|  |  |
| --- | --- |
|  | **EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY** |

*Dear beloved colleague,*

*In order to evaluate your satisfaction with the quality of the University's supporting departments, we would like to send you the Internal Customer Survey.*

*To complete the survey, please use your default email address, @fpt.edu.vn. And we will contact you (if necessary) to know more about your dissatisfaction and take immediate action.*

*Sincerely!*

**Note:** *For unclear activities, please choose “0” (No opinion/ Do not use the service).*

**You are:**

🞏 Staff 🞏 Lecturer/ Researcher

1. **MISSION, VISION, STRATEGIES, AND CORE VALUES**

Your opinion about Mission, Vision, Strategies, and Core Values

*(0-No opinion; 1-Strongly disagree; 2-Disagree; 3-Neutral; 4-Agree; 5-Strongly agree)*

| ***No.*** | ***Mission, Vision, Strategies, and Core values*** |  ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Your opinion about Mission, Vision, and Strategies |  |  |  |  |  |  |
|  | Your opinion about the University’s strategies in order to achieve its Vision, Mission and Core values. |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on the Vision, Mission, Strategies and Core values:

……………………………………………………………………………………………………

1. **POLICIES AND REGULATIONS**

Your opinion on the appropriateness of the following Policies and Regulations

*(0-No opinion; 1-Strongly disagree; 2-Disagree; 3-Neutral; 4-Agree; 5-Strongly agree)*

1. ***STAFF***

| ***No.*** | **Policies and Regulations** | ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Regulations on the Payment of Income |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Honoring and Rewarding Systems |  |  |  |  |  |  |
|  | Regime on Delegating staff/lecturers/researchers for doctoral training and the compensation for training expenses |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Internal Training |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on Summer Vacation |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Annual Health Examination |  |  |  |  |  |  |
|  | Policies on FPTCare |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy for staff, lecturers, and researchers on taking leave for social insurance benefits (maternity leave, sickness leave, etc) |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy on Technology Support |  |  |  |  |  |  |
|  | Fuel support for staff, lecturers, and researchers who work at campuses far from the city center and don't use shuttle buses |  |  |  |  |  |  |
|  | Support 10,000VND/hour with a monthly maximum of 500,000VND for lecturers teaching at Hoa Lac Campus |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy on Community Service |  |  |  |  |  |  |
|  | Compensate for the scientific research achievements of staff, lecturers, and researchers |  |  |  |  |  |  |
|  | Policies to sponsor staff, lecturers, and researchers attending international scientific conferences and seminars |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on the school’s Policies and Regulations.

……………………………………………………………………………………………………

1. ***LECTURERS AND RESEARCHERS***

| ***No.*** | **Policies and Regulations** | ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Regulations on the Payment of Income |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Honoring and Rewarding Systems |  |  |  |  |  |  |
|  | Regime on Delegating staff/lecturers/researchers for doctoral training and the compensation for training expenses |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Internal Training |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on Summer Vacation |  |  |  |  |  |  |
|  | Regulations on the Annual Health Examination |  |  |  |  |  |  |
|  | Policies on FPTCare |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy for staff, lecturers, and researchers on taking leave for social insurance benefits (maternity leave, sickness leave, etc) |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy on Technology Support |  |  |  |  |  |  |
|  | Fuel support for staff, lecturers, and researchers who work at campuses far from the city center and don't use shuttle buses |  |  |  |  |  |  |
|  | Support 10,000VND/hour with a monthly maximum of 500,000VND for lecturers teaching at Hoa Lac Campus |  |  |  |  |  |  |
|  | Academic Regulations |  |  |  |  |  |  |
|  | Admission Regulations |  |  |  |  |  |  |
|  | Student Regulation and Rules |  |  |  |  |  |  |
|  | Policy on Community Service |  |  |  |  |  |  |
|  | Compensate for the scientific research achievements of staff, lecturers, and researchers |  |  |  |  |  |  |
|  | Policies to sponsor staff, lecturers, and researchers attending international scientific conferences and seminars |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on the school’s Policies and Regulations.

