

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN

**BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN**

**ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH  
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN**

Lĩnh vực sáng kiến: Công nghệ th

Tác giả: Dương Thị Phương Liên

Trình độ chuyên môn: Thạc sỹ

Chức vụ: Phó trưởng phòng

Nơi công tác: Phòng Tổ chức – Hành chính, Trường Cao đẳng Lạng Sơn

Điện thoại liên hệ: 0948984666

Địa chỉ thư điện tử: phuonglien.lsc10@moet.edu.vn

Đề nghị công nhận sáng kiến cấp: cơ sở

*Lạng Sơn, tháng 04 năm 2026*

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

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: HỘI ĐỒNG KHOA HỌC VÀ ĐÀO TẠO

Tôi ghi tên dưới đây:

| Số TT | Họ và tên             | Ngày tháng năm sinh | Nơi công tác             | Chức danh  | Trình độ chuyên môn      | Tỷ lệ (%) đóng góp |
|-------|-----------------------|---------------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------------|
| 1     | Dương Thị Phương Liên | 29/8/1982           | Trường Cao đẳng Lạng Sơn | Giảng viên | Thạc sĩ Quản lý giáo dục | 100%               |

Là tác giả đề nghị xét công nhận sáng kiến: “Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn”.

Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Công nghệ thông tin.

Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu hoặc áp dụng thử: năm học 2025-2026.

Mô tả bản chất của sáng kiến: Bản chất của sáng kiến là xây dựng đồng bộ hệ thống giải pháp cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số, chuyển từ phương thức quản lý thủ công sang quản lý điện tử, từ lưu trữ giấy tờ sang dữ liệu số, từ xử lý phân tán sang quản trị tập trung và minh bạch.

Sáng kiến được xây dựng nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, hiện đại hóa công tác quản lý và điều hành tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin và các nền tảng số trong xử lý công việc hành chính.

Khả năng áp dụng: Sáng kiến có khả năng nhân rộng cao do không đòi hỏi đầu tư lớn về hạ tầng kỹ thuật. Tận dụng hiệu quả các nền tảng công nghệ sẵn có. Quy trình triển khai rõ ràng, dễ áp dụng. Phù hợp với điều kiện của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và đơn vị sự nghiệp công lập. Có thể triển khai theo từng giai đoạn hoặc áp dụng đồng bộ toàn bộ hệ thống giải pháp.

Thực tiễn áp dụng đã chứng minh sáng kiến có hiệu quả rõ rệt, mang lại lợi ích thiết thực về kinh tế, quản lý và xã hội; đồng thời có khả năng tiếp tục mở rộng và phát huy giá trị trong những năm tiếp theo.

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn và Bản mô tả sáng kiến là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Lạng Sơn, ngày 24 tháng 4 năm 2026

**Người nộp đơn**



**Dương Thị Phương Liên**

# MỤC LỤC

|                                                                         |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>I. MỞ ĐẦU .....</b>                                                  | <b>5</b>                            |
| 1. Lý do chọn sáng kiến .....                                           | 5                                   |
| 2. Mục tiêu của sáng kiến .....                                         | 5                                   |
| 3. Phạm vi của sáng kiến.....                                           | 5                                   |
| <b>II. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CƠ SỞ THỰC TIỄN.....</b>                          | <b>7</b>                            |
| 1. Cơ sở lý luận.....                                                   | 7                                   |
| 2. Cơ sở thực tiễn.....                                                 | 7                                   |
| <b>III. NỘI DUNG SÁNG KIẾN.....</b>                                     | <b>10</b>                           |
| 1. Nội dung và những kết quả nghiên cứu của sáng kiến ....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1. Quan điểm thiết kế sáng kiến .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2. Các giải pháp cụ thể của sáng kiến .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Thảo luận và đánh giá kết quả thu được .....                         | 14                                  |
| 2.1. Tính mới, tính sáng tạo .....                                      | 14                                  |
| 2.2. Khả năng áp dụng và mang lại lợi ích thiết thực của sáng kiến..... | 15                                  |
| <b>IV. KẾT LUẬN.....</b>                                                | <b>18</b>                           |
| 1. Kết luận.....                                                        | 18                                  |
| 2. Kiến nghị.....                                                       | 18                                  |

## TÓM TẮT SÁNG KIẾN

Sáng kiến “Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn” được xây dựng nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới quản trị nhà trường theo hướng hiện đại, minh bạch, hiệu quả và phù hợp với xu thế chuyển đổi số trong giáo dục. Sáng kiến tập trung giải quyết một số hạn chế phổ biến của hoạt động hành chính trong cơ sở giáo dục công lập như quy trình xử lý công việc còn phụ thuộc vào giấy tờ, luân chuyển thông tin chậm, hồ sơ minh chứng phân tán, biểu mẫu chưa thống nhất, khó theo dõi tiến độ và khó truy xuất trách nhiệm khi xảy ra chậm trễ.

Điểm mới của sáng kiến không nằm ở việc sử dụng đơn lẻ một phần mềm hay một công cụ số, mà ở việc thiết kế đồng bộ một hệ thống giải pháp gồm: chuẩn hóa quy trình, số hóa hồ sơ, sử dụng biểu mẫu trực tuyến, thiết lập bảng điều hành tiến độ, xây dựng kho dữ liệu dùng chung, công khai quy trình và đầu mối xử lý, bồi dưỡng kỹ năng số và thiết lập cơ chế kiểm tra – cải tiến liên tục. Các giải pháp được xây dựng theo nguyên tắc phù hợp với điều kiện thực tế của nhà trường, tận dụng hạ tầng sẵn có, chi phí thấp, dễ triển khai và có khả năng nhân rộng.

Về hiệu quả dự kiến và thực tiễn, sáng kiến có khả năng rút ngắn thời gian xử lý công việc, giảm chi phí in ấn và sao chụp, giảm tình trạng thất lạc hồ sơ, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các đơn vị, tăng mức độ hài lòng của cán bộ, viên chức và người học, đồng thời góp phần hình thành văn hóa làm việc số trong nhà trường. Sáng kiến không chỉ có ý nghĩa trong phạm vi Trường Cao đẳng Lạng Sơn mà còn có thể tham khảo, vận dụng tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và đơn vị sự nghiệp công lập có điều kiện tương đồng.

