

## KẾ HOẠCH

### Triển khai đo lường sự hài lòng của viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc năm 2021

#### 1. Mục đích, yêu cầu

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét của viên chức, người lao động trong nhà trường nhằm đánh giá, đo lường sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc năm 2021.

Thu thập ý kiến đánh giá của viên chức, người lao động về môi trường làm việc làm cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động. Kết quả khảo sát còn là dữ liệu cần thiết phục vụ hoạt động đánh giá chương trình đào tạo và kiểm định chất lượng.

Hoạt động khảo sát cần triển khai định kỳ hàng năm, nghiêm túc, khách quan, chính xác. Dữ liệu thu thập được phân tích và xử lý khoa học đảm bảo tính giá trị cho quá trình khai thác và sử dụng cho hoạt động quản lý của Nhà trường.

Thông tin cá nhân của người làm khảo sát được bảo mật. Báo cáo khảo sát được công bố trên website của Nhà trường.

#### 2. Nội dung, đối tượng khảo sát

- **Nội dung:** Triển khai đo lường sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

- **Đối tượng khảo sát:** Viên chức, người lao động toàn trường.

#### 3. Thời gian và hình thức triển khai

- **Thời gian triển khai khảo sát:** Từ 10/06/2021 đến 24/06/2021

- **Phương pháp, công cụ khảo sát:** Triển khai khảo sát lấy ý kiến viên chức, người lao động thông qua Cổng thông tin Đại học Điện tử <https://dhcnhn.vn/> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHaUI của Nhà trường.

- **Nội dung khảo sát:** Phụ lục 1 đính kèm.

#### 4. Nhân sự thực hiện:

##### 4.1. Ban chỉ đạo

STT	Họ và tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Trần Đức Quý	Hiệu trưởng	Trưởng ban
2	Bùi Thị Ngân	P. Hiệu trưởng	P. Trưởng ban
3	Hoàng Anh	GD TT ĐBCL	Ủy viên
4	Nguyễn Văn Thiện	TP. TCHC	Ủy viên
5	Kiều Xuân Thực	TP. Đào tạo	Ủy viên

6	Nguyễn Chí Bảo	TP. Quản trị	Ủy viên
7	Nguyễn Thị Mai Lan	TP. TCKT	Ủy viên
8	Hạ Bá Tiến	GD. TTTT & QHCC	Ủy viên
9	Đặng Quang Thạch	GD TT TT Thư viện	Ủy viên
10	Nguyễn Văn Lưới	Trạm trưởng trạm Y tế	Ủy viên
11	Phạm Văn Đông	Chủ tịch Công đoàn	Ủy viên
12	Trần Ngọc Khánh	TP. CTSV	Ủy viên
13	Trần Thị Duyên	GD. TT Khảo thí	Ủy viên

#### 4.2. Nhóm phân tích

STT	Họ và tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Hoàng Anh	GD TT ĐBCL	Trưởng nhóm
2	Hoàng Minh Tuấn	P. GD TT ĐBCL	Thành viên
3	Vũ Quý Trung	Chuyên viên - TT ĐBCL	Thành viên
4	Hồ Phương Thái Hà	Chuyên viên - TT ĐBCL	Thành viên
5	Nguyễn Thanh Vân	Chuyên viên - TT ĐBCL	Thành viên
6	Nguyễn Đắc Nam	Chuyên viên - TT ĐBCL	Thành viên
7	Trương Văn Khải	Chuyên viên - TT ĐBCL	Thành viên

### 5. Tổ chức thực hiện

#### 5.1. Ban chỉ đạo

- Xây dựng kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động về môi trường làm việc của Nhà trường. Trên cơ sở kết quả triển khai hoạt động khảo sát năm trước, cải tiến, xây dựng phiếu khảo sát năm tiếp theo phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường. Thống nhất công cụ và phương pháp tiến hành khảo sát.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến các lĩnh vực dựa trên cơ sở kết quả khảo sát hàng năm.

#### 5.2. Trung tâm Đảm bảo chất lượng

- Chủ trì kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc của Nhà trường;

- Xây dựng các công cụ phần mềm trên cổng thông tin đại học điện tử <https://dhenhn.vn/> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHaUI của Nhà trường;

- Khử nhiễu và làm sạch dữ liệu;

- Xử lý và phân tích dữ liệu;



- Tổng hợp và xuất dữ liệu kết quả khảo sát theo đúng yêu cầu của phần mềm SPSS;
- Viết báo cáo đánh giá chỉ số hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc;
- Xử lý các vấn đề kỹ thuật có liên quan trong quá trình thực hiện.

### **5.3. Phòng Tổ chức Hành chính**

- Phối hợp với Trung tâm Đảm bảo chất lượng và đơn vị trong toàn trường thông tin về kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc của Nhà trường.
- Tổng hợp các ý kiến của đội ngũ viên chức, người lao động về môi trường làm việc để kịp thời điều chỉnh.

### **5.4. Trung tâm Truyền thông và Quan hệ công chúng**

- Đăng tin, bài giới thiệu và kết quả đánh giá sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc của Nhà trường.

### **5.5. Các đơn vị trong trường**

- Các đơn vị trong toàn trường thông tin về kế hoạch triển khai sự hài lòng của đội ngũ viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc.
- Trưởng các đơn vị đôn đốc, hướng dẫn 100% viên chức, người lao động của đơn vị tiến hành trả lời khảo sát theo quy định.

#### **Nơi nhận:**

- Các đơn vị liên quan (để thực hiện)
- Ban giám hiệu (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, TT ĐBCL.



*Bùi Thị Ngân*

**Phụ lục 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN CHỨC  
VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2021**

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

**I. Tiêu chí 1: Lương bổng và phúc lợi**

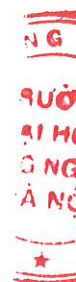
TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà hiểu rõ và hài lòng về cách tính lương hàng tháng	5	4	3	2	1
2	Lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về tiền thưởng (các dịp lễ tết, thành tích cá nhân, v.v)	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi tiêu hội nghị/hội thảo, nghỉ phép năm, v.v).	5	4	3	2	1
5	Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	5	4	3	2	1

**II. Tiêu chí 2: Chính sách và quy trình làm việc**

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

- 1- Hoàn toàn không đồng ý
- 2- Không đồng ý
- 3- Phân vân
- 4- Đồng ý
- 5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống Egov, website nội bộ của nhà trường v..v	5	4	3	2	1



BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

3	Ông/Bà biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	5	4	3	2	1
6	Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	5	4	3	2	1
7	Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	5	4	3	2	1

**III. Tiêu chí 3: Cơ hội đào tạo và thăng tiến**

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	5	4	3	2	1
2	Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	5	4	3	2	1

3. Số lần trong 1 năm Ông/Bà được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước
  - a. Hơn 5 lần
  - b. 3 – 4 lần
  - c. 1 – 2 lần
  - d. Không lần nào
4. Số lần trong 1 năm Ông/Bà được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác.
  - a. Hơn 5 lần
  - b. 3 – 4 lần
  - c. 1 – 2 lần
  - d. Không lần nào
5. Ông/Bà tự đánh giá về mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ và tin học cho công tác giảng dạy và nghiên cứu:
  - a. Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)
  - b. Ít khi sử dụng (trên 20%-40% thời gian của công việc)
  - c. Đôi khi sử dụng (trên 40%-60% thời gian của công việc)



d. Thường sử dụng (trên 60%-80% thời gian của công việc)

e. Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)

#### IV. Tiêu chí 4: Cấp quản lý trực tiếp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	5	4	3	2	1
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	5	4	3	2	1
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	5	4	3	2	1
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	5	4	3	2	1
5	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	5	4	3	2	1
6	Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	5	4	3	2	1

#### 7. Góp ý của Ông/Bà để nâng cao mối quan hệ với cấp quản lý trực tiếp?

.....