……………………………………………………………………………………………………

1. **SUPPORTING ACTIVITES**

Your opinion on the school’s supporting activities:

*(0-* *Do not use the service; 1-Very bad; 2- Poor; 3-Fair; 4- Good; 5 – Excellent)*

| ***No.*** | **Supporting activities** |  ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Reasonable level of efficiency in assigning and receiving tasks in the departments. |  |  |  |  |  |  |
|  | Reasonable level in ensuring stable operation of the IT system (email, Internet, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Reasonable level in supporting activities when technical devices and information systems are malfunctioning |  |  |  |  |  |  |
|  | Stable operation level of application (fap/ap, cms, lms, flm, vanban, danhba, libol, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Stable operation level of application (eiso, ssc, ps, econtract, epurchase, epayment, EduNext, MyFPT, OKR, FLIM, daotao.fpt.com.vn, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | User support on using internal web and application |  |  |  |  |  |  |
|  | Support activities on administrative procedures: Archiving, Ordering stationery, Sending/Receiving mail, etc. |  |  |  |  |  |  |
|  | Supporting activities for preparing conferences and seminars (meeting rooms, visas, airline tickets, hotels, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Ensure security, working environment, office landscape, classrooms, and meeting rooms’ management |  |  |  |  |  |  |
|  | Contracts consultant |  |  |  |  |  |  |
|  | Payment transfer and advance payment |  |  |  |  |  |  |
|  | Employee recruitment |  |  |  |  |  |  |
|  | Training activities (internal training, external training, professional training) |  |  |  |  |  |  |
|  | Management activities of employees: Signing labor contracts, handling leave requests (sick leave, maternity leave, etc.); Consulting and supporting the making of FPT care payment documents |  |  |  |  |  |  |
|  | Employee assessment activities; Calculating salary and bonus |  |  |  |  |  |  |
|  | Activities of internal audit according to ISO procedures and regulations |  |  |  |  |  |  |
|  | Document issuance and revision; Internal procedures training |  |  |  |  |  |  |
|  | Coordinate with other departments on accreditation projects, quality assessment, and quality assurance (ministry accreditation, accreditation of training programs, ratings, external certificates, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Union activities (events, 8 March, 20 October, 20 November, Men’s Day, birthdays, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Communication activities to disseminate internal information throughout FPT Education |  |  |  |  |  |  |
|  | Support staff, lecturers, researchers, and students in scientific research activities (scientific research seminars, bonuses for scientific research publications, support procedures for attending seminars, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Healthcare services |  |  |  |  |  |  |
|  | Library service activities (providing reference books, document searching services, etc.) |  |  |  |  |  |  |
|  | Satisfaction level at work, including being recognized for work results |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on the school’s supporting activities.

……………………………………………………………………………………………………

1. **COOPERATIVENESS AND ATTITUDE**

Your opinion on the Cooperativeness and Attitude of the University’s departments/ boards.

*(0-* *Do not use the service; 1-Very bad; 2- Poor; 3-Fair; 4- Good; 5 – Excellent)*

1. ***STAFF***

| ***No.*** | ***DEPARTMENTS/ BOARDS*** |  ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | FE Head Office |  |  |  |  |  |  |
|  | Accountant |  |  |  |  |  |  |
|  | HR Management |  |  |  |  |  |  |
|  | QA |  |  |  |  |  |  |
|  | PR (Internal communications) |  |  |  |  |  |  |
|  | Union and Culture |  |  |  |  |  |  |
|  | Science Management |  |  |  |  |  |  |
|  | IT Help Desk |  |  |  |  |  |  |
|  | Application Development |  |  |  |  |  |  |
|  | Administration |  |  |  |  |  |  |
|  | Health Center |  |  |  |  |  |  |
|  | Library |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on Cooperativeness and the Attitude of the school’s department.

