

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm bộ chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2020 - 2021

Thực hiện Quyết định 662/QĐ-UBND ngày 24/02/2021 của UBND quận Long Biên về việc ban hành bộ chỉ số đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ các trường công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2020 - 2021; Kế hoạch số 45/KH-UBND ngày 21/01/2020 của UBND quận Long Biên thực hiện công tác Cải cách hành chính nhà nước và các chỉ tiêu nhiệm vụ Chương trình 01-CTr/QU của Quận ủy năm 2021;

UBND quận Long Biên ban hành kế hoạch triển khai thí điểm bộ chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ các trường học công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2020 - 2021, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục công do các trường học công lập thuộc quận cung cấp thông qua điều tra xã hội học; Công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các trường học năm học 2020-2021 và các năm học tiếp theo.

- Kịp thời nắm bắt các yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ giáo dục công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, kịp thời, khách quan, trung thực, phản ánh chính xác chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục của các trường học, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng đơn vị.

- Kết quả triển khai thực hiện bộ chỉ số gắn với công tác thi đua khen thưởng trong các trường học, đánh giá xếp loại trường học hàng năm.

II. NỘI DUNG

1. Khảo sát xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học

a) Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục công do các trường học công lập thuộc quận cung cấp.

- Đối tượng đánh giá:

- Đối tượng đánh giá:
 - + Học sinh các trường phổ thông cơ sở (học sinh lớp 9)
 - + Công dân, tổ chức có con, em, đối tượng bảo trợ xã hội đang học tại các trường học công lập thuộc quận;
 - + Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.
- Nội dung đánh giá: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 7 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ giáo dục công gồm:
 - 1- Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
 - 2- Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
 - 3- Môi trường giáo dục;
 - 4- Hoạt động giáo dục;
 - 5- Kết quả hoạt động giáo dục;
 - 6- Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi;
 - 7- Sự phục vụ của nhà trường.

b) Phương thức, thời gian thực hiện

- Triển khai thực hiện bộ chỉ số thông qua công tác điều tra xã hội học với 02 hình thức:
 - + Phát phiếu điều tra khảo sát trực tiếp tại các trường học;
 - + Khảo sát trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử các trường học.
- Thời gian thực hiện: Từ tháng 01/2021 đến tháng 5/2021

2. Tổng hợp, phân tích dữ liệu, báo cáo kết quả chỉ số hài lòng năm học 2020-2021

- Căn cứ các thông tin thu thập từ phiếu điều tra xã hội học, kết quả khảo sát đánh giá trên Cổng thông tin điện tử của các trường học, tổng hợp phân tích các yếu tố đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của nhà trường năm học 2020 - 2021 theo từng yếu tố, chỉ số, chỉ số thành phần.

- Tổng hợp báo cáo UBND quận kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học 2020-2021.

- Thời gian thực hiện: tháng 6/2021

3. Công bố chỉ số hài lòng, đánh giá kết quả thi đua năm học 2020 - 2021

- UBND quận công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường công lập trực thuộc quận năm học 2020 - 2021 tại hội nghị tổng kết năm học (Dự kiến tháng 7/2021).

- Sử dụng kết quả đánh giá sự hài lòng, chấm điểm đánh giá kết quả công tác thi đua của các trường học công lập.

4. Xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học tiếp theo.

Căn cứ các tồn tại qua kết quả đánh giá của người dân, tổ chức, phòng Giáo dục - Đào tạo, các trường học được khảo sát, xây dựng kế hoạch đề xuất giải pháp khắc phục các nội dung tồn tại trên toàn quận và của từng đơn vị để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học trong các năm học 2021-2022 và các năm tiếp theo.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện bộ chỉ số, việc điều tra, khảo sát xác định hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học 2020 - 2021 được bảo đảm bằng nguồn kinh phí cấp cho phòng Nội vụ năm 2021.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ quận

- Chủ trì, triển khai tổ chức thực hiện Kế hoạch, phương án điều tra xã hội học xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học 2020-2021.

- Tham mưu UBND quận thành lập Tổ công tác điều tra xã hội học thực hiện công tác điều tra xã hội học năm 2021 để thực hiện việc điều tra, phát phiếu khảo sát xác định chỉ số CCHC, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND các phường; các trường học đối với các dịch vụ hành chính công, sự nghiệp công do các đơn vị cung cấp.

- Tổng hợp, xây dựng và trình Chủ tịch UBND quận phê duyệt báo cáo kết quả xác định nội bộ Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục công do các nhà trường cung cấp.

- Tham mưu UBND quận tổ chức công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục năm học 2020-2021.

2. Phòng Tài chính – Kế hoạch quận

- Tham mưu UBND quận bố trí kinh phí thực hiện các hoạt động điều tra khảo sát xác định sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường công lập trực thuộc UBND quận Long Biên theo quy định.

- Hướng dẫn thực hiện việc thanh quyết toán kinh phí thực hiện điều tra khảo sát theo quy định của pháp luật.

3. Văn phòng HĐND-UBND quận, Phòng Giáo dục - Đào tạo quận

- Phối hợp với phòng Nội vụ triển khai thực hiện các hoạt động điều tra khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các nhà trường.

- Văn phòng HĐND-UBND quận: Mở chuyên mục điều tra khảo sát trên Cổng thông tin điện tử của các trường, hướng dẫn các trường triển khai việc khảo sát, lắng ý kiến nhân dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của các trường học;

- Phòng Giáo dục - Đào tạo: Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các nhà trường năm học tiếp theo. Kiểm tra hướng dẫn các trường học khắc phục các tồn tại qua khảo sát đánh giá.

4. Tổ công tác điều tra xã hội học

- Thực hiện việc phát phiếu điều tra tại các trường học theo phương án điều tra kèm theo.

- Tổng hợp, phân tích kết quả đánh giá khảo sát (phiếu khảo sát và kết quả khảo sát trên Cổng thông tin điện tử của nhà trường) xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả điều tra năm học 2020-2021.

5. Các trường học công lập thuộc quận

- Phối hợp với Tổ công tác điều tra xã hội học của quận triển khai việc phát phiếu khảo sát tại đơn vị.

- Xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại qua điều tra xã hội học nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của nhà trường.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xác định chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2020 - 2021; Yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./. *th*

Nơi nhận:

- TT QU-HĐND-UBND quận;
- Các phòng: GD&ĐT, TC-KH, Văn phòng HĐND-UBND quận;
- Các trường học công lập thuộc quận;
- Lưu: VT, NV. (03) *th*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Đinh Thị Thu Hương



PHƯƠNG ÁN

**Điều tra xã hội học xác định chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc
UBND quận Long Biên năm học 2020 - 2021**

*(Kèm theo Kế hoạch số 195/KH-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2021
của Ủy ban nhân dân quận Long Biên)*

I. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

1. Phạm vi, đối tượng điều tra xã hội học

- Việc điều tra khảo sát được thực hiện tại các trường học công lập thuộc quận (Mầm non, Tiểu học, THCS) thuộc quận. Hình thức chọn mẫu điều tra có chủ đích kết hợp với lựa chọn mẫu ngẫu nhiên tùy vào đối tượng điều tra

- Quy mô khảo sát: Lựa chọn khảo sát tại 79 trường học công lập thuộc quận, số lượng phiếu điều tra: 4.160 phiếu *(Có biểu chi tiết kèm theo)*.

- Phân bổ số lượng phiếu khảo sát như sau:

+ Mẫu phiếu khảo sát đối với học sinh lớp 9: 210 phiếu;

+ Mẫu phiếu khảo sát ý kiến của phụ huynh học sinh các bậc học mầm non, Tiểu học, THCS: 3.950 phiếu.

