

# NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN ĐỂ NÂNG CAO HIỆU QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN, DỮ LIỆU PHỤC VỤ CÔNG TÁC KHẢO THÍ CHO CÁC SINH VIÊN CÓ ĐỀ NGHỊ QUA BỘ PHẬN GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP

RESEARCH AND APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF INFORMATION PROCESSING, DATA SERVICE OF TESTING FOR STUDENTS THROUGH THE DEPARTMENT PROPOSED SETTLEMENT OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES AT THE UNIVERSITY OF ECONOMIC AND TECHNICAL INDUSTRIES

Nguyễn Văn Hòa

*Trung tâm Khảo thí, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp*

Đến Tòa soạn ngày 12/4/2016, chấp nhận đăng ngày 15/5/2016

**Tóm tắt:** Quy trình tiếp nhận, giải quyết các thủ tục liên quan tới công tác khảo thí của bộ phận giải quyết các thủ tục hành chính và Trung tâm Khảo thí của Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp hiện đang thực hiện theo phương pháp truyền thống, dẫn tới một số hạn chế trong việc tiếp nhận, xử lý công việc và quản lý. Bài báo đề xuất giải pháp khắc phục bằng cách ứng dụng công nghệ thông tin vào việc tổ chức tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tới công tác khảo thí tại bộ phận một cửa. Các kết quả phân tích và áp dụng cho thấy hiệu quả của giải pháp được đề xuất so với phương pháp truyền thống hiện đang thực hiện.

**Từ khóa:** Thủ tục, hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin.

**Abstract:** The process of receiving and settling procedures related to the work of the department's testing procedures for resolving administrative and Testing Center of the University of Economics - Technology Industry is currently executing the method traditionally, lead to some restrictions in receiving, managing. This paper proposed solutions by the construction and application of information technology in the organization of the reception and settlement of administrative procedures related to the testing activities. The results of the analysis and application shows the effectiveness of the proposed solution compared to traditional methods currently.

**Keywords:** Procedures, administrative, information technology applications.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thông thường mỗi học kỳ, bộ phận giải quyết các thủ tục hành chính (bộ phận một cửa), Trung tâm Khảo thí giải quyết ~500 đề nghị của sinh viên liên quan tới các nội dung

như: phúc khảo, lịch thi, hoãn thi, đăng ký thi, kết quả học tập. Với hình thức tiếp nhận và giải quyết các đề nghị của sinh viên (SV) theo phương pháp truyền thống thì bộ phận một cửa, Trung tâm Khảo thí còn chi phí

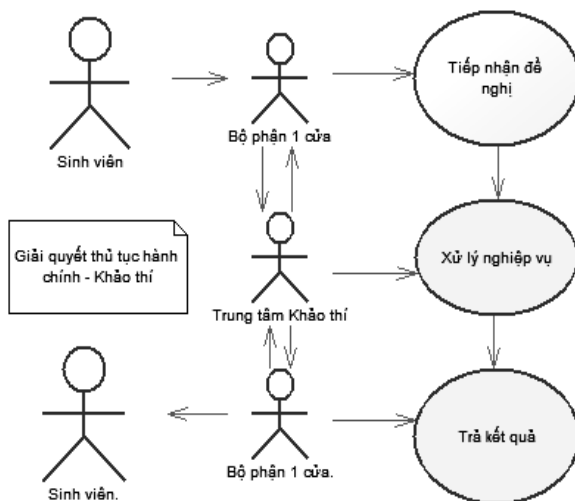
nhiều thời gian, nhân sự để xử lý công việc nghiệp vụ và chưa thực sự khai thác hiệu quả được dữ liệu của phần mềm quản lý nhà trường hiện có, dẫn đến một số hạn chế như: khả năng tiếp cận thông tin của sinh viên khi đề nghị tới bộ phận một cửa, khi có kết quả trả lời, tiêu tốn nhiều thời gian cho việc đi lại, thông tin liên lạc, xử lý công việc, thống kê, báo cáo ...

