

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

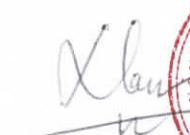
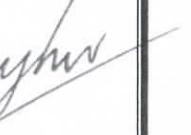
QUY TRÌNH

ĐÀO TẠO

Mã số: QT-TCHC-01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 21/06/2021

|           | Người viết  | Người kiểm tra   | Người phê duyệt   |
|-----------|---|--|---|
| Chức vụ   | CHUYÊN VIÊN   | PHÓ TRƯỞNG BAN   | GIÁM ĐỐC  |
| Chữ ký    |  | <br> |  |
| Họ và tên | Phạm Hồ Quang<br>Vũ Thành Hiếu  | Nguyễn T. Xuân Lan   | Trần Duy Hiếu   |

**NOI NHẬN** (*ghi rõ noi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh*)

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Giám đốc                 | <input type="checkbox"/> | Ban Kế hoạch - Nghiệp vụ |
| <input type="checkbox"/> | Các Phó Giám đốc         | <input type="checkbox"/> | Ban Tài chính, Kế toán   |
| <input type="checkbox"/> | Ban Tổ chức - Hành chính | <input type="checkbox"/> | Thư ký ISO               |
| <input type="checkbox"/> | Ban Kiểm soát            | <input type="checkbox"/> |                          |

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (*tình trạng sửa đổi so với bản trước đó*)

| Trang  | Hạng mục<br>sửa đổi | Tóm tắt nội dung sửa đổi |
|--|---------------------|--------------------------|
| Sửa đổi lần thứ ...., ngày .... tháng .... năm ... |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |
|  |                     |                          |

## 1. Mục đích

Văn bản này quy định các nội dung và trình tự thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, viên chức và lao động hợp đồng của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam nhằm nâng cao hiệu quả công tác đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển của Quỹ.

## 2. Phạm vi

Áp dụng cho loại hình đào tạo, bồi dưỡng trong nước bao gồm cả đào tạo ngắn hạn và đào tạo dài hạn.

Trách nhiệm tổ chức thực hiện: Ban Tổ chức - Hành Chính.

## 3. Tài liệu liên quan

- Nghị định số 123/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;
- Thông tư 10/2017/TT-BNV ngày 29/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành quy định đánh giá chất lượng bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;
- Thông tư 01/2018/TT-BNV ngày 08/01/2018 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;
- Quyết định số 1528/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam;
- Quyết định số 293/QĐ - VTF ngày 04/9/2015 của Giám đốc về việc ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

## 4. Thuật ngữ và từ viết tắt

- Đào tạo là quá trình truyền thụ, tiếp nhận có hệ thống những tri thức, kỹ năng theo quy định của từng cấp học, bậc học.
- Bồi dưỡng là hoạt động trang bị, cập nhật, nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc.
  - Bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch là trang bị kiến thức, kỹ năng hoạt động theo chương trình quy định cho ngạch viên chức.
  - Đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý là trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp làm việc theo chương trình quy định cho từng chức vụ lãnh đạo, quản lý.
  - Bồi dưỡng theo vị trí việc làm là trang bị, cập nhật kiến thức, kỹ năng, phương pháp cần thiết để làm tốt công việc được giao.
- BTT&TT: Bộ Thông tin và Truyền thông
- BGD: Ban giám đốc;
- Ban TC-KT: Ban Tài chính Kế toán;
- Ban TC- HC: Ban Tổ chức - Hành Chính
- Ban KSNB: Ban Kiểm soát nội bộ
- Ban KHNV: Ban Kế hoạch - Nghiệp vụ
- Quỹ: Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

## 5. Bối cảnh của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam

### 5.1. Bối cảnh bên ngoài

Là một đơn vị thuộc Quỹ, Ban TCHC có chung bối cảnh trong tổng thể bối cảnh của Quỹ đã được phân tích tại Sổ tay chất lượng. Tuy nhiên, Ban TCHC còn có những nét đặc thù sau:

Ban TCHC có mối liên hệ chặt chẽ với các đơn vị thuộc Quỹ, thực hiện công tác tổ chức, quản lý nguồn nhân lực của Quỹ.

Ngoài ra, Ban TCHC có quan hệ công tác với đơn vị, cơ quan ngang Cục/Vụ để kịp thời nắm bắt thông tin cần thiết giúp lãnh đạo Quỹ tổ chức chỉ đạo thực hiện đúng các quy định, nhiệm vụ của Bộ Thông tin và Truyền thông, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan nhà nước cấp trên giao cho Quỹ.

