

Số: ~~251~~/KH-TCTS3

Gò Vấp, ngày 19 tháng 6 năm 2020

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 - 2020 (năm thứ 3)

Căn cứ Kế hoạch số 2314/KH-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp về triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 - 2020, Tổ công tác số 3 xây dựng Kế hoạch thực hiện trong năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu ý kiến của các đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

- Việc đo lường đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

- Kết quả đo lường phải giúp cho cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu nguyện vọng của người dân để có các giải pháp hoàn thiện nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Phạm vi, đối tượng lấy ý kiến

a) Phạm vi: Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện đối với các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập) trên địa bàn quận Gò Vấp.

b) Đối tượng: Phụ huynh học sinh học tại các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập) trên địa bàn quận Gò Vấp (22 trường mầm non, 21 trường tiểu học, 15 trường trung học cơ sở).

2. Thời gian thực hiện

Từ ngày 01 tháng 7 năm 2020 đến ngày 15 tháng 7 năm 2020.

3. Nội dung khảo sát

Khảo sát bám sát 07 trục nội dung chính theo quy định tại Mục 2 Phần II Kế hoạch ban hành kèm Quyết định số 3511/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, cụ thể như sau:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ;
- Sự minh bạch trong thông tin dịch vụ;
- Cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng dịch vụ;
- Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên tổ chức cung cấp dịch vụ;
- Sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ nhân viên và tổ chức cung cấp dịch vụ đối với người sử dụng dịch vụ;
- Chi phí sử dụng dịch vụ;
- Kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ.

4. Hình thức khảo sát

- Mẫu phiếu khảo sát được xây dựng riêng cho từng cấp học.
- Trực tiếp gửi Phiếu khảo sát đến phụ huynh (trong buổi họp phụ huynh cuối năm học 2019 - 2020).
- Giáo viên hoặc chuyên viên được phân công khảo sát trực tiếp hướng dẫn phụ huynh được khảo sát đánh giá và nhận lại phiếu khảo sát.
- Các đơn vị tổ chức khảo sát tiến hành thu thập Phiếu khảo sát đảm bảo số lượng, mẫu phiếu theo đúng quy định. Phân công nhân sự chuyển toàn bộ số phiếu khảo sát về Phòng Giáo dục và Đào tạo.

5. Xử lý kết quả khảo sát

Thực hiện kiểm tra số lượng, tính hợp lệ, phân loại mẫu phiếu, phân tích và báo cáo đánh giá kết quả khảo sát.

III. KINH PHÍ

Mầm non	11.500 phiếu	x	500đ	=	5.750.000đ
Tiểu học	45.000 phiếu	x	500đ	=	22.500.000đ
Trung học cơ sở	31.000 phiếu	x	500đ	=	15.500.000đ
			Tổng cộng		43.750.000đ

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Phối hợp với Phòng Tư pháp tổ chức phổ biến, hướng dẫn thực hiện Kế hoạch tới hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở trực thuộc.

Tổ chức khảo sát, thu thập phiếu khảo sát, tổng hợp kết quả.

Xây dựng báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gửi cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính quận.

2. Phòng Tư pháp

Tổ chức phổ biến, hướng dẫn thực hiện Kế hoạch tới hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở.

Phối hợp với Phòng Giáo dục và Đào tạo báo cáo tình hình triển khai thực hiện gửi đến cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính quận.

3. Phòng Nội vụ

Tham mưu kinh phí triển khai thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2019.

4. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Thẩm định dự toán kinh phí do Phòng Nội vụ lập, trình Ủy ban nhân dân quận phê duyệt theo quy định.

5. Các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (công lập)

Tổ chức thông tin mục đích, ý nghĩa và vận động phụ huynh học sinh tham gia thực hiện khảo sát.

Thực hiện phân công cán bộ, viên chức phụ trách và tham gia thực hiện kiểm phiếu theo sự phân công của Phòng Giáo dục và Đào tạo sau khi kết thúc công tác khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017 – 2020 (năm thứ 3), Tổ công tác số 3 đề nghị các tổ chức, bộ phận, cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND và UBND quận;
- Phòng Giáo dục và Đào tạo quận,
- Phòng Tư pháp quận,
- Phòng Nội vụ quận,
- Phòng Tài chính – Kế hoạch quận,
- Các đơn vị trực thuộc,
- Thành viên Tổ công tác số 3,
- Lưu VT, TCTS3