……………………………………………………………………………………………………

1. ***B. LECTURERS AND RESEARCHERS***

| ***No.*** | ***DEPARTMENTS/ BOARDS*** |  ***Evaluate*** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | FE Office |  |  |  |  |  |  |
|  | Accountant |  |  |  |  |  |  |
|  | HR Management |  |  |  |  |  |  |
|  | QA |  |  |  |  |  |  |
|  | PR (Internal communications) |  |  |  |  |  |  |
|  | Union and Culture |  |  |  |  |  |  |
|  | Science Management |  |  |  |  |  |  |
|  | IT Help Desk |  |  |  |  |  |  |
|  | Application Development |  |  |  |  |  |  |
|  | Administration |  |  |  |  |  |  |
|  | Health Center |  |  |  |  |  |  |
|  | Library |  |  |  |  |  |  |
|  | Academic Organization & Management |  |  |  |  |  |  |
|  | Testing Department |  |  |  |  |  |  |

1. Other comments and recommendations on Cooperativeness and the Attitude of the school’s departments/ boards.

…………………………..………………………………………………………………………..

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PHIẾU THĂM DÒ KHÁCH HÀNG NỘI BỘ**Kỳ đánh giá: từ …./…./20… đến …/…./20…. |

*Kính thưa quý Anh chị*

 *Để đánh giá sự hài lòng của khách hàng nội bộ đối với chất lượng phục vụ của các bộ phận chức năng tại cở sở đào tạo của nhà trường, chúng tôi xin gửi đến các Anh/chị phiếu thăm dò khách hàng nội bộ.*

*Xin các Anh/chị vui lòng điền đầy đủ các thông tin vào phiếu này và gửi lại cho chúng tôi để tổng hợp và phân tích và chúng tôi sẽ tiếp xúc với Anh/chị (nếu cần) để làm rõ sự không hài lòng của Anh/chị và tiến hành hành động khắc phục thích hợp.*

*Xin chân thành cảm ơn!*

**Ghi chú:** **Đối với các hoạt động không rõ, Anh/Chị vui lòng chọn 0 (Không có ý kiến).**

**Quý Anh chị là** *(Bắt buộc)***:**

🞏 CB

🞏 GV, NCV

1. **TẦM NHÌN, SỨ MẠNG, CHIẾN LƯỢC**

Quý Anh/chị vui lòng nêu ý kiến đánh giá của anh chị về Tầm nhìn, Sứ mạng, Chiến lược, Giá trị cốt lõi

*(0-Không ý kiến; 1-Hoàn toàn không phù hợp; 2-Không phù hợp; 3-Bình thường; 4-Phù hợp; 5-Rất phù hợp)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***TT*** | **Tầm nhìn, Sứ mạng, Chiến lược, Giá trị cốt lõi** |  **Mức độ phù hợp** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Đánh giá của các anh chị về Tầm nhìn, Sứ mạng, Chiến lược của Nhà trường. |  |  |  |  |  |  |
|  | Đánh giá của anh chị về Chiến lược của Nhà trường nhằm đạt được Tầm nhìn, Sứ mạng và Giá trị cốt lõi. |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về Tầm nhìn, Sứ mạng, Chiến lược của Nhà trường.

……………………………………………………………………………………………………

1. **CHÍNH SÁCH**

Quý Anh/chị vui lòng nêu ý kiến đánh giá của anh chị về mức độ phù hợp của các chế độ chính sách dưới đây:

*(0-Không sử dụng; 1-Hoàn toàn không phù hợp; 2-Không phù hợp; 3-Bình thường; 4-Phù hợp; 5-Rất phù hợp)*

1. ***CÁN BỘ***

| ***TT*** | **Các chế độ, chính sách** |  **Mức độ phù hợp** |
| --- | --- | --- |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Quy định lương, thưởng |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định hệ thống tôn vinh, khen thưởng |  |  |  |  |  |  |
|  | Chế độ cử CBGV đi đào tạo tiến sĩ và chế độ bồi thường chi phí đào tạo |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định đào tạo nội bộ |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định chế độ nghỉ mát |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định chế độ khám sức khỏe |  |  |  |  |  |  |
|  | FPTCare |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ bổ sung cho CBGV khi nghỉ chế độ hưởng bảo hiểm xã hội (nghỉ thai sản, ốm đau) |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ công nghệ |  |  |  |  |  |  |
|  | Hỗ trợ xăng xe cho CBGV tự túc đi làm tại các cơ sở xa trung tâm |  |  |  |  |  |  |
|  | Hỗ trợ 10,000VNĐ/h, tối đa 500,000VNĐ/tháng cho GV giảng dạy tại Hòa Lạc |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách về Phục vụ cộng đồng |  |  |  |  |  |  |
|  | Khen thưởng thành tích nghiên cứu khoa học của CBGV |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ CBGV tham dự hội nghị, hội thảo khoa học |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về các chế độ chính sách của Nhà trường.