2. Đối tượng

Đối tượng khảo sát gồm:

- Phụ huynh học sinh có con đang học tại các trường công lập thuộc quận;

- Học sinh phổ thông cơ sở (Học sinh lớp 9);

- Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

II. THỜI GIAN THỰC HIỆN ĐIỀU TRA KHẢO SÁT VÀ THỜI KỲ THU THẬP THÔNG TIN

1. Thời gian thực hiện điều tra khảo sát

Thời gian điều tra bắt đầu thực hiện từ tháng 3/2021 đến tháng 6/2021, Phòng Nội vụ liên hệ với các nhà trường, sắp xếp lịch phát phiếu đảm bảo không làm ảnh hưởng đến hoạt động của nhà trường, việc dạy học của giáo viên, học sinh, cụ thể:

a) Khảo sát trực tiếp tại các trường học

- Đối với nhóm đối tượng khảo sát là học sinh: Thành viên tổ công tác điều tra xã hội học của quận phát phiếu khảo sát trực tiếp tại các đơn vị vào một số ngày học trong tuần, dự kiến tháng 5/2021.

- Đối với nhóm đối tượng khảo sát là phụ huynh học sinh: Thành viên tổ công tác bố trí thành viên phát phiếu trực tiếp tại các buổi họp phụ huynh của nhà trường dịp cuối năm học, dự kiến cuối tháng 5/2021.

b) Khảo sát trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử các trường học:

- Văn phòng HĐND-UBND quận mở chuyên mục khảo sát, lấy ý kiến đánh giá của học sinh, phụ huynh trên Cổng thông tin điện tử của các trường.

- Thời gian thực hiện: Từ tháng 4/2021 đến tháng 6/2021.

c) Tổng hợp kết quả điều tra:

- Tổ công tác điều tra xã hội học quận tổng hợp kết quả điều tra theo mẫu, phân tích dữ liệu và xây dựng báo cáo kết quả khảo sát hoàn thành 20/6/2021.

- Phòng Nội vụ báo cáo UBND quận kết quả khảo sát trước 30/6/2021.

2. Thời kỳ thu thập thông tin

- Thu thập thông tin đánh giá về sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các trường học từ tháng 9 năm 2020 đến tháng 5/2021.

III. MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA, TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Mẫu phiếu điều tra

Căn cứ các tiêu chí của bộ chỉ số xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận Long Biên năm học 2020-2021, UBND quận ban hành 04 mẫu phiếu phục vụ điều tra xã hội học gồm:

- Mẫu phiếu số 01: Phiếu điều tra khảo sát dành cho học sinh;
- Mẫu phiếu số 02: Dành cho phụ huynh học sinh mầm non;
- Mẫu phiếu số 03: Dành cho phụ huynh học sinh Tiểu học;
- Mẫu phiếu số 04: Dành cho phụ huynh học sinh Trung học cơ sở.

Các mẫu phiếu điều tra khảo sát gồm các câu hỏi bám sát các tiêu chí, tiêu chí thành phần của bộ chỉ số để xin ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các nhà trường công lập trên địa bàn quận.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn các mức độ đánh giá đối với mỗi câu hỏi trên phiếu điều tra xã hội học.

2. Tiến độ thực hiện

STT	NỘI DUNG	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Thành lập Tổ công tác điều tra XHH	Phòng Nội vụ	4/2021
2	Triển khai hướng dẫn điều tra XHH	Phòng Nội vụ	Tháng 5/2021
3	Tổ chức phát phiếu điều tra XHH tại các trường	Tổ công tác điều tra XHH	Từ tháng 5/2021

4	Tổng hợp, phân tích số liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả điều tra năm học 2020-2021	Tổ công tác	Trước 20/6/2021
5	Báo cáo UBND quận kết quả	Phòng Nội vụ	30/6/2021

** Tùy vào điều kiện thực tế, hoạt động điều tra khảo sát có thể điều chỉnh thời gian cho phù hợp với thực tiễn.*

IV. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Phân tích dữ liệu

Sau khi tiến hành khảo sát lấy ý kiến, các thông tin, dữ liệu thu thập được tổng hợp theo mẫu. Tổ công tác phân tích số liệu theo từng tiêu chí đánh giá.

2. Thang đo và mức độ đánh giá

- Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá theo thang đánh giá 5 mức, từ mức 1 đến mức 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Điểm số	1 - 1,5	>1,5 - 2,5	>2,5 - 3,8	>3,8 - 4,3	>4,3 - 5

3. Xác định chỉ số hài lòng

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPAS = \frac{P}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPAS: chỉ số hài lòng;

p : mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P : mức đánh giá cao nhất.

Mức	Yếu	Trung Bình	Khá	Tốt	Rất tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 50%	50,1 - 65%	65,1 - 79%	80 - 90%	Trên 90%

- Chỉ số hài lòng được xác định cho từng tiêu chí của từng trường được lựa chọn khảo sát, đánh giá.

- Phân tích các yếu tố tổ chức, cá nhân chưa hài lòng và tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức để nâng cao chất lượng phục vụ./.

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN LONG BIÊN

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

DANH SÁCH

**Tổ công tác điều tra xác định chỉ số CCHC, khảo sát đo lường sự hài lòng của
tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc
UBND quận Long Biên năm học 2020 - 2021**

*(Kèm theo Kế hoạch 195 /KH-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2021
của Ủy ban nhân dân quận Long Biên)*

1. Bà Nguyễn Thị Thu Hằng - Trưởng phòng Nội vụ - Tổ trưởng;
2. Bà Bùi Thị Minh Hiền - Phó Trưởng phòng Nội vụ - Tổ phó;
3. Ông Nguyễn Tiến Linh - Phó Trưởng phòng Tư pháp - Thành viên;
4. Ông Nguyễn Văn Nghĩa - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thành viên;
5. Bà Dương Kiều Ngọc Loan - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thành viên;
6. Bà Vũ Thị Thu Hoài - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thành viên;
7. Bà Nguyễn Thùy Dương - Chuyên viên thanh tra quận - Thành viên;
8. Bà Vũ Bằng Thương - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thành viên;
9. Bà Nguyễn Thị Hương Lan - Chuyên viên VP HĐND&UBND quận - Thành viên;
10. Bà Nguyễn Thị Diệu Linh - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thành viên;
11. Bà Nguyễn Quỳnh Vân - Chuyên viên phòng Nội vụ - Thư ký.

PHIẾU KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC THUỘC QUẬN LONG BIÊN
(Đối tượng: Học sinh Trung học cơ sở)

Nhằm đánh giá chính xác khách quan về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận, UBND quận Long Biên rất mong nhận được sự hợp tác của em thông qua việc đánh giá, trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi, nội dung trong phiếu khảo sát này.

Chúng tôi cam kết rằng những thông tin mà em cung cấp hoàn toàn được giữ bí mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, đánh giá về chất lượng phục vụ của các trường công lập thuộc quận để có các giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ của các trường học trong các năm học tiếp theo.

Em hãy đánh dấu x vào các ô ☐ lựa chọn trước các phương án trả lời về mức độ hài lòng của em đối với sự phục vụ của nhà trường tương ứng với các mức từ 1 đến 5. Trong đó: mức 1 rất không hài lòng, mức 2 không hài lòng, mức 3 bình thường, mức 4 hài lòng và mức 5 rất hài lòng. Đối với câu hỏi có dấu, em điền các thông tin, ý kiến tương ứng với nội dung câu hỏi.

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỌC SINH

1. Giới tính: Nam: ☐ Nữ: ☐

2. Tuổi:.....

3. Học lớp:.....

4. Tên trường đang theo học:

B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Em hãy cho biết sự hài lòng của bản thân đối với các hoạt động của nhà trường.

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường

1. Theo em, nhà trường có cung cấp thông tin về tuyển sinh, thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp học, kết quả học tập, các thủ tục giấy tờ liên quan đến học sinh, nhà trường không?

a) Có ☐

b) Không ☐

2. Các hình thức thông tin nhà trường đã thực hiện:

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường

☐

- Thông báo qua số liên lạc điện tử

☐

- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn

☐

- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn

☐

- Hình thức khác: Ghi rõ:.....

Câu 2. Em hãy cho biết mức độ hài lòng của bản thân về các thông tin do nhà trường cung cấp (thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời, công khai, minh bạch).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự hài lòng của em đối với thông tin được nhà trường cung cấp: công khai minh bạch, đầy đủ, chính xác và kịp thời					

Câu 3. Sự chủ động, tích cực của nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu của học sinh (học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ...) và cung cấp thông tin để học sinh biết, lựa chọn .