### 5.2. Bối cảnh bên trong

#### 5.2.1. Về cơ cấu, tổ chức, biên chế

- Thuận lợi: Ban TCHC gồm 14 cán bộ, viên chức. Cơ cấu biên chế cơ bản bao đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ theo quy định và yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Ban TCHC đã tích cực thực hiện hiện đại hóa công tác văn phòng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu điều hành và xử lý công việc một cách linh hoạt - kịp thời - mọi lúc mọi nơi.

- Khó khăn: số lượng cán bộ, viên chức tại một số bộ phận còn thiếu biên chế, không có cán bộ chuyên trách về công tác đào tạo; lực lượng cán bộ trẻ, năng động nhưng kinh nghiệm chưa nhiều; trong khi đó khối lượng công việc lại rất lớn dẫn đến tình trạng hầu hết cán bộ đều làm việc thường xuyên quá tải.

#### 5.2.2. Về chức năng, nhiệm vụ

Ban TCHC là đơn vị thuộc Quỹ, có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc Quỹ thực hiện công tác tổ chức cán bộ; thi đua khen thưởng; thực hiện công tác hành chính, quản trị, văn thư, lưu trữ tổng hợp, theo dõi, đôn đốc các đơn vị thuộc Quỹ thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Quỹ; cải cách hành chính (gồm cả cải cách hành chính và triển khai chuẩn hóa chất lượng hành chính), kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Quỹ, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan phục vụ hoạt động của Quỹ.

#### 5.2.3 Tri thức của Ban TCHC

Đội ngũ cán bộ, viên chức có phẩm chất chính trị vững vàng, có năng lực chuyên môn đáp ứng được yêu cầu chỉ đạo tập trung, quyết liệt và ngày càng cao của lãnh đạo Quỹ. Bộ phận chuyên viên được tuyển chọn, đáp ứng cả về trình độ và phẩm chất đạo đức. Do vậy, chất lượng tham mưu, tổng hợp, tham gia xây dựng các chương trình công tác lớn của Quỹ liên quan đến chức năng nhiệm vụ của Ban TCHC đã được nâng lên; biên tập, thu thập xử lý thông tin, đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật và đúng thẩm quyền. Bộ phận phục vụ trung thực, tận tụy, trách nhiệm với công việc được giao.