Từ những vấn đề nêu trên cho thấy cần thiết phải có sự đổi mới về phương pháp, cách thức tổ chức quản lý và xử lý công việc nhằm khắc phục những tồn tại và khai thác dữ liệu từ phần mềm quản lý hiệu quả hơn.

## 2. HIỆN TRẠNG TIẾP NHẬN ĐỀ NGHỊ, XỬ LÝ NGHIỆP VỤ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

### 2.1. Hiện trạng tiếp nhận, xử lý nghiệp vụ và trả kết quả

- Mô hình:



Hình 1. Mô hình tiếp nhận, xử lý đề nghị theo phương pháp truyền thống

- Quy trình thực hiện [1]:

*Bước 1:* Đăng ký, tiếp nhận đề nghị

Căn cứ kế hoạch tổ chức thi đã ban hành hoặc kết quả học tập đã công bố qua các học kỳ. Khi SV có nhu cầu liên quan đến: phúc khảo, lịch thi, hoãn thi, đăng ký thi, kết quả học tập... SV đến nộp đơn tại bộ phận một

cửa. Các đơn đề nghị của SV được bộ phận một cửa tổng hợp, đồng thời cập nhật vào sổ theo dõi tiếp nhận.

Hàng ngày hoặc định kỳ bộ phận một cửa chuyển các đơn này tới Trung tâm Khảo thí để xem xét giải quyết.

*Bước 2:* Xử lý nghiệp vụ

Sau khi tiếp nhận các đơn đề nghị từ bộ phận một cửa chuyển đến, Trung tâm Khảo thí kiểm tra nội dung đơn, phân loại theo nhóm và tiến hành xử lý công việc nghiệp vụ.

Công việc xử lý nghiệp vụ được phân làm 2 loại:

Loại 1: Xử lý trực tiếp

Đối với các đơn đề nghị có nội dung liên quan tới: 1. lịch thi, 2. hoãn thi, 3. đăng ký thi, 3. kết quả học tập (điểm thi), Trung tâm Khảo thí xử lý trực tiếp và trả kết quả cho SV thông qua bộ phận một cửa.

Loại 2: Xử lý qua bước trung gian

Đối với các đơn đề nghị có nội dung liên quan tới: 1. Phúc khảo kết quả học tập; 2. Kiểm tra lại kết quả học tập (điểm thường kỳ). Trung tâm Khảo thí phối hợp với khoa chuyên môn thực hiện trước khi trả kết quả cho SV thông qua bộ phận một cửa.

*Bước 3:* Trả kết quả

Các kết quả xử lý nghiệp vụ Trung tâm Khảo thí chuyển trở lại bộ phận một cửa để trả cho SV biết.

### 2.2. Nhược điểm còn tồn tại

- Chi phí nhiều về thời gian đi lại, kiểm tra, rà soát và phân loại đơn khi bàn giao đơn hoặc nhận lại kết quả, thời gian để xem xét nội dung đơn trước khi xử lý nghiệp vụ.
- Chi phí nhiều về thông tin liên lạc và văn phòng phẩm tại các bộ phận.
- Khó khăn trong việc thống kê, báo cáo của

người quản lý, cũng như trong công tác quản lý của bộ phận một cửa và Trung tâm Khảo thí do dữ liệu không tập trung và lưu trữ trên hồ sơ...

- Khả năng tiếp cận thông tin hạn chế: sinh viên không biết cụ thể, chính xác tình hình giải quyết đơn, Trung tâm Khảo thí phải xác định nội dung đơn để có cơ sở xử lý công việc...
- Khai thác cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện có chưa đạt hiệu quả cao nhất.

