nghiệp vụ trong quá trình giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ lãnh đạo khối phòng, trung tâm được thực hiện trên thang đo 5 mức: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	**Lãnh đạo đơn vị** *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	**Tỷ lệ % đánh giá**				
		(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
1	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	2,1	0,0	6,3	69,7	21,8
2	Phòng Đào tạo và QLSV	2,1	0,0	7,0	64,1	26,8
3	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	1,4	2,1	7,0	70,4	19,0
4	Phòng Tổ chức – Hành chính	2,1	1,4	7,7	69,0	19,7
5	Phòng KHTC&QLĐT	2,1	1,4	8,5	67,6	20,4
6	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	2,1	0,0	9,9	69,0	19,0
7	Phòng Quản trị	2,1	0,7	9,2	70,4	17,6

Kết quả cho thấy mức độ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) của viên chức, người lao động ở cả 07 đơn vị đạt tỷ lệ từ 88,0% đến 91,5%; cao nhất là Phòng KHCN-ĐN&Học liệu (91,5%), thấp nhất là Phòng KHTC&QLĐT; Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX; Phòng Quản trị (88,0%). Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,1% đến 3,5%.

2.1.3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về tinh thần hợp tác, năng động, linh hoạt trong xử lý công việc của đội ngũ cán bộ lãnh đạo khối phòng, trung tâm

Việc đánh giá tinh thần hợp tác, mức độ năng động và sự linh hoạt trong quá trình xử lý công việc của đội ngũ cán bộ lãnh đạo được thực hiện theo thang đo 5 mức,

gồm: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	Lãnh đạo đơn vị *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	Tỷ lệ % đánh giá				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Phòng Đào tạo và QLSV	2,1	0,0	3,5	65,5	28,9
2	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	2,1	0,0	4,9	67,6	25,4
3	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	2,1	0,7	7,0	68,3	21,8
4	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	2,1	0,0	8,5	67,6	21,8
5	Phòng KHTC&QLĐT	2,1	1,4	7,0	68,3	21,1
6	Phòng Quản trị	1,4	1,4	7,7	70,4	19,0
7	Phòng Tổ chức – Hành chính	2,1	0,7	8,5	66,2	22,5

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) của viên chức, người lao động đối với tinh thần hợp tác, sự năng động và linh hoạt trong xử lý công việc của đội ngũ cán bộ lãnh đạo ở các đơn vị đạt từ 88,7% đến 94,4%. Điều này phản ánh nhìn chung các đơn vị duy trì được tinh thần phối hợp tốt, chủ động trong công việc và có khả năng thích ứng với yêu cầu thực tiễn.

Phòng Đào tạo và QLSV đạt mức hài lòng cao nhất (94,4%), cho thấy sự ghi nhận của viên chức, người lao động đối với tinh thần làm việc tích cực và khả năng hỗ trợ hiệu quả của lãnh đạo đơn vị.

Các đơn vị còn lại có mức hài lòng tương đối đồng đều (khoảng 88,7% - 93%), thể hiện tính ổn định trong phong cách làm việc và tinh thần hợp tác. Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,1% đến 3,5%.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng đối với nhân viên khối phòng, trung tâm

2.2.1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về việc nắm vững chuyên môn, thành thạo nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm

Việc khảo sát mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với năng lực chuyên môn và mức độ thành thạo nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm được thực hiện theo thang đo 5 mức gồm: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	Nhân viên đơn vị *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	Tỷ lệ % đánh giá				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Phòng Đào tạo và QLSV	2,1	0,7	6,3	63,4	27,5

2	Phòng Tổ chức – Hành chính	2,1	1,4	5,6	68,3	22,5
3	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	2,1	0,7	6,3	68,3	22,5
4	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	2,1	0,7	7,0	67,6	22,5
5	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	2,1	2,1	5,6	69,0	21,1
6	Phòng Quản trị	1,4	2,1	7,0	69,0	20,4
7	Phòng KHTC&QLĐT	2,1	2,1	7,0	66,9	21,8

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) của viên chức, người lao động đối với năng lực chuyên môn và mức độ thành thạo nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên các đơn vị đạt tỷ lệ từ 88,7% đến 90,8%; cao nhất là Phòng Đào tạo và QLSV; Phòng Tổ chức – Hành chính; Phòng KHCN-ĐN&Học liệu (90,8%), thấp nhất là Phòng KHTC&QLĐT (88,7%). Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,8% đến 4,2%.