### 5.3 Nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm

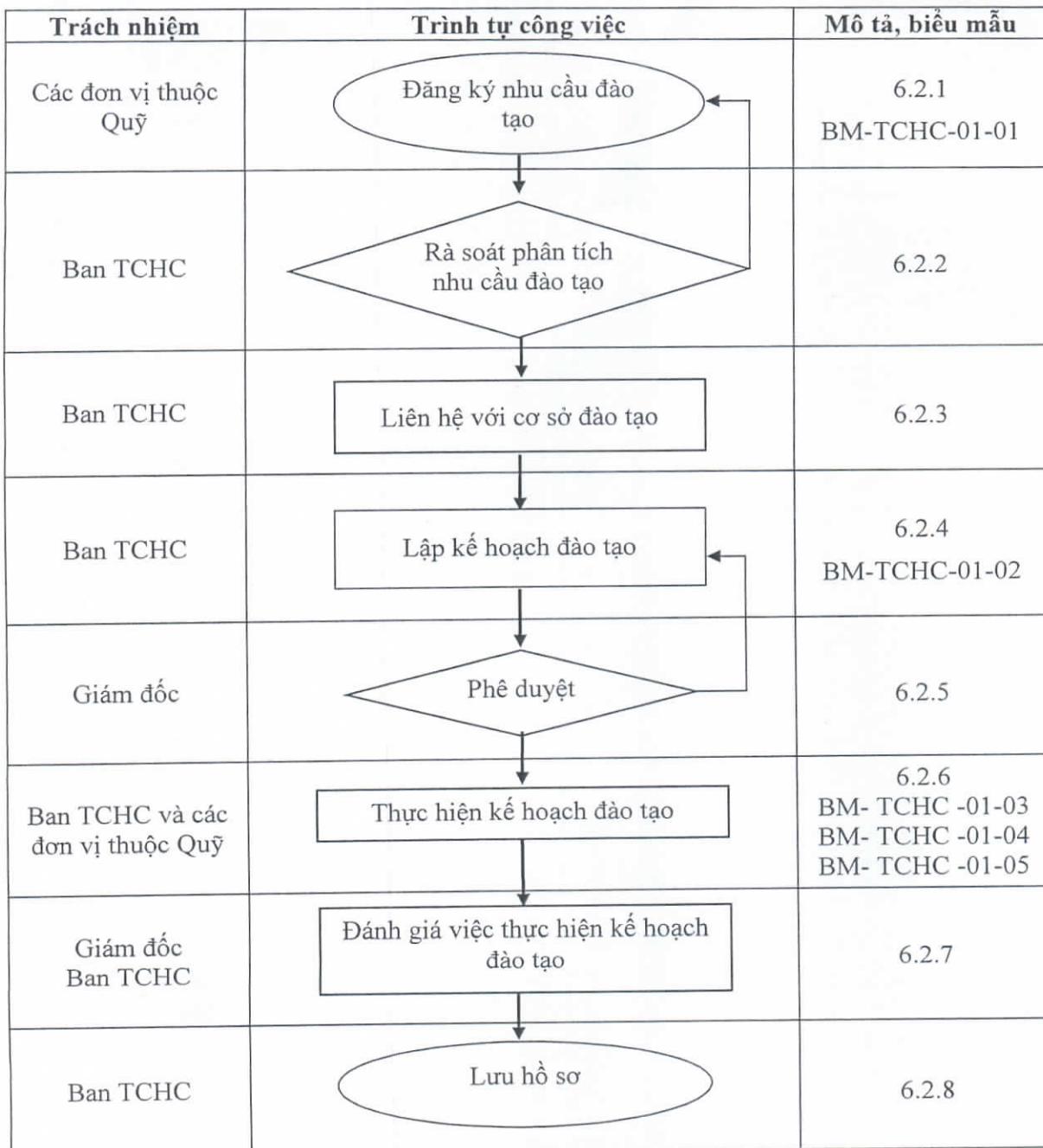
Lãnh đạo Quỹ yêu cầu và mong đợi Ban TCHC trong công tác đào tạo ngày càng được nâng cao về chất lượng; theo dõi, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của Quỹ tham mưu với Lãnh đạo Quỹ các chương trình, kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển của Quỹ; thực hiện các công tác đào tạo đúng quy định, chế độ của Nhà nước.

Các đơn vị thuộc Quỹ và các đơn vị thuộc quỹ, đơn vị liên quan thuộc Bộ TT&TT mong đợi Ban TCHC trong quá trình làm việc phối hợp kịp thời đảm bảo đúng đối tượng, tiến độ.

Người dân, doanh nghiệp mong đợi Ban TCHC thu thập, phản ánh các yêu cầu về chất lượng người lao động tại Quỹ, có các giải pháp đào tạo, đào tạo lại nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu trong công việc.

## 6. Nội dung

### 6.1 Lưu đồ



## 6.2 Diễn giải

### 6.2.1. Đăng ký nhu cầu đào tạo

Các đơn vị thuộc Quỹ xác định và đăng ký nhu cầu đào tạo theo biểu mẫu BM-TCHC-01-01 sau đó gửi về Ban TCHC.

Ban TCHC tiếp nhận bản đăng ký của các đơn vị, tổng hợp nhu cầu đào tạo chung của Quỹ.

### 6.2.2. Rà soát, phân tích nhu cầu đào tạo

Căn cứ mục tiêu, chiến lược và nhiệm vụ chính trị của Quỹ (*bao gồm cả chiến lược về phát triển nguồn nhân lực của Quỹ*), các tiêu chuẩn về nghề nghiệp, trình độ của các chức danh, vị trí việc làm tại Quỹ theo quy định của Nhà nước; Kết hợp với việc phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cán bộ, viên chức của Quỹ và đăng ký nhu cầu đào tạo của các đơn vị để xác định nhu cầu đào tạo. Việc đó bao gồm: những kỹ năng cụ thể cần được đào tạo và trình độ kỹ năng có được sau đào tạo; số lượng và cơ cấu học viên; thời gian đào tạo.

### 6.2.3. Liên hệ với cơ sở đào tạo

Ban TCHC làm việc để tìm hiểu và xác định nội dung, thời gian, kinh phí các khoá đào tạo của cơ sở đào tạo. Từ đó xác định các khoá đào tạo có nội dung phù hợp nhu cầu đào tạo của Quỹ.