### 2.3. Đề xuất giải pháp

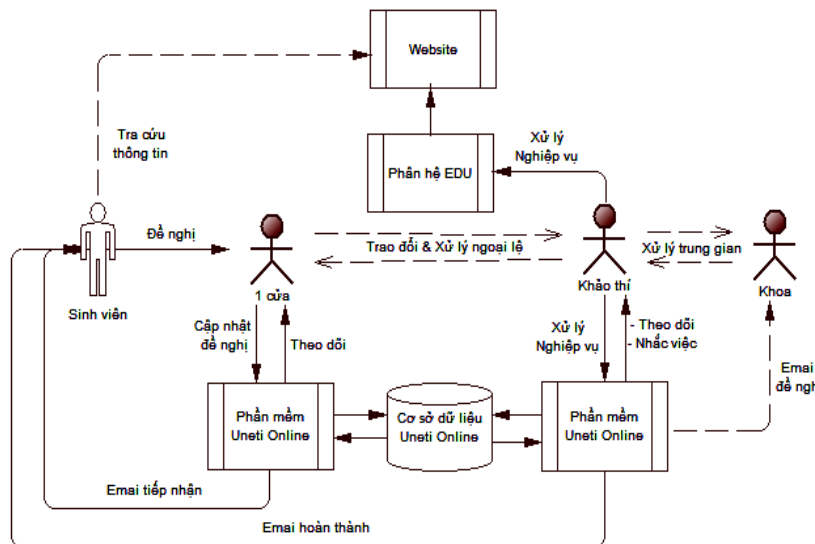
Giải pháp được đưa ra trong nghiên cứu này là ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả xử lý thông tin, dữ liệu phục vụ công tác khảo thí cho các sinh viên có đề nghị qua bộ phận giải quyết các thủ tục hành chính tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp (hần mềm Uneti Online) với các mục tiêu:

- Bảo đảm các nội dung liên quan đến hoạt động hành chính được kiểm soát an toàn, chính xác và hiệu quả.

- Tiết kiệm thời gian, nhân sự, chi phí hoạt động.
- Giải quyết việc cung cấp thông tin cho SV khi hệ thống website bị lỗi, hoặc quá tải...
- Hỗ trợ giải quyết các công việc do hệ thống web hiện tại không đáp ứng...
- Hệ thống biểu mẫu nghiệp vụ được điện tử hóa, quản lý trực tiếp, tập trung trên phần mềm.
- Tổng hợp, thống kê, phân tích kết quả nhanh chóng và chính xác phục vụ kịp thời công tác quản lý, điều hành.
- Khai thác hiệu quả cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện có.
- Góp phần nâng cao năng lực quản lý, nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc.

## 3. GIẢI PHÁP ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN PHỤC VỤ CÔNG TÁC KHẢO THÍ ĐỐI VỚI CÁC SINH VIÊN CÓ ĐỀ NGHỊ QUA BỘ PHẬN một cửa

### 3.1. Mô hình đề xuất



Hình 2. Sơ đồ hệ thống đề xuất

*Bước 1:* Đăng ký, tiếp nhận đề nghị (tại một cửa)

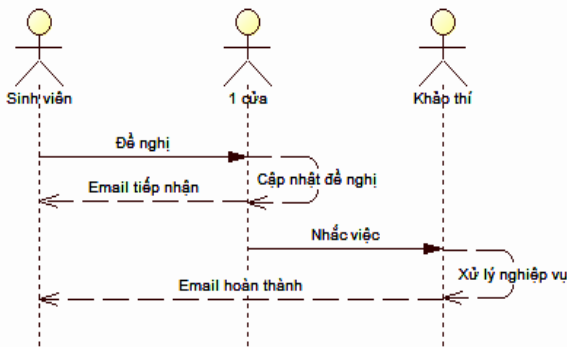
Căn cứ kế hoạch tổ chức thi đã ban hành hoặc kết quả học tập đã công bố qua các học kỳ.

SV có nhu cầu về các nội dung: phúc khảo, lịch thi, hoãn thi, đăng ký thi, kết quả học tập... SV đến đăng ký tại bộ phận một cửa. Đề nghị của SV được bộ phận một cửa cập nhật

vào Uneti Online. Phần mềm tự động xác nhận, thông báo qua email cho SV biết. Đồng thời Trung tâm Khảo thí nhận biết được ngay có đề nghị cần xử lý.

