

BÁO CÁO

Tổng hợp Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập năm 2016

(Được phê duyệt kèm theo Quyết định số 5500/QĐ-UBND ngày 23/12/2016 của UBND thành phố Nha Trang)

I. TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

1. Mục tiêu cải cách hành chính của thành phố giai đoạn 2016 - 2020

Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang giai đoạn 2016 - 2020 đã đề ra mục tiêu: mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 80% vào năm 2020; mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo thuộc thành phố đạt trên 80% vào năm 2020.

Năm 2016 là năm đầu tiên thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang giai đoạn 2016 - 2020, là năm thành phố Nha Trang tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính để từng bước hoàn thành các mục tiêu cải cách hành chính đến năm 2020. Kết quả đo lường mức độ hài lòng là cơ sở chủ yếu và trực tiếp để không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố.

2. Căn cứ pháp lý, thực tiễn và quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2016 tại địa phương

2.1. Việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2016 được tiến hành trên cơ sở những căn cứ pháp lý sau đây:

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

- Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 - 2020;

- Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 22/01/2016 của UBND thành phố Nha Trang ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang giai đoạn 2016 - 2020;

- Quyết định số 132/QĐ-UBND ngày 22/01/2016 của UBND thành phố Nha Trang ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2016;

- Kế hoạch số 4189/KH-UBND ngày 15/8/2016 của UBND thành phố Nha Trang về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2016.

2.2. Tình hình thực tiễn và quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2016

Căn cứ Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa (được ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh) và Kế hoạch số 4189/KH-UBND ngày 15/8/2016 của UBND thành phố Nha Trang về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2016, UBND thành phố đã giao Phòng Nội vụ thành phố chủ trì triển khai thực hiện. Phòng Nội vụ đã hợp đồng với 01 đơn vị độc lập là Công ty TNHH Dịch vụ Tư vấn doanh nghiệp Kbiz để tiến hành việc điều tra, khảo sát trong năm 2016.

Việc điều tra, khảo sát được tiến hành từ ngày 01/10/2016 đến ngày 30/11/2016 với tổng số phiếu điều tra là 3.270 phiếu, trong đó 1.620 phiếu dành cho UBND cấp xã, 1.350 phiếu dành cho Trạm y tế cấp xã và 300 phiếu dành cho 06 trường học thuộc thẩm quyền quản lý của thành phố. Quy mô mẫu đối với UBND cấp xã có tăng hơn so với năm 2015 để đảm bảo việc khảo sát được khách quan hơn, đảm bảo độ tin cậy hơn.

Từ ngày 30/11/2016 đến ngày 15/12/2016, sau khi nhận được phiếu điều tra từ đơn vị nhà thầu, Phòng Nội vụ thành phố đã thực hiện phúc tra ngẫu nhiên đối với một số phiếu điều tra, nhập dữ liệu điều tra, chuyển dữ liệu đến Sở Nội vụ để kết xuất dữ liệu và tiến hành viết báo cáo kết quả khảo sát.

3. Đối tượng được đánh giá, tiêu chí, bản câu hỏi khảo sát và đối tượng lấy ý kiến

3.1. Đối tượng được đánh giá

Căn cứ 4189/KH-UBND ngày 15/8/2016 của UBND thành phố Nha Trang, đối tượng được đánh giá mức độ hài lòng trong năm 2016 bao gồm:

- UBND xã, phường trên địa bàn thành phố.
- Các trạm y tế xã, phường trên địa bàn thành phố.
- Một số đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thành phố là 06 đơn vị: Trường mầm non Hồng Bàng, Trường mầm non 3-2, Trường tiểu học Phước Tiến, Trường tiểu học Vĩnh Hòa I, Trường THCS Nguyễn Hiền và Trường THCS Cao Thắng (trong đó có 02 đơn vị được khảo sát lần thứ hai là Trường tiểu học Phước Tiến, Trường tiểu học Vĩnh Hòa I).

Tuy nhiên, trong phạm vi Báo cáo này chỉ tổng hợp Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập; Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã và các trạm y tế xã, phường được tổng hợp trong báo cáo riêng.

3.2. Tiêu chí, bản câu hỏi khảo sát

Đối với các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập, tiêu chí khảo sát, đánh giá (theo mẫu SN-GD) gồm 06 tiêu chí:

- *Tiếp cận dịch vụ*

Tiêu chí này đo lường mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức mà các đơn vị sự nghiệp giáo dục thông tin về các thủ tục, dịch vụ đến phụ huynh học sinh (khách hàng); chất lượng thông tin được cung cấp; sự tích cực và chủ động của đơn vị trong việc giải đáp những vướng mắc của phụ huynh học sinh; việc công khai thông tin về các thủ tục, dịch vụ tại đơn vị; mức độ dễ dàng trong việc thực hiện các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ khi thực hiện các thủ tục, dịch vụ; sự thống nhất giữa thông tin về thủ tục, dịch vụ được niêm yết với hướng dẫn của công chức, viên chức; mức độ đơn giản, hợp lý của quy trình thực hiện thủ tục, dịch vụ.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi cụ thể trong bản câu hỏi điều tra (câu 1 đến câu 7).

- *Cơ sở vật chất, trang thiết bị*

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường; mức độ đáp ứng về phòng học và các khu vực chức năng, các trang thiết bị phục vụ học tập.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 03 tiêu chí thành phần, tương ứng với 03 câu hỏi trong bản câu hỏi điều tra (từ câu 8 đến câu 10).

- *Môi trường giáo dục*

Tiêu chí này tập trung đánh giá mức độ hài lòng, dựa trên cảm nhận của phụ huynh học sinh về tính công bằng trong giáo dục; sự công khai, minh bạch trong công tác tuyển sinh; các khoản thu, chi trong nhà trường; môi trường học tập trong nhà trường.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 06 tiêu chí thành phần, tương ứng với 06 câu hỏi trong bản câu hỏi điều tra (từ câu 11 đến câu 16).

- *Hoạt động giáo dục*

Tiêu chí này tập trung đánh giá mức độ hài lòng, dựa trên cảm nhận của phụ huynh học sinh về nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục hiện nay; trình độ, năng lực của đội ngũ giáo viên; công tác quản lý việc dạy và học trong nhà trường; mức độ tuân thủ giờ giấc làm việc của công chức, viên chức trong nhà trường; sự liêm khiết của công chức, viên chức nhà trường; thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức, viên chức nhà trường với phụ huynh học sinh.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 05 tiêu chí thành phần, tương ứng với 05 câu hỏi trong bản câu hỏi điều tra (từ câu 17 đến câu 21).

- *Kết quả của giáo dục*

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh trên các khía cạnh: sự công bằng, khách quan trong việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của

học sinh; kết quả học tập của học sinh có phản ánh đúng thực chất hay chưa; khả năng vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn của học sinh.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 03 tiêu chí thành phần, tương ứng với 03 câu hỏi trong bản câu hỏi điều tra (từ câu 22 đến câu 24).

- *Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi*

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về việc cung cấp các thông tin cần thiết theo quy định để phụ huynh có thể gửi phản ánh, kiến nghị cho nhà trường; sự cầu thị của công chức, viên chức nhà trường khi tiếp xúc với phụ huynh học sinh; kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 05 tiêu chí thành phần, tương ứng với 05 câu hỏi trong bản câu hỏi điều tra (từ câu 25 đến câu 29).

Tổng hợp, bản câu hỏi điều tra hoàn chỉnh gồm 31 câu hỏi. Từ câu 1 đến câu 29 đo lường cảm nhận của khách hàng trên 06 tiêu chí khảo sát, đánh giá. Câu số 30 đo lường cảm nhận chung nhất của khách hàng về sự phục vụ của nhà trường, giúp cho việc kiểm định toàn diện mức độ tương ứng trong đánh giá tổng hợp từ các tiêu chí với cảm nhận sau cùng, đồng thời giúp khách hàng phản ánh về những vấn đề họ không hài lòng. Câu số 30a và 30b là câu hỏi được thiết kế mở, giúp khách hàng phản ánh chi tiết hơn về những điều khó khăn khi làm việc với nhà trường và đưa ra những góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ. Câu 31 cho biết các thông tin nhân khẩu học, phục vụ việc phân tích phương sai khi cần thiết.

3.3. Đối tượng được lấy ý kiến

Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các phụ huynh học sinh có giao dịch thủ tục, công việc, sử dụng dịch vụ của đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập trong kỳ đánh giá. Phòng Nội vụ thành phố đã có văn bản đề nghị các đơn vị sự nghiệp giáo dục được khảo sát cung cấp danh sách học sinh trong năm học 2015-2016 (kèm theo thông tin về phụ huynh học sinh), trên cơ sở đó phân bổ phân bổ mẫu điều tra và thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách học sinh được các đơn vị cung cấp để tiến hành khảo sát ý kiến đối với phụ huynh học sinh.

Trên cơ sở mẫu được phân bổ, các điều tra viên đã tiến hành điều tra thực tế, và đã thu thập đủ số lượng phiếu điều tra đối với các đơn vị, đạt yêu cầu đề ra.

4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)

Thực hiện theo Quy chế được UBND tỉnh ban hành, các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 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	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
-----	-----	-----	------------	-----	-----

Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5
---------	---------	------------	------------	------------	----------

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

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

Trong đó:

SIPS: Chỉ số hài lòng

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

P: Mức đánh giá cao nhất

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1 - 84%	Trên 84%

II. CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC CÔNG LẬP

1. Quy mô và đặc điểm mẫu điều tra xã hội học

1.1. Mô tả quy mô và đặc điểm mẫu

1.1.1. Quy mô mẫu:

Theo Kế hoạch số 4189/KH-UBND ngày 15/8/2016 của UBND thành phố Nha Trang, quy mô mẫu điều tra đối với từng đơn vị sự nghiệp giáo dục là 50 mẫu, tổng số phiếu thu được là 300 phiếu, cụ thể như sau:

STT	Đơn vị	Số phiếu
1	Trường Mầm non 3 - 2	50
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	50
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	50
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	50
5	Trường THCS Cao Thắng	50
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	50
	Tổng	300

1.1.2. Đặc điểm mẫu:

Giới tính					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	136	45,3	45,3	45,3
	Nữ	164	54,7	54,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tuổi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	14	4,7	4,7	4,7
	30-39	155	51,7	51,7	56,3
	40-49	109	36,3	36,3	92,7
	50-60	18	6,0	6,0	98,7
	>60	4	1,3	1,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Trình độ học vấn					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tiểu học	6	2,0	2,0	2,0
	Cấp II	46	15,3	15,3	17,3
	Cấp III	43	14,3	14,3	31,7
	Trung cấp	36	12,0	12,0	43,7
	CD,ĐH	144	48,0	48,0	91,7
	Sau ĐH	16	5,3	5,3	97,0
	Khác	9	3,0	3,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Nghề nghiệp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nội trợ, lao động tự do	58	19,3	19,3	19,3
	Học sinh, sinh viên	3	1,0	1,0	20,3
	Công nhân	45	15,0	15,0	35,3
	Nông dân	7	2,3	2,3	37,7
	CBCC	126	42,0	42,0	79,7
	Kinh doanh	45	15,0	15,0	94,7
	Nghỉ hưu	3	1,0	1,0	95,7
	Khác	13	4,3	4,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

- Kết quả kiểm định độ tin cậy thống kê

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	297	99,0
	Excluded ^a	3	1,0
	Total	300	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,943	26

Toàn bộ các biến độc lập (06 tiêu chí) và biến phụ thuộc (Chỉ số mức độ hài lòng) đều được kiểm định độ tin cậy với kết quả bảo đảm độ tin cậy theo yêu cầu thống kê rất cao: hệ số Cronbach anpha là 0,943 (từ 0,5 - 0,95 là đạt yêu cầu).