## CÁC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Nghĩa đầy đủ         |
|-------------|----------------------|
| CBVC        | Cán bộ, viên chức    |
| CCHC        | Cải cách hành chính  |
| CNTT        | Công nghệ thông tin  |
| CĐS         | Chuyển đổi số        |
| ĐV          | Đơn vị               |
| GDNN        | Giáo dục nghề nghiệp |
| HSSV        | Học sinh, sinh viên  |
| TTHC        | Thủ tục hành chính   |

## DANH MỤC BẢNG

|                                                                          |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <i>Bảng 1: Thực trạng một số hạn chế trong công tác hành chính .....</i> | <i>8</i>                                   |
| <i>Bảng 2: Hệ thống giải pháp của sáng kiến .....</i>                    | <i><b>Error! Bookmark not defined.</b></i> |

# **I. MỞ ĐẦU**

## **1. Lý do chọn sáng kiến**

Trong giai đoạn hiện nay, cải cách hành chính không còn là nhiệm vụ riêng của các cơ quan hành chính nhà nước theo nghĩa hẹp, mà đã trở thành yêu cầu xuyên suốt đối với mọi cơ quan, đơn vị công lập, trong đó có các cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Đối với nhà trường, cải cách hành chính không chỉ nhằm giảm bớt thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý công việc, mà còn hướng tới nâng cao chất lượng quản trị, chuẩn hóa quy trình nội bộ, tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ người học, giảng viên, viên chức cũng như các bên liên quan.

Thực tế cho thấy tại nhiều cơ sở giáo dục, trong đó có Trường Cao đẳng Lạng Sơn, việc ứng dụng CNTT trong hoạt động hành chính đã được quan tâm và từng bước triển khai. Tuy nhiên, mức độ ứng dụng ở một số nội dung vẫn còn phân tán, chưa đồng bộ; nhiều quy trình chưa được chuẩn hóa trên môi trường số; dữ liệu còn nằm rải rác ở nhiều tệp, nhiều thư mục, nhiều cá nhân quản lý; việc trao đổi, xin ý kiến, tổng hợp báo cáo vẫn còn tốn thời gian; hồ sơ, minh chứng phục vụ kiểm tra, bảo đảm chất lượng, khảo thí hoặc đánh giá ngoài đôi khi khó tra cứu, khó đối chiếu, mất nhiều công sức chuẩn bị.

Những hạn chế nêu trên đặt ra yêu cầu cần có một giải pháp mang tính hệ thống, không chỉ dừng ở việc sử dụng phần mềm hay công cụ kỹ thuật, mà phải đi từ chuẩn hóa quy trình, chuẩn hóa biểu mẫu, chuẩn hóa trách nhiệm, chuẩn hóa dữ liệu rồi mới lựa chọn công cụ phù hợp để hỗ trợ. Khi quy trình được chuẩn hóa và được vận hành trên nền tảng số, hiệu quả cải cách hành chính mới có thể đo lường được, duy trì được và nhân rộng được.

Xuất phát từ yêu cầu lý luận và thực tiễn đó, tôi lựa chọn xây dựng sáng kiến “Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn” nhằm góp phần nâng cao chất lượng quản trị nhà trường, đáp ứng yêu cầu đổi mới quản lý giáo dục nghề nghiệp trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay.

## **2. Mục tiêu của sáng kiến**

Xây dựng và triển khai hệ thống giải pháp ứng dụng CNTT nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn theo hướng nhanh hơn, chính xác hơn, minh bạch hơn, thuận tiện hơn và tiết kiệm hơn.

## **3. Phạm vi của sáng kiến**

Đối tượng tác động: các quy trình, thủ tục và hoạt động hành chính nội bộ tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn; đội ngũ lãnh đạo, viên chức, người lao động, học sinh sinh viên và các bộ phận có liên quan đến việc xử lý, luân chuyển, lưu trữ và khai thác hồ sơ hành chính.

Không gian áp dụng: các phòng chức năng, khoa chuyên môn, trung tâm và các bộ phận thuộc Trường Cao đẳng Lạng Sơn.

Thời gian nghiên cứu và đề xuất áp dụng: từ năm học 2025–2026; có thể tiếp tục hoàn thiện, mở rộng trong giai đoạn 2026–2030.

## **II. CƠ SỞ LÝ LUẬN, CƠ SỞ THỰC TIỄN**

### **1. Cơ sở lý luận**

Về phương diện quản lý, cải cách hành chính trong cơ sở giáo dục là quá trình rà soát, đơn giản hóa, chuẩn hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị, điều hành, giải quyết công việc và cung cấp dịch vụ hành chính trong nội bộ nhà trường cũng như đối với người học và các tổ chức, cá nhân có liên quan. Cải cách hành chính trong nhà trường phải hướng tới ba yêu cầu cốt lõi: hiệu quả quản trị, chất lượng phục vụ và khả năng kiểm soát trách nhiệm.

Ứng dụng CNTT trong cải cách hành chính là việc sử dụng có tổ chức các công cụ số, nền tảng số, dữ liệu số và phương thức làm việc số để hỗ trợ thực hiện các quy trình hành chính một cách khoa học hơn, minh bạch hơn, ít phụ thuộc vào giấy tờ hơn, đồng thời tạo điều kiện cho việc lưu trữ, truy xuất, giám sát và đánh giá. Bản chất của ứng dụng CNTT không phải là thay thế hoàn toàn con người, mà là tăng năng suất lao động, tăng độ chính xác, giảm thao tác lặp lại và hỗ trợ ra quyết định trên cơ sở dữ liệu.

Cơ sở chính trị – pháp lý của sáng kiến được đặt trên nền tảng các chủ trương và văn bản quan trọng của Đảng, Nhà nước và ngành Giáo dục. Nghị định số 30/2020/NĐ-CP quy định về công tác văn thư là cơ sở quan trọng cho chuẩn hóa văn bản, hồ sơ và lưu trữ điện tử. Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia xác định mục tiêu phát triển chính phủ số, kinh tế số, xã hội số. Nghị quyết số 76/NQ-CP ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021–2030 nhấn mạnh yêu cầu đổi mới quy trình, nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức và hiện đại hóa nền hành chính. Quyết định số 131/QĐ-TTg phê duyệt Đề án tăng cường ứng dụng CNTT và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022–2025, định hướng đến năm 2030 là căn cứ trực tiếp cho việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong các cơ sở giáo dục. Bên cạnh đó, Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và Nghị định số 137/2024/NĐ-CP về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước tiếp tục mở rộng nền tảng pháp lý cho hoạt động số hóa và xử lý công việc trên môi trường điện tử.