Phương pháp thực hiện: Liên hệ bằng điện thoại, email, đến cơ sở đào tạo làm việc trực tiếp.

### 6.2.4. Lập kế hoạch đào tạo

Căn cứ việc rà soát, phân tích nhu cầu đào tạo và căn cứ nguồn kinh phí hàng năm cho đào tạo được xác nhận bởi ban TCKT, Ban TCHC đề xuất các khoá đào tạo tổ chức trong năm và liên hệ với các cơ sở đào tạo về việc tổ chức các khoá đào tạo. Từ đó lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo biểu mẫu BM-TCHC-01-02 và trình Lãnh đạo Quỹ duyệt.

### 6.2.5. Phê duyệt kế hoạch đào tạo

Lãnh đạo Quỹ xem xét, phê duyệt kế hoạch đào tạo, ký Quyết định cử cán bộ đi học do Ban TCHC xây dựng.

- Trường hợp không chấp thuận sẽ cho ý kiến và trả lại yêu cầu Ban TCHC chỉnh sửa, hoàn thiện;
- Trường hợp đạt yêu cầu: phê duyệt.

Sau khi kế hoạch đào tạo được phê duyệt, Ban TCHC tổ chức thực hiện kế hoạch.

### 6.2.6. Thực hiện kế hoạch đào tạo

Ban TCHC tiếp tục liên hệ với cơ sở đào tạo để tổ chức các khoá học đồng thời làm văn bản gửi các đơn vị để nghị cử cán bộ tham gia lớp học theo biểu mẫu BM-TCHC-01-03.

Sau khi Giám đốc ra Quyết định cử cán bộ đi học theo biểu mẫu BM-TCHC-01-04, cán bộ được cử đi học phải có trách nhiệm tham gia và báo cáo kết quả đào tạo sau khi kết thúc khoá học theo biểu mẫu BM-TCHC-01-05.

### 6.2.7. Đánh giá việc thực hiện kế hoạch đào tạo

Sau khi các khoá đào tạo được tổ chức, Ban TCHC thực hiện đánh giá và lập báo cáo Lãnh đạo Quỹ kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo. Các nội dung đánh giá gồm:

- Đánh giá dựa trên phản hồi của học viên: căn cứ báo cáo của học viên đối với chương trình đào tạo. Họ có thích chương trình không, họ có cảm thấy chương trình này hiệu quả, họ có cảm thấy kết quả xứng đáng với thời gian họ bỏ ra để học

- Đánh giá kiến thức của học viên: Quỹ có thể kiểm tra xem học viên đã nắm vững các nguyên tắc, kỹ năng, các yếu tố cần phải học, bằng các bài test hoặc phỏng vấn kiểm tra kiến thức

- Đánh giá sự thay đổi về kỹ năng- năng lực thông qua hành vi của học viên: sau khoảng 3 tháng, đánh giá kỹ năng của nhân viên xem có sự tiến bộ hay không

- Đánh giá hiệu quả đào tạo dựa trên sự thay đổi Kết quả công việc của cán bộ, viên chức: Số lượng sáng kiến, cải tiến công việc? Số Số lượng mắc lỗi, sai sót trong công việc hoặc các phản ánh của dân/doanh nghiệp có giảm không ?...

## 7. Hồ sơ:

### 7.1 Thành phần hồ sơ

- Bảng đăng ký nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của các đơn vị thuộc Quỹ (BM-TCHC-01-01);

- Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng được Lãnh đạo Quỹ duyệt (BM-TCHC-01-02);
- Văn bản thông báo khoá đào tạo và đề nghị cử người tham dự khoá đào tạo;
- Thông báo cử cán bộ tham gia khóa đào tạo (BM- TCHC-01-03);
- Quyết định cử đi đào tạo (BM -TCHC-01-04);
- Báo cáo kết quả học tập (BM -TCHC-01-05);
- Văn bằng, chứng chỉ, bảng điểm.