……………………………………………………………………………………………………

1. ***GIẢNG VIÊN***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***TT*** | **Các chế độ, chính sách** |  **Mức độ phù hợp** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Quy định lương, thưởng |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định hệ thống tôn vinh, khen thưởng |  |  |  |  |  |  |
|  | Chế độ cử CBGV đi đào tạo tiến sĩ và chế độ bồi thường chi phí đào tạo |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định đào tạo nội bộ |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định chế độ nghỉ mát |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy định chế độ khám sức khỏe |  |  |  |  |  |  |
|  | FPTCare |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ bổ sung cho CBGV khi nghỉ chế độ hưởng bảo hiểm xã hội (nghỉ thai sản, ốm đau) |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ công nghệ |  |  |  |  |  |  |
|  | Hỗ trợ xăng xe cho CBGV tự túc đi làm tại các cơ sở xa trung tâm |  |  |  |  |  |  |
|  | Hỗ trợ 10,000VNĐ/h, tối đa 500,000VNĐ/tháng cho GV giảng dạy tại Hòa Lạc |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy chế đào tạo của Nhà trường |  |  |  |  |  |  |
|  | Quy chế Tuyển sinh |  |  |  |  |  |  |
|  | Nội quy Sinh viên |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách về Phục vụ cộng đồng |  |  |  |  |  |  |
|  | Khen thưởng thành tích nghiên cứu khoa học của CBGV |  |  |  |  |  |  |
|  | Chính sách hỗ trợ CBGV tham dự hội nghị, hội thảo khoa học |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về các chế độ chính sách của Nhà trường.

……………………………………………………………………………………………………

1. **CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ**

Quý Anh/chị vui lòng nêu ý kiến đánh giá của anh chị về các hoạt động hỗ trợ CBGV dưới đây:

*(0-Không sử dụng dịch vụ; 1-Kém; 2-Trung bình; 3-Khá; 4-Tốt; 5-Xuất sắc)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***TT*** | **Các hoạt động hỗ trợ** |  **Đánh giá** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Mức độ hợp lý trong công tác giao – nhận việc trong bộ phận của anh chị |  |  |  |  |  |  |
|  | Mức độ đảm bảo Hệ thống CNTT hoạt động ổn định (Email, Internet,…) |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động hỗ trợ người sử dụng khi máy móc, hệ thông tin có trục trặc |  |  |  |  |  |  |
|  | Mức độ hoạt động ổn định của các phần mềm ứng dụng, triển khai (fap/ap, cms, lms, flm, vanban, danhba, libol, …) |  |  |  |  |  |  |
|  | Mức độ hoạt động ổn định của các phần mềm ứng dụng, triển khai (eiso, ssc, ps, econtract, epurchase, epayment, EduNext, MyFPT, OKR, FLIM, Trang đào tạo,…) |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động hỗ trợ người sử dụng phần mềm |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động hỗ trợ về các thủ tục hành chính: Công tác văn thư lưu trữ, Đặt văn phòng phẩm, Gửi/Nhận thư,… |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động hỗ trợ chuẩn bị Hội nghị, hội thảo (phòng họp, visa, vé máy bay, khách sạn,…) |  |  |  |  |  |  |
|  | Đảm bảo an ninh, môi trường làm việc, cảnh quan công sở, quản lý phòng học, phòng họp |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Tư vấn Hợp đồng |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Thanh toán, Tạm ứng |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Tuyển dụng CBGV |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Đào tạo (đào tạo nội bộ, đào tạo bên ngoài, đào tạo nâng cao chuyên môn) |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Quản lý CBGV: Ký hợp đồng lao động, giải quyết chính sách nghỉ chế độ (nghỉ ốm, nghỉ sinh…); Tư vấn, hỗ trợ làm hồ sơ thanh toán FPT care |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Đánh giá CBGV; Tính lương, thưởng |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động Kiểm soát nội bộ và Đánh giá nội bộ theo quy trình, quy định ISO |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động hỗ trợ chỉnh sửa, ban hành Tài liệu; Đào tạo quy trình nội bộ |  |  |  |  |  |  |
|  | Phối hợp với các bộ phận trong các dự án kiểm định, đánh giá chất lượng, đảm bảo chất lượng (Kiểm định Bộ, Kiểm định chương trình đào tạo, xếp hạng, lấy chứng chỉ bên ngoài…) |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động văn hóa đoàn thể kết nối CBGV (các chương trình, sự kiện 8/3, 20/10, 20/11, Men’s Day, sinh nhật,…) |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động truyền thông phổ biến các thông tin nội bộ trong toàn FE và các cơ sở |  |  |  |  |  |  |
|  | Hỗ trợ CBGV, SV trong hoạt động nghiên cứu khoa học (các seminar, hội thảo nghiên cứu khoa học, thưởng công bố nghiên cứu khoa học, hỗ trợ thủ tục tham dự hội thảo,…)  |  |  |  |  |  |  |
|  | Dịch vụ y tế |  |  |  |  |  |  |
|  | Hoạt động dịch vụ thư viện (cung cấp sách tham khảo, dịch vụ tìm kiếm tài liệu...) |  |  |  |  |  |  |
|  | Mức độ hài lòng của anh chị trong công việc, bao gồm việc được ghi nhận kết quả công việc |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về các hoạt động hỗ trợ CBGV.