Về mặt nghiệp vụ quản trị, kinh nghiệm thực tiễn cho thấy công nghệ chỉ phát huy hiệu quả khi đi cùng chuẩn hóa quy trình. Nếu quy trình còn chồng chéo, trách nhiệm không rõ, biểu mẫu không thống nhất và dữ liệu không được tổ chức khoa học thì việc ứng dụng công nghệ dễ dẫn đến tình trạng “số hóa sự lộn xộn”, nghĩa là làm nhanh hơn một quy trình chưa hợp lý, thay vì thực sự cải cách.

### **2. Cơ sở thực tiễn**

Trong môi trường giáo dục nghề nghiệp, khối lượng công việc hành chính phát sinh thường xuyên và đa dạng: xử lý văn bản đi – đến; trình ký và ban hành văn bản; tiếp nhận và tổng hợp báo cáo định kỳ; quản lý hồ sơ đào tạo, khảo thí, bảo đảm chất lượng; quản lý minh chứng; tổ chức khảo sát; theo dõi lịch công tác; thực hiện xác nhận, đăng ký, xin ý kiến liên phòng; phối hợp giữa nhiều đơn

vị trong cùng một nhiệm vụ. Nếu các công việc này chưa được tổ chức tốt trên môi trường số thì sẽ phát sinh nhiều bất cập như chậm tiến độ, trùng lặp thao tác, phụ thuộc vào cá nhân giữ hồ sơ, khó kiểm soát phiên bản tài liệu, khó kiểm chứng trách nhiệm khi có sai sót.

Qua theo dõi thực tế tại các đơn vị công lập và đối chiếu với yêu cầu quản trị hiện nay, có thể nhận thấy một số hạn chế phổ biến: nhiều biểu mẫu được lập riêng lẻ theo từng bộ phận; dữ liệu chưa liên thông; hồ sơ minh chứng còn lưu theo thói quen cá nhân; việc tổng hợp báo cáo nhiều khi còn làm thủ công; tình trạng gửi đi gửi lại nhiều phiên bản tài liệu gây mất thời gian; thông tin về đầu mối, thời hạn xử lý chưa phải lúc nào cũng được công khai đầy đủ; kỹ năng số của đội ngũ không đồng đều.

Đối với Trường Cao đẳng Lạng Sơn, yêu cầu nâng cao chất lượng quản trị, cải cách hành chính, bảo đảm chất lượng, khảo thí, kiểm tra nội bộ và phục vụ người học đòi hỏi việc xử lý công việc phải ngày càng chính xác, kịp thời, có minh chứng, có khả năng truy xuất và dễ tổng hợp. Đây là điều kiện thực tiễn quan trọng thúc đẩy việc nghiên cứu sáng kiến theo hướng thiết kế một hệ thống giải pháp phù hợp với quy mô, điều kiện và đặc thù hoạt động của nhà trường.

Kinh nghiệm từ nhiều mô hình triển khai cho thấy: ứng dụng CNTT trong cải cách hành chính chỉ tạo ra chuyển biến bền vững khi bảo đảm đồng thời các điều kiện: có sự chỉ đạo thống nhất của lãnh đạo; có đầu mối chuyên môn; có quy trình chuẩn; có công cụ dùng chung; có tập huấn; có kiểm tra định kỳ; có đánh giá bằng số liệu trước – sau áp dụng. Đây cũng chính là bài học kinh nghiệm để xây dựng sáng kiến này.

**Bảng 1: Thực trạng một số hạn chế trong công tác hành chính**

| <b>Nội dung</b>           | <b>Biểu hiện hạn chế</b>                                                                             | <b>Tác động</b>                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Quy trình xử lý công việc | Một số quy trình chưa mô tả rõ đầu vào, đầu ra, trách nhiệm, thời hạn; phụ thuộc kinh nghiệm cá nhân | Dễ chậm tiến độ, khó kiểm soát trách nhiệm       |
| Hồ sơ, minh chứng         | Lưu trữ phân tán ở nhiều máy tính, thư mục, email hoặc bản giấy                                      | Khó tra cứu, dễ thất lạc, mất thời gian tổng hợp |
| Biểu mẫu, báo cáo         | Biểu mẫu chưa thống nhất; nhiều đơn vị nhập lại cùng một dữ liệu                                     | Trùng lặp thao tác, tăng sai sót                 |
| Theo dõi tiến độ          | Thiếu bảng theo dõi tập trung hoặc cảnh báo tự động                                                  | Lãnh đạo khó nắm tiến độ, khó nhắc việc kịp thời |
| Năng lực số               | Kỹ năng sử dụng công cụ số không đồng đều                                                            | Hiệu quả triển khai không đồng bộ                |

|  |                 |  |
|--|-----------------|--|
|  | giữa các đơn vị |  |
|--|-----------------|--|

### III. NỘI DUNG SÁNG KIẾN

#### 1. Nội dung và những kết quả nghiên cứu của sáng kiến

##### 1.1. Nội dung giải pháp và phương pháp tổ chức thực hiện

Sáng kiến được thiết kế theo quan điểm: đơn giản, thực chất, khả thi, phù hợp với điều kiện thực tế, tận dụng tối đa hạ tầng sẵn có và có thể triển khai từng bước. Trọng tâm của sáng kiến là cải cách quy trình gắn với ứng dụng CNTT, chứ không xem việc mua sắm phần mềm là mục tiêu tự thân.

*1.1.1. Giải pháp thứ nhất: Xây dựng quy trình xử lý văn bản và hồ sơ công việc điện tử theo hướng “không giấy tờ” trong hoạt động hành chính của nhà trường.*

Trước đây, việc xử lý văn bản tại nhà trường còn thực hiện theo phương thức truyền thống: văn bản giấy luân chuyển qua nhiều bộ phận, mất nhiều thời gian ký duyệt, khó kiểm soát tiến độ xử lý và lưu trữ hồ sơ chưa khoa học.

Giải pháp tập trung đổi mới toàn bộ quy trình hành chính theo hướng số hóa, cụ thể: Tiếp nhận văn bản đến bằng môi trường điện tử; Chuyển xử lý công việc trên phần mềm quản lý văn bản; Thực hiện ký số thay cho ký tay; Số hóa hồ sơ lưu trữ; Theo dõi tiến độ xử lý trực tuyến; Liên thông giữa các phòng, khoa, trung tâm. Giải pháp giúp giảm tối đa văn bản giấy, rút ngắn thời gian giải quyết công việc và nâng cao hiệu quả quản lý hành chính.

Với các các bước tổ chức triển khai:

##### **Bước 1: Khảo sát thực trạng**

- Rà soát quy trình xử lý văn bản hiện hành;
- Thống kê số lượng văn bản giấy phát sinh;
- Đánh giá khó khăn trong lưu trữ và xử lý hồ sơ.