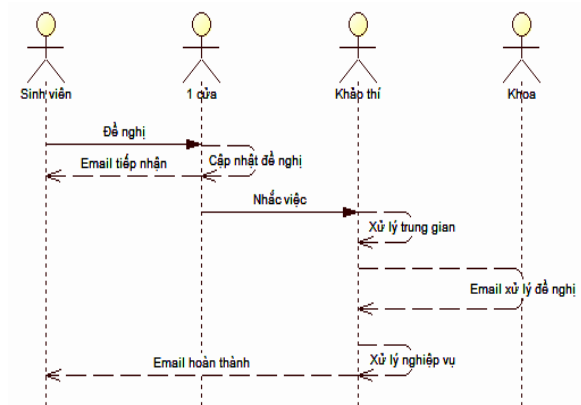
**Bước 2: Xử lý nghiệp vụ (tại Trung tâm Khảo thí)**

- Xử lý trực tiếp:



**Hình 3. Sơ đồ xử lý nghiệp vụ trực tiếp**

- Uneti Online cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết.
- Trung tâm Khảo thí xử lý các công việc liên quan trên phân hệ EDU.
- Xác nhận hoàn thành xử lý công việc trên Uneti Online.
- Xử lý qua bước trung gian (một số công việc phải xử lý trung gian trước khi hoàn thành như: phúc khảo, kết quả học tập (điểm thường kỳ)):
- Uneti Online cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết.
- Trung tâm Khảo thí xử lý các công việc nghiệp vụ trên Uneti Online để xác định đơn vị, cá nhân cần phối hợp.
- Trung tâm phối hợp với các khoa chuyên môn hoặc giảng viên liên quan xử lý công việc liên quan.
- Trung tâm Khảo thí xử lý các công việc liên quan trên phân hệ EDU.
- Xác nhận hoàn thành xử lý công việc trên Uneti Online.

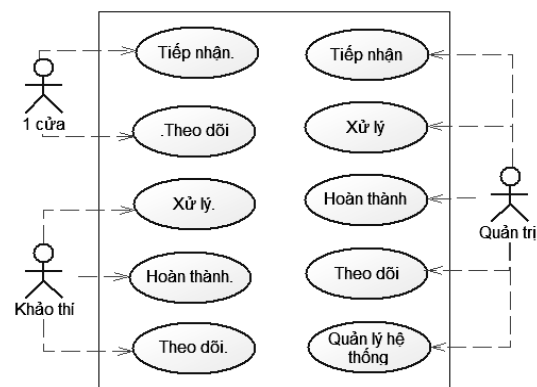


**Hình 4. Sơ đồ xử lý nghiệp vụ qua xử lý trung gian**

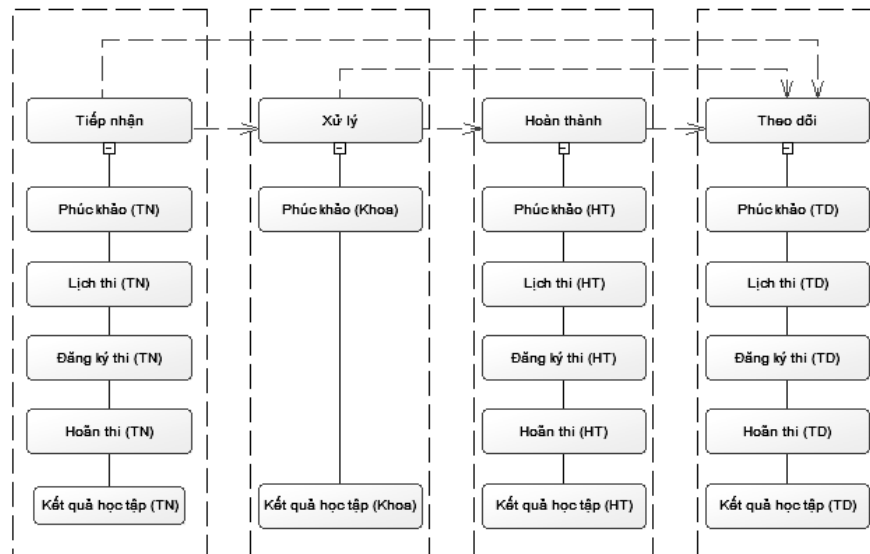
Khi Trung tâm Khảo thí xác nhận hoàn thành xử lý trên Uneti Online. Phần mềm tự động thông báo qua email cho SV biết kết quả xử lý.