2. Chỉ số mức độ hài lòng chung

2.1. Chỉ số chung của các trường được khảo sát

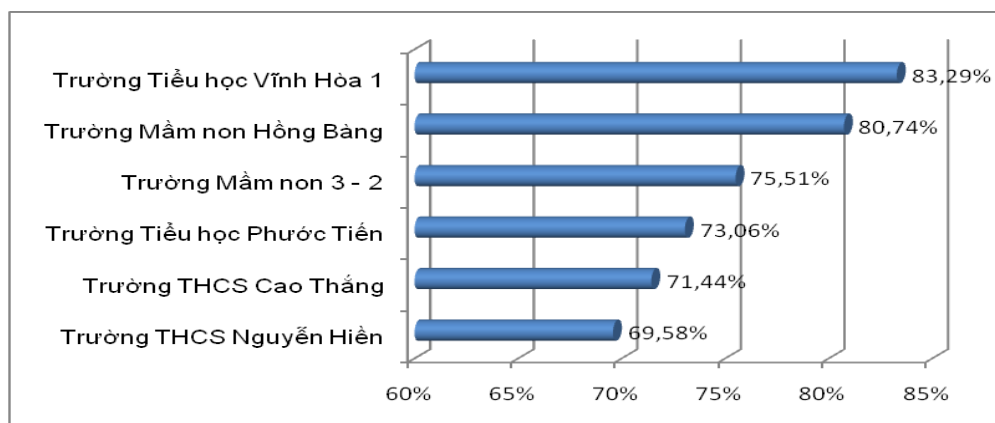
Phân tích kết quả điều tra cho chỉ số hài lòng của từng đơn vị và chỉ số hài lòng chung của các đơn vị sự nghiệp giáo dục như sau:

STT	Đơn vị	TC	ĐK	MT	HD	KQ	TT	DTB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,78	3,92	3,85	3,93	3,83	3,34	3,78	75,51%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	4,00	3,81	4,34	4,11	4,05	3,92	4,04	80,74%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,72	3,83	3,94	3,61	3,43	3,40	3,65	73,06%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,07	3,97	4,44	4,04	4,06	4,40	4,16	83,29%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,49	3,63	3,76	3,56	3,48	3,51	3,57	71,44%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,68	3,42	3,77	3,52	3,43	3,07	3,48	69,58%
	Trung bình chung	3,79	3,76	4,02	3,79	3,71	3,61	3,78	75,60%

Ghi chú:

- TC: Tiếp cận dịch vụ
- ĐK: Cơ sở vật chất, trang thiết bị
- MT: Môi trường giáo dục
- HD: Hoạt động giáo dục
- KQ: Kết quả giáo dục
- TT: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
- DTB: Điểm trung bình
- SIPS: Chỉ số hài lòng

Biểu đồ Chỉ số mức độ hài lòng chung của trường học

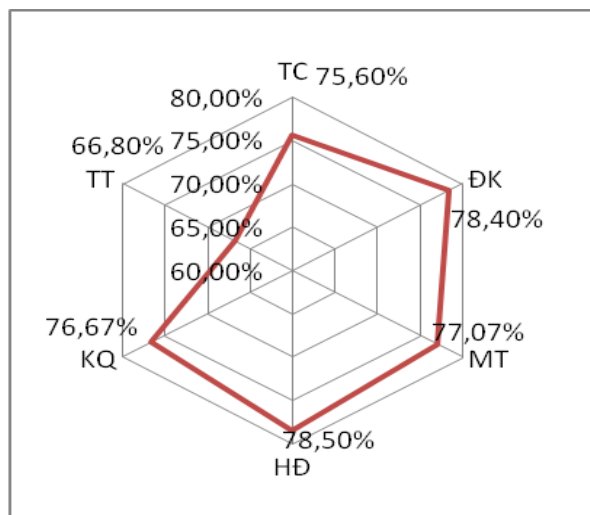


Kết quả khảo sát cho thấy Trường tiểu học Vĩnh Hòa 1 được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số hài lòng đạt 83,29%, thấp nhất là Trường THCS

Nguyễn Hiền với chỉ số hài lòng đạt 69,58%. Tất cả các trường đều có chỉ số hài lòng chung đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung của các trường là 75,60%, đạt mục tiêu đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2016 (75%).

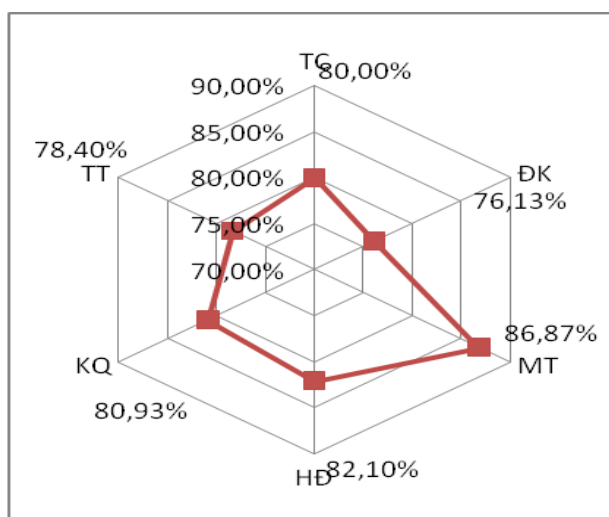
2.2. Chỉ số mức độ hài lòng của từng trường

a) Trường Mầm non 3-2



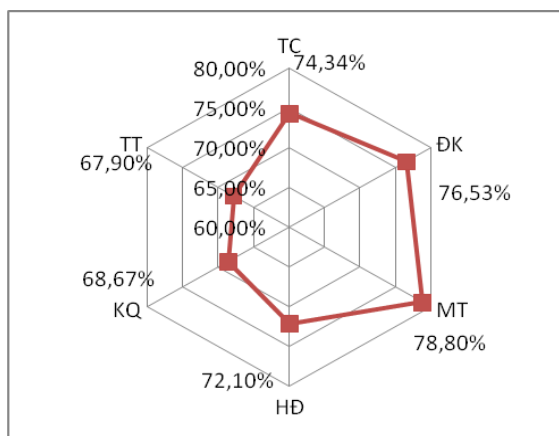
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Hoạt động giáo dục với 78,50% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi với 66,80% (mức trung bình). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 75,51%.

b) Trường Mầm non Hồng Bàng



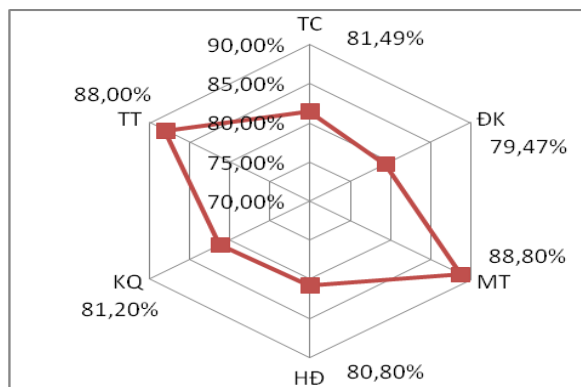
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 86,87% (mức tốt), thấp nhất là tiêu chí Cơ sở vật chất, trang thiết bị với 76,13% (mức khá). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 80,74%.

c) Trường Tiểu học Phước Tiến



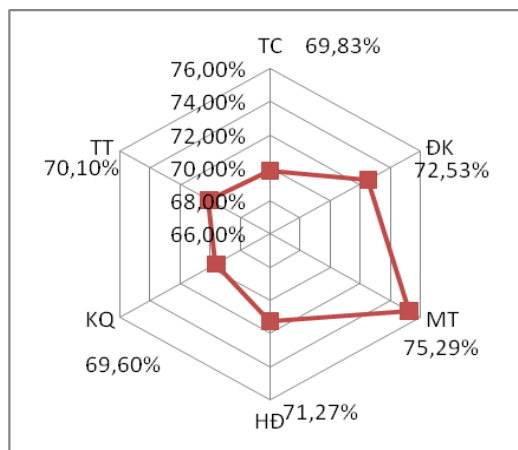
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 78,80% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với 67,90% (mức trung bình). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 73,06%, thấp hơn so với năm 2015 (78,93%).

d) Trường tiểu học Vĩnh Hòa 1



Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 88,80% (mức tốt), thấp nhất là tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với 79,47% (mức khá). Các tiêu chí còn lại không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 83,29%, cao hơn so với năm 2015 (68,58%).

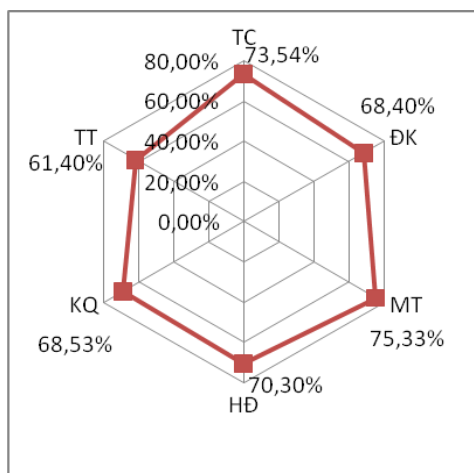
e) Trường THCS Cao Thắng



Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 75,29% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Kết quả giáo dục với 69,60% (mức khá).

Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 71,44%.

g) Trường THCS Nguyễn Hiền



Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 75,33% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với 61,40% (mức trung bình). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 69,58%.