Tổng thể, kết quả cho thấy đội ngũ nhân viên của hầu hết các đơn vị đều nhận được đánh giá tích cực, thể hiện sự nỗ lực duy trì chất lượng phục vụ và hỗ trợ công việc. Tuy nhiên, Phòng KHTC & QLĐT cần quan tâm xem xét cụ thể các nội dung còn hạn chế để xây dựng kế hoạch nâng cao năng lực chuyên môn và phương pháp làm việc của nhân viên trong thời gian tới.

2.2.2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm

Việc khảo sát mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với phương pháp làm việc của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm được thực hiện theo thang đo 5 mức gồm: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	**Nhân viên đơn vị** *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	**Tỷ lệ % đánh giá**				
		(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
1	Phòng Đào tạo và QLSV	2,1	0,0	6,3	65,5	26,1
2	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	2,1	0,0	7,0	66,9	23,9
3	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	2,1	0,0	7,0	68,3	22,5
4	Phòng Quản trị	1,4	1,4	6,3	69,0	21,8
5	Phòng KHTC&QLĐT	2,1	1,4	5,6	69,7	21,1
6	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	2,1	1,4	7,7	65,5	23,2
7	Phòng Tổ chức – Hành chính	2,1	0,7	8,5	68,3	20,4

Qua kết quả thống kê có thể thấy tỷ lệ viên chức, người lao động hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) của các đơn vị đạt từ 88,7% đến 91,5%.

Đơn vị có tỷ lệ hài lòng cao nhất là Phòng Đào tạo và QLSV (91,5%), phản ánh sự ổn định trong quy trình làm việc và khả năng phối hợp hiệu quả trong xử lý nhiệm vụ. Các đơn vị Phòng KHCN-ĐN&HL; Phòng Quản trị; Phòng KHTC&QLĐT; Trung tâm NN, TH&ĐTTX có tỷ lệ hài lòng ở mức đồng đều, ngang nhau (90,8%). Tiếp theo là Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục; Phòng Tổ chức – Hành chính (88,7%). Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,1% đến 3,5%.

Nhìn chung, kết quả cho thấy đội ngũ viên chức tại các đơn vị đã vận dụng phương pháp làm việc khoa học, có sự phối hợp nhịp nhàng và đảm bảo hiệu quả. Tuy nhiên, một số đơn vị vẫn còn một số điểm cần cải thiện, đặc biệt ở khâu chuẩn hóa quy trình, tăng cường trao đổi thông tin và nâng cao tốc độ xử lý công việc nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các bên liên quan.

2.2.3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm

Việc khảo sát mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc của đội ngũ nhân viên khối phòng, trung tâm được thực hiện theo thang đo 5 mức gồm: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	**Nhân viên đơn vị** *(DS sắp xếp theo mức độ hài lòng từ cao đến thấp: mức 4+5)*	**Tỷ lệ % đánh giá**				
		(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**	**(5)**
1	Phòng Đào tạo và QLSV	2,1	0,0	3,5	65,5	28,9
2	Phòng KHCN-ĐN&Học liệu	2,1	0,0	4,9	66,2	26,8
3	Trung tâm Ngoại ngữ, tin học và ĐTTX	1,4	0,7	4,9	67,6	25,4
4	Phòng Tổ chức – Hành chính	2,1	0,0	5,6	67,6	24,6
5	Phòng Thanh tra – Đảm bảo chất lượng giáo dục	1,4	2,1	5,6	66,2	24,6
6	Phòng KHTC&QLĐT	2,1	1,4	5,6	66,9	23,9
7	Phòng Quản trị	1,4	1,4	7,7	68,3	21,1

Tỷ lệ viên chức, người lao động hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) ở các đơn vị đạt từ 89,4% đến 94,4%; trong đó Phòng Đào tạo và QLSV là đơn vị nhận được tỷ lệ hài lòng cao nhất (94,4%), phản ánh tinh thần phối hợp công tác tốt, thái độ làm việc hỗ trợ và sự chủ động trong xử lý nhiệm vụ. Tiếp theo là Trung tâm NN, TH và ĐTTX đạt tỷ lệ 90,8%, cho thấy sự ổn định trong văn hóa hợp tác nội bộ.