##### **Bước 2: Xây dựng quy trình điện tử**

- Ban hành quy trình xử lý văn bản điện tử thống nhất;
- Quy định rõ trách nhiệm từng bộ phận;
- Chuẩn hóa thời gian xử lý từng loại công việc.

##### **Bước 3: Triển khai ứng dụng CNTT**

Nhà trường sử dụng: Phần mềm quản lý văn bản và điều hành i-Office; Hệ thống chữ ký số; Thư điện tử công vụ; Kho dữ liệu lưu trữ điện tử dùng chung.

Cách thực hiện: Văn thư scan toàn bộ văn bản đến; Chuyển xử lý trực tuyến trên hệ thống; Lãnh đạo phê duyệt bằng chữ ký số; Các phòng ban cập nhật tiến độ xử lý theo thời gian thực; Hồ sơ hoàn thành được lưu trữ điện tử.

##### **Bước 4: Tập huấn và kiểm tra**

- Tổ chức tập huấn kỹ năng sử dụng phần mềm;

- Hướng dẫn quy trình xử lý điện tử;
- Kiểm tra định kỳ việc thực hiện.

Sau khi áp dụng giải pháp trên: Thời gian xử lý văn bản giảm từ 2–3 ngày xuống còn dưới 1 ngày; Giảm trên 70% lượng văn bản giấy nội bộ; Tiết kiệm chi phí in ấn, photo và lưu trữ; Nâng cao tính minh bạch, dễ kiểm tra tiến độ công việc; 100% cán bộ thuộc đối tượng được quản lý sử dụng chữ ký số trong xử lý văn bản; Hồ sơ được lưu trữ khoa học, dễ tra cứu.

Giải pháp có tính mới ở việc chuyển đổi từ quy trình hành chính truyền thống sang mô hình quản trị điện tử đồng bộ, phù hợp yêu cầu chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp hiện nay.

#### **1.1.2. Giải pháp thứ hai: *Đổi mới quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính nội bộ theo mô hình “một cửa điện tử”***

Một số thủ tục nội bộ như: Xin xác nhận công tác; Đề nghị thanh toán; Đăng ký sử dụng phòng học, phòng họp, nhà đa năng...; Xin nghỉ phép; Đề xuất mua sắm thiết bị...trước đây phải thực hiện trực tiếp qua nhiều bộ phận, gây mất thời gian và dễ chông chéo.

Giải pháp đổi mới theo hướng: Tiếp nhận yêu cầu tập trung; Theo dõi trạng thái xử lý trực tuyến; Công khai tiến độ giải quyết; Liên thông các bộ phận trên cùng hệ thống.

Với các bước triển khai:

##### **Bước 1: Chuẩn hóa thủ tục hành chính nội bộ**

- Rà soát toàn bộ thủ tục;
- Xây dựng biểu mẫu điện tử thống nhất;
- Quy định thời gian xử lý cụ thể.

##### **Bước 2: Thiết lập hệ thống tiếp nhận trực tuyến**

Áp dụng: Google Workspace; Microsoft Forms; Hệ thống quản lý công việc nội bộ.

Người thực hiện: Cán bộ gửi hồ sơ trực tuyến; Hệ thống tự động chuyển đến bộ phận xử lý; Các bước giải quyết được cập nhật công khai.

##### **Bước 3: Phân công trách nhiệm**

- Mỗi bộ phận có tài khoản xử lý riêng;
- Quy định trách nhiệm và thời gian hoàn thành;
- Lãnh đạo giám sát tiến độ trên hệ thống.

##### **Bước 4: Đánh giá và cải tiến**

- Lấy ý kiến hài lòng của cán bộ, viên chức;
- Điều chỉnh quy trình chưa phù hợp;
- Cập nhật dữ liệu thường xuyên.

Kết quả đã giảm thời gian giải quyết thủ tục từ 5 ngày xuống còn 2 ngày; Hạn chế tình trạng thất lạc hồ sơ; Nâng cao tính công khai, minh bạch; Cán bộ, giảng viên chủ động theo dõi tiến độ xử lý; Tăng mức độ hài lòng của viên chức trong nhà trường. Giải pháp có tính sáng tạo ở việc tích hợp các thủ tục nội bộ lên nền tảng điện tử thống nhất, tạo môi trường làm việc hiện đại, giảm áp lực hành chính thủ công.

### ***1.1.3. Giải pháp thứ ba: Ứng dụng mã QR và cơ sở dữ liệu số trong quản lý hồ sơ hành chính, biên soạn tài liệu hội thảo, hội nghị tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn***

Công tác quản lý hồ sơ hành chính, tổng hợp, thi đua khen thưởng, cơ sở vật chất, biên soạn tài liệu hội nghị, hội thảo trước đây chủ yếu bằng hồ sơ giấy, việc tra cứu mất nhiều thời gian, tốn kém, dễ thất lạc và khó cập nhật thông tin.

Giải pháp đổi mới: Xây dựng cơ sở dữ liệu hồ sơ điện tử; Gắn mã QR cho từng hồ sơ, tài sản; Liên kết dữ liệu hồ sơ với kho lưu trữ số; Tăng tốc độ tra cứu và cập nhật thông tin. Đây là giải pháp ứng dụng CNTT có tính mới và phù hợp xu hướng chuyển đổi số trong quản lý hành chính.

Công cụ CNTT sử dụng: Google Drive lưu trữ dữ liệu; Microsoft Excel quản lý dữ liệu hồ sơ; Phần mềm tạo mã QR; Máy scan số hóa hồ sơ; Hệ thống lưu trữ điện toán đám mây.

Với các bước triển khai:

**Bước 1: Số hóa hồ sơ** (Scan toàn bộ hồ sơ hành chính, thi đua khen thưởng, mã tài sản, tài liệu; Phân loại theo từng nhóm dữ liệu; Đặt tên file khoa học).

**Bước 2: Xây dựng cơ sở dữ liệu** (Lập danh mục hồ sơ điện tử; Cập nhật thông tin liên quan đến mã tài sản, hồ sơ; Liên kết hồ sơ với mã định danh).

**Bước 3: Tạo mã QR** (Mỗi hồ sơ được cấp một mã QR riêng; Khi quét mã sẽ truy cập nhanh hồ sơ điện tử; Chỉ người có quyền mới được khai thác dữ liệu).

**Bước 4: Vận hành và cập nhật** (Phân quyền truy cập; Cập nhật biến động hồ sơ thường xuyên; Sao lưu dữ liệu định kỳ).

Kết quả thực hiện cho thấy: Thời gian tra cứu hồ sơ giảm từ 15–20 phút xuống dưới 1 phút; Hồ sơ được quản lý tập trung, khoa học; Hạn chế thất lạc tài liệu; Tăng tính bảo mật và chính xác dữ liệu; Nâng cao năng lực quản trị hành chính của nhà trường.

Giải pháp có tính mới ở việc ứng dụng mã QR vào quản lý hồ sơ hành chính trong cơ sở giáo dục nghề nghiệp, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số và xây dựng môi trường hành chính hiện đại.

## ***1.2. Thu thập, phân tích và xử lý số liệu chứng minh***

Để đánh giá khách quan hiệu quả của các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn, tác giả đã

tiến hành thu thập, phân tích và xử lý số liệu theo phương pháp so sánh trước và sau khi áp dụng sáng kiến.

### 1.2.1. Nội dung và nguồn thu thập số liệu

Số liệu được thu thập từ các nguồn sau: Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành của nhà trường; Hồ sơ lưu trữ tại Phòng Tổ chức – Hành chính; Dữ liệu thống kê trên các nền tảng số được sử dụng trong quá trình triển khai sáng kiến; Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cán bộ, viên chức, người lao động và người học; Báo cáo tổng kết, báo cáo cải cách hành chính và chuyển đổi số của nhà trường trong giai đoạn 2025–2026.

Các chỉ số được lựa chọn để đánh giá gồm: Thời gian trung bình xử lý văn bản, hồ sơ công việc; Tỷ lệ văn bản được xử lý trên môi trường điện tử; Số lượng văn bản giấy sử dụng trong nội bộ; Thời gian giải quyết thủ tục hành chính nội bộ; Thời gian tra cứu hồ sơ, minh chứng; Mức độ hài lòng của cán bộ, viên chức và người học; Số lượng hồ sơ được số hóa và lưu trữ điện tử.

### 1.2.2. Phương pháp phân tích số liệu

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phương pháp so sánh trước – sau và phương pháp phân tích tỷ lệ phần trăm để đánh giá mức độ tác động của các giải pháp.

Các số liệu được tổng hợp theo từng nhóm nội dung cải cách hành chính, sau đó đối chiếu với tình trạng trước khi triển khai sáng kiến nhằm xác định mức độ cải thiện về thời gian, chất lượng và hiệu quả xử lý công việc.

### 1.2.3. Kết quả xử lý và minh chứng số liệu

Kết quả tổng hợp cho thấy việc triển khai đồng bộ các giải pháp đã tạo ra những chuyển biến rõ rệt trong công tác cải cách hành chính của nhà trường.

| Chỉ tiêu đánh giá                              | Trước áp dụng      | Sau áp dụng            | Mức thay đổi      |
|------------------------------------------------|--------------------|------------------------|-------------------|
| Thời gian xử lý văn bản nội bộ                 | 2–3 ngày           | Dưới 1 ngày            | Giảm trên 60%     |
| Thời gian giải quyết thủ tục hành chính nội bộ | 5 ngày             | 2 ngày                 | Giảm 60%          |
| Thời gian tra cứu hồ sơ                        | 15–20 phút         | Dưới 1 phút            | Giảm trên 90%     |
| Tỷ lệ xử lý văn bản điện tử                    | Khoảng 60%         | Trên 95%               | Tăng trên 35%     |
| Văn bản giấy nội bộ sử dụng                    | 100% (mốc so sánh) | Dưới 30%               | Giảm trên 70%     |
| Sử dụng chữ ký số                              | Chưa đồng bộ       | 100% đối tượng quản lý | Tăng mạnh         |
| Hồ sơ số hóa và                                | Phân tán           | Tập trung, có mã       | Nâng cao hiệu quả |

|                 |  |    |         |
|-----------------|--|----|---------|
| lưu trữ điện tử |  | QR | quản lý |
|-----------------|--|----|---------|

Trong năm 2025, nhà trường đã tiếp nhận và xử lý khoảng 930 văn bản trên môi trường điện tử. Riêng trong 03 tháng đầu năm 2026 đã xử lý 743 văn bản điện tử, cho thấy mức độ ứng dụng công nghệ thông tin ngày càng tăng và từng bước trở thành phương thức làm việc chủ yếu trong hoạt động hành chính.

Kết quả khảo sát cho thấy đa số cán bộ, viên chức đánh giá cao tính thuận tiện, minh bạch và khả năng theo dõi tiến độ công việc khi áp dụng các giải pháp số hóa quy trình hành chính. Mức độ hài lòng của người sử dụng đối với quy trình xử lý công việc tăng đáng kể so với trước khi triển khai sáng kiến.

#### *1.2.4. Đánh giá độ tin cậy của số liệu*

Các số liệu sử dụng trong sáng kiến được thu thập từ hệ thống quản lý chính thức của nhà trường, có đối chiếu với hồ sơ lưu trữ, báo cáo chuyên môn và kết quả khảo sát thực tế. Quá trình tổng hợp và xử lý số liệu được thực hiện theo nguyên tắc khách quan, bảo đảm phản ánh đúng thực trạng và hiệu quả của các giải pháp đã triển khai.

Những kết quả trên là căn cứ thực tiễn quan trọng chứng minh tính khả thi, hiệu quả và khả năng nhân rộng của sáng kiến “Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn”.

## **2. Thảo luận và đánh giá kết quả thu được**

### **2.1. Tính mới, tính sáng tạo**

Thứ nhất, sáng kiến tiếp cận cải cách hành chính theo hướng tích hợp giữa cải cách quy trình và ứng dụng CNTT. Nhiều cách làm trước đây mới dừng ở việc sử dụng công cụ số rời rạc, trong khi sáng kiến này đặt trọng tâm vào chuẩn hóa quy trình, chuẩn hóa biểu mẫu, chuẩn hóa dữ liệu và trách nhiệm thực hiện, sau đó mới lựa chọn công cụ phù hợp. Cách tiếp cận này làm cho CNTT trở thành phương tiện nâng chất lượng quản trị, thay vì chỉ là công cụ hỗ trợ kỹ thuật.

Thứ hai, sáng kiến có tính sáng tạo ở chỗ xây dựng một mô hình giải pháp nhiều tầng, trong đó các giải pháp có mối liên hệ hữu cơ với nhau: xây dựng quy trình xử lý văn bản và hồ sơ công việc điện tử theo hướng “không giấy tờ” đóng vai trò là nền tảng cơ bản trong đổi mới phương thức quản lý hành chính, giải pháp này tạo ra môi trường làm việc điện tử thống nhất, giúp số hóa hoạt động điều hành, xử lý văn bản và trao đổi thông tin trong toàn trường; đổi mới quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính nội bộ theo mô hình “một cửa điện tử” được triển khai nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ, rút ngắn thời gian giải quyết công việc và tăng tính công khai, minh bạch. Nếu Giải pháp 1 tập trung vào quản lý, điều hành công việc hành chính thì Giải pháp 2 hướng đến tối ưu hóa quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cán bộ, giảng viên và các đơn vị trong nhà trường. Hai giải pháp này có mối quan hệ bổ trợ trực tiếp cho nhau, cùng hình thành quy trình quản lý hành chính điện tử đồng bộ. Giải pháp 3 về ứng dụng mã QR và cơ sở dữ liệu số trong quản lý hồ sơ hành chính có vai trò hoàn thiện hệ sinh thái quản lý số của nhà trường, giải pháp này cung cấp công

cụ tra cứu, lưu trữ và khai thác dữ liệu nhanh chóng, chính xác, giúp nâng cao hiệu quả quản trị hồ sơ điện tử đã được hình thành từ quá trình số hóa ở Giải pháp 1 và Giải pháp 2. Như vậy, ba giải pháp không tồn tại riêng lẻ mà có sự kế thừa, liên thông và hỗ trợ lẫn nhau theo một quy trình khép kín: Số hóa quy trình xử lý công việc hành chính; Điện tử hóa việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục; Hoàn thiện cơ sở dữ liệu và quản trị hồ sơ số. Sự kết hợp đồng bộ giữa các giải pháp đã tạo nên hệ thống cải cách hành chính hiện đại, khoa học, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, thúc đẩy chuyển đổi số và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn. Tính hệ thống này giúp sáng kiến vượt ra ngoài phạm vi của một sáng kiến đơn lẻ về công cụ.

Thứ ba, sáng kiến có tính mới về phương pháp đánh giá hiệu quả. Thay vì chỉ nêu nhận xét định tính, sáng kiến đề xuất bộ chỉ số theo dõi trước – sau áp dụng, qua đó cho phép lượng hóa các thay đổi về thời gian xử lý, tỷ lệ đúng hạn, mức độ số hóa, chất lượng dữ liệu và mức độ hài lòng. Đây là cơ sở quan trọng để khẳng định giá trị thực tiễn của sáng kiến.

Thứ tư, sáng kiến thể hiện sự sáng tạo trong việc lựa chọn hướng triển khai phù hợp với điều kiện của một cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Các giải pháp không đòi hỏi ngay một hệ thống công nghệ phức tạp hay đầu tư lớn, mà ưu tiên công cụ phổ biến, dễ dùng, chi phí thấp, có thể làm từng bước. Nhờ đó, sáng kiến vừa bảo đảm tính thực tiễn, vừa có khả năng nhân rộng.

## ***2.2. Khả năng áp dụng và mang lại lợi ích thiết thực của sáng kiến***

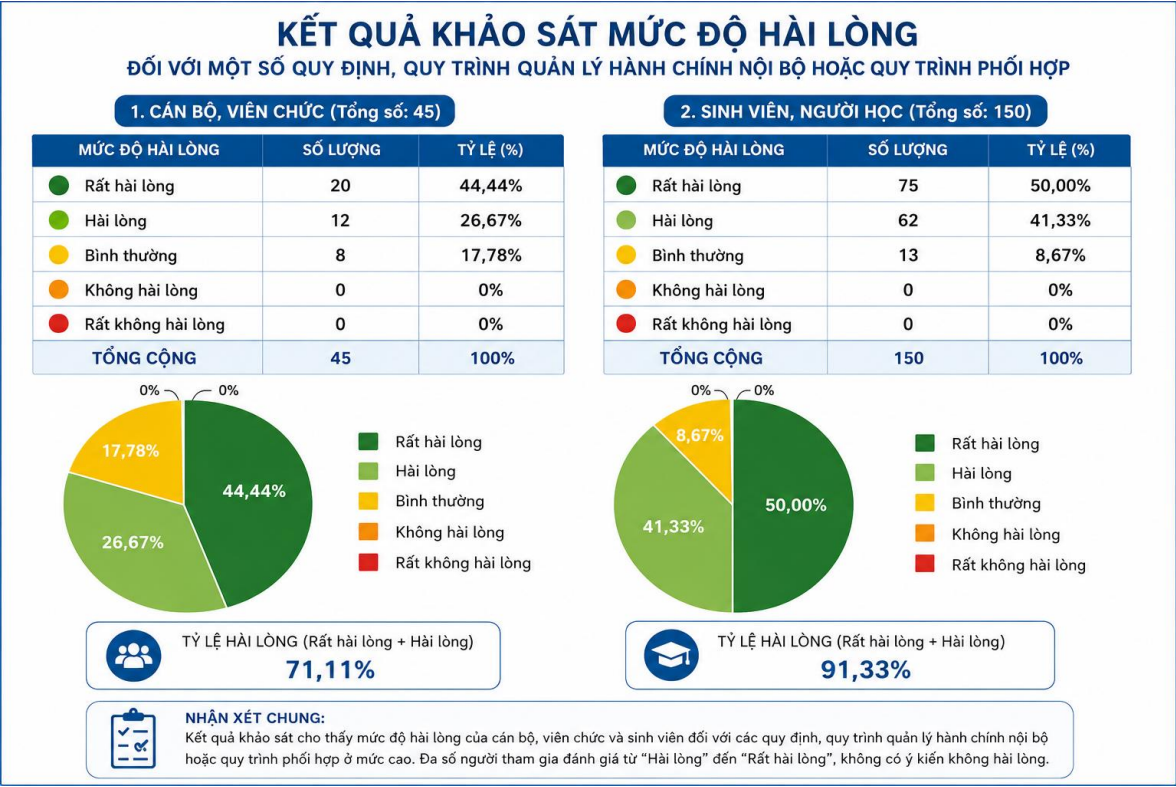
### **a) Khả năng áp dụng hoặc áp dụng thử, nhân rộng**

Sáng kiến có thể áp dụng trực tiếp tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn đối với các quy trình hành chính nội bộ có tần suất cao, đặc biệt là các công việc liên quan đến văn bản, báo cáo, minh chứng, khảo sát, điều hành công việc và phối hợp liên phòng. Nhà trường có thể triển khai theo lộ trình từ hẹp đến rộng: thí điểm ở một số phòng chức năng hoặc một nhóm quy trình ưu tiên, sau đó điều chỉnh và mở rộng ra toàn trường.