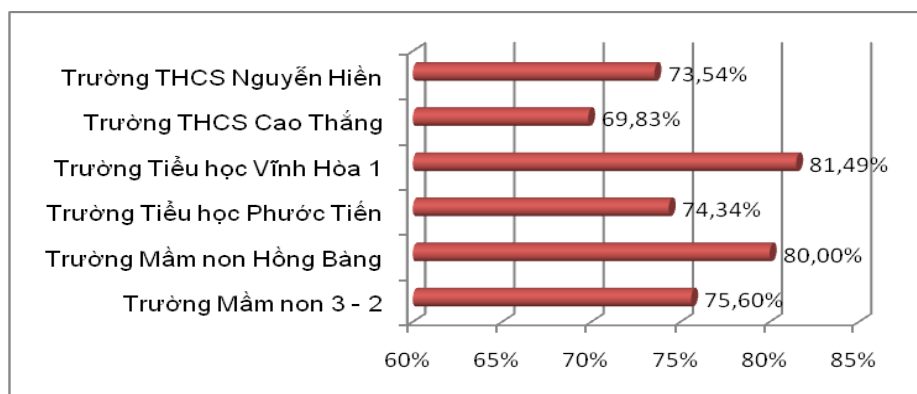
3. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí

3.1. Tiếp cận dịch vụ

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,78	75,60%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	4,00	80,00%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,72	74,34%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,07	81,49%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,49	69,83%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,68	73,54%
	Trung bình chung	3,79	75,80%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Bàng được đánh giá cao hơn về tiếp cận dịch vụ với chỉ số hài lòng đạt 80,00%, chỉ số này ở Trường Mầm

non 3-2 là 75,60%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa 02 trường.

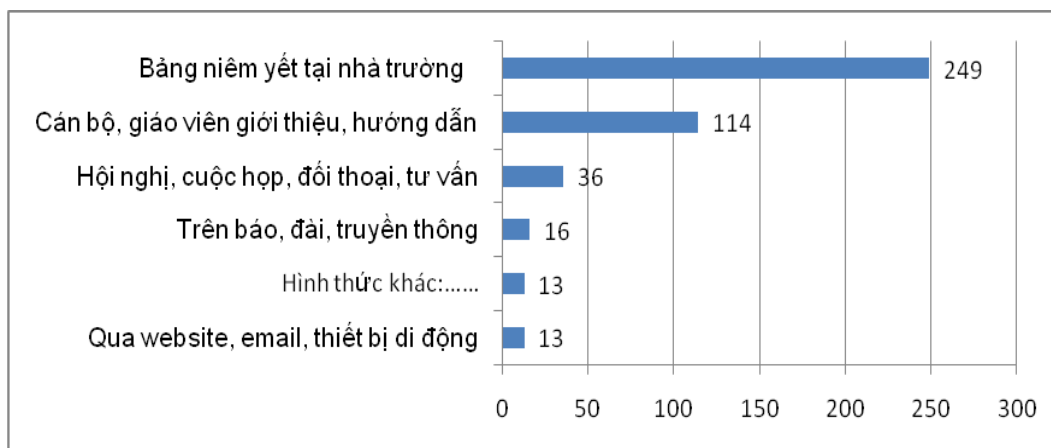
Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về tiếp cận dịch vụ với chỉ số hài lòng đạt 81,49%, chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiến là 74,34%. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (7,15%).

Đối với khối THCS, Trường THCS Nguyễn Hiền được đánh giá cao hơn về tiếp cận dịch vụ với chỉ số hài lòng đạt 73,54%, chỉ số này ở Trường THCS Cao Thắng là 69,83%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa 02 trường.

Chỉ số chung về tiếp cận dịch vụ của các trường là 75,80%, đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Khi được hỏi về những hình thức khách hàng tiếp cận thông tin về tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập của học sinh do nhà trường cung cấp, có 65,0% khách hàng cho biết tiếp cận thông tin qua 01 hình thức (bảng niêm yết tại trường hoặc giáo viên giới thiệu, hướng dẫn), 25,3% cho biết tiếp cận thông tin qua 02 hình thức, tỷ lệ khách hàng tiếp cận thông tin qua 03 hình thức trở lên còn thấp (9,6%). Điều này cho thấy các trường học chưa thực sự quan tâm, đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về những dịch vụ được cung cấp tại đơn vị đến khách hàng.

Ý kiến khách hàng về các hình thức tiếp cận thông tin tại trường



Về mức độ đầy đủ, rõ ràng của thông tin được cung cấp, 37,3% khách hàng cho biết nhà trường hướng dẫn về cách thức giao dịch, giải quyết công việc tương đối đầy đủ, dễ hiểu, 44,7% khách hàng cho biết việc hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu, chỉ có 2,3% cho biết hướng dẫn chưa đầy đủ, sơ sài và 0,3% cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn. Khi có vướng mắc về cách thức thực hiện công việc, 42,7% khách hàng cho biết được giải đáp khá tốt, 34,7% cho biết toàn bộ vướng mắc được giải đáp kịp thời, thỏa đáng. Tuy nhiên vẫn còn 22,7% khách hàng chưa thực sự hài lòng với việc giải đáp, hướng dẫn về cách thực thực hiện công việc tại các trường.

Khảo sát về việc công khai các thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của nhà trường, 42,0% khách hàng cho biết hầu hết thủ tục có đầy đủ thông tin, dễ

tìm hiểu, 44,3% cho biết toàn bộ thủ tục đều công khai đầy đủ thông tin, rất dễ tìm hiểu, chỉ có 2,7% cho biết nhiều thủ tục không có thông tin và 0,3% cho biết không hệ thấy công khai, niêm yết. Như vậy, việc công khai thông tin về các dịch vụ được cung cấp tại các trường tuy đã được thực hiện tương đối đầy đủ nhưng vẫn còn những hạn chế nhất định, một số trường hợp thiếu thông tin gây khó khăn cho khách hàng khi liên hệ giải quyết công việc tại đơn vị.

Đánh giá về mức độ phức tạp của các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của các trường, 38,0% khách hàng nhận xét tất cả đơn giản, dễ thực hiện, 40,7% nhận xét hầu hết đơn giản, dễ thực hiện, 18,0% nhận xét không khó lắm, chỉ có 3,0% nhận xét khá phức tạp và 0,35 nhận xét rất phức tạp, khó thực hiện. Trên thực tế, các thủ tục được thực hiện tại các trường học tương đối đơn giản hơn so với các cơ quan, đơn vị khác, do đó đa số khách hàng không gặp khó khăn khi thực hiện các thủ tục này.

Đánh giá về tính thống nhất của các thông tin về hồ sơ thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp được niêm yết với các hướng dẫn của công chức, viên chức tại trường, đa số khách hàng là thống nhất (97,7%), chỉ có 2,0% cho biết còn nhiều điểm không thông nhất và 0,3% cho biết niêm yết một đằng, cán bộ nói một nẻo.

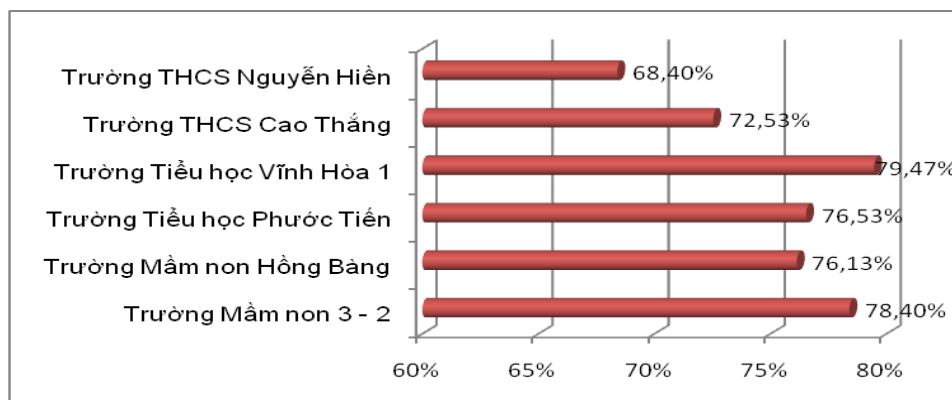
Đánh giá về quy trình thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp tại nhà trường, 41,3% khách hàng nhận xét tương đối dễ thực hiện, 42,7% nhận xét đơn giản, hợp lý, rất dễ thực hiện. Chỉ có 2,3% nhận xét khá phức tạp, khó thực hiện và 13,7% đánh giá ở mức tạm được. Như vậy, vẫn có trường hợp khách hàng gặp khó khăn khi thực hiện các bước trong quy trình nhập học, chuyển trường, chuyển cấp. Các trường cần rà soát lại các bước thực hiện thủ tục để đơn giản hóa những khâu không cần thiết nhằm tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng.

3.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,92	78,40%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	3,81	76,13%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,83	76,53%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	3,97	79,47%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,63	72,53%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,42	68,40%
	Trung bình chung	3,76	75,24%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non 3-2 được đánh giá cao hơn về cơ sở vật chất, trang thiết bị với chỉ số hài lòng đạt 78,40%, chỉ số này ở Trường Mầm non Hồng Bàng là 76,13%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị giữa 02 trường.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về cơ sở vật chất, trang thiết bị với chỉ số hài lòng đạt 79,47%, chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiến là 76,53%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị giữa 02 trường.

Đối với khối THCS, Trường THCS Cao Thắng được đánh giá cao hơn về cơ sở vật chất, trang thiết bị với chỉ số hài lòng đạt 72,53%, chỉ số này ở Trường THCS Nguyễn Hiền là 68,40%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị giữa 02 trường.

Chỉ số chung về tiếp cận dịch vụ của các trường là 75,24%, đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, 49,0% khách hàng đánh giá khá rộng rãi, khang trang và 18,0% đánh giá rộng rãi, thoáng mát, hiện đại, tỷ lệ khách hàng chưa thực sự hài lòng về cơ sở vật chất của các trường còn khá cao (33,0%), trong đó 8,0% cho biết còn chật hẹp, chưa thuận tiện và 1,0% cho biết quá chật hẹp, lạc hậu.

Cụ thể hơn, khi được hỏi về các phòng học, phòng chức năng, thư viện, khu thể thao, khu vui chơi, giải trí và khu vệ sinh tại trường, 18,3% khách hàng cho biết rất đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu của mọi người, 50,3% cho biết khá đầy đủ, 20,0% đánh giá ở mức tạm được, 10,3% cho biết còn thiếu thốn, chưa đầy đủ và 1,0% cho biết hầu như không có gì.

Về các thiết bị dạy học, máy chiếu, máy tính, mạng internet,.... 22,7% khách hàng cho biết rất đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu của mọi người, 41,0% cho biết khá đầy đủ, 29,0% đánh giá ở mức tạm được và 7,3% cho biết còn thiếu thốn, chưa đầy đủ.