### 3.2. Các nhóm chức năng chính

- Bộ phận một cửa (một cửa):
- Tiếp nhận.
- Theo dõi.
- Trung tâm Khảo thí (Khảo thí):
- Xử lý.
- Hoàn thành.
- Theo dõi.
- Quản trị Uneti Online (Quản trị):
- Xử lý.
- Hoàn thành.
- Theo dõi.
- Quản lý hệ thống.



**Hình 5. Các chức năng chính hệ thống**



Hình 6. Các quy trình nghiệp vụ

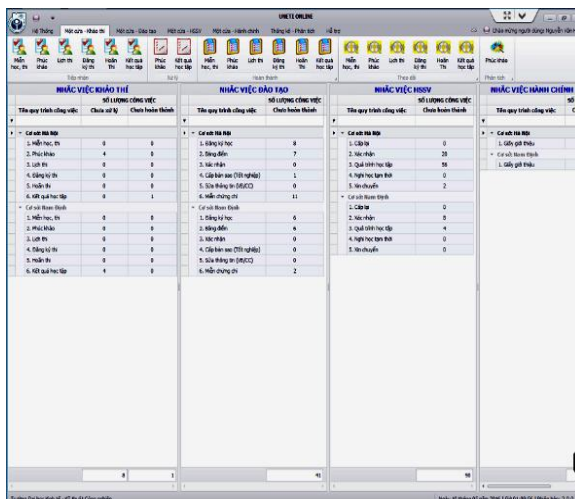
### 3.3. Một số hình ảnh, giao diện màn hình làm việc [2][3]



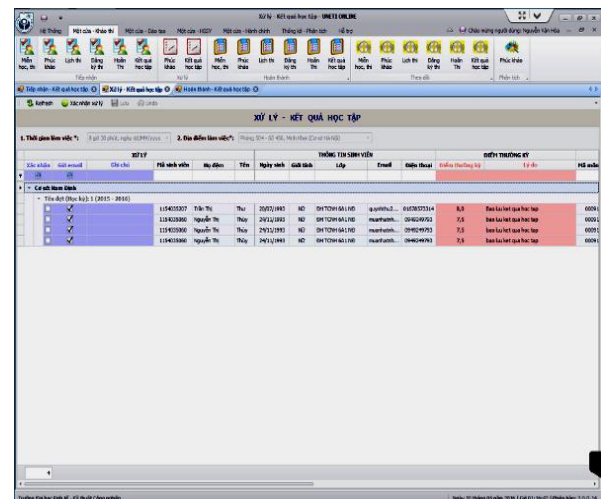
Hình 7. Màn hình đăng nhập



Hình 9. Màn hình tiếp nhận - kết quả học tập



Hình 8. Màn hình trang chủ



Hình 10. Màn hình xử lý - kết quả học tập

Hình 11. Màn hình hoàn thành - kết quả học tập

Hình 12. Màn hình theo dõi - kết quả học tập

## 4. ÁP DỤNG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 4.1. Thời gian bắt đầu

Từ ngày 15/10/2015.

### 4.2. Địa điểm

- Bộ phận một cửa: cơ sở Hà Nội (địa điểm Minh Khai, địa điểm Lĩnh Nam); cơ sở Nam Định.
- Trung tâm Khảo thí: cơ sở Hà Nội, cơ sở Nam Định.