Ở chiều ngược lại, Phòng Quản trị có mức hài lòng thấp hơn so với các đơn vị còn lại (89,4%). Mặc dù vẫn duy trì tỷ lệ hài lòng trên 89%, song đây là nhóm cần được quan tâm để tiếp tục tăng cường sự gắn kết, tính hỗ trợ và phối hợp công việc hiệu quả hơn. Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) dao động từ 2,1% đến 3,5%.

Tổng thể, kết quả cho thấy đội ngũ nhân viên các phòng, trung tâm đã thể hiện tinh thần hợp tác tương đối tốt; tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung có thể củng cố nhằm nâng cao chất lượng phối hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2.3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về thư viện, cơ sở vật chất, y tế, cảnh quan môi trường

Kết quả khảo sát được thu thập thông qua 9 câu hỏi, với thang đo gồm 5 mức độ hài lòng: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Hài lòng một phần; (4) Hài lòng; (5) Rất hài lòng.

TT	Nội dung/Tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Thư viện/Thư viện điện tử đáp ứng nhu cầu tìm kiếm thông tin phục vụ công tác dạy học, hoạt động chuyên môn và NCKH.	1,4	0,7	16,2	66,9	14,8
2	Mức độ đáp ứng của CSVC, trang thiết bị hỗ trợ dạy học, làm việc, NCKH và phục vụ cộng đồng.	1,4	2,1	14,1	67,6	14,8
3	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành/thí nghiệm của nhà trường đầy đủ phục vụ tốt công tác dạy học, chuyên môn, NCKH và các hoạt động phục vụ cộng đồng.	1,4	2,1	18,3	66,2	12,0
4	Trang thiết bị trong phòng học, phòng thí nghiệm/thực hành, phòng làm việc và sinh hoạt có đầy đủ, hoạt động tốt và hiệu quả.	1,4	2,1	19,0	64,8	12,7
5	Thiết bị tin học (gồm máy tính, máy chiếu, máy in, hệ thống mạng) phục vụ hoạt động dạy học, làm việc, NCKH đáp ứng nhu cầu sử dụng.	1,4	2,1	20,4	62,7	13,4
6	Dễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên Website	1,4	1,4	14,8	67,6	14,8

	của Trường.					
7	Chất lượng dịch vụ y tế tại Trường.	1,4	0,7	10,6	72,5	14,8
8	Công tác hỗ trợ cán bộ, giảng viên thanh toán công tác phí, và hỗ trợ các đơn vị thanh toán chi phí hoạt động.	1,4	2,8	14,8	67,6	13,4
9	Môi trường, cảnh quan khu làm việc, giảng đường.	1,4	0,7	14,1	70,4	13,4

Nhìn chung, mức độ hài lòng của viên chức và người lao động đối với nhóm tiêu chí về thư viện, cơ sở vật chất, y tế và cảnh quan môi trường đạt ở mức khá cao, với tổng tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) đối với 9 nội dung dao động từ 76,1% đến 87,3%.

Trong đó, một số nội dung có tỷ lệ hài lòng nổi bật, cao nhất là chất lượng dịch vụ y tế tại Trường (87,3%), tiếp đến là môi trường, cảnh quan khu làm việc, giảng đường (83,8%). Thấp nhất là thiết bị tin học (76,1%), trang thiết bị trong phòng học, phòng thí nghiệm/thực hành, phòng làm việc và sinh hoạt (77,5%) và hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành/thí nghiệm (78,2%). Tỷ lệ hài lòng một phần (mức 3) ở các nội dung này từ 10,6% đến 20,4%, cao nhất ở nội dung thiết bị tin học (20,4%).

Tỷ lệ hài lòng cao và tương đối đồng đều giữa các nội dung phản ánh những nỗ lực của Nhà trường trong việc cải thiện cơ sở vật chất, bảo đảm môi trường làm việc, giảng dạy, nghiên cứu an toàn, thân thiện và hiệu quả. Đây là nền tảng quan trọng góp phần nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn và sự hài lòng của các bên liên quan.

So với kết quả khảo sát năm học 2024–2025, tỷ lệ hài lòng năm nay đều tăng ở tất cả 9 nội dung, cho thấy các hoạt động đầu tư, cải tiến và duy trì chất lượng dịch vụ của Nhà trường đã phát huy hiệu quả.

2.4. Tổng hợp các ý kiến từ câu hỏi mở

2.4.1. Ưu điểm của cán bộ quản lý khối phòng, trung tâm cần tiếp tục phát huy

Qua ý kiến phản hồi, có thể khái quát một số ưu điểm nổi bật của đội ngũ cán bộ quản lý (CBQL) khối phòng, trung tâm như sau:

a) Tinh thần trách nhiệm và ý thức trách nhiệm

- Phần lớn CBQL làm việc có tinh thần trách nhiệm cao, xử lý công việc nhanh, kịp thời, khoa học.

- CBQL vận dụng tốt các văn bản vào tình hình thực tế của Nhà trường; chỉ đạo quyết liệt, rõ người, rõ việc, hiệu quả cao. Nhiều thủ tục trước đây còn rườm rà đã được giảm bớt, giúp hoạt động của các bộ môn hiệu quả hơn.

b) Tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc

Nhiều CBQL thể hiện sự nhiệt tình, thân thiện, vui vẻ, giải quyết công việc nhanh chóng, tạo thuận lợi cho viên chức và người lao động. Tinh thần phối hợp giữa các đơn vị nhìn chung tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả công việc. Phòng Đào tạo và QLSV làm việc nghiêm túc, có trách nhiệm; nhiều ý kiến ghi nhận thái độ nhiệt tình, vui vẻ, hỗ trợ tích cực, hợp tác và chia sẻ công việc chung.

c) Tinh thần chủ động, năng động, đoàn kết

CBQL có tinh thần trách nhiệm, đoàn kết, nhiệt tình, chủ động, năng động trong giải quyết công việc vì sự phát triển của đơn vị, có tinh thần phê bình và tự phê bình, phấn đấu vì sự phát triển bền vững của Nhà trường.

2.4.2. Hạn chế cần khắc phục đối với cán bộ quản lý khối phòng, trung tâm

Bên cạnh các ưu điểm, một số tồn tại, hạn chế được phản ánh như sau:

a) Về công tác tổ chức – hành chính

Tham mưu chưa tốt về công tác điều động nhân sự, thi đua, khen thưởng; một số ý kiến phản ánh công việc nhiều, đôi lúc chưa đáp ứng kịp nhu cầu, việc xử lý chưa kịp thời.

b) Về thái độ, tác phong phục vụ

- Cần chủ động, có trách nhiệm và tận tình hơn khi phục vụ các hoạt động ngoài giờ của sinh viên các khoa.
- Cần năng động hơn trong việc tiếp cận các lớp bồi dưỡng.

c) Về đạo đức công vụ và tinh thần đoàn kết

- Cần nâng cao đạo đức công vụ; tăng cường đoàn kết, chia sẻ công việc chung; linh động, năng động hơn nữa.

d) Về ứng dụng công nghệ

Cần tăng cường trau dồi, ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong giải quyết công việc.

2.4.3. Ý kiến góp ý với Nhà trường về các nội dung cần cải tiến sớm

a) Cơ sở vật chất – phòng học

- Trang thiết bị phục vụ dạy học chưa bảo đảm (quạt, máy chiếu).
- Cần cải tiến việc quản lý, cấp chìa khóa phòng học của các lớp.
- Đề nghị hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang bị phục vụ dạy học.

b) Hạ tầng công nghệ thông tin

Cần cải thiện chất lượng đường truyền internet, mạng WiFi tại các khu nhà làm việc và giảng đường để đáp ứng nhu cầu giảng dạy, làm việc.

c) Chuyển đổi số

Đề nghị đẩy mạnh số hóa các công việc của Nhà trường.

d) Thái độ phục vụ, đạo đức công vụ và tinh thần đoàn kết

Thái độ phục vụ sinh viên, việc xử lý một số tình huống còn hạn chế; đề nghị tăng cường đạo đức công vụ, quan tâm hơn đến tinh thần đoàn kết nội bộ và mở rộng hợp tác để phát triển.

2.4.4. Góp ý về hình thức, nội dung và cách thức tổ chức công tác lấy ý kiến

Nhiều ý kiến đánh giá việc lấy ý kiến là phù hợp, thiết thực, sát sao; giúp lãnh đạo và nhân viên nhìn nhận lại bản thân để phát huy năng lực, góp phần nâng cao chất lượng dạy và học, xây dựng Nhà trường ngày càng phát triển.

Một số ý kiến đề xuất:

- Vận dụng chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số nhiều hơn nữa trong công tác lấy ý kiến.
- Rà soát, loại bỏ những ý kiến thiếu khách quan trong đánh giá đơn vị và CBQL.
- Bảo mật ý kiến cá nhân, không để người khác biết nội dung phản hồi.
- Việc lấy ý kiến hiện còn mang tính hình thức vì đã có KPI đánh giá.

V. CÁCH THỨC TRẢ KẾT QUẢ

Kết quả lấy ý kiến đã được tổng hợp và thống kê đầy đủ theo từng nội dung khảo sát. Danh sách các đơn vị được sắp xếp theo thứ tự từ mức độ hài lòng cao đến thấp, giúp các đơn vị dễ dàng theo dõi, đối chiếu và nắm bắt tình hình thực tế của đơn vị mình để xây dựng kế hoạch cải tiến phù hợp.

So với năm học trước (94 phiếu), năm nay số phiếu phản hồi tăng lên (142 phiếu) (tăng 48 phiếu, khoảng 51,1%). Số ý kiến có nội dung cụ thể ở các câu hỏi mở cũng nhiều hơn (52 ý kiến, so với 41 ý kiến năm trước). Bên cạnh các nhận xét tích cực về những mặt nổi trội, nhiều ý kiến cũng chỉ ra rõ ràng các tồn tại, hạn chế và đề xuất các giải pháp cải tiến mang tính xây dựng. Đối với những phản hồi liên quan trực tiếp đến một số đơn vị hoặc cá nhân Nhà trường gửi về email công vụ của Trưởng đơn vị để đơn vị chủ động theo dõi và có kế hoạch cải tiến thích hợp, Ban Giám hiệu sẽ tổ chức trao đổi trực tiếp nhằm đảm bảo tính khách quan, trách nhiệm và hiệu quả trong quá trình điều chỉnh.

VI. KẾT LUẬN

Qua tổng hợp 142 phiếu khảo sát hợp lệ, viên chức, người lao động đánh giá tích cực về chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (mức 4+5) đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo đạt từ 88,0% đến 94,4%, đối với đội ngũ nhân viên đạt từ 88,7% đến 94,4% ở cả 07 đơn vị; tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (mức 1+2) ở mức thấp, tối đa 4,2%.

Đối với thư viện, cơ sở vật chất, y tế, cảnh quan môi trường, tỷ lệ hài lòng (mức 4+5) đạt từ 76,1% đến 87,3%, thấp hơn so với mức đánh giá đối với khối phòng, trung tâm. Các nội dung cần ưu tiên cải tiến là thiết bị tin học (76,1%), trang thiết bị trong phòng học, phòng thí nghiệm/thực hành, phòng làm việc và sinh hoạt (77,5%), hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành/thí nghiệm (78,2%).

Kết quả khảo sát là nguồn thông tin quan trọng giúp lãnh đạo Nhà trường nắm bắt chất lượng hoạt động hỗ trợ của các phòng, trung tâm; mức độ đáp ứng của thư viện; cũng như hiệu quả khai thác cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, nghiên cứu khoa

học và phục vụ cộng đồng. Nhà trường mong tiếp tục nhận được các đề xuất giải pháp cải tiến trên tất cả các lĩnh vực, qua đó hoàn thiện hơn nữa hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và phục vụ công tác tự đánh giá.

Căn cứ kết quả khảo sát, các đơn vị xây dựng kế hoạch cải tiến, phát huy những ưu điểm và khắc phục các tồn tại được phản ánh; Phòng TT–ĐBCLGD lưu trữ dữ liệu, báo cáo kết quả làm minh chứng phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường theo Kế hoạch số 2421/KH-ĐHQB.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện việc lấy ý kiến phản hồi từ viên chức, người lao động về chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm và cơ sở vật chất trong năm học 2025 – 2026 tại Trường Đại học Quảng Bình. Nhà trường trân trọng ghi nhận sự hợp tác của toàn thể viên chức, người lao động và mong tiếp tục nhận được sự tham gia tích cực để hoạt động này ngày càng hiệu quả trong năm học 2026 – 2027 và các năm tiếp theo./.

Nơi nhận:
- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị thuộc Trường;
- Lưu: VT, TT-ĐBCLGD (03).

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

TS. Dương Thị Ánh Tuyết