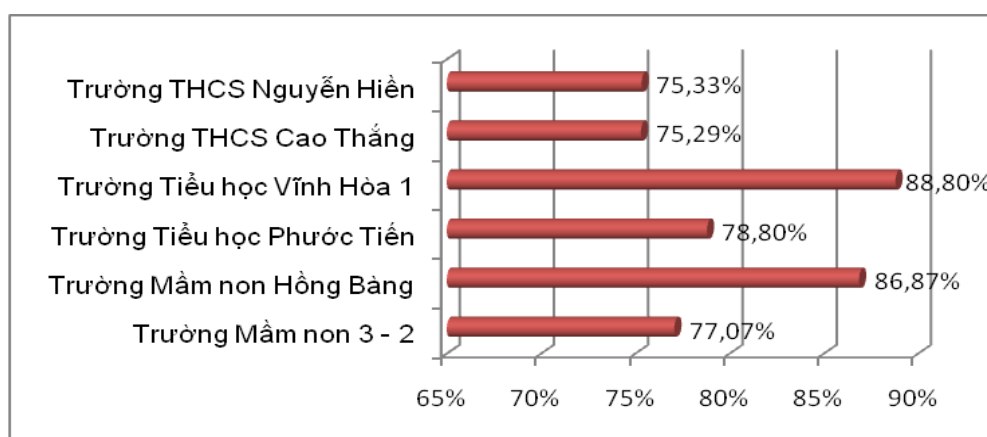
Như vậy, tỷ lệ khách hàng chưa hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy và học tại các trường vẫn còn khá cao, cho thấy vẫn có đơn vị chưa thực sự quan tâm đúng mức đến việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc dạy và học.

3.3. Môi trường giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,85	77,07%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	4,34	86,87%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,94	78,80%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,44	88,80%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,76	75,29%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,77	75,33%
	Trung bình chung	4,02	80,36%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Bàng được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 86,87% (mức tốt), chỉ số này ở Trường Mầm non 3-2 chỉ là 77,07%. Chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (9,8%).

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 88,80% (mức tốt), chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiến là 78,80%. Chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (10%).

Đối với khối THCS, Trường THCS Nguyễn Hiền được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 75,33%, chỉ số này ở Trường THCS Cao Thắng là 75,29%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về môi trường giáo dục của các trường là 80,36%, đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Đánh giá về tính công bằng trong giáo dục, 39,3% khách hàng đánh giá tương đối công bằng, 31,0% đánh giá khá công bằng, 26,7% đánh giá rất công bằng, tuy nhiên vẫn còn 2,0% đánh giá không công bằng và 1,0% đánh giá rất không công bằng.

Về tính công khai, minh bạch trong công tác tuyển sinh của nhà trường, 22,3% đánh giá tương đối công bằng, đúng quy định, 38,7% đánh giá đảm bảo

công khai, đúng quy định, 30,0% đánh giá đảm bảo công khai, công bằng, đúng quy định, tuy nhiên vẫn còn 7,7% đánh giá có công khai nhưng chưa công bằng và 1,3% đánh giá chưa đảm bảo công khai, công bằng, đúng quy định. Đặc biệt, khi hỏi về chi phí khi phụ huynh xin nhập học cho con, khách hàng cho biết tốn từ 2-5 triệu (Trường Mầm non Hồng Bàng), 8 triệu (Trường THCS Cao Thắng), có trường hợp tốn đến 10 triệu (Trường Mầm non 3-2).

Về các khoản thu tại trường, 29,4% khách hàng cho biết ngoài các khoản thu đã được Nhà nước quy định, trường có thu thêm một số khoản hợp lý, 23,7% cho biết trường thu rất ít và hợp lý, 38,5% cho biết không thu thêm khoản nào ngoài quy định, 7,7% cho biết có thu thêm một số khoản thu và 0,7% cho biết trường thu thêm nhiều khoản không hợp lý. Khi được hỏi mỗi học kỳ phải đóng thêm bao nhiêu tiền, đa số khách hàng cho biết mức tiền đóng thêm nằm trong khoảng từ 100.000 đồng đến 500.000 đồng.

Khi được hỏi về việc công khai đối với các khoản chi từ nguồn quỹ hội phụ huynh học sinh và nguồn thu thêm của nhà trường, 44,0% cho biết phần lớn được công khai, minh bạch và 42,3% cho biết nhà trường có lấy ý kiến của phụ huynh về kế hoạch chi, tuy nhiên vẫn còn 10,7% khách hàng cho biết có công khai nhưng chưa rõ ràng, 1,7% cho biết phần nhiều không công khai, minh bạch, 1,3% cho biết phụ huynh không biết gì về các khoản chi. Như vậy, vẫn còn một số khoản chi mà nhà trường chưa thực hiện công khai đầy đủ, rõ ràng, dẫn đến vẫn còn trường hợp phụ huynh học sinh thắc mắc về việc chi quỹ hội phụ huynh học sinh và nguồn thu thêm của nhà trường.

Khi được hỏi về việc nhà trường có đảm bảo được môi trường thân thiện, an toàn cho học sinh hay không, 27,3% khách hàng đánh giá tương đối an toàn, 32,3% đánh giá khá đảm bảo an toàn về mọi mặt, 35,0% đánh giá đảm bảo an toàn về mọi mặt, chỉ có 5,3% đánh giá nhiều mặt chưa đảm bảo an toàn. Như vậy, các trường đã có nhiều cố gắng trong việc đảm bảo môi trường học tập thân thiện, an toàn cho học sinh, giúp phụ huynh an tâm hơn khi cho con theo học tại trường.

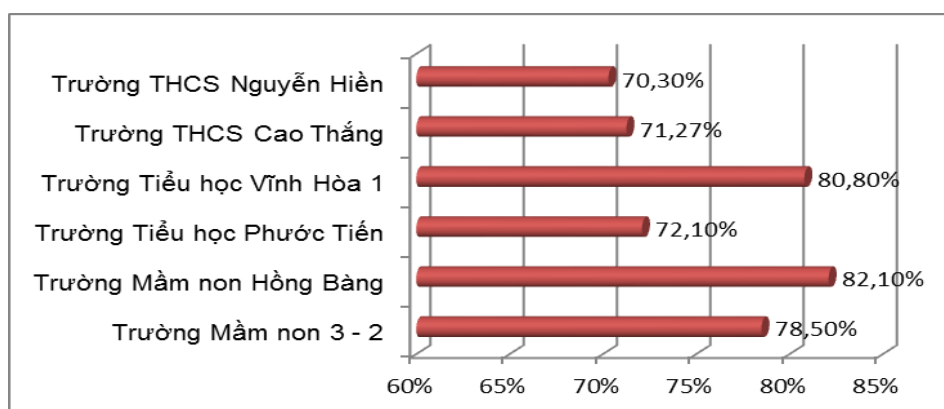
Đối với việc viên chức nhà trường đòi hỏi bồi dưỡng, quà cáp trong giảng dạy, thi cử, 30,0% khách hàng cho biết đưa thì nhận, không đưa thì thôi, 8,0% cho biết từ chối nhưng vẫn nhận, 61,0% cho biết không đòi hỏi, kiên quyết không nhận, chỉ có 1,0% cho biết có gợi ý bồi dưỡng, không có gây khó dễ.

3.4. Hoạt động giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,93	78,50%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	4,11	82,10%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,61	72,10%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,04	80,80%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,56	71,27%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,52	70,30%
	Trung bình chung	3,79	75,84%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Bàng được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 82,10%, chỉ số này ở Trường Mầm non 3-2 là 78,50%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục giữa 02 trường.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 80,80% (mức tốt), chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiến là 72,10%. Chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (8,7%).

Đối với khối THCS, Trường THCS Cao Thắng được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 71,27%, chỉ số này ở Trường THCS Nguyễn Hiền là 70,30%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về hoạt động giáo dục của các trường là 75,84%, đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Đánh giá về nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục hiện nay, tỷ lệ phụ huynh chưa thật sự hài lòng vẫn còn khá cao, cụ thể: 21,0% khách hàng nhận xét phù hợp nhưng còn nhẹ về kỹ năng, 17,0% nhận xét còn nặng về lý thuyết, 15,3% nhận xét quá tải, nặng về lý thuyết, chỉ có 31,0% nhận xét khá phù hợp và 15,7% nhận xét rất phù hợp.

Về trình độ, năng lực chuyên môn của đội ngũ giáo viên nhà trường, 49,0% khách hàng cho biết hài lòng với trình độ, năng lực của đội ngũ giáo viên, 26,30% cho biết rất hài lòng, 23,3% đánh giá bình thường, 0,7% không hài lòng và 0,7% rất không hài lòng.

Về thái độ của giáo viên đối với học sinh, 46,3% khách hàng cho biết giáo viên khá quan tâm, động viên tốt, 30,3% cho biết giáo viên rất quan tâm đến tâm tư, hoàn cảnh của từng học sinh, hỗ trợ, động viên rất tốt, tuy nhiên vẫn còn 21,7% chỉ đánh giá ở mức tạm được và 1,7% cho biết giáo viên ít quan tâm đến học sinh. Do đó, đội ngũ giáo viên tại các trường cần nâng cao hơn nữa về tinh thần trách nhiệm trong công việc, quan tâm sâu sát hơn nữa đến từng học sinh được phân công phụ trách để có thể phối hợp tốt với phụ huynh học sinh trong quá trình dạy dỗ, rèn luyện học sinh.

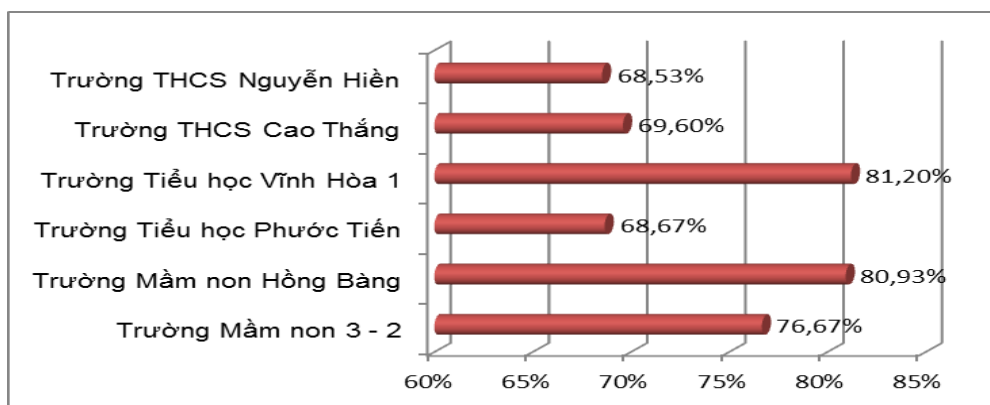
Về công tác quản lý dạy và học của nhà trường, 49,2% khách hàng đánh giá khá tốt, 26,1% đánh giá rất bài bản, khoa học, 20,4% đánh giá bình thường và 4,3% cho biết còn hạn chế.

3.5. Kết quả giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,83	76,67%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	4,05	80,93%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,43	68,67%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,06	81,20%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,48	69,60%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,43	68,53%
	Trung bình chung	3,71	74,27%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Bàng được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 80,93%, chỉ số này ở Trường Mầm non 3-2 là 76,67%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục giữa 02 trường.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 81,20%, chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiến là 68,67%. Chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (12,53%).

Đối với khối THCS, Trường THCS Cao Thắng được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 69,60%, chỉ số này ở Trường THCS Nguyễn Hiền là 68,53%. Không có sự chênh lệch đáng kể đối với chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về kết quả giáo dục của các trường là 74,27%, chưa đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Đánh giá về công tác kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của học sinh, 43,3% khách hàng đánh giá khá công bằng, khách quan, 32,0% đánh giá rất công bằng, khách quan, 21,3% đánh giá ở mức bình thường, chỉ có 2,0% đánh giá chưa đảm

bảo công bằng, khách quan và 1,3% nhận xét còn rất nhiều hạn chế trong kiểm tra, đánh giá.

Khi được hỏi về việc kết quả học tập của học sinh đã phản ánh đúng thực chất hay chưa, tỷ lệ khách hàng hài lòng khá cao (3,7% cho biết tương đối đúng thực chất, 36,3% cho biết đúng thực chất, 21,0% cho biết chính xác, đúng thực chất), còn lại 8,7% cho biết một phần chưa phản ánh đúng thực chất và 0,3% cho biết chưa phản ánh đúng thực chất.

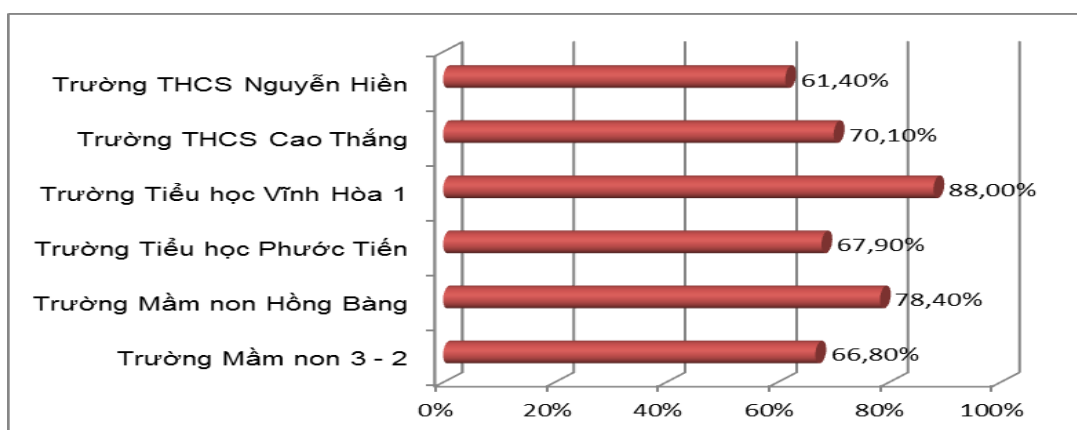
Về khả năng vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn của học sinh, chỉ có 37,7% khách hàng đánh giá khá tốt, 15,3% đánh giá rất tốt, có đến 24,7% đánh giá ở mức bình thường, 18,7% đánh giá còn hạn chế và 3,7% đánh giá còn rất nhiều hạn chế. Như vậy, tương ứng với nhận xét của nhiều khách hàng về chương trình giáo dục hiện nay còn nặng về lý thuyết, học sinh trong các trường vẫn còn khá nhiều hạn chế về khả năng vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn cuộc sống.

3.6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non 3 - 2	3,34	66,80%
2	Trường Mầm non Hồng Bàng	3,92	78,40%
3	Trường Tiểu học Phước Tiến	3,40	67,90%
4	Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1	4,40	88,00%
5	Trường THCS Cao Thắng	3,51	70,10%
6	Trường THCS Nguyễn Hiền	3,07	61,40%
	Trung bình chung	3,61	72,10%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Bàng được đánh giá cao hơn về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt 78,40%, chỉ số này ở Trường Mầm non 3-2 chỉ đạt 66,80% (mức trung bình). Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (11,6%).

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 được đánh giá cao hơn về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt 88,0% (mức tốt), chỉ

số này ở Trường tiểu học Phước Tiến chỉ đạt 67,90% (mức trung bình). Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (20,1%).

Đối với khối THCS, Trường THCS Cao Thắng được đánh giá cao hơn về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt 70,10%, chỉ số này ở Trường THCS Nguyễn Hiền chỉ đạt 61,40%. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (8,7%).

Chỉ số chung về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các trường là 72,10%, chưa đạt mục tiêu đề ra trong năm 2016.

Về việc trang bị hộp thư góp ý, niêm yết lịch tiếp dân, nội quy...tại các trường, chỉ có 28,1% khách hàng đánh giá khá đầy đủ, 29,8% đánh giá đầy đủ thông tin, rõ ràng, còn lại 27,1% đánh giá ở mức tạm được, 6,4% đánh giá thiếu nhiều thông tin và 8,7% cho biết không thấy gì. Điều này cho thấy một số trường chưa thực sự quan tâm đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của phụ huynh học sinh, chưa trang bị, cung cấp các phương tiện, thông tin cần thiết phục vụ việc kiến nghị, góp ý, trao đổi công việc của phụ huynh học sinh.

Đánh giá về thái độ của công chức, viên chức nhà trường khi phụ huynh học sinh trao góp ý kiến, trao đổi công việc, 60,7% cho biết công chức, viên chức tiếp thu tương đối tốt, 24,3% cho biết hoàn toàn tiếp thu, tuy nhiên vẫn còn 13,7% cho biết có quan tâm nhưng ít tiếp thu và 1,3% cho biết ít quan tâm.

Đối với việc nhà trường lấy ý kiến phụ huynh học sinh về sự phục vụ của đơn vị, có đến 44,3% khách hàng cho biết chưa từng thấy lấy ý kiến, còn lại 2,7% cho biết có lấy ý kiến nhưng rất sơ sài, làm cho có, 13,0% đánh giá tạm được nhưng nội dung còn ít, 21,7% đánh giá nội dung phiếu nghiêm túc, cầu thị và 18,3% đánh giá phiếu lấy ý kiến rất tốt, rất cầu thị. Điều này cho thấy đã có trường thực hiện rất tốt việc lấy ý kiến phụ huynh học sinh về sự phục vụ của nhà trường, việc làm này cần được phát huy và nhân rộng trong tất cả các trường để có thêm một kênh thông tin tiếp thu ý kiến của phụ huynh học sinh, từ đó từng trường có thể rà soát và cải tiến hoạt động dạy và học tại đơn vị ngày càng chất lượng hơn.

Về việc gửi phản ánh, kiến nghị đến nhà trường, chỉ có 18,4% khách hàng cho biết đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, trong đó đa số đánh giá việc gửi phản ánh, kiến nghị ở mức khá thuận lợi và rất thuận tiện, dễ dàng (70,2%). Đối với những khách hàng không gửi phản ánh, kiến nghị, 2,9% cho biết nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ, 19,3% cho biết rất ngại, vì nhiều phiền hà, 4,5% cho biết có gửi kiến nghị cũng không được trả lời, 17,25 cho biết có trả lời cũng không giải quyết được gì và 56,1% cho biết do nhà trường làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị.

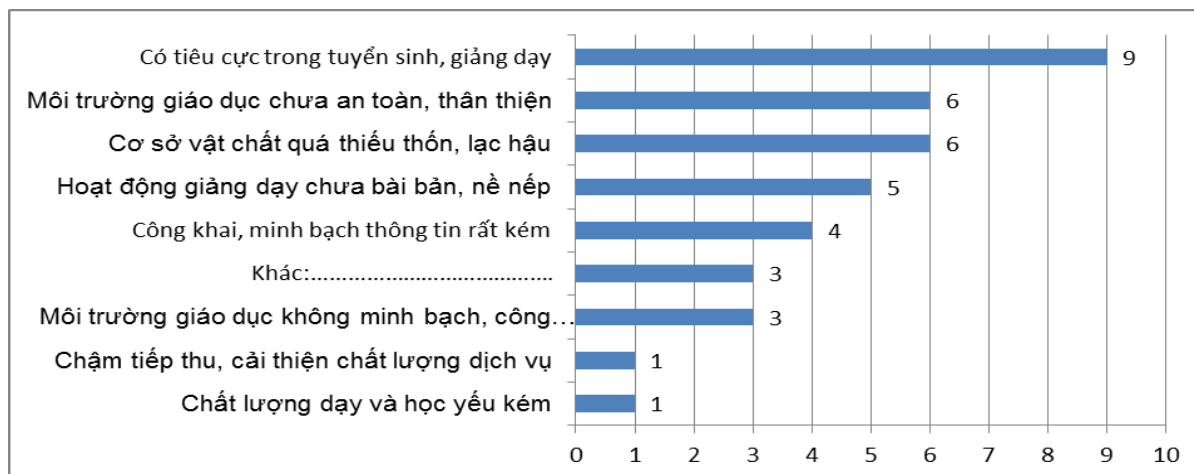
Về kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị, 33,9% khách hàng cho biết nhà trường trả lời tương đối rõ, 35,7% cho biết trả lời nhanh, nội dung khá rõ, 23,2% cho biết trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai, 3,6% cho biết ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thỏa đáng và 3,6% cho biết chưa từng thấy trả lời. Điều này cho thấy kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của phụ huynh

trong một số trường hợp vẫn chưa được thỏa đáng, chưa kịp thời, do đó vẫn còn một số phụ huynh chưa thật sự tin tưởng và không muốn gửi phản ánh, kiến nghị cho nhà trường.

4. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và kiến nghị

4.1. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng

Qua khảo sát, khách hàng phản ánh một số vấn đề chưa hài lòng đối với nhà trường như sau:



Về những khó khăn khi làm việc với nhà trường, ý kiến của phụ huynh tập trung vào các nội dung như sau (*xem thêm Phụ lục 2*):

- Một số môn học ngoài giờ như năng khiếu, tiếng anh cần phải được chuyên sâu hơn để các cháu có thể phát triển hơn: 1 ý kiến
- Còn hiện tượng tiêu cực, chưa công khai, minh bạch trong tuyển sinh.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học chưa đáp ứng yêu cầu.
- Phân chia thời gian học chưa hợp lý.
- Chương trình học còn nặng.
- Phụ huynh chưa nắm bắt hết thông tin về các hoạt động của trường, khi có việc cần giải quyết thì không biết phải liên hệ với ai, nhà trường có tiếp thu phản ánh của phụ huynh nhưng không đôi mới.
- Còn tình trạng phân biệt đối xử giữa học sinh học thêm và không học thêm.

4.2. Góp ý, kiến nghị của khách hàng

Qua các phiếu khảo sát, khách hàng có một số kiến nghị như sau (*xem thêm Phụ lục 2*):

- Thay đổi chương trình học (do Chương trình Vnen không phù hợp với nền giáo dục Việt Nam, quá tải với lứa tuổi tiểu học). Cần lấy ý kiến của phụ huynh học sinh trước khi thay đổi phương pháp giáo dục mới.
- Giảm học lý thuyết, tăng các giờ học về kỹ năng.
- Giáo viên cần thân thiện, quan tâm động viên học sinh trong học tập nhiều hơn.