### 4.3. Đối tượng

- Sinh viên: có đề nghị nộp tại bộ phận một cửa.
- Bộ phận một cửa: cán bộ tại các cơ sở, địa điểm.

- Trung tâm Khảo thí: cán bộ nghiệp vụ của trung tâm.

### 4.4. Nội dung áp dụng

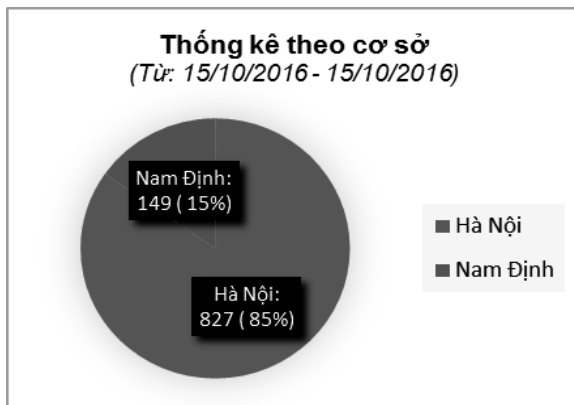
- Quy trình phúc khảo.
- Quy trình lịch thi:
  - Xem lịch thi.
  - Trùng lịch thi.
  - Không có lịch thi.
- Quy trình đăng ký thi:
  - Trùng lịch thi.
  - Lỗi website.
  - Khác hệ, loại hình đào tạo.
  - Thi không theo kế hoạch.
  - Lý do khác.
- Quy trình hoãn thi:
  - Trùng lịch.
  - Đi viện hoặc theo yêu cầu bác sĩ.
  - Thực hiện nhiệm vụ Nhà trường giao.
  - Lý do khác.
- Quy trình kết quả học tập:
  - Xem kết quả học tập.
  - Điều chỉnh, bổ sung: điểm thường kỳ.
  - Điều chỉnh, bổ sung: điểm thi.

### 4.5. Kết quả áp dụng

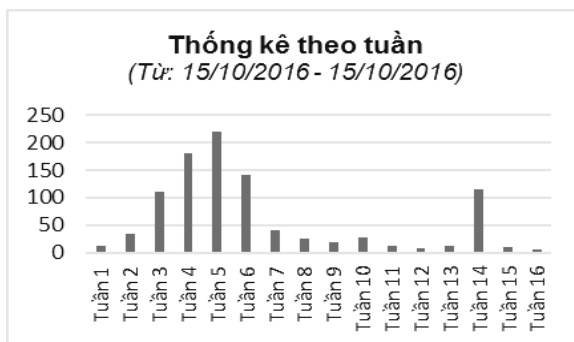
Từ ngày: 15/10/2015 đến ngày 15/02/2016.

Bảng 1. Thống kê số lượt đề nghị của SV

TT	Quy trình công việc	Số lượt
1	Phúc khảo	333
2	Lịch thi	162
3	Đăng ký thi	183
4	Hoãn thi	39
5	Kết quả học tập	259
Tổng số		976



Hình 13. Thống kê số lượng đề nghị theo cơ sở



Hình 14. Thống kê số lượng đề nghị theo tuần

## 5. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Qua quá trình triển khai, áp dụng và các kết quả áp dụng cho thấy việc ứng dụng phần mềm Uneti Online đã đáp ứng được các mục tiêu:

- Bảo đảm các nội dung liên quan đến hoạt động hành chính được kiểm soát an toàn, chính xác và hiệu quả.
- Tiết kiệm thời gian, nhân sự, chi phí hoạt động.
- Tiết kiệm chi phí văn phòng phẩm, thông tin liên lạc.
- Tăng cường khả năng tiếp cận thông tin cho cán bộ nghiệp vụ và sinh viên.
- Giải quyết việc cung cấp thông tin cho SV khi hệ thống website bị lỗi, hoặc quá tải...
- Hỗ trợ giải quyết các công việc do hệ thống web hiện tại không đáp ứng...
- Hệ thống biểu mẫu nghiệp vụ được điện tử hóa, quản lý trực tiếp, tập trung trên phần mềm.