……………………………………………………………………………………………………

1. **TINH THẦN, THÁI ĐỘ**

Quý Anh/chị vui lòng nêu ý kiến đánh giá của anh chị về Tinh thần, thái độ của các Bộ phận chức năng dưới đây:

*(0-Không sử dụng dịch vụ; 1-Kém; 2-Trung bình; 3-Khá; 4-Tốt; 5-Xuất sắc)*

1. ***CÁN BỘ***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***TT*** | **Các bộ phận** |  **Đánh giá** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Văn phòng FEHO vùng miền |  |  |  |  |  |  |
|  | Kế toán |  |  |  |  |  |  |
|  | Nhân sự |  |  |  |  |  |  |
|  | QA |  |  |  |  |  |  |
|  | PR (truyền thông nội bộ) |  |  |  |  |  |  |
|  | Văn hóa đoàn thể |  |  |  |  |  |  |
|  | Nghiên cứu khoa học |  |  |  |  |  |  |
|  | IT cơ sở |  |  |  |  |  |  |
|  | IT Phát triển ứng dụng |  |  |  |  |  |  |
|  | Hành chính |  |  |  |  |  |  |
|  | Y tế |  |  |  |  |  |  |
|  | Thư viện |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về các Tinh thần, thái độ của các Bộ phận chức năng.

……………………………………………………………………………………………………

1. ***GIẢNG VIÊN***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***TT*** | **Các bộ phận** |  **Đánh giá** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  | Văn phòng FEHO vùng miền |  |  |  |  |  |  |
|  | Kế toán |  |  |  |  |  |  |
|  | Nhân sự |  |  |  |  |  |  |
|  | QA |  |  |  |  |  |  |
|  | PR (truyền thông nội bộ) |  |  |  |  |  |  |
|  | Văn hóa đoàn thể |  |  |  |  |  |  |
|  | Nghiên cứu khoa học |  |  |  |  |  |  |
|  | IT cơ sở |  |  |  |  |  |  |
|  | IT Phát triển ứng dụng |  |  |  |  |  |  |
|  | Hành chính |  |  |  |  |  |  |
|  | Y tế |  |  |  |  |  |  |
|  | Thư viện |  |  |  |  |  |  |
|  | Tổ chức và quản lý đào tạo |  |  |  |  |  |  |
|  | Khảo thí |  |  |  |  |  |  |

1. Ý kiến góp ý của anh chị về các Tinh thần, thái độ của các Bộ phận chức năng.

……………………………………………………………………………………………………