- Thầy cô và nhà trường cần quan tâm đến tình trạng bạo lực học đường, vấn đề an toàn thực phẩm cho học sinh. Tăng cường giáo dục tư tưởng, tình cảm, đạo đức để giảm tình trạng bạo lực học đường.

- Nâng cấp cơ sở vật chất, xây thêm các khu chức năng, khu vui chơi giải trí, tăng cường các trang thiết bị phục vụ dạy và học.

- Cần chấm dứt tình trạng tiêu cực trong giảng dạy, không chạy theo thành tích. Các hoạt động phong trào (thu gom giấy vụn, vỏ lon bia...) nên tổ chức như một hoạt động nhằm giáo dục học sinh, không nên tính vào thành tích của giáo viên và học sinh.

- Dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ hơn.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

Tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 03 đơn vị có chỉ số hài lòng chung đạt mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2016 là Trường Mầm non 3-2, Trường Mầm non Hồng Bàng và Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1, 03 đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng chung chưa đạt mục tiêu đề ra. Trong số 06 đơn vị được khảo sát năm 2016, có 02 đơn vị được khảo sát lần thứ hai là Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 và Trường Tiểu học Phước Tiến. Trường Tiểu học Vĩnh Hòa 1 là đơn vị dẫn đầu về chỉ số hài lòng trên tất cả các tiêu chí khảo sát trong năm 2016, có tiến bộ rất nhiều so với kết quả khảo sát năm 2015, riêng Trường Tiểu học Phước Tiến thì các chỉ số thành phần và chỉ số hài lòng chung lại thấp hơn so với năm 2015.

Trong số 06 tiêu chí khảo sát, tiêu chí môi trường giáo dục được đánh giá cao nhất cho thấy các trường đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc tạo nên một môi trường học tập thoải mái, an toàn, thân thiện cho học sinh, được phụ huynh ngày càng tin tưởng, an tâm hơn.

Bên cạnh đó, tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi được đánh giá thấp nhất, cho thấy các trường cần quan tâm hơn nữa trong việc tiếp nhận, giải đáp kịp thời, thỏa đáng các phản ánh, kiến nghị của phụ huynh học sinh, phải có sự tiếp thu và đổi mới thiết thực trong hoạt động dạy và học để mang lại sự hài lòng cao hơn đối với phụ huynh học sinh.

Nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục cũng là một vấn đề mà phụ huynh học sinh đặc biệt quan tâm, nhiều ý kiến cho rằng cần bổ sung thêm các giờ học về kỹ năng trong chương trình học của học sinh, từ đó giúp học sinh nâng cao khả năng vận dụng các kiến thức đã được học vào thực tiễn cuộc sống, tránh tình trạng “học vẹt”, máy móc, chạy theo thành tích.

Trong điều kiện kinh tế - xã hội ngày càng phát triển, ngành giáo dục và đào tạo đang đứng trước yêu cầu đổi mới căn bản và toàn diện, yêu cầu của phụ huynh học sinh đối với chất lượng dạy và học tại các trường ngày càng cao hơn. Đồng thời, kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2017 đã đặt ra mục tiêu “Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc đạt tối thiểu 77%”. Nếu các trường không có sự chủ động

trong xây dựng và tổ chức thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ tại đơn vị thì sẽ không thể đáp ứng kịp yêu cầu của phụ huynh học sinh, đồng thời mục tiêu cải cách hành chính mà thành phố đề ra cũng khó có thể hoàn thành.

2. Kiến nghị, đề xuất

Do còn hạn chế về kinh phí và nguồn nhân lực thực hiện công tác điều tra, khảo sát, việc khảo sát mức độ hài lòng trong năm 2016 chỉ thực hiện đối với 06 đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập, do đó kết quả thu được chưa phản ánh đầy đủ về hoạt động cung cấp dịch vụ tại các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập của thành phố. Tuy nhiên, kết quả khảo sát đã phần nào phản ánh những vấn đề mà khách hàng (phụ huynh học sinh) chưa thực sự hài lòng và tổng hợp được những ý kiến góp ý của khách hàng để các đơn vị sự nghiệp giáo dục - bao gồm cả đơn vị đã được khảo sát và chưa được khảo sát - tiếp thu và chấn chỉnh, khắc phục trong thời gian đến để từng bước tạo thêm niềm tin của khách hàng, nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ mà đơn vị cung cấp trong thời gian đến.

Một số giải pháp chung cần triển khai thực hiện như sau:

- Nâng cao tinh thần, thái độ của giáo viên trong hoạt động giảng dạy cũng như trong tiếp xúc với phụ huynh học sinh, mỗi giáo viên phải thực sự tận tâm, thân thiện, nhiệt tình với học sinh.

- Tiếp tục đổi mới nội dung, chương trình, phương pháp giảng dạy, tăng thực hành, giảm lý thuyết, giảm bớt áp lực học tập cho học sinh.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về hoạt động dạy và học, các thông tin về dịch vụ do đơn vị cung cấp đến phụ huynh học sinh thông qua nhiều hình thức khác nhau để phụ huynh học sinh nắm bắt kịp thời và dễ dàng hơn, từ đó thuận lợi hơn trong việc thực hiện các thủ tục tại trường cũng như trao đổi công việc với giáo viên. Định kỳ trong từng năm học, tiến hành lấy ý kiến của phụ huynh học sinh về sự phục vụ của nhà trường để làm cơ sở nâng cao chất lượng phục vụ của đơn vị.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy và học, quan tâm đến công tác cải thiện vệ sinh môi trường xung quanh lớp học. Bên cạnh việc đầu tư từ ngân sách nhà nước, lãnh đạo các nhà trường cần năng động, sáng tạo trong công tác xã hội hóa nhằm xây dựng cơ sở vật chất và trang thiết bị giáo dục hiện đại, phù hợp với điều kiện của nhà trường, nâng cao chất lượng dạy và học tại đơn vị.

- Công khai các khoản thu, chi từ nguồn đóng góp của phụ huynh học sinh, hạn chế thu thêm các khoản ngoài quy định mà không có thông báo rõ ràng, cụ thể.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch, công bằng trong hoạt động dạy và học, chấm dứt tình trạng “chạy theo thành tích”.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh, thành phố, của ngành và của từng đơn vị đến toàn thể đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong nhà trường để nâng cao tinh thần trách

nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Chấn chỉnh quyết liệt về kỷ cương, kỷ luật hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý nghiêm đối với các trường hợp công chức, viên chức, nhân viên vi phạm về thái độ giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc không đúng quy định, tùy tiện, chậm trễ, gây phiền hà cho phụ huynh và học sinh./.

TRƯỞNG PHÒNG

Trần Văn Võ Thịnh

Phụ lục 1
PHIẾU KHẢO SÁT
Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp giáo dục
(Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của Trường

Mẫu: SN-GD	
SL:	
Phiếu số:.....	

.....)

Nhằm đánh giá chính xác, khách quan mức độ hài lòng của người dân, giúp các cơ sở giáo dục của tỉnh nâng cao chất lượng phục vụ, UBND trân trọng đề nghị quý ông (bà) vui lòng cho ý kiến vào Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến ông/bà. Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ các dấu chấm, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô trống, ô có ghi số thứ tự.

--**--

1. Ông/bà biết thông tin về tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập của học sinh do nhà trường cung cấp thông qua những hình thức nào sau đây (chọn tất cả những hình thức mà ông/bà thấy nhà trường đã thực hiện)?

- | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Bảng niêm yết tại nhà trường | 4 | Qua website, email, thiết bị di động |
| 2 | Trên báo, đài, truyền thông | 5 | Hội nghị, cuộc họp, đối thoại, tư vấn |
| 3 | Cán bộ, giáo viên giới thiệu, hướng dẫn | 6 | Hình thức khác: |

2. Thông qua các hình thức trên, nhà trường có giới thiệu đầy đủ, rõ ràng về cách thức giao dịch, giải quyết công việc hay không?

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có hướng dẫn | 4 | Hướng dẫn tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| 2 | Hướng dẫn chưa đầy đủ, sơ sài | 5 | Hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu |
| 3 | Tạm được | | |

3. Khi có vướng mắc về cách thức thực hiện công việc, ông/bà có được giải đáp, hướng dẫn kịp thời và thỏa đáng hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Hầu như không được giải đáp | 4 | Khá tốt |
| 2 | Rất ít khi | 5 | Toàn bộ đều kịp thời và thỏa đáng |
| 3 | Tạm được | | |

4. Ông/bà đánh giá việc công khai các thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của nhà trường như thế nào?

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | Không hề thấy công khai, niêm yết | 4 | Hầu hết thủ tục có đầy đủ thông tin, dễ tìm hiểu |
| 2 | Nhiều thủ tục không có thông tin | 5 | Tất cả thủ tục đều công khai đầy đủ thông tin, rất dễ tìm hiểu |
| 3 | Tạm được | | |

5. Các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của nhà trường có dễ thực hiện hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Rất phức tạp, khó thực hiện | 4 | Hầu hết đơn giản, dễ thực hiện |
| 2 | Khá phức tạp | 5 | Tất cả đơn giản, dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm | | |

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

6. Các thông tin về hồ sơ thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của nhà trường được niêm yết, công bố công khai có thống nhất với các hướng dẫn của công chức, viên chức hay không?

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Niêm yết một đàn, cán bộ nói một nẻo | 4 | Hầu hết là thống nhất |
| 2 | Nhiều điểm không thống nhất | 5 | Tất cả đều thống nhất |
| 3 | Cơ bản là thống nhất | | |

6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

7. Quy trình (các bước thực hiện) thủ tục nhập học, chuyển trường, chuyển cấp của nhà trường đã đơn giản, hợp lý hay chưa?

- | | | | |
|---|---------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Rườm rà, phức tạp, không hợp lý | 4 | Tương đối dễ thực hiện |
| 2 | Khá phức tạp, khó thực hiện | 5 | Đơn giản, hợp lý, rất dễ thực hiện |
| 3 | Tạm được | | |

8. Ông/bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất của nhà trường?