- Tổng hợp, thống kê, phân tích kết quả nhanh chóng và chính xác phục vụ kịp thời công tác quản lý, điều hành.
- Sử dụng hiệu quả hạ tầng công nghệ thông tin đã được Nhà trường trang bị.
- Góp phần nâng cao năng lực quản lý, nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc.

Bảng 2. Đánh giá, so sánh giữa phương pháp truyền thống và khi áp dụng Uneti Online

Nội dung so sánh	Phương pháp truyền thống	Uneti online
Thời gian tư vấn, trả lời SV (tiếp nhận hoặc trả kết quả)	~ 2 phút/SV (tạm tính)	~ 1 phút/SV (tạm tính)
Thời gian sắp xếp, phân loại, cập nhật danh sách theo dõi tiếp nhận	~ 0.5 phút/đề nghị (tạm tính)	0
Thời gian đi lại chuyên đơn	~ 20 phút/1 địa điểm/2 ngày (tạm tính)	0
Thời gian xem xét, xác minh nội dung đơn trước khi xử lý	~ 2 phút/đề nghị (tạm tính)	~ 0,5 phút/đề nghị (tạm tính)
Thông tin liên lạc giữa các bộ phận, SV	Không xác định	0
Thời gian đi lại nhận kết quả của SV	~ 5 phút/1 SV/1 đề nghị (tạm tính)	0
Cung cấp thông tin cho SV khi hệ thống website bị lỗi, hoặc quá tải	Không thể thực hiện	Chính xác, đầy đủ thông tin
Mức độ thuận tiện của việc trả lời kết quả	Trong giờ hành chính, tại bộ phận một cửa	Trực tuyến



Nội dung so sánh	Phương pháp truyền thống	Uneti online
Văn phòng phẩm (giấy in, mực in, tiêu hao linh kiện...)	Sổ: tiếp nhận, bàn giao, trả kết quả, đơn đề nghị	Sổ theo dõi trả kết quả, Đơn đề nghị
Nhân sự chuyển đơn	1 nhân sự/địa điểm	0
Khả năng tiếp cận thông tin cần xử lý	Khó khăn và nhiều hạn chế	Thông báo nhắc việc
Khả năng thống kê, báo cáo	Không xác định	Tự động
Khai thác hạ tầng công nghệ thông tin hiện có	Không xác định	Dùng phần mềm

## 6. KẾT LUẬN

Quá trình thay đổi phương pháp, cách thức làm việc lúc đầu có thể sẽ gặp nhiều khó khăn, lúng túng do cả những lý do khách quan và chủ quan.

Nhưng với những lợi thế mà đội ngũ cán bộ của Nhà trường đang có như về cơ sở vật chất, về năng lực, phẩm chất và đặc biệt là trình độ chuyên môn thì việc áp dụng phần mềm sẽ góp phần ảnh hưởng không nhỏ tới việc giảm thiểu các khó khăn trong quá trình làm việc giúp tiết kiệm thời gian, kinh phí, sử dụng hiệu quả cơ sở hạ tầng sẵn có đồng thời nâng cao nhận thức, trình độ cho cán bộ trong việc sử dụng công nghệ, đổi mới phương pháp thực hiện nhằm đạt mục tiêu chất lượng, hiệu quả của công tác giáo dục, đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] (2015) <http://daotao.uneti.edu.vn/>
- [2] (2015) <http://stackoverflow.com/>
- [3] (2015) <https://www.devexpress.com/>

---

*Thông tin liên hệ:* **Nguyễn Văn Hòa**

Điện thoại: 0945357117 - Email: nvhoa@uneti.edu.vn

Trung tâm Khảo thí, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp



