

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 2017

(Được phê duyệt kèm theo Quyết định số 7712/QĐ-UBND ngày 26/12/2017 của UBND thành phố Nha Trang)

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

1. Căn cứ pháp lý

- 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 326/QĐ-UBND ngày 23/01/2017 của UBND thành phố Nha Trang ban hành Kế hoạch cải cách hành chính thành phố Nha Trang năm 2017;

- Kế hoạch số 4267/KH-UBND ngày 06/7/2017 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 năm 2017.

2. Quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017 tại địa phương

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), Kế hoạch số 4267/KH-UBND ngày 06/7/2017 của UBND thành phố Nha Trang và trên cơ sở kết quả khảo sát của năm 2016, trong năm 2017, Phòng Nội vụ tiếp tục hợp đồng với 01 đơn vị tư vấn độc lập là Công ty TNHH Dịch vụ Tư vấn doanh nghiệp Kbiz để tiến hành việc điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Các điều tra viên đã được Sở Nội vụ và Công ty Kbiz hướng dẫn chi tiết, cụ thể về phương pháp điều tra, khảo sát và cách thức xử lý những tình huống phát sinh trong quá trình khảo sát, kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách hàng, hướng dẫn về các biểu mẫu điều tra, qua đó giúp việc điều tra được tiến hành thuận lợi hơn. UBND thành phố đã ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị là đối tượng điều tra thực hiện nghiêm túc nội dung thông báo về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017 tại trụ sở cơ quan; đồng thời thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng để các tổ chức, cá nhân nắm thông tin và tích cực hỗ trợ công tác điều tra.

Việc điều tra, khảo sát được tiến hành từ ngày 01/09/2017 đến ngày 30/10/2017 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.

Từ ngày 09/11/2017 đến ngày 15/12/2017, sau khi nhận được phiếu điều tra từ đơn vị nhà thầu, Phòng Nội vụ thành phố đã thực hiện phúc tra ngẫu nhiên với tỷ lệ 10% tổng số phiếu điều tra đối với từng đơn vị, tiến hành nhập dữ liệu điều tra, chuyển dữ liệu đến Sở Nội vụ để kết xuất dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát.

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

3.1. Đối tượng được đánh giá

Căn cứ Kế hoạch số 4267/KH-UBND ngày 06/7/2017 của UBND thành phố Nha Trang, đối tượng được đánh giá mức độ hài lòng trong năm 2017 bao gồm:

- UBND xã, phường trên địa bàn thành phố.
- Các trạm y tế xã, phường trên địa bàn thành phố.
- 06 đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập thuộc thẩm quyền quản lý của UBND thành phố (Trường mầm non Hồng Chiêm, Trường mầm non Sơn Ca, Trường tiểu học Lộc Thọ, Trường tiểu học Phước Long I, Trường THCS Âu Cơ và Trường THCS Lương Thế Vinh).

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. 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 2016 - 2017 (kèm theo thông tin về phụ huynh học sinh), trên cơ sở đó phân bổ mẫu điều tra và đơn vị tư vấn thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách 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.

3.3. Tiêu chí 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 (câu 1, 2, 3, 4, 5)*

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức mà nhà trường cung cấp thông tin đến phụ huynh học sinh (khách hàng); chất lượng thông tin được cung cấp, mức độ phù hợp của học phí với điều kiện kinh tế của khách hàng.

- *Điều kiện cơ sở vật chất (câu 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12)*

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.

- *Môi trường giáo dục (câu 13, 14, 15, 16, 17)*

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về tính công bằng trong giáo dục; sự công khai, minh bạch trong công tác tuyển sinh; môi trường học tập trong nhà trường.

- *Hoạt động giáo dục (câu 18, 19, 20, 21, 22, 23)*

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục, việc đánh giá kết quả học tập của học sinh.

- *Kết quả của giáo dục (câu 24, 25, 26, 27, 28, 29)*

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về kết quả phát triển của học sinh (về nhận thức, thẩm mỹ, thể chất, đạo đức), khả năng hướng nghiệp.

- *Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (câu 30, 31, 32, 33, 34)*

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh về việc tiếp nhận, xử lý 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 của phụ huynh học sinh.

Tổng hợp, bản câu hỏi điều tra hoàn chỉnh gồm 35 câu hỏi. Từ câu 1 đến câu 34 đo lường cảm nhận của khách hàng trên 06 tiêu chí khảo sát, đánh giá. Câu số 35 đo lường cảm nhận chung nhất của khách hàng về sự phục vụ của nhà trường. Các câu số 5a, 12a, 17a, 23a, 29a, 34a là câu hỏi được thiết kế mở tương ứng với mỗi tiêu chí, giúp khách hàng phản ánh chi tiết hơn về nội dung chưa hài lòng khi làm việc với nhà trường và đưa ra những góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ. Ngoài ra, bản câu hỏi còn yêu cầu khách hàng cung cấp thêm các thông tin về nhân khẩu học, phục vụ việc phân tích phương sai khi cần thiết.

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 4267/KH-UBND ngày 06/7/2017 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:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Trường Mầm non Hồng Chiêm	50	16,7	16,7	16,7
	Trường Mầm non Sơn Ca	50	16,7	16,7	33,3
	Trường THCS Âu Cơ	50	16,7	16,7	50,0
	Trường THCS Lương Thế Vinh	50	16,7	16,7	66,7
	Trường Tiểu học Lộc Thọ	50	16,7	16,7	83,3
	Trường Tiểu học Phước Long 1	50	16,7	16,7	100,0
	Total		300	100,0	100,0

1.1.2. Đặc điểm mẫu

Giới tính					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	111	37,0	37,0	37,0
	Nữ	189	63,0	63,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tuổi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	18	6,0	6,0	6,0
	30-39	165	55,0	55,0	61,0
	40-49	90	30,0	30,0	91,0
	50-60	20	6,7	6,7	97,7
	>60	6	2,0	2,0	99,7
	6	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Trình độ học vấn					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tiểu học	4	1,3	1,3	1,3
	Cấp II	33	11,0	11,0	12,3
	Cấp III	54	18,0	18,0	30,3
	Trung cấp	36	12,0	12,0	42,3
	CD, ĐH	32	10,7	10,7	53,0
	Trên đại học	122	40,7	40,7	93,7
	Khác	18	6,0	6,0	99,7
	8	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Nghề nghiệp					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nội trợ, lao động tự do	53	17,7	17,7	17,7
	Công nhân	33	11,0	11,0	28,7
	Nông dân	2	,7	,7	29,3
	CBCC	120	40,0	40,0	69,3
	Kinh doanh	63	21,0	21,0	90,3
	Nghỉ hưu	9	3,0	3,0	93,3
	Khác	20	6,7	6,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

- Kết quả kiểm định độ tin cậy thống kê:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,