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc nắm bắt, tìm hiểu các nhu cầu của học sinh trong trường để cung cấp cho học sinh về: học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng... có đáp ứng nhu cầu của em					

Câu 4. Việc thực hiện các khoản thu, đóng góp khác của nhà trường có phù hợp với điều kiện hoàn cảnh gia đình học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Đánh giá sự hài lòng của em về sự phù hợp giữa các khoản thu, đóng góp của nhà trường với điều kiện gia đình em					

Câu 5. Mức độ cập nhật, khai thác thông tin do nhà trường cung cấp

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Em hài lòng với các thông tin do nhà trường cung cấp (thường xuyên cập nhật, tìm hiểu thông tin)					

Câu 6. Những thông tin về tiếp cận dịch vụ của nhà trường mà em còn chưa hài lòng.....

.....

II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

Câu 7. Điều kiện về phòng học, phòng nghỉ của học sinh, giáo viên, các phòng học chức năng phục vụ cho hoạt động dạy học: thư viện, phòng thể chất, nhà vệ sinh, khu vui chơi, sân vườn, khu vực bán trú của nhà trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về việc bố trí phòng học, phòng chức năng (phòng thí nghiệm, thư viện, ăn bán trú), phòng dành cho giáo viên (diện tích, bàn ghế, quạt, điều hòa...)					

Câu 8. Điều kiện về trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Số lượng, chất lượng trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường (các loại sách tại thư viện, thiết bị thí nghiệm, máy chiếu, máy vi tính...) có đáp ứng mong muốn, yêu cầu học tập của em					

Câu 9. Mức độ hài lòng của em về điều kiện cơ sở vật chất khác của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
a) Khu vực vui chơi, hoạt động ngoài trời: Diện tích sân chơi, cây xanh, các trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi ngoài trời cả nhà trường					
b) Khu vực bán trú: Bố trí phòng ăn, ngủ trưa, đồ dùng phục vụ công tác bán trú					
c) Khu vệ sinh: Bố trí nhà vệ sinh riêng biệt khu nam, nữ; vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ giấy vệ sinh,					

Câu 10. Những điều kiện cơ sở vật chất nào của nhà trường em chưa hài lòng (chưa đáp ứng được yêu cầu học tập, cần phải đầu tư cải thiện.....

.....

.....

III. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

Câu 11. Mức độ hài lòng của em về sự an toàn thân thiện của môi trường tự nhiên trong, ngoài khuôn viên nhà trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Môi trường tự nhiên xung quanh nhà trường thân thiện đảm bảo cho hoạt động dạy, học của học sinh: không khí trong lành, không có tiếng ồn, cây xanh trồng hợp lý, ánh sáng tự nhiên trong trường học)					

Câu 12. Mức độ hài lòng của em về sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Vấn đề an toàn, an ninh trong nhà trường và bên ngoài xung quanh khu vực trường học đáp ứng yêu cầu học tập.					

Câu 13. Mức độ hài lòng của em về văn minh giao tiếp trong nhà trường tạo môi trường hạnh phúc khi học sinh đến trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mối quan hệ giữa thầy cô giáo với học sinh: Sự quan tâm, yêu thương chia sẻ động viên khích lệ của giáo viên đối với học sinh					
Mối quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh học sinh: Kịp thời thông tin, phối hợp trong công tác giáo dục học sinh.					
Sự nhiệt tình, công bằng của thầy cô giáo trong hoạt động giáo dục, đánh giá học sinh					
Mối quan hệ giữa học sinh trong nhà trường: Sự đoàn kết, yêu thương giúp đỡ nhau trong học tập rèn luyện					

Câu 14. Phương pháp tổ chức các hoạt động dạy và học, sự khuyến khích tìm tòi kiến thức mới, khoa học cho học sinh của giáo viên

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em đối với					
- Phương pháp giảng dạy của thầy cô giáo (tạo sự lôi cuốn, thu hút học sinh trong học tập, rèn luyện)					
- Việc theo dõi, hướng dẫn, hỗ trợ của giáo viên đối với các nhóm học sinh trong các hoạt động dạy, học					

Câu 15. Em mong muốn nhà trường thay đổi những gì (điều kiện tự nhiên, sự an toàn thân thiện xung quanh trường học, giao tiếp giữa giáo viên với học sinh, việc tổ chức các hoạt động dạy, học).....

.....

IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 16. Mức độ hài lòng của em đối với công tác quản trị nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Em hài lòng với các nội dung điều chỉnh về chương trình, phương pháp dạy học, phát triển kỹ năng mềm cho học sinh.					

Câu 17. Tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em đối với					
- Việc tổ chức các hoạt động dạy học trên lớp					
- Việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa, hướng nghiệp, nghiên cứu khoa học cho học sinh					

Câu 18. Mức độ hài lòng của em đối với việc tổ chức môi trường cho học sinh học tập, hoạt động trong lớp, ngoài trời

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc tổ chức, bố trí hợp lý giữa thời gian học lý thuyết với các hoạt động thực hành thí nghiệm, khuyến khích học sinh tìm tòi mở rộng lý thuyết và vận dụng vào thực tiễn.					
Tạo cơ hội cho học sinh tham gia các hoạt động phong trào, tập thể; tổ chức các hoạt động ngoài trời, thực tế					

Câu 19. Mức độ hài lòng của em về chương trình giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc lựa chọn, bố trí chương trình dạy học (thời khóa biểu, sách giáo khoa) phù hợp với học sinh					
Các hoạt động dạy, học thêm (bồi dưỡng ôn thi học sinh giỏi, yếu kém, ôn thi cuối cấp, học năng khiếu, các môn học tự chọn, học nghề... Hình thức tổ chức việc học thêm, dạy thêm (trong trường, ngoài trường)					

Câu 20. Mức độ hài lòng của em với mục tiêu giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các mục tiêu, định hướng giáo dục của nhà trường phù hợp với mục đích học tập của em					

Câu 21. Phương pháp đánh giá kết quả học tập phát triển của học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Em hầu cho biết mức độ hài lòng của em đối với giáo viên chủ nhiệm trong cách đánh giá về kết quả học tập của bản thân					

V. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**Câu 22. Kết quả giáo dục văn hóa**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về kết quả học tập của bản thân					

Câu 23. Kết quả rèn luyện

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về kết quả rèn luyện về ý thức tổ chức kỷ luật, các kỹ năng sống (giao tiếp, ứng xử, khả năng giải quyết các vấn đề của bản thân)					

Câu 24. Kết quả dạy học của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Em nhận xét về tỷ lệ học sinh khá giỏi, học sinh được vào các trường THPT chuyên, trường điểm của thành phố, quận ở mức độ nào					

Câu 25. Những nội dung em chưa hài lòng về kết quả học tập của bản thân.....

.....

.....

VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI**Câu 26. Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức**

a) Nhà trường có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Có ☐

Không ☐

b) Các hình thức tiếp nhận các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị của học sinh nhà trường đã thực hiện:

- Hòm thư góp ý

☐

- Số điện thoại đường dây nóng ☐
- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm ☐
- Email của trường ☐
- Khác (ghi rõ).....

Câu 27. Mức độ hài lòng của em với phương thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức với nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em với các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của nhà trường: phù hợp, dễ thực hiện, thuận lợi					

Câu 28. Sự hài lòng của học sinh về chất lượng xử lý phản hồi các góp ý, phản ánh kiến nghị của tổ chức cá nhân

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về kết quả giải quyết kiến nghị của nhà trường: Các ý kiến, kiến nghị được trả lời đầy đủ, rõ ràng.					

Câu 29. Sự hài lòng của em về việc nhà trường xử lý các góp ý phản ánh kiến nghị của học sinh, cá nhân, tổ chức.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị của học sinh được nhà trường trả lời, thông báo cho học sinh kịp thời					

Câu 30. Kiểm soát kết quả xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định đảm bảo thời hạn tuân thủ quy trình thủ tục theo yêu cầu

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em với việc nhà trường tiếp thu các ý kiến, kiến nghị của học sinh, cá nhân, tổ chức sau khi giải quyết các ý kiến, phản ánh kiến nghị.					