### 7.2. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ

Cá nhân được giao nhiệm vụ thuộc Ban có nhiệm vụ thu thập, sắp xếp, lưu trữ và quản lý các hồ sơ sau theo Quy trình Quản lý hồ sơ QT-VTF-02.

| TT | Tên hồ sơ                      | Thời gian lưu  | Trách nhiệm lưu |
|----|--------------------------------|--|-----------------|
| 1. | Hồ sơ đào tạo                  | Tối đa 01 năm tại đơn vị thực hiện sau đó chuyển lưu trữ Quỹ theo quy định | Ban TCHC        |
| 2. | Văn bằng, chứng chỉ, bảng điểm | Lưu Hồ sơ quản lý cán bộ   | Ban TCHC        |

## 8. Đánh giá rủi ro

Các rủi ro chính có thể xảy ra và biện pháp đối phó rủi ro khi thực hiện quy trình này:

| Số thứ tự | Rủi ro chính có thể xảy ra                               | Tần xuất xuất hiện |              |          | Mức độ ảnh hưởng |     |      | Biện pháp đối phó rủi ro                         |
|-----------|--|--------------------|--------------|----------|------------------|-----|------|--|
|           |  | Thường xuyên       | Thỉnh thoảng | Hiếm khi | Cao              | Vừa | Thấp |  |
| 1         | Việc lập Kế hoạch đào tạo không phù hợp với mục tiêu, kế |                    | x            |          | x                |     |      | Khi lập kế hoạch đào tạo cần cẩn cứ báo cáo đánh |

|   |  |  |   |  |   |  |  |   |
|---|--|--|---|--|---|--|--|---|
|   | hoạch phát triển của Quỹ                     |  |   |  |   |  |  | giá kết quả làm việc của CBVC, cẩn cứ tiêu chuẩn vị trí việc làm, nhu cầu đào tạo của các đơn vị và mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm của Quỹ                                      |
| 2 | Kết quả đào tạo không đúng kế hoạch đã đề ra |  | x |  | x |  |  | Quỹ phải phối hợp với Đơn vị đào tạo xây dựng nội dung đào tạo phù hợp; quản lý, đôn đốc học viên tham dự đầy đủ; khuyến khích CBVC áp dụng các kiến thức đã học vào thực tế. |

## 9. Đánh giá kết quả thực hiện quy trình (Tích hợp KPI)

### 9.1 Các chỉ tiêu cần đánh giá

| Chỉ tiêu đánh giá   | Kết quả thực hiện  |   |
|---|--|---|
|   | Đạt yêu cầu  | Không đạt yêu cầu   |
| Việc lập Kế hoạch đào tạo phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, chiến lược phát triển của Quỹ | Trên 95% nội dung Kế hoạch xây dựng phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, chiến lược phát triển của Quỹ. | Trên 05% nội dung Kế hoạch xây dựng chưa phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, chiến lược phát triển của Quỹ.   |
| Kết quả đào tạo đúng kế hoạch đã đề ra  | Trên 90% số khóa học do Quỹ tổ chức đạt kết quả học tập, đúng kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.         | Có trên 10% số khóa học do Quỹ tổ chức không đạt kết quả học tập (số lượng học viên tốt nghiệp, nhận chứng chỉ ít hơn 50%), không đúng kế hoạch, mục tiêu đã đề ra. |

### 9.2. Thời gian đánh giá các chỉ tiêu tại Mục 9.1

Thực hiện đánh giá sau khi kết thúc nhiệm vụ hằng năm.

### 9.3. Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ cán bộ, viên chức, người lao động được cử đi đào tạo về kết quả công tác đào tạo và kết quả làm việc của CBVC hàng năm từ đó đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng (nội bộ và bên ngoài).

### 9.4. Phân tích kết quả đánh giá

Trên cơ sở kết quả thực hiện các chỉ tiêu cần đánh giá nêu tại mục 9.1 và kết quả đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng, Ban TCHC sẽ phân tích các nội dung sau đây:

- Các kết quả đầu ra của qui trình đã hoạch định có đạt được không?

- Các biện pháp đối phó rủi ro đã mang lại hiệu quả như mong đợi chưa?
- Đề xuất nhu cầu cải tiến qui trình và Hệ thống quản lý chất lượng?
- Mục tiêu chất lượng liên quan có đạt được không?

**10. Phụ lục:**

- BM-TCHC-01-01: Biểu mẫu đăng ký nhu cầu đào tạo;
- BM-TCHC-01-02: Biểu mẫu kế hoạch đào tạo;
- BM- TCHC-01-03: Biểu mẫu cử cán bộ tham khóa đào tạo;
- BM- TCHC-01-04: Biểu mẫu Quyết định cử cán bộ tham khóa đào tạo;
- BM -TCHC-01-05: Biểu mẫu kết quả đào tạo.