#### V. Tiêu chí 5: Đồng nghiệp

##### 1. Đánh giá về đồng nghiệp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	5	4	3	2	1
2	Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	5	4	3	2	1
3	Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	5	4	3	2	1

**2. Đánh giá mức độ hài lòng khi làm việc với các phòng, ban, trung tâm**

TT	Đơn vị	Mức độ hài lòng					
		Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Chưa liên hệ
1	Phòng Đào tạo	5	4	3	2	1	0
2	Phòng Tổ chức hành chính	5	4	3	2	1	0
3	Phòng Công tác Sinh viên	5	4	3	2	1	0
4	Phòng Khoa học công nghệ	5	4	3	2	1	0
5	Phòng Tài chính kế toán	5	4	3	2	1	0
6	Phòng Quản trị	5	4	3	2	1	0
7	Phòng Thanh tra giáo dục	5	4	3	2	1	0
8	Trung tâm Truyền thông và QHCC	5	4	3	2	1	0
9	Trung tâm Hợp tác doanh nghiệp	5	4	3	2	1	0
10	Trạm Y tế	5	4	3	2	1	0
11	Trung tâm Quản lý ký túc xá	5	4	3	2	1	0
12	Trung tâm Đảm bảo chất lượng	5	4	3	2	1	0
13	Trung tâm Thông tin thư viện	5	4	3	2	1	0
14	Trung tâm Khảo thí	5	4	3	2	1	0
15	Trung tâm Hợp tác quốc tế	5	4	3	2	1	0
16	Trung tâm Công nghệ thông tin	5	4	3	2	1	0
17	Viện Công nghệ HaUI	5	4	3	2	1	0

**3. Góp ý của Ông/Bà để nâng cao mối quan hệ với đồng nghiệp?**

**VI. Tiêu chí 6a: Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho Giảng viên)**

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

- 1- Hoàn toàn không đồng ý
- 2- Không đồng ý
- 3- Phân vân
- 4- Đồng ý
- 5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà được phân công giờ giảng dạy công bằng	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	5	4	3	2	1
4	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	5	4	3	2	1
5	Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	5	4	3	2	1
6	Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	5	4	3	2	1
7	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	5	4	3	2	1
8	Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	5	4	3	2	1
9	Nhìn chung, Ông/Bà hài lòng về hệ thống phòng thí nghiệm/xưởng thực hành phục vụ giảng dạy của Khoa/ Trung tâm	5	4	3	2	1
10	Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy của Ông/Bà	5	4	3	2	1
11	Ông/Bà thường xuyên sử dụng thư viện	5	4	3	2	1
12	Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	5	4	3	2	1
13	Ông/bà hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)	5	4	3	2	1



BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

14	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, havi v..v)	5	4	3	2	1
15	Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	5	4	3	2	1
16	Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	5	4	3	2	1

**16. Những điều Ông/Bà chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu, các trang thông tin điện tử do nhà trường cung cấp**

.....

**VII. Tiêu chí 6b: Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc**  
(Dành riêng cho cán bộ viên chức)

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

- 1- Hoàn toàn không đồng ý
- 2- Không đồng ý
- 3- Phân vân
- 4- Đồng ý
- 5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	5	4	3	2	1
2	Công việc được phân công hợp lý	5	4	3	2	1
3	Công việc phù hợp với năng lực	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà yêu thích công việc của mình	5	4	3	2	1
5	Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	5	4	3	2	1
6	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, havi v..v)	5	4	3	2	1
7	Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	5	4	3	2	1
8	Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	5	4	3	2	1

**9. Những điều Ông/Bà chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu, các trang thông tin điện tử do nhà trường cung cấp**

.....

**VII. Tiêu chí 7: Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng:**

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng với chế độ chăm sóc y tế do Trạm Y tế cung cấp	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng với khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường	5	4	3	2	1
5	Ông/Bà hài lòng với công tác tuyên truyền, linh hoạt, ứng biến nhanh - sẵn sàng đáp ứng công tác dạy và học, triển khai các điều kiện đảm bảo an toàn cho GV, SV quay trở lại trường trong bối cảnh đại dịch COVID19	5	4	3	2	1
6	Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, v..v)	5	4	3	2	1
7	Ông/bà hài lòng với các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế do nhà trường và công đoàn phát động	5	4	3	2	1

**5. Ông/Bà có đề xuất gì để cải tiến, nâng cao chất lượng, văn hóa, môi trường làm việc?**

.....

**VIII. Tiêu chí 8: Mức độ hài lòng**

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

- 1- Hoàn toàn không đồng ý
- 2- Không đồng ý
- 3- Phân vân
- 4- Đồng ý
- 5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà có ý định luân chuyển công việc	5	4	3	2	1

*Chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Ông/Bà!*