Về khả năng nhân rộng, mô hình giải pháp của sáng kiến phù hợp với nhiều cơ sở giáo dục nghề nghiệp, trung tâm giáo dục thường xuyên, đơn vị sự nghiệp công lập hoặc các bộ phận quản trị trong nhà trường có điều kiện hạ tầng CNTT ở mức cơ bản. Do cấu trúc giải pháp rõ ràng, dễ phân kỳ, nên đơn vị áp dụng có thể lựa chọn một phần hoặc toàn bộ các giải pháp tùy vào mức độ sẵn sàng.

Điều kiện để nhân rộng hiệu quả là: có quyết tâm của lãnh đạo; có đầu mối triển khai; có hạ tầng tối thiểu; có quy định nội bộ rõ ràng; có kế hoạch bồi dưỡng kỹ năng và có cơ chế theo dõi, đánh giá thường xuyên.

***Bảng 1. Mức độ hài lòng của cán bộ, viên chức, người học đối với một số quy định, quy trình quản lý hành chính nội bộ hoặc quy trình phối hợp***



## b) Khả năng mang lại lợi ích thiết thực

Về hiệu quả quản lý, sáng kiến giúp quy trình xử lý công việc rõ ràng hơn, rút ngắn thời gian luân chuyển thông tin, giảm tình trạng thất lạc hồ sơ, tăng khả năng phối hợp giữa các đơn vị và nâng cao chất lượng theo dõi tiến độ. Khi hồ sơ và dữ liệu được tổ chức tốt, hoạt động báo cáo, kiểm tra, đối chiếu, phục vụ thanh tra, bảo đảm chất lượng và ra quyết định đều thuận lợi hơn.

Về hiệu quả kinh tế, sáng kiến có khả năng làm giảm chi phí in ấn, sao chụp, lưu trữ giấy tờ; giảm thời gian lao động hành chính cho các khâu nhập liệu, tổng hợp, tìm kiếm và chỉnh sửa lại tài liệu; tận dụng tốt hơn hạ tầng CNTT sẵn có của nhà trường. Trong những đơn vị có khối lượng công việc hành chính lớn, hiệu quả kinh tế tích lũy theo thời gian là đáng kể.

Về lợi ích xã hội, sáng kiến góp phần xây dựng môi trường làm việc hiện đại, minh bạch, chuyên nghiệp; nâng cao sự hài lòng của cán bộ, viên chức và người học; hình thành văn hóa làm việc số; tăng kỷ luật hành chính và trách nhiệm giải trình; đồng thời góp phần thực hiện các chủ trương lớn của Nhà nước và của ngành Giáo dục về cải cách hành chính, chuyển đổi số và hiện đại hóa quản trị.

So với cách làm thủ công hoặc ứng dụng rời rạc, giải pháp của sáng kiến có ưu thế ở tính hệ thống, tính bền vững, khả năng kiểm soát trách nhiệm, khả năng truy xuất dữ liệu và khả năng nhân rộng.

Số lượng văn bản, hồ sơ, báo cáo được tiếp nhận và xử lý trên môi trường điện tử trong năm 2025 (sau khi thực hiện sáp nhập trường Cao đẳng Nghề Lạng Sơn, Cao đẳng Y tế Lạng Sơn vào trường Cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn và đổi

tên thành Trường Cao đẳng Lạng Sơn) với 930 văn bản; 03 tháng đầu năm 2026 với 743 văn bản.

Do đặc thù hiện nay nhà trường có nhiều cơ sở, khoảng cách địa lý giữa các cơ sở trên 3km, thời gian trung bình xử lý một số công việc trước và sau khi chuẩn hóa quy trình phát hành văn bản nội bộ chỉ tính bằng phút hoặc giờ trong ngày, số lượt đi lại giảm đáng kể, không mất thời gian đến từng nơi, chờ đợi phê duyệt, ban hành văn bản.

## IV. KẾT LUẬN

### 1. Kết luận

Trong bối cảnh chuyển đổi số và yêu cầu đẩy mạnh cải cách hành chính hiện nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý hành chính tại nhà trường là yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, chất lượng phục vụ và năng lực điều hành của cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Sáng kiến “Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn” đã tập trung xây dựng và triển khai 03 giải pháp trọng tâm gồm: Xây dựng quy trình xử lý văn bản và hồ sơ công việc điện tử theo hướng “không giấy tờ”; Đổi mới quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính nội bộ theo mô hình “một cửa điện tử”; Ứng dụng mã QR và cơ sở dữ liệu số trong quản lý hồ sơ hành chính, biên soạn tài liệu hội thảo, hội nghị tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn. Các giải pháp được xây dựng trên cơ sở bám sát thực tiễn hoạt động của nhà trường, phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính, chuyển đổi số trong giáo dục nghề nghiệp và có tính khả thi cao trong quá trình triển khai thực hiện

Qua quá trình áp dụng, sáng kiến đã mang lại nhiều hiệu quả thiết thực: Rút ngắn thời gian xử lý công việc hành chính; Giảm số lượng văn bản giấy, tiết kiệm chi phí in ấn và lưu trữ; tăng cao tính công khai, minh bạch trong giải quyết công việc; Tăng cường khả năng phối hợp giữa các phòng, khoa, đơn vị; Hỗ trợ lãnh đạo theo dõi, quản lý tiến độ xử lý công việc kịp thời; Nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin của đội ngũ cán bộ, viên chức.

Đặc biệt, việc ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin như phần mềm quản lý văn bản, chữ ký số, mã QR, lưu trữ dữ liệu điện tử và các nền tảng trực tuyến đã góp phần đổi mới phương thức quản lý hành chính theo hướng hiện đại, khoa học, phù hợp xu thế xây dựng môi trường làm việc số hiện nay.

Sáng kiến có tính mới ở việc tích hợp đồng bộ các giải pháp cải cách quy trình hành chính với ứng dụng công nghệ thông tin trong phạm vi nhà trường; đồng thời có tính sáng tạo, dễ triển khai, phù hợp với điều kiện thực tế và có khả năng nhân rộng trong các cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Từ kết quả đạt được cho thấy việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý mà còn tạo nền tảng quan trọng để thực hiện chuyển đổi số toàn diện tại Trường Cao đẳng Lạng Sơn trong giai đoạn hiện nay.

### 2. Kiến nghị

Để các giải pháp tiếp tục được duy trì, hoàn thiện và phát huy hiệu quả cao hơn trong thời gian tới, tác giả đề xuất một số kiến nghị sau:

**Đối với nhà trường:** Tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ chuyển đổi số và cải cách hành chính; Bổ sung trang thiết bị

phục vụ số hóa hồ sơ, lưu trữ dữ liệu và xử lý công việc trực tuyến; Thường xuyên tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, viên chức; Hoàn thiện các quy chế, quy trình quản lý hành chính điện tử đồng bộ trong toàn trường; Tăng cường kiểm tra, đánh giá hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị.

**Đối với viên chức, người lao động nhà trường:** Chủ động nâng cao kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin; Thực hiện nghiêm túc quy trình xử lý công việc trên môi trường điện tử; Tăng cường tinh thần trách nhiệm, phối hợp trong giải quyết công việc hành chính; Chủ động đề xuất các giải pháp đổi mới, sáng tạo trong cải cách hành chính và chuyển đổi số.

## **DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Chính phủ (2020), Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 về công tác văn thư.
2. Thủ tướng Chính phủ (2020), Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
3. Chính phủ (2021), Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021–2030.
4. Thủ tướng Chính phủ (2022), Quyết định số 131/QĐ-TTg ngày 25/01/2022 phê duyệt Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022–2025, định hướng đến năm 2030”.
5. Chính phủ (2022), Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.
6. Quốc hội (2023), Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023.
7. Chính phủ (2024), Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử.
8. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2025), Hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ ứng dụng CNTT, CDS, thống kê giáo dục năm học 2025-2026.
9. Trường Cao đẳng Lạng Sơn (2025–2026), Các kế hoạch, quy chế, quy trình nội bộ, báo cáo thực trạng và minh chứng triển khai có liên quan.

## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1. Mức độ hài lòng của cán bộ, viên chức, người học đối với một số quy định, quy trình quản lý hành chính nội bộ hoặc quy trình phối hợp

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN**  
**MẪU 01**  
**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**  
**CỦA CÁN BỘ, VIÊN CHỨC ĐỐI VỚI MỘT SỐ QUY ĐỊNH,**  
**QUY TRÌNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NỘI BỘ**  
**HOẶC QUY TRÌNH PHỐI HỢP**



**I. THÔNG TIN CHUNG (Không bắt buộc)**

1. Đơn vị công tác: .....  
 2. Chức danh: .....

3. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác  
 4. Thâm niên công tác: ☐ Dưới 3 năm ☐ 3 - 10 năm  
☐ Trên 10 năm

**II. ANH/CHỊ VUI LÒNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH quản lý hành chính nội bộ hoặc quy trình phối hợp của Nhà trường theo thang điểm sau:**

  
 Rất hài lòng  
5 điểm

  
 Hài lòng  
4 điểm

  
 Bình thường  
3 điểm

  
 Không hài lòng  
2 điểm

  
 Rất không hài lòng  
1 điểm

| STT | NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ                                                                                                                                   | MỨC ĐỘ HÀI LÒNG |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                                                                                     | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   |  Quy trình ban hành văn bản, công văn nội bộ                     |                 |   |   |   |   |
| 2   |  Quy trình quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu                      |                 |   |   |   |   |
| 3   |  Quy trình đăng ký, thanh toán và quyết toán công tác phí        |                 |   |   |   |   |
| 4   |  Quy trình mua sắm, cấp phát tài sản, trang thiết bị             |                 |   |   |   |   |
| 5   |  Quy trình đánh giá thi đua, khen thưởng, kỷ luật                |                 |   |   |   |   |
| 6   |  Quy trình giải quyết chế độ, chính sách cho cán bộ, viên chức   |                 |   |   |   |   |
| 7   |  Quy trình ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành                |                 |   |   |   |   |
| 8   |  Quy trình phối hợp giữa các phòng, khoa, đơn vị                 |                 |   |   |   |   |
| 9   |  Thái độ, trách nhiệm và chất lượng phục vụ của cán bộ phụ trách |                 |   |   |   |   |
| 10  |  Mức độ công khai, minh bạch của các quy định, quy trình         |                 |   |   |   |   |

**III. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**  
 .....  
 .....  
 .....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN**  
**MẪU 02**  
**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**  
**CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI MỘT SỐ QUY ĐỊNH,**  
**QUY TRÌNH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH NỘI BỘ**  
**HOẶC QUY TRÌNH PHỐI HỢP**



**I. THÔNG TIN CHUNG (Không bắt buộc)**

1. Khoa/Phòng đào tạo: .....  
 2. Ngành/Nghề: .....

3. Khóa học: .....  
 4. Hình thức đào tạo: ☐ Chính quy ☐ Liên thông ☐ Khác

**II. ANH/CHỊ VUI LÒNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH quản lý hành chính nội bộ hoặc quy trình phối hợp của Nhà trường theo thang điểm sau:**

  
 Rất hài lòng  
5 điểm

  
 Hài lòng  
4 điểm

  
 Bình thường  
3 điểm

  
 Không hài lòng  
2 điểm

  
 Rất không hài lòng  
1 điểm

| STT | NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ                                                                                                                                    | MỨC ĐỘ HÀI LÒNG |   |   |   |   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                                                                                      | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   |  Quy trình tuyển sinh, nhập học                                   |                 |   |   |   |   |
| 2   |  Quy trình đăng ký học phần, thời khóa biểu                       |                 |   |   |   |   |
| 3   |  Quy trình học tập, đánh giá kết quả học tập                      |                 |   |   |   |   |
| 4   |  Quy trình cấp giấy xác nhận, giấy tờ sinh viên                   |                 |   |   |   |   |
| 5   |  Quy trình thu học phí và các khoản thu khác                      |                 |   |   |   |   |
| 6   |  Quy trình giải quyết các chế độ, chính sách cho HSSV             |                 |   |   |   |   |
| 7   |  Quy trình tư vấn, hỗ trợ người học                               |                 |   |   |   |   |
| 8   |  Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người học   |                 |   |   |   |   |
| 9   |  Sự phối hợp giữa các đơn vị trong hỗ trợ, phục vụ người học      |                 |   |   |   |   |
| 10  |  Thái độ, trách nhiệm và chất lượng phục vụ của cán bộ, viên chức |                 |   |   |   |   |

**III. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**  
 .....  
 .....  
 .....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

## Phụ lục 2. Quy trình ưu tiên số hóa

### QUY TRÌNH ƯU TIÊN SỐ HÓA VỀ TRÌNH KÝ VÀ PHÁT HÀNH VĂN BẢN NỘI BỘ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG LẠNG SƠN

MỤC TIÊU: Nhanh chóng – Chính xác – Minh bạch – Tiết kiệm – An toàn – Dễ tra cứu