Câu 31. Đánh giá kết quả xử lý phản ánh kiến nghị

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự hài lòng của em về kết quả giải quyết xử lý phản ánh kiến nghị của nhà trường					

Câu 32. Những nội dung em chưa hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường.....

.....

.....

VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 33. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về công tác phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh trong việc tổ chức các hoạt động giáo dục (hoạt động của ban đại diện cha mẹ học sinh đối với các hoạt động của nhà trường, sự tham gia của phụ huynh học sinh đối với hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa, giải quyết các vấn đề liên quan đến học sinh.					

Câu 34. Sự phối hợp giữa nhà trường với các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương, các tổ chức cá nhân trong công tác dạy học và giải quyết các vấn đề liên quan đến nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về sự phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân để tổ chức các hoạt động hoạt động trải nghiệm, thực tập, nghiên cứu khoa học; hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao.					
Mức độ hài lòng của em về công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân liên quan trong xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, ngăn chặn hoạt động có ảnh hưởng xấu đến người học.					

Câu 35. Mức độ hài lòng chung của em về sự phục vụ của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về sự phục vụ chung của nhà trường					

“HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN”
Trân trọng cảm ơn Em đã cho ý kiến đánh giá!

PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....
 Địa điểm khảo sát:.....
 Thời gian khảo sát:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC THUỘC QUẬN LONG BIÊN
(Đối tượng: Phụ huynh Mầm non)

Nhằm đánh giá chính xác khách quan về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận, UBND quận Long Biên rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc đánh giá, trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi, nội dung trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật những thông tin mà Ông/bà cung cấp.

Ông/bà hãy đánh dấu x vào ô ☐ lựa chọn trước các phương án trả lời về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của nhà trường tương ứng với các mức từ 1 đến 5. Trong đó: mức 1 rất không hài lòng, mức 2 không hài lòng, mức 3 bình thường, mức 4 hài lòng và mức 5 rất hài lòng. Đối với câu hỏi có dấu ..., Ông/bà điền các thông tin, ý kiến tương ứng với nội dung câu hỏi.

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI

1. Giới tính: Nam: ☐ Nữ: ☐

2. Tuổi:

1. Dưới 25 tuổi	4. Từ 50-60 tuổi
2. Từ 25-35 tuổi	5. Trên 60 tuổi
3. Từ 35-50 tuổi	

3. Trình độ

1. Tiểu học	4. Dạy nghề/Trung cấp
2. Trung học cơ sở	5. Đại học
3. Trung học phổ thông	6. Trên đại học

4. Tên trường con ông/bà đang theo học:

B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Ông/bà vui lòng cho biết sự hài lòng của mình về những nội dung sau:

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường

1. Theo Ông/Bà, nhà trường có cung cấp thông tin về tuyển sinh, thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp học, kết quả học tập, các thủ tục giấy tờ liên quan đến học sinh, nhà trường không?

a) Có ☐

b) Không ☐

2. Các hình thức thông tin nhà trường đã thực hiện:

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường

☐

- Thông báo qua sổ liên lạc điện tử

☐

- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn

☐

- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn

☐

- Hình thức khác: Ghi rõ.....

Câu 2. Đánh giá mức độ, chất lượng thông tin do nhà trường cung cấp (thông tin có đầy đủ, chính xác, kịp thời, công khai, minh bạch không).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Thông tin cung cấp được công khai minh bạch, đầy đủ, chính xác và kịp thời					

Câu 3. Sự chủ động, tích cực của nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu của học sinh (học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ...) và cung cấp thông tin để học sinh, gia đình biết, lựa chọn.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự quan tâm của nhà trường trong việc tìm hiểu các nhu cầu của học sinh: học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ... để cung cấp thông tin					

Câu 4. Việc thực hiện các khoản thu, đóng góp khác của nhà trường có phù hợp.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Đánh giá mức độ phù hợp của các khoản thu, đóng góp của nhà trường					

Câu 5. Mức độ cập nhật, khai thác thông tin do nhà trường cung cấp

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng với các thông tin do nhà trường cung cấp (thường xuyên cập nhật, tìm hiểu thông tin)					

Câu 6. Những thông tin về tiếp cận dịch vụ của nhà trường mà Ông/Bà chưa hài lòng.....

.....

II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

Câu 7. Điều kiện về phòng học, phòng nghỉ của học sinh, giáo viên, các phòng học chức năng phục vụ cho hoạt động dạy, học, thư viện phòng thể chất, nhà vệ sinh, khu vui chơi, sân vườn, khu vực bán trú của nhà trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc bố trí các phòng học, phòng chức năng (phòng ngủ, ăn, hoạt động thể chất, âm nhạc ... phục vụ hoạt động dạy học, các phòng dành cho giáo viên đáp ứng yêu cầu dạy, học (diện tích phòng học, bàn ghế, quạt, điều hòa...)					

Câu 8. Điều kiện về trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Số lượng, chất lượng trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường (sách, truyện, đồ chơi, máy chiếu, máy vi tính...) có đáp ứng yêu cầu học tập.					

Câu 9. Sự hài lòng của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất khác của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
a) Khu vực vui chơi, hoạt động ngoài trời: Diện tích sân chơi, cây xanh, các trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi ngoài trời cả nhà trường					
b) Khu vực bán trú: Bố trí phòng ăn, ngủ trưa, đồ dùng phục vụ công tác bán trú					
c) Khu vệ sinh: Bố trí nhà vệ sinh riêng biệt khu nam, nữ; vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ giấy vệ sinh, chậu rửa tay					

Câu 10. Điều kiện tiếp đón, phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

a) Nhà trường có bố trí khu vực, phòng riêng để tiếp đón phụ huynh, tổ chức cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

Có

☐

Không

☐

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
b) Mức độ hài lòng của Ông/Bà về các điều kiện tiếp đón của nhà trường					

Câu 11. Những điều kiện cơ sở vật chất nào của nhà trường Ông/Bà chưa hài lòng (chưa đáp ứng được yêu cầu học tập, cần phải đầu tư cải thiện).....

.....

III. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC**Câu 12. Sự an toàn thân thiện của môi trường tự nhiên trong, ngoài khuôn viên nhà trường**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Môi trường tự nhiên xung quanh nhà trường thân thiện đảm bảo cho hoạt động dạy, học của học sinh: không khí trong lành, không có tiếng ồn, cây xanh trồng hợp lý, ánh sáng tự nhiên trong trường học)					

Câu 13. Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Vấn đề an toàn, an ninh, sự thân thiện bên trong nhà trường và bên ngoài xung quanh khu vực trường học.					

Câu 14. Văn minh giao tiếp trong nhà trường tạo môi trường hạnh phúc khi học sinh đến trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mối quan hệ giữa giáo viên với học sinh: Sự quan tâm, yêu thương chia sẻ động viên khích lệ của giáo viên đối với học sinh					

Mối quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh học sinh: Kịp thời thông tin, phối hợp trong công tác giáo dục học sinh.					
Sự công bằng trong đối xử giữa các học sinh của giáo viên trong hoạt động giáo dục, đánh giá học sinh					

Câu 15. Sự đáp ứng và thái độ, năng lực của giáo viên đối với chương trình giáo dục đào tạo và cha mẹ học sinh. Phương pháp tổ chức các hoạt động dạy và học, kiểm định giáo dục, sự khuyến khích tìm tòi kiến thức mới, khoa học cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng đội ngũ giáo viên của nhà trường (trình độ, năng lực, tinh thần trách nhiệm đối với học sinh, phụ huynh)					
Phương pháp tổ chức các hoạt động giáo dục của nhà trường có phù hợp, thúc đẩy học sinh tìm tòi, sáng tạo					
Mức độ hài lòng về các hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục của nhà trường					

Câu 16. Ông/Bà chưa hài lòng về những yếu tố nào của môi trường giáo dục nơi con, em mình đang theo học.....

.....

IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 17. Công tác quản trị nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự tham gia của phụ huynh trong việc xây dựng kế hoạch, Việc đổi mới các hoạt động dạy và học của nhà trường: điều chỉnh chương trình dạy học, phương pháp dạy học cho học sinh, phát triển kỹ năng cho học sinh.					

Câu 18. Tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tổ chức hoạt động giáo dục trên lớp: Học, chơi phù hợp					
Các hoạt động chăm sóc sức khỏe, nuôi dưỡng (ăn, ngủ, nghỉ, vệ sinh cá nhân của nhà trường đảm bảo trẻ em phát triển cơ thể cân đối, khỏe mạnh, nhanh nhẹn.					

Câu 19. Tổ chức Môi trường cho học sinh học tập, hoạt động trong lớp, ngoài trời

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Bố trí các khu vực hoạt động cho trẻ vui chơi, sinh hoạt, học tập trong lớp, ngoài trời khoa học, linh hoạt, phù hợp.					

Câu 20. Nội dung chương trình giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc lựa chọn, bố trí chương trình dạy học, vui chơi của trường phù hợp với sự phát triển tâm sinh lý của trẻ em.					

Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các mục tiêu, định hướng giáo dục của nhà trường có phù hợp với sự phát triển của trẻ, mong muốn của gia đình					

Câu 22. Phương đánh giá kết quả học tập phát triển của học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách thức đánh giá sự phát triển của trẻ, kết quả học tập rèn luyện của trẻ tại nhà trường có phù hợp.					

Câu 23. Ông/Bà không hài lòng về chương trình giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung gì.....

.....

V. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**Câu 24. Kết quả giáo dục thể chất**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà hài lòng về sự phát triển thể chất của con, em mình					

Câu 26. Kết quả giáo dục về phát triển nhận thức, phát triển ngôn ngữ và phát triển thẩm mỹ

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà về sự phát triển nhận thức, ngôn ngữ và thẩm mỹ của con, em mình					

Câu 27. Kết quả giáo dục phát triển tình cảm và kỹ năng xã hội

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà về sự phát triển tình cảm và kỹ năng xã hội của con, em mình					

Câu 28. Kết quả giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

Câu 29. Ông/bà không hài lòng về kết quả giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung

.....

VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Câu 30. Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

a) Nhà trường có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Có ☐

Không ☐

b) Các hình thức tiếp nhận các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đã thực hiện:

- Hòm thư góp ý ☐
- Số điện thoại đường dây nóng ☐
- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm ☐
- Email của trường ☐
- Khác (ghi rõ).....

Câu 31. Phương thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đang thực hiện phù hợp, dễ thực hiện, thuận lợi					

Câu 32. Chất lượng xử lý phản hồi các góp ý, phản ánh kiến nghị của tổ chức cá nhân

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết kiến nghị của nhà trường: Các ý kiến, kiến nghị được trả lời đầy đủ, rõ ràng.					

Câu 33. Thông báo kịp thời sau xử lý các ý kiến góp ý phản ánh kiến nghị cho cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các góp ý, phản ánh kiến nghị được nhà trường thông báo kịp thời đúng quy định					

Câu 34. Kiểm soát kết quả xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định đảm bảo thời hạn tuân thủ quy trình thủ tục theo yêu cầu

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các ý kiến phản ánh kiến nghị được nhà trường tiếp thu, điều chỉnh đáp ứng yêu cầu học tập					

Câu 35. Đánh giá kết quả xử lý phản ánh kiến nghị

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết xử lý phản ánh kiến nghị của nhà trường					

Câu 36. Những nội dung Ông/bà chưa hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường.....

VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 37. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh trong việc tổ chức các hoạt động giáo dục (hoạt động của ban đại diện cha mẹ học sinh đối với các hoạt động của nhà trường, sự tham gia của phụ huynh học sinh đối với hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa, giải quyết các vấn đề liên quan đến học sinh.					

Câu 38. Sự phối hợp giữa nhà trường với các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương, các tổ chức cá nhân trong công tác dạy học và giải quyết các vấn đề liên quan đến nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về sự phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân để tổ chức các hoạt động cho trẻ					
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân liên quan trong xây dựng trường học hạnh phúc.					

Câu 39. Mức độ hài lòng chung của Ông/bà về sự phục vụ của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng nói chung về sự phục vụ chung của nhà trường					

“HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN”

Trân trọng cảm ơn Ông/bà đã cho ý kiến đánh giá!

PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....

Địa điểm khảo sát:.....

Thời gian khảo sát:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC THUỘC QUẬN LONG BIÊN
(Đối tượng: Phụ huynh Tiểu học)

Nhằm đánh giá chính xác khách quan về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận, UBND quận Long Biên rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc đánh giá, trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi, nội dung trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật những thông tin mà Ông/bà cung cấp.

Ông/bà hãy đánh dấu x vào ô ☐ lựa chọn trước các phương án trả lời về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của nhà trường tương ứng với các mức từ 1 đến 5. Trong đó: mức 1 rất không hài lòng, mức 2 không hài lòng, mức 3 bình thường, mức 4 hài lòng và mức 5 rất hài lòng. Đối với câu hỏi có dấu ..., Ông/bà điền các thông tin, ý kiến tương ứng với nội dung câu hỏi.

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI

1. Giới tính: Nam: ☐ Nữ: ☐

2. Tuổi:

1. Dưới 25 tuổi	4. Từ 50-60 tuổi
2. Từ 25-35 tuổi	5. Trên 60 tuổi
3. Từ 35-50 tuổi	

3. Trình độ

1. Tiểu học	4. Dạy nghề/Trung cấp
2. Trung học cơ sở	5. Đại học
3. Trung học phổ thông	6. Trên đại học

4. Tên trường con ông/bà đang theo học:

B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Ông/bà vui lòng cho biết sự hài lòng của mình về những nội dung sau:

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường

1. Theo Ông/Bà, nhà trường có cung cấp thông tin về tuyển sinh, thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp học, kết quả học tập, các thủ tục giấy tờ liên quan đến học sinh, nhà trường không?

a) Có ☐

b) Không ☐

2. Các hình thức thông tin nhà trường đã thực hiện:

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường

☐

- Thông báo qua sổ liên lạc điện tử

☐

- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn

☐

- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn

☐

- Hình thức khác: Ghi rõ.....

Câu 2. Đánh giá mức độ, chất lượng thông tin do nhà trường cung cấp (thông tin có đầy đủ, chính xác, kịp thời, công khai, minh bạch không).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Thông tin cung cấp được công khai minh bạch, đầy đủ, chính xác và kịp thời					

Câu 3. Sự chủ động, tích cực của nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu của học sinh (học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ...) và cung cấp thông tin để học sinh, gia đình biết, lựa chọn.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự quan tâm của nhà trường trong việc tìm hiểu các nhu cầu của học sinh: học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ... để cung cấp thông tin					

Câu 4. Việc thực hiện các khoản thu, đóng góp khác của nhà trường có phù hợp.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Đánh giá mức độ phù hợp của các khoản thu, đóng góp của nhà trường					

Câu 5. Mức độ cập nhật, khai thác thông tin do nhà trường cung cấp

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng với các thông tin do nhà trường cung cấp (thường xuyên cập nhật, tìm hiểu thông tin)					

Câu 6. Những thông tin về tiếp cận dịch vụ của nhà trường mà Ông/Bà chưa hài lòng.....

II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

Câu 7. Điều kiện về phòng học, phòng nghỉ của học sinh, giáo viên, các phòng học chức năng phục vụ cho hoạt động dạy, học, thư viện phòng thể chất, nhà vệ sinh, khu vui chơi, sân vườn, khu vực bán trú của nhà trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc bố trí các phòng học, phòng chức năng (phòng thí nghiệm, thư viện) phục vụ hoạt động dạy học, các phòng dành cho giáo viên đáp ứng yêu cầu dạy, học (diện tích phòng học, bàn ghế, quạt, điều hòa...)					

Câu 8. Điều kiện về trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Số lượng, chất lượng trang thiết bị, đồ dùng dạy học của					

nhà trường (các loại sách tại thư viện, thiết bị thí nghiệm, máy chiếu, máy vi tính...) đáp ứng yêu cầu học tập của học sinh

Câu 9. Sự hài lòng của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất khác của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
a) Khu vực vui chơi, hoạt động ngoài trời: Diện tích sân chơi, cây xanh, các trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi ngoài trời cả nhà trường					
b) Khu vực bán trú: Bố trí phòng ăn, ngủ trưa, đồ dùng phục vụ công tác bán trú					
c) Khu vệ sinh: Bố trí nhà vệ sinh riêng biệt khu nam, nữ; vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ giấy vệ sinh, chậu rửa tay					

Câu 10. Điều kiện tiếp đón, phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

a) Nhà trường có bố trí khu vực, phòng riêng để tiếp đón phụ huynh, tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

Có ☐

Không ☐

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
b) Ông/Bà hài lòng về các điều kiện tiếp đón của nhà trường					

Câu 11. Những điều kiện cơ sở vật chất nào của nhà trường Ông/Bà chưa hài lòng (chưa đáp ứng được yêu cầu học tập, cần phải đầu tư cải thiện)

.....

III. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

Câu 12. Sự an toàn thân thiện của môi trường tự nhiên trong, ngoài khuôn viên nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Môi trường tự nhiên xung quanh nhà trường thân thiện đảm bảo cho hoạt động dạy, học của học sinh: không khí trong lành, không có tiếng ồn, cây xanh trồng hợp lý, ánh sáng tự nhiên trong trường học)					

Câu 13. Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
An toàn, an ninh, sự thân thiện bên trong nhà trường và bên ngoài xung quanh khu vực trường học đáp ứng yêu cầu.					

Câu 14. Văn minh giao tiếp trong nhà trường tạo môi trường hạnh phúc khi học sinh đến trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mối quan hệ giữa thầy giáo, cô giáo với học sinh: Sự quan tâm, yêu thương chia sẻ động viên khích lệ của giáo viên đối với học sinh					
Mối quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh học sinh: Kịp thời thông tin, phối hợp trong công tác giáo dục học sinh.					
Sự nhiệt tình, công bằng của thầy cô giáo trong hoạt động giáo dục, đánh giá học sinh					
Mối quan hệ giữa học sinh trong nhà trường: Sự đoàn kết, yêu thương giúp đỡ nhau trong học tập rèn luyện					

Câu 15. Sự đáp ứng và thái độ, năng lực của giáo viên đối với chương trình giáo dục đào tạo và cha mẹ học sinh. Phương pháp tổ chức các hoạt động dạy và học, kiểm định giáo dục, sự khuyến khích tìm tòi kiến thức mới, khoa học cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng đội ngũ giáo viên của nhà trường (trình độ, năng lực, tinh thần trách nhiệm đối với học sinh, phụ huynh)					
Phương pháp tổ chức các hoạt động giáo dục của nhà trường có phù hợp, thúc đẩy học sinh tìm tòi, sáng tạo					
Ông/bà hài lòng về kết quả kiểm định chất lượng giáo dục của nhà trường					

Câu 16. Ông/Bà chưa chưa hài lòng về những yếu tố nào của môi trường giáo dục nơi con, em mình đang theo học.....

.....

IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 17. Công tác quản trị nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự tham gia của phụ huynh trong việc xây dựng kế hoạch học tập, đổi mới các hoạt động dạy, học của nhà trường: điều chỉnh chương trình dạy học, phương pháp dạy học cho học sinh, phát triển kỹ năng cho học sinh.					

Câu 18. Tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tổ chức hoạt động dạy học trên lớp					
Tổ chức các hoạt động ngoại khóa, hướng nghiệp, nghiên cứu khoa học					

Câu 19. Tổ chức Môi trường cho học sinh học tập, hoạt động trong lớp, ngoài trời

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc tổ chức, bố trí hợp lý giữa thời gian học lý thuyết với các hoạt động thực hành thí nghiệm, khuyến khích học sinh tìm tòi mở rộng lý thuyết và vận dụng vào thực tiễn.					
Tạo cơ hội cho học sinh tham gia các hoạt động phong trào, tập thể; tổ chức các hoạt động ngoài trời, thực tế					

Câu 20. Nội dung chương trình giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc lựa chọn, bố trí chương trình dạy học (thời khóa biểu, sách giáo khoa) phù hợp với học sinh					
Các hoạt động dạy, học thêm (bồi dưỡng ôn thi học sinh giỏi, yếu kém, học năng khiếu, các môn học tự chọn... Hình thức tổ chức việc học thêm, dạy thêm (trong trường, ngoài trường)					

Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mục tiêu, định hướng giáo dục của nhà trường phù hợp với mục đích mong muốn của Ông/bà					

Câu 22. Phương đánh giá kết quả học tập phát triển của học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về cách đánh giá chất lượng kết quả học tập rèn luyện của giáo viên chủ nhiệm, nhà trường đối với học sinh: công bằng, phản ánh đúng kết quả học tập.					

Câu 23. Ông/Bà không hài lòng về chương trình giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung gì.....

.....

V. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 24. Kết quả giáo dục thể chất

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà hài lòng về sự phát triển thể chất của con, em mình					

Câu 25. Kết quả giáo dục văn hóa

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả học tập của con, em mình					

Câu 26. Kết quả rèn luyện

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà với kết quả rèn luyện về ý thức tổ chức kỷ luật, các kỹ năng sống (giao tiếp, ứng xử, khả năng giải quyết các vấn đề của bản thân) của con, em mình					

Câu 27. Kết quả giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

Câu 28. Ông/bà không hài lòng về kết quả giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung

VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Câu 29. Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

a) Nhà trường có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Có ☐

Không ☐

b) Các hình thức tiếp nhận các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đã thực hiện:

- Hòm thư góp ý ☐
- Số điện thoại đường dây nóng ☐
- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm ☐
- Email của trường ☐
- Khác (ghi rõ).....

.....

Câu 30. Phương thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đang thực hiện phù hợp, dễ thực hiện, thuận lợi					

Câu 31. Chất lượng xử lý phản hồi các góp ý, phản ánh kiến nghị của tổ chức cá nhân

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết kiến nghị của nhà trường: Các ý kiến, kiến nghị được trả lời đầy đủ, rõ ràng.					

Câu 32. Thông báo kịp thời sau xử lý các ý kiến góp ý phản ánh kiến nghị cho cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các góp ý, phản ánh kiến nghị được nhà trường thông báo kịp thời đúng quy định					

Câu 33. Kiểm soát kết quả xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định đảm bảo thời hạn tuân thủ quy trình thủ tục theo yêu cầu

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các ý kiến phản ánh kiến nghị được nhà trường tiếp thu, điều chỉnh đáp ứng yêu cầu học tập					

Câu 34. Đánh giá kết quả xử lý phản ánh kiến nghị

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết xử lý phản ánh kiến nghị của nhà trường					

Câu 35. Những nội dung Ông/bà chưa hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường.....

.....

VII. SỰ PHỐI HỢP CỦA NHÀ TRƯỜNG**Câu 36. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh trong việc tổ chức các hoạt động giáo dục (hoạt động của ban đại diện cha mẹ học sinh đối với các hoạt động của nhà trường, sự tham gia của phụ huynh học sinh đối với hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa, giải quyết các vấn đề liên quan đến học sinh.					

Câu 37. Sự phối hợp giữa nhà trường với các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương, các tổ chức cá nhân trong công tác dạy học và giải quyết các vấn đề liên quan đến nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về sự phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân để tổ chức các hoạt động hoạt động trải nghiệm, thực tập, nghiên cứu khoa học; hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao.					
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân liên quan trong xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, ngăn chặn hoạt động có ảnh hưởng xấu đến người học.					

Câu 38. Mức độ hài lòng chung của Ông/bà về sự phục vụ của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng nói chung về sự phục vụ chung của nhà trường					

“HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN”

Trân trọng cảm ơn Ông/bà đã cho ý kiến đánh giá!

PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....

Địa điểm khảo sát:.....

Thời gian khảo sát:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI
SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC THUỘC QUẬN LONG BIÊN
(Đối tượng: Phụ huynh THCS)

Nhằm đánh giá chính xác khách quan về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận, UBND quận Long Biên rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc đánh giá, trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi, nội dung trong phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật những thông tin mà Ông/bà cung cấp.

Ông/bà hãy đánh dấu x vào ô ☐ lựa chọn trước các phương án trả lời về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của nhà trường tương ứng với các mức từ 1 đến 5. Trong đó: mức 1 rất không hài lòng, mức 2 không hài lòng, mức 3 bình thường, mức 4 hài lòng và mức 5 rất hài lòng. Đối với câu hỏi có dấu ..., Ông/bà điền các thông tin, ý kiến tương ứng với nội dung câu hỏi.

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI

1. Giới tính: Nam: ☐ Nữ: ☐

2. Tuổi:

1. Dưới 25 tuổi	4. Từ 50-60 tuổi
2. Từ 25-35 tuổi	5. Trên 60 tuổi
3. Từ 35-50 tuổi	

3. Trình độ

1. Tiểu học	4. Dạy nghề/Trung cấp
2. Trung học cơ sở	5. Đại học
3. Trung học phổ thông	6. Trên đại học

4. Tên trường con ông/bà đang theo học:

B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Ông/bà vui lòng cho biết sự hài lòng của mình về những nội dung sau:

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường

1. Theo Ông/Bà, nhà trường có cung cấp thông tin về tuyển sinh, thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp học, kết quả học tập, các thủ tục giấy tờ liên quan đến học sinh, nhà trường không?

a) Có ☐ b) Không ☐

2. Các hình thức thông tin nhà trường đã thực hiện:

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường ☐
- Thông báo qua số liên lạc điện tử ☐
- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn ☐
- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn ☐
- Hình thức khác: Ghi rõ.....

Câu 2. Đánh giá mức độ, chất lượng thông tin do nhà trường cung cấp (thông tin có đầy đủ, chính xác, kịp thời, công khai, minh bạch không).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Thông tin cung cấp được công khai minh bạch, đầy đủ, chính xác và kịp thời					

Câu 3. Sự chủ động, tích cực của nhà trường trong việc nắm bắt nhu cầu của học sinh (học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ...) và cung cấp thông tin để học sinh, gia đình biết, lựa chọn.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự quan tâm của nhà trường trong việc tìm hiểu các nhu cầu của học sinh: học tập, vui chơi, phát triển các kỹ năng, cảm xúc ... để cung cấp thông tin					

Câu 4. Việc thực hiện các khoản thu, đóng góp khác của nhà trường có phù hợp.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Đánh giá mức độ phù hợp của các khoản thu, đóng góp của nhà trường					

Câu 5. Mức độ cập nhật, khai thác thông tin do nhà trường cung cấp

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng với các thông tin do nhà trường cung cấp (thường xuyên cập nhật, tìm hiểu thông tin)					

Câu 6. Những thông tin về tiếp cận dịch vụ của nhà trường mà Ông/Bà chưa hài lòng.....

.....

II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

Câu 7. Điều kiện về phòng học, phòng nghỉ của học sinh, giáo viên, các phòng học chức năng phục vụ cho hoạt động dạy, học, thư viện phòng thể chất, nhà vệ sinh, khu vui chơi, sân vườn, khu vực bán trú của nhà trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc bố trí các phòng học, phòng chức năng (phòng thí nghiệm, thư viện) phục vụ hoạt động dạy học, các phòng dành cho giáo viên đáp ứng yêu cầu dạy, học (diện tích phòng học, bàn ghế, quạt, điều hòa...)					

Câu 8. Điều kiện về trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Số lượng, chất lượng trang thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường (các loại sách tại thư viện, thiết bị thí nghiệm, máy chiếu, máy vi tính...) có đáp ứng yêu cầu học tập của học sinh					

Câu 9. Sự hài lòng của về điều kiện cơ sở vật chất khác của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
a) Khu vực vui chơi, hoạt động ngoài trời: Diện tích sân chơi, cây xanh, các trang thiết bị phục vụ hoạt động vui chơi ngoài trời cả nhà trường					
b) Khu vực bán trú: Bố trí phòng ăn, ngủ trưa, đồ dùng phục vụ công tác bán trú					
c) Khu vệ sinh: Bố trí nhà vệ sinh riêng biệt khu nam, nữ; vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ giấy vệ sinh, chậu rửa tay					

Câu 10. Điều kiện tiếp đón, phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

a) Nhà trường có bố trí khu vực, phòng riêng để tiếp đón phụ huynh, tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc

Có ☐

Không ☐

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
b) Ông/Bà hài lòng về các điều kiện tiếp đón của nhà trường					

Câu 11. Những điều kiện cơ sở vật chất nào của nhà trường Ông/Bà chưa hài lòng (chưa đáp ứng được yêu cầu học tập, cần phải đầu tư cải thiện)

.....

.....

III. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC**Câu 12. Sự an toàn thân thiện của môi trường tự nhiên trong, ngoài khuôn viên nhà trường**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Môi trường tự nhiên xung quanh nhà trường thân thiện đảm bảo cho hoạt động dạy, học của học sinh: không khí trong lành, không có tiếng ồn, cây xanh trồng hợp lý, ánh sáng tự nhiên trong trường học)					

Câu 13. Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
An toàn, an ninh, sự thân thiện bên trong nhà trường và bên ngoài xung quanh khu vực trường học đáp ứng yêu cầu.					

Câu 14. Văn minh giao tiếp trong nhà trường tạo môi trường hạnh phúc khi học sinh đến trường.

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mối quan hệ giữa thầy giáo, cô giáo với học sinh: Sự quan tâm, yêu thương chia sẻ động viên khích lệ của giáo viên đối với học sinh					

Mối quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh học sinh: Kịp thời thông tin, phối hợp trong công tác giáo dục học sinh.					
Sự nhiệt tình, công bằng của thầy cô giáo trong hoạt động giáo dục, đánh giá học sinh					
Mối quan hệ giữa học sinh trong nhà trường: Sự đoàn kết, yêu thương giúp đỡ nhau trong học tập rèn luyện					

Câu 15. Sự đáp ứng và thái độ, năng lực của giáo viên đối với chương trình giáo dục đào tạo và cha mẹ học sinh. Phương pháp tổ chức các hoạt động dạy và học, kiểm định giáo dục, sự khuyến khích tìm tòi kiến thức mới, khoa học cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng đội ngũ giáo viên của nhà trường (trình độ, năng lực, tinh thần trách nhiệm đối với học sinh, phụ huynh)					
Phương pháp tổ chức các hoạt động giáo dục của nhà trường có phù hợp, thúc đẩy học sinh tìm tòi, sáng tạo					
Ông/bà hài lòng về kết quả kiểm định chất lượng giáo dục của nhà trường					

Câu 16. Ông/Bà chưa hài lòng về những yếu tố nào của môi trường giáo dục nơi con, em mình đang theo học.....

IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 17. Công tác quản trị nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự tham gia của phụ huynh trong việc xây dựng kế hoạch học tập, đổi mới các hoạt động dạy, học của nhà trường: điều chỉnh chương trình dạy học, phương pháp dạy học cho học sinh, phát triển kỹ năng cho học sinh.					

Câu 18. Tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tổ chức hoạt động dạy học trên lớp					
Tổ chức các hoạt động ngoại khóa, hướng nghiệp, nghiên cứu khoa học					

Câu 19. Tổ chức Môi trường cho học sinh học tập, hoạt động trong lớp, ngoài trời

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc tổ chức, bố trí hợp lý giữa thời gian học lý thuyết với các hoạt động thực hành thí nghiệm, khuyến khích học sinh tìm tòi mở rộng lý thuyết và vận dụng vào thực tiễn.					

Tạo cơ hội cho học sinh tham gia các hoạt động phong trào, tập thể; tổ chức các hoạt động ngoài trời, thực tế					
---	--	--	--	--	--

Câu 20. Nội dung chương trình giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc lựa chọn, bố trí chương trình dạy học (thời khóa biểu, sách giáo khoa) phù hợp với học sinh					
Các hoạt động dạy, học thêm (bồi dưỡng ôn thi học sinh giỏi, yếu kém, ôn thi cuối cấp, học năng khiếu, học nghề, các môn học tự chọn... Hình thức tổ chức việc học thêm, dạy thêm (trong trường, ngoài trường)					

Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mục tiêu, định hướng giáo dục của nhà trường phù hợp với mục đích mong muốn của Ông/bà					

Câu 22. Phương đánh giá kết quả học tập phát triển của học sinh

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về cách đánh giá chất lượng kết quả học tập rèn luyện của giáo viên chủ nhiệm, nhà trường: công bằng, phản ánh đúng kết quả học tập của học sinh					

Câu 23. Ông/Bà không hài lòng về chương trình giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung gì.....

V. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 24. Kết quả giáo dục thể chất

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của Ông/bà hài lòng về sự phát triển thể chất của con, em mình					

Câu 25. Kết quả giáo dục văn hóa

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả học tập của con, em mình					

Câu 26. Kết quả rèn luyện

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả rèn luyện về ý thức tổ chức kỷ luật, các kỹ năng sống (giao tiếp, ứng xử, khả năng giải quyết các vấn đề của bản thân) tham gia					

Câu 27. Kết quả giáo dục của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

Câu 28. Ông/bà không hài lòng về kết quả giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung

.....

VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Câu 29. Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

a) Nhà trường có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Có ☐

Không ☐

b) Các hình thức tiếp nhận các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đã thực hiện:

- Hòm thư góp ý ☐

- Số điện thoại đường dây nóng ☐

- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm ☐

- Email của trường ☐

- Khác (ghi rõ).....

.....

Câu 30. Phương thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị nhà trường đang thực hiện phù hợp, dễ thực hiện, thuận lợi					

Câu 31. Chất lượng xử lý phản hồi các góp ý, phản ánh kiến nghị của tổ chức cá nhân

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết kiến nghị của nhà trường: Các ý kiến, kiến nghị được trả lời đầy đủ, rõ ràng.					

Câu 32. Thông báo kịp thời sau xử lý các ý kiến góp ý phản ánh kiến nghị cho cá nhân, tổ chức

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các góp ý, phản ánh kiến nghị được nhà trường thông báo kịp thời đúng quy định					

Câu 33. Kiểm soát kết quả xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định đảm bảo thời hạn tuân thủ quy trình thủ tục theo yêu cầu

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các ý kiến phản ánh kiến nghị được nhà trường tiếp thu, điều chỉnh đáp ứng yêu cầu học tập					

Câu 34. Đánh giá kết quả xử lý phản ánh kiến nghị

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về kết quả giải quyết xử lý phản ánh kiến nghị của nhà trường					

Câu 35. Những nội dung Ông/bà chưa hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường.....

VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG**Câu 36. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh**

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh trong việc tổ chức các hoạt động giáo dục (hoạt động của ban đại diện cha mẹ học sinh đối với các hoạt động của nhà trường, sự tham gia của phụ huynh học sinh đối với hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa, giải quyết các vấn đề liên quan đến học sinh.					

Câu 37. Sự phối hợp giữa nhà trường với các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương, các tổ chức cá nhân trong công tác dạy học và giải quyết các vấn đề liên quan đến nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng về sự phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân để tổ chức các hoạt động hoạt động trải nghiệm, thực tập, nghiên cứu khoa học; hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao.					
Ông/bà hài lòng về công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức, cá nhân liên quan trong xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, ngăn chặn hoạt động có ảnh hưởng xấu đến người học.					

Câu 38. Mức độ hài lòng chung của Ông/bà về sự phục vụ của nhà trường

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Ông/bà hài lòng nói chung về sự phục vụ chung của nhà trường					

“HÃY ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN”

Trân trọng cảm ơn Ông/bà đã cho ý kiến đánh giá!

PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....

Địa điểm khảo sát:.....

Thời gian khảo sát:.....

PHỤ LỤC
PHÂN BỐ PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC XÁC ĐỊNH SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC CÔNG LẬP THUỘC QUẬN

Kèm theo Kế hoạch số 195/KH-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2021 của UBND quận Long Biên

STT	KHỐI MẦM NON		KHỐI TIỂU HỌC		KHỐI THCS		Phụ huynh	Tổng số phiếu
	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	phiếu HS		
1	Trường MN Ánh Sao	50	Trường TH Ái Mộ A	50	Trường THCS Ái Mộ	10	50	60
2	Trường MN Bắc Biên	50	Trường TH Ái Mộ B	50	Trường THCS Bồ Đề	10	50	60
3	Trường MN Bắc Cầu	50	Trường TH Bồ Đề	50	Trường THCS Cự Khối	10	50	60
4	Trường MN Bồ Đề	50	Trường TH Cự Khối	50	Trường THCS DT Việt Hưng	10	50	60
5	Trường MN Chim én	50	Trường TH Đoàn Kết	50	Trường THCS Đức Giang	10	50	60
6	Trường MN Cự Khối	50	Trường TH DT Việt Hưng	50	Trường THCS Gia Thụy	10	50	60
7	Trường MN Đức Giang	50	Trường TH Đức Giang	50	Trường THCS Giang Biên	10	50	60
8	Trường MN Gia Quất	50	Trường TH Gia Quất	50	Trường THCS Long Biên	10	50	60
9	Trường MN Gia Thượng	50	Trường TH Gia Thượng	50	Trường THCS Ngô Gia Tự	10	50	60
10	Trường MN Gia Thụy	50	Trường TH Gia Thụy	50	Trường THCS Ngọc Lâm	10	50	60
11	Trường MN Giang Biên	50	Trường TH Giang Biên	50	Trường THCS Ngọc Thụy	10	50	60
12	Trường MN Hoa Mai	50	Trường TH Long Biên	50	Trường THCS Phúc Đồng	10	50	60
13	Trường MN Hoa Phượng	50	Trường TH Lý Thường Kiệt	50	Trường THCS Phúc Lợi	10	50	60
14	Trường MN Hoa Sen	50	Trường TH Ngô Gia Tự	50	Trường THCS Sài Đồng	10	50	60
15	Trường MN Hoa Sữa	50	Trường TH Ngọc Lâm	50	Trường THCS Thạch Bàn	10	50	60
16	Trường MN Hoa Thủy Tiên	50	Trường TH Ngọc Thụy	50	Trường THCS Thanh Am	10	50	60





STT	KHỐI MẦM NON		KHỐI TIỂU HỌC		KHỐI THCS			
	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Phiếu HS	Phụ huynh	Tổng số phiếu
17	Trường MN Hồng Tiến	50	Trường TH Phúc Đồng	50	Trường THCS Thượng Thanh	10	50	60
18	Trường MN Long Biên	50	Trường TH Phúc Lợi	50	Trường THCS Việt Hưng	10	50	60
19	Trường MN Long Biên A	50	Trường TH Sài Đồng	50	Trường THCS Chu Văn An	10	50	60
20	Trường MN Ngọc Thụy	50	Trường TH Thạch Bàn A	50	Trường THCS Nguyễn Bình	10	50	60
21	Trường MN Phúc Đồng	50	Trường TH Thạch Bàn B	50	Trường THCS Lý Thường K	10	50	60
22	Trường MN Phúc Lợi	50	Trường TH Thanh Am	50				
23	Trường MN Sơn Ca	50	Trường TH Thượng Thanh	50				
24	Trường MN Tân Mai	50	Trường TH Việt Hưng	50				
25	Trường MN Thạch Bàn	50	Trường TH Vũ Xuân Thiều	50				
26	Trường MN Thạch Cầu	50	Trường TH ĐT Sài Đồng	50				
27	Trường MN Thượng Thanh	50						
28	Trường MN Tràng An	50						
29	Trường MN Tuổi Hoa	50						
30	Trường MN Việt Hưng	50						
31	Trường MN Đô thị Sài Đồng	50						
32	Trường MN Đô thị Việt Hư	50						
	Tổng	1,600	-	1,300	-	210	1,050	1,260
	Tổng cộng	4,160						

CHỖ TỌA ĐỘ