CHỖ TRƯỞNG

PHÓ CHỦ TỊCH UBND QUẬN
Nguyễn Thị Thu Hà

**PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

MÀM NON

*Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị trường học, đáp ứng nhu cầu của người dân đơn vị thực hiện khảo sát tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Những ý kiến của ông/bà rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục.
Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc đánh dấu x vào ý phù hợp với lựa chọn của ông/bà:

- 1 Độ tuổi
- 2 Giới tính Nam Nữ
- 3 Dân tộc
- 4 Trình độ học vấn Tiểu học Trung học cơ sở Trung học phổ thông Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng Đại học Trên đại học Trình độ khác
- 5 Nghề nghiệp
- 6 Trương con ông/bà đang theo học

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị ông/bà vui lòng đánh dấu x vào chữ số thể hiện mức độ đánh giá được lựa chọn theo ý kiến của bản thân. Mỗi câu chỉ chọn 1 phương án trả lời

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng

Nội dung	Thang điểm				
	1	2	3	4	5
I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách tuân thủ tiêu đề có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	1	2	3	4	5
2 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyên trường, làm hồ sơ giấy tờ khác) của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
3 Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn) như thế nào?	1	2	3	4	5
4 Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đón học sinh về về của nhà trường thuận tiện cho ông bà là người nhà	1	2	3	4	5
II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ					
5 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	1	2	3	4	5
6 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	1	2	3	4	5
7 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp	1	2	3	4	5
8 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo)	1	2	3	4	5
9 Mức độ hài lòng <u>noi chung</u> của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	1	2	3	4	5
III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ					
10 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các phòng học (diện tích, thiết bị, đồ dùng, mức độ vệ sinh, an toàn) dành cho trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
11 Mức độ hài lòng của ông/bà về các thiết bị đồ dùng, đồ chơi (số lượng, chủng loại và chất lượng) trong lớp dành cho trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
12 Mức độ hài lòng của ông/bà về khu vệ sinh (diện tích, đồ dùng, thiết bị, nguồn nước, mức độ vệ sinh, an toàn) dành cho trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
13 Mức độ hài lòng của ông/bà về khu sân chơi (diện tích, quy hoạch, bóng mát từ cây xanh, thiết bị, đồ chơi, mức độ an toàn và vệ sinh) dành cho trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
14 Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn) như thế nào?	1	2	3	4	5
15 Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	1	2	3	4	5
16 Mức độ hài lòng <u>noi chung</u> của ông/bà đối với cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng dịch vụ của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ					
17 Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường giáo dục trong nhà trường (sự gương mẫu, sự gần gũi, thân thiện đối với trẻ của các thành viên trong nhà trường, sự khuyến khích, hỗ trợ, và tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động và thể hiện bản thân) như thế nào?	1	2	3	4	5

18 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với giao viên trong hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ (sự công bằng, khách quan, tận tâm, nhiệt tình) như thế nào?	1	2	3	4	5
19 Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phối hợp của nhà trường và gia đình trong chăm sóc và giáo dục trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
20 Mức độ hài lòng của ông/bà về việc đảm bảo an toàn cho trẻ trong nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
21 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
V. SỰ THẤU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỒ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ					
22 Số lượng trẻ của lớp không qua đông để giao viên chăm sóc tốt	1	2	3	4	5
23 Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm, có hoàn cảnh đặc biệt	1	2	3	4	5
24 Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	1	2	3	4	5
25 Cán bộ giao viên nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông/bà	1	2	3	4	5
26 Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ giao viên nhân viên mình cần	1	2	3	4	5
27 Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những gop y cho ông/bà được thỏa đáng	1	2	3	4	5
28 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	1	2	3	4	5
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ					
29 Mức độ hài lòng của ông/bà về mức học phí của trường như thế nào?	1	2	3	4	5
30 Mức độ hài lòng của ông/bà về các khoản đóng góp khác ở trường như thế nào?	1	2	3	4	5
VIII. KẾT QUẢ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ					
31 Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phát triển thể chất của trẻ (chiều cao, cân nặng, khả năng vận động) như thế nào?	1	2	3	4	5
32 Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong nhận thức (hiểu biết về môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản) của trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
33 Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt) của trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
34 Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
35 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ như thế nào?	1	2	3	4	5
36 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về dịch vụ giáo dục của nhà trường mầm non như thế nào?	1	2	3	4	5
37 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc tổ chức chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng.) ở trường như thế nào?	1	2	3	4	5
38 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc tổ chức chăm sóc vệ sinh và sức khỏe cho trẻ (vệ sinh cá nhân, môi trường, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện các biểu hiện ban đầu và can thiệp sớm) ở trường như thế nào?	1	2	3	4	5
39 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tổ chức hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ ở trường như thế nào?	1	2	3	4	5
40 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc trao đổi thông tin về trẻ, về kết quả theo dõi và đánh giá trẻ trong nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
41 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5

Câu 42. Vai trò của gia đình là yếu tố quan trọng hàng đầu đối với chúng tôi trong quá trình giáo dục, trưởng thành của học sinh (trong mối quan hệ gia đình, nhà trường và xã hội), vì vậy chúng tôi muốn được lắng nghe ý kiến của ông/bà với góc độ là người trực tiếp kiểm nghiệm kết quả rèn luyện, thực hành của học sinh sau những giờ lên lớp; những ý kiến của ông/bà rất có giá trị để chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục và tiếp tục đồng hành cùng ông/bà trong quá trình trưởng thành của học sinh:

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

TIÊU HỌC

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị trường học, đáp ứng nhu cầu của người dân đơn vị thực hiện khảo sát tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Những ý kiến của ông/bà rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục.
Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc đánh dấu x vào ý phù hợp với lựa chọn của ông/bà:

- 1 Độ tuổi
2 Giới tính Nam Nữ
3 Dân tộc
4 Trình độ học vấn Tiểu học Trung học cơ sở Trung học phổ thông Sơ cấp
 Trung cấp Cao đẳng Đại học Trên đại học Trình độ khác
5 Nghề nghiệp
6 Trường con ông/bà đang theo học

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị ông/bà vui lòng đánh dấu x vào chữ số thể hiện mức độ đánh giá được lựa chọn theo ý kiến của bản thân. Mỗi câu chỉ chọn 1 phương án trả lời

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng

Nội dung	Thang điểm				
I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách thuận tiện để có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	1	2	3	4	5
2 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác) của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
3 Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn) như thế nào?	1	2	3	4	5
4 Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đơn học sinh về của nhà trường thuận tiện cho ông/bà là người nhà	1	2	3	4	5
II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ					
5 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận: thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	1	2	3	4	5
6 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện: thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	1	2	3	4	5
7 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp	1	2	3	4	5
8 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo)	1	2	3	4	5
9 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	1	2	3	4	5
III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ					
10 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phòng học của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, cây xanh,...)?	1	2	3	4	5
11 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phương tiện dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?	1	2	3	4	5
12 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?	1	2	3	4	5
13 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh)?	1	2	3	4	5
14 Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn) như thế nào?	1	2	3	4	5
15 Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	1	2	3	4	5
16 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ					

17	Mức độ hài lòng về tác phong của cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường	1	2	3	4	5
18	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?	1	2	3	4	5
19	Giáo viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	1	2	3	4	5
20	Giáo viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt	1	2	3	4	5
21	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
V. SỰ THẤU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
22	Số lượng học sinh của lớp không quá đông để giáo viên nắm bắt tình hình học tập của lớp	1	2	3	4	5
23	Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm, có hoàn cảnh đặc biệt	1	2	3	4	5
24	Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	1	2	3	4	5
25	Cán bộ giáo viên nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông/bà	1	2	3	4	5
26	Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ giáo viên nhân viên mình cần	1	2	3	4	5
27	Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những góp ý cho ông/bà được thoả đáng	1	2	3	4	5
28	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	1	2	3	4	5
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
29	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường quy định như thế nào?	1	2	3	4	5
30	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?	1	2	3	4	5
VIII. KẾT QUẢ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
31	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, đạo đức của con ông/bà?	1	2	3	4	5
32	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực thẩm mỹ (vẽ, thủ công, âm nhạc) của con ông/bà?	1	2	3	4	5
33	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con ông/bà?	1	2	3	4	5
34	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục của con mình?	1	2	3	4	5
35	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
36	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường?	1	2	3	4	5
37	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lời cuốn và hấp dẫn)?	1	2	3	4	5
38	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém ở trường?	1	2	3	4	5
39	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chu nhiệm lớp của giáo viên?	1	2	3	4	5
40	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?	1	2	3	4	5
41	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5

Câu 42. Vai trò của gia đình là yếu tố quan trọng hàng đầu đối với chúng tôi trong quá trình giáo dục, trưởng thành của học sinh (trong mối quan hệ gia đình, nhà trường và xã hội), vì vậy chúng tôi muốn được lắng nghe ý kiến của ông/bà với góc độ là người trực tiếp kiểm nghiệm kết quả rèn luyện, thực hành của học sinh sau những giờ lên lớp; những ý kiến của ông/bà rất có giá trị để chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục và tiếp tục đồng hành cùng ông/bà trong quá trình trưởng thành của học sinh:

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

THCS

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị trường học, đáp ứng nhu cầu của người dân, đơn vị thực hiện khảo sát tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Những ý kiến của ông/bà rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục. Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc đánh dấu x vào ý phù hợp với lựa chọn của ông/bà:

- 1 Độ tuổi
2 Giới tính Nam Nữ
3 Dân tộc
4 Trình độ học vấn Tiểu học Trung học cơ sở Trung học phổ thông Sơ cấp
 Trung cấp Cao đẳng Đại học Trên đại học Trình độ khác
5 Nghề nghiệp
6 Trường con ông/bà đang theo học

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị ông/bà vui lòng đánh dấu x vào chữ số thể hiện mức độ đánh giá được lựa chọn theo ý kiến của bản thân. Mỗi câu chỉ chọn 1 phương án trả lời

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng

Nội dung	Thang điểm				
	1	2	3	4	5
I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách thuận tiện để có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	1	2	3	4	5
2 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác) của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
3 Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn .) như thế nào?	1	2	3	4	5
4 Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đón học sinh về của nhà trường thuận tiện cho ông/bà là người nhà	1	2	3	4	5
II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ					
5 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện bằng thông báo, website, các bảng biểu, số liên lạc Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	1	2	3	4	5
6 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	1	2	3	4	5
7 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp	1	2	3	4	5
8 Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo).	1	2	3	4	5
9 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	1	2	3	4	5
III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ					
10 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện)?	1	2	3	4	5
11 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với điều kiện thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?	1	2	3	4	5
12 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện..)?	1	2	3	4	5
13 Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?	1	2	3	4	5
14. Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?	1	2	3	4	5
15. Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	1	2	3	4	5
16 Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với cơ sở vật chất và các phương tiện đáp ứng dịch vụ của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5

IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ						
17	Mức độ hài lòng về tác phong của cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường	1	2	3	4	5
18	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?	1	2	3	4	5
19	Giao viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	1	2	3	4	5
20	Giao viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt	1	2	3	4	5
21	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5
V. SỰ THẤU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
22	Số lượng học sinh của lớp không quá đông để giáo viên nắm bắt tình hình học tập của lớp	1	2	3	4	5
23	Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm, có hoàn cảnh đặc biệt	1	2	3	4	5
24	Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	1	2	3	4	5
25	Cán bộ, giáo viên, nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông/bà	1	2	3	4	5
26	Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ, giáo viên, nhân viên mình cần	1	2	3	4	5
27	Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những góp ý cho ông/bà được thỏa đáng	1	2	3	4	5
28	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	1	2	3	4	5
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
29	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với mức học phí và các khoản thu khác của trường như thế nào?	1	2	3	4	5
30	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?	1	2	3	4	5
VIII. KẾT QUẢ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ						
31	Ông/bà hài lòng về tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường ở mức độ nào?	1	2	3	4	5
32	Ông/bà hài lòng về công tác phụ đạo học sinh yếu kém của nhà trường ở mức độ nào?	1	2	3	4	5
33	Ông/bà hài lòng về phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lối cuốn và hấp dẫn) ở mức độ nào?	1	2	3	4	5
34	Ông/bà hài lòng về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên ở mức độ nào?	1	2	3	4	5
35	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
36	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của con Ông/bà?	1	2	3	4	5
37	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề của con ông/bà trong học tập và trong cuộc sống?	1	2	3	4	5
38	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con ông/bà?	1	2	3	4	5
39	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?	1	2	3	4	5
40	Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?	1	2	3	4	5
41	Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?	1	2	3	4	5

Câu 42. Vai trò của gia đình là yếu tố quan trọng hàng đầu đối với chúng tôi trong quá trình giáo dục, trưởng thành của học sinh (trong mối quan hệ gia đình, nhà trường và xã hội), vì vậy chúng tôi muốn được lắng nghe ý kiến của ông/bà với góc độ là người trực tiếp kiểm nghiệm kết quả rèn luyện, thực hành của học sinh sau những giờ lên lớp; những ý kiến của ông/bà rất có giá trị để chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục và tiếp tục đồng hành cùng ông/bà trong quá trình trưởng thành của học sinh:

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!