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Quá chật hẹp, lạc hậu | 4 | Khá rộng rãi, khang trang |
| 2 | Còn chật hẹp, chưa thuận tiện | 5 | Rộng rãi, thoáng mát, hiện đại |
| 3 | Tạm được | | |

9. Nhà trường có đầy đủ phòng học; phòng chức năng; thư viện; khu thể thao, khu vui chơi, giải trí và khu vệ sinh hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
| 1 | Hầu như không có gì | 4 | Khá đầy đủ |
| 2 | Còn thiếu thốn, chưa đầy đủ | 5 | Rất đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu của người học |
| 3 | Tạm được | | |

9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

10. Nhà trường có đầy đủ trang thiết bị dạy học; máy chiếu, máy tính, mạng internet; công cụ dạy và học khác... hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
| 1 | Hầu như không có gì | 4 | Khá tốt |
| 2 | Còn thiếu thốn, chưa đầy đủ | 5 | Rất đầy đủ, đáp ứng tốt nhu cầu của người học |
| 3 | Tạm được | | |

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

11. Theo ông/bà nhà trường đã đảm bảo tính công bằng trong giáo dục chưa?

- | | | | |
|---|---------------------|---|---------------|
| 1 | Rất không công bằng | 4 | Khá công bằng |
|---|---------------------|---|---------------|

- 2 Không công bằng
 3 Tương đối công bằng

5 Rất công bằng

12. Công tác tuyển sinh của nhà trường có đảm bảo công khai, minh bạch đúng quy định hay không?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Chưa đảm bảo công khai, công bằng, đúng quy định | <input type="checkbox"/> 4 Đảm bảo công khai, đúng quy định |
| <input type="checkbox"/> 2 Có công khai nhưng chưa công bằng | <input type="checkbox"/> 5 Đảm bảo công khai, công bằng, đúng quy định |
| <input type="checkbox"/> 3 Tương đối công bằng, đúng quy định | |

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không?

Có; Không (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?.....)

13. Ngoài các khoản thu đã được Nhà nước quy định, nhà trường có thu thêm khoản thu nào khác hay không?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Thu thêm nhiều khoản không hợp lý | <input type="checkbox"/> 4 Thu rất ít và rất hợp lý |
| <input type="checkbox"/> 2 Có thu thêm một số khoản thu | <input type="checkbox"/> 5 Không thu thêm khoản nào ngoài quy định |
| <input type="checkbox"/> 3 Thu thêm một số khoản hợp lý | |

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoảng bao nhiêu tiền?

14. Theo ông/bà các khoản chi từ nguồn quỹ hội phụ huynh học sinh và nguồn thu thêm của nhà trường có công khai rõ ràng không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Phụ huynh không biết gì | <input type="checkbox"/> 4 Phần lớn được công khai minh bạch |
| <input type="checkbox"/> 2 Phần nhiều không công khai minh bạch | <input type="checkbox"/> 5 Lấy ý kiến phụ huynh về kế hoạch chi |
| <input type="checkbox"/> 3 Có công khai nhưng chưa rõ ràng | |

15. Theo ông/bà nhà trường có đảm bảo môi trường thân thiện, an toàn cho học sinh không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Không đảm bảo an toàn về mọi mặt | <input type="checkbox"/> 4 Khá đảm bảo an toàn về mọi mặt |
| <input type="checkbox"/> 2 Nhiều mặt chưa đảm bảo an toàn | <input type="checkbox"/> 5 Đảm bảo an toàn về mọi mặt |
| <input type="checkbox"/> 3 Tương đối an toàn | |

16. Trong giảng dạy, thi cử, viên chức nhà trường có đòi hỏi bồi dưỡng, quà cáp hay không?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Đòi hỏi bồi dưỡng, có mới giải quyết | <input type="checkbox"/> 4 Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận |
| <input type="checkbox"/> 2 Gợi ý bồi dưỡng, không có gây khó dễ | <input type="checkbox"/> 5 Không đòi hỏi, kiên quyết không nhận |

3 Đưa thì nhận, không đưa thì thôi

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....

17. Ông/bà đánh giá như thế nào về nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục hiện nay?

1 Quá tải, nặng về lý thuyết

4 Khá phù hợp

2 Còn nặng về lý thuyết

5 Rất phù hợp

3 Phù hợp nhưng còn nhẹ về kỹ năng

18. Ông/bà có hài lòng về trình độ, năng lực chuyên môn của đội ngũ giáo nhà trường không?

1 Rất không hài lòng

4 Hài lòng

2 Không hài lòng

5 Rất hài lòng

3 Bình thường

19. Ông/bà nhận thấy thái độ của đội ngũ nhà giáo đối với học sinh như thế nào?

1 Hầu như không quan tâm

4 Khá quan tâm, động viên tốt

2 Ít quan tâm

5 Rất quan tâm đến tâm tư, hoàn cảnh của từng học sinh, hỗ trợ, động viên rất tốt

3 Tạm được

20. Ông/bà đánh giá như thế nào về công tác quản lý dạy và học của nhà trường?

1 Còn rất nhiều hạn chế

4 Khá tốt

2 Còn hạn chế

5 Rất bài bản, khoa học

3 Bình thường

21. Ông/bà nhận thấy thái độ giao tiếp của công chức, viên chức nhà trường như thế nào?

1 Thờ ơ, cửa quyền

4 Khá tận tình, lịch sự

2 Ít tận tình

5 Lịch sự, hòa nhã, tận tình

3 Tạm được

22. Theo ông/bà công tác kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của học sinh, nhà trường đã đảm bảo công bằng, khách quan chưa?

1 Còn rất nhiều hạn chế trong kiểm tra, đánh giá

4 Khá công bằng khách quan

2 Chưa đảm bảo công bằng khách quan

5 Rất công bằng khách quan

3 Bình thường

23. Ông/bà vui lòng cho biết kết quả học tập của học sinh của nhà trường đã phản ánh đúng thực chất chưa?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Chưa phản ánh đúng thực chất | 4 | Đúng thực chất |
| 2 | Một phần chưa phản ánh đúng thực chất | 5 | Chính xác, đúng thực chất |
| 3 | Tương đối đúng thực chất | | |

24. Ông/bà đánh giá như thế nào về khả năng vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn của học sinh hiện nay?

- | | | | |
|---|-----------------------|---|---------|
| 1 | Còn rất nhiều hạn chế | 4 | Khá tốt |
| 2 | Còn hạn chế | 5 | Rất tốt |
| 3 | Bình thường | | |

25. Nhà trường có trang bị hộp thư góp ý, niêm yết lịch tiếp phụ huynh, thông tin đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì | 4 | Khá đầy đủ |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được | | |

25b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

26. Khi ông/bà trao đổi ý kiến, góp ý công việc, nhà trường có quan tâm, tiếp thu hay không?

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không tiếp thu, ít hợp tác | 4 | Tương đối tốt |
| 2 | Ít quan tâm | 5 | Hoàn toàn tiếp thu và cải tiến ngay |
| 3 | Có quan tâm nhưng ít tiếp thu | | |

27. Nhà trường có gửi phiếu lấy ý kiến ông/bà về chất lượng phục vụ của mình hay không?

- | | | | |
|---|--|---|---------------------------------------|
| 1 | Chưa từng thấy | 4 | Nội dung phiếu nghiêm túc, cầu thị |
| 2 | Có lấy ý kiến nhưng rất sơ sài, làm cho có | 5 | Phiếu lấy ý kiến rất tốt, rất cầu thị |
| 3 | Tạm được, nhưng nội dung còn ít | | |

28. Ông/bà có từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với nhà trường hay không?

Có; Không

28a. Nếu có, việc gửi phản ánh, kiến nghị có thuận lợi hay không?

- | | | | |
|---|-------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Rất khó khăn, phiền hà | 4 | Khá thuận lợi |
| 2 | Chưa thật sự thuận tiện | 5 | Rất thuận tiện, dễ dàng |

3 Tạm được

28b. Nếu không, thì vì sao?

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ | 4 | Có trả lời cũng không giải quyết được gì |
| 2 | Rất ngại, vì nhiều phiền hà | 5 | Làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị |
| 3 | Có gửi kiến nghị cũng không được trả lời | | |

(Nếu Có xin tiếp tục Câu 29; nếu Không xin bỏ qua Câu 29)

29. Nhà trường có trả lời các phản ánh, kiến nghị hay không?

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Chưa từng thấy trả lời | 4 | Trả lời nhanh, nội dung khá rõ |
| 2 | Ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thỏa đáng | 5 | Trả lời nhanh chóng, thỏa đáng, công khai |
| 3 | Trả lời tương đối rõ | | |

30. Nhìn chung, ông/bà có hài lòng với sự phục vụ của nhà trường không?

- | | | | |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng |
| 2 | Không hài lòng | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được | | |

30a. Nếu **không** hoặc **rất không hài lòng**, xin vui lòng cho biết cụ thể vấn đề làm ông/bà không hài lòng? (có thể chọn nhiều vấn đề)

- Công khai, minh bạch thông tin rất kém
- Cơ sở vật chất quá thiếu thốn, lạc hậu
- Môi trường giáo dục chưa an toàn, thân thiện
- Môi trường giáo dục không minh bạch, công bằng
- Có tiêu cực trong tuyển sinh, giảng dạy
- Hoạt động giảng dạy chưa bài bản, nề nếp
- Chất lượng dạy và học yếu kém
- Chậm tiếp thu, cải thiện chất lượng dịch vụ
- Khác:.....

30b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

-
-
-
-

30c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

.....
.....
.....
.....

31. Xin ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin phục vụ phân tích số liệu:

- Nơi cư trú:.....

- Giới tính: Nam /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29		Từ 40 - 49		Trên 60	
Từ 30 - 39		Từ 50 - 60			

- Trình độ:

Tiểu học		Trung cấp		Trên đại học	
THCS (cấp II)		Cao đẳng, đại học		Khác	
THPT (cấp III)					

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do		Cán bộ, công chức, viên chức	
Sinh viên		Kinh doanh	
Công nhân		Nghỉ hưu	
Nông dân		Khác	

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu- Nếu có vướng mắc, xin liên hệ số điện thoại Phòng CCHC – Sở Nội vụ: 0583.810.440)

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!

Phụ lục 2

TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC

I. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG MẦM NON 3-2

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

.....

6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

- Sổ hộ khẩu, sổ khám sức khỏe: 01 ý kiến

9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Khu vui chơi: 03 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

- Đồ chơi cho trẻ em: 01 ý kiến

- Camera cho phụ huynh quan sát các cháu: 01 ý kiến

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

- 10.000.000 đồng: 01 ý kiến

- 5.000.000 đồng: 1 ý kiến

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- 100.000 đến 300.000 đồng: 01 ý kiến

- 400.000 đến 500.000 đồng: 06 ý kiến

- 600.000 đồng: 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....
24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

- Lịch tiếp phụ huynh, tên người tiếp nhận phản ánh: 01 ý kiến

- Thông tin đường dây nóng: 01 ý kiến

29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

- Một số môn học ngoài giờ như năng khiếu, tiếng anh cần phải được chuyên sâu hơn để các cháu có thể phát triển hơn: 01 ý kiến

- Tiêu cực trong tuyển sinh: 01 ý kiến

- Đầu năm chỉ tiêu đầu vào ít nhưng cuối năm lại có nhiều học sinh: 01 ý kiến

- Một số đồ chơi của trẻ em mang tính chưa sàng lọc (về xuất xứ, tự làm,...): 01 ý kiến

29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Cần dạy cho các cháu cuối khóa những kỹ năng kiến thức để chuẩn bị vào lớp 1: 01 ý kiến

- Chỗ thu học phí nên nhanh hơn và nhiều người thu: 01 ý kiến

- Thái độ của giáo viên cần thân thiện hơn: 01 ý kiến

II. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG MẦM NON HỒNG BÀNG

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

.....
6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

.....
9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Khu thể thao, vui chơi: 05 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

- Màn chiếu và những công cụ dạy học trực quan: 03 ý kiến
- Bổ sung hệ thống camera quan sát: 01 ý kiến

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

- Từ 2.000.000 đến 5.000.000 đồng: 01 ý kiến

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- 100.000 đồng: 01 ý kiến
- 130.000 đồng: 01 ý kiến
- 300.000 đồng: 02 ý kiến
- Không nhiều lắm: 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....
24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

.....
29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

.....
29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Giảm học lý thuyết, tăng kỹ năng sống: 02 ý kiến
- Trang bị thêm vật chất, công cụ dạy và học: 01 ý kiến
- Có bảo vệ giữ xe đầu giờ sáng và lúc đón trẻ: 01 ý kiến
- Trang bị thêm đồ chơi: 01 ý kiến

- Giáo viên quan tâm hơn đến khâu vệ sinh cho bé gái: 01 ý kiến
- Cần thay đồ cho bé sau 2 bữa ăn: 01 ý kiến
- Cần có camera theo dõi: 01 ý kiến

III. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG TIỂU HỌC PHƯỚC TIẾN

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

- Bằng tốt nghiệp mẫu giáo: 01 ý kiến

6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

.....

9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Nhà vệ sinh ở các tầng lầu: 01 ý kiến
- Nhà bếp: 01 ý kiến
- Thư viện: 01 ý kiến
- Khu vui chơi, giải trí: 01 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

.....

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

.....

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- 150.000 đồng: 01 ý kiến
- 200.000 đồng 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....

24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

.....

29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

- Sắp xếp lịch học chưa phù hợp với giờ làm việc của phụ huynh: 01 ý kiến
- Nhà trường có quá nhiều hoạt động, phụ huynh không theo kịp: 01 ý kiến
- Không xác định được phải làm việc với ai khi có việc cần: 01 ý kiến

29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Chương trình VNEN không phù hợp với nền giáo dục Việt Nam, quá tải với lứa tuổi tiểu học, cần thay đổi: 07 ý kiến

- Thầy cô và nhà trường cần quan tâm đến tình trạng bạo lực học đường: 01 ý kiến

- Cần có khu vui chơi và có người quản học trò sau khi tan học từ 5 giờ đến 5 giờ 30: 01 ý kiến

- Giảm bớt các chi phí cho phụ huynh: 01 ý kiến

- Nhà vệ sinh quá bẩn, cần được dọn dẹp sạch sẽ hơn: 03 ý kiến

- Giáo viên cần quan tâm động viên học sinh trong học tập nhiều hơn: 01 ý kiến

- Sân trường hiện tại rất lồi lõm, học sinh dễ té ngã, nên cần được sửa chữa: 01 ý kiến

- Phòng học nhỏ, bàn ghế chật chội, cần được sửa chữa, trang bị lại: 01 ý kiến

- Cổng trường bị ngập nước cần cải tạo: 01 ý kiến

IV. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG TIỂU HỌC VINH HÒA 1

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

.....
6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

.....
9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Khu thể thao: 01 ý kiến

- Thư viện: 01 ý kiến

- Nhà ăn cho học sinh: 02 ý kiến

- Nhà vệ sinh: 01 ý kiến

- Khu vui chơi: 01 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

- Máy vi tính: 05 ý kiến

- Dụng cụ thể thao: 01 ý kiến

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

.....
13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- 100.000 đồng: 02 ý kiến

- 200.000 đồng: 02 ý kiến
- 400.000 đồng: 01 ý kiến
- 500.000 đồng: 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tồn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....

24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

- Thông tin đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: 01 ý kiến
- Hộp thư để học sinh đóng góp ý kiến: 01 ý kiến

29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

- Sắp xếp lịch học chưa phù hợp với giờ làm việc của phụ huynh: 01 ý kiến
- Nhà trường có quá nhiều hoạt động, phụ huynh không theo kịp: 01 ý kiến
- Không xác định được phải làm việc với ai khi có việc cần: 01 ý kiến

29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Không nên chạy theo thành tích: 01 ý kiến
- Các hoạt động phong trào (thu gom giấy vụn, vỏ lon bia...) nên tổ chức như một hoạt động nhằm giáo dục học sinh, không nên tính vào thành tích của giáo viên và học sinh: 01 ý kiến
- Nhà trường cần quan tâm đến học sinh nghèo, có hoàn cảnh khó khăn hoặc khuyết tật: 01 ý kiến
- Cần lấy ý kiến của phụ huynh học sinh trước khi thay đổi phương pháp giáo dục mới: 01 ý kiến
- Chương trình giáo dục theo mô hình mới VNEN không phù hợp với bậc tiểu học, nên dạy theo phương pháp truyền thống: 03 ý kiến.
- Dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ hơn: 06 ý kiến
- Nên quy định thời gian đi học và trực của các em sao đủ hợp lý hơn, chỉ nên đi học sớm hơn 10 phút: 01 ý kiến
- Xin kinh phí cấp trên hoặc xã hội hóa trong phụ huynh học sinh để sơn lại phòng học, tu sửa nền lớp học: 01 ý kiến
- Cần quan tâm đến vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm cho học sinh: 01 ý kiến
- Nối mạng Internet để phục vụ dạy học: 01 ý kiến
- Phối hợp chặt chẽ với phụ huynh học sinh để dạy bảo học sinh tốt hơn: 01 ý kiến

V. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG THCS NGUYỄN HIỀN

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

- Lấy hồ sơ học sinh khó khăn: 01 ý kiến

6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

- Nộp hộ khẩu học sinh: 02 ý kiến

9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Khu vui chơi thể thao: 19 ý kiến
- Nhà vệ sinh: 02 ý kiến
- Phòng chức năng: 01 ý kiến
- Cần có phòng dạy nhạc và mỹ thuật riêng: 01 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

- Máy tính, mạng internet: 05 ý kiến
- Máy chiếu: 03 ý kiến
- Kính hiển vi trong môn sinh học: 01 ý kiến
- Công cụ dạy học: 02 ý kiến
- Thư viện cần bổ sung thêm nhiều đầu sách và mở cửa thường xuyên: 01 ý kiến

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

- 850.000 đồng: 01 ý kiến
- Tiền quà cáp: 01 ý kiến

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- 80.000 đồng: 01 ý kiến
- 100.000 đồng: 01 ý kiến
- 200.000 đồng tiền quỹ: 02 ý kiến
- Khoảng 200.000 đến 300.000 đồng: 01 ý kiến
- 300.000 đồng: 02 ý kiến
- 600.000 đồng: 01 ý kiến
- 1.800.000 đồng: 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

- Hộp thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng: 09 ý kiến

- Không có lịch tiếp phụ huynh: 01 ý kiến

29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

- Phản ánh có tiếp thu nhưng không đổi mới: 01 ý kiến

- Còn tình trạng phân biệt đối xử giữa học sinh học thêm và không học thêm: 01 ý kiến

- Bàn ghế học sinh ngồi chưa thoải mái: 05 ý kiến

- Giờ học buổi chiều chưa hợp lý: 01 ý kiến

- Chương trình học còn nặng: 01 ý kiến

29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Nhà vệ sinh cần được dọn dẹp sạch sẽ: 15 ý kiến

- Bồn uống nước cần nâng cấp: 01 ý kiến

- Mỗi phòng học nên được trang bị 1 máy điều hòa: 01 ý kiến

- Tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh trong công tác giáo dục: 01 ý kiến

- Quan tâm hơn đến việc rèn luyện kỹ năng thực tế: 01 ý kiến

- Bổ sung các nguồn sách, báo, thông tin để phục vụ việc học hỏi của học sinh: 01 ý kiến

- Cần chấm dứt tình trạng tiêu cực trong giảng dạy: 01 ý kiến

- Tăng cường thêm trang thiết bị để phục vụ cho việc giảng dạy: 01 ý kiến

- Tăng cường giáo dục tư tưởng, tình cảm, đạo đức để giảm tình trạng bạo lực học đường: 001 ý kiến

- Giáo viên cần thân thiện hơn: 01 ý kiến

VI. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG THCS CAO THẮNG

5b. Nếu phức tạp, khó thực hiện, xin nêu rõ giấy tờ gì?

.....

6b. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ đã được niêm yết, viên chức nhà trường có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (xin ghi rõ)?

.....

9b. Xin ghi rõ những khu chức năng còn thiếu:

- Nhà chức năng: 02 ý kiến

- Khu thể thao: 05 ý kiến

- Khu vui chơi giải trí: 01 ý kiến

- Dụng cụ thực hành: 01 ý kiến

10b. Theo ông/bà, cần phải bổ sung những thiết bị nào?

- Máy chiếu: 01 ý kiến

- Quạt: 01 ý kiến

12b. Ông/bà có phải tốn chi phí để xin nhập học cho con, cháu hay không? (Nếu Có thì phải tốn bao nhiêu?)

- 8.000.000 đồng: 01 ý kiến

- 730.000 đồng: 01 ý kiến

13b. Mỗi học kỳ, ông/bà phải đóng các khoản thu thêm tổng cộng khoản bao nhiêu tiền?

- Tùy theo nhu cầu của học sinh: 02 ý kiến

- 200.000 đồng: 02 ý kiến

- 800.000 đồng/năm: 01 ý kiến

- 50.000 hoặc 100.000 đồng: 01 ý kiến

- 10.000 đến 20.000 đồng: 01 ý kiến

- 100.000 đồng (quỹ lớp) : 01 ý kiến

16b. Ngoài phí và lệ phí theo quy định, ông/bà có tốn khoản chi phí không chính thức nào khác hay không (ví dụ: chi phí môi giới, tiếp khách)?

.....

24b. Nếu không đầy đủ thông tin, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

- Thông tin đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: 01 ý kiến

29b. Theo ông/bà, khó khăn lớn nhất khi làm việc với nhà trường là gì? (có thể nêu nhiều khó khăn)

- Phân chia thời gian không hợp lý: 01 ý kiến

- Trường còn thiếu phòng chức năng: 01 ý kiến

29c. Ông/bà có góp ý gì để nhà trường phục vụ tốt hơn?

- Rèn luyện, giáo dục thêm cho học sinh về đạo đức: 01 ý kiến

- Trang bị cơ sở vật chất tốt hơn: 01 ý kiến

- Quan tâm, đánh giá thực chất năng lực học sinh: 02 ý kiến

- Dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ hơn: 03 ý kiến

- Trang bị thêm nhiều quạt máy: 01 ý kiến

- Xây dựng khu thể dục, thể thao: 01 ý kiến

- Giảm nhẹ lý thuyết, tăng cường thực hành: 01 ý kiến

- Xử lý tình trạng bán quà vặt trước cổng trường: 01 ý kiến

- Xây căn tin trường rộng hơn: 01 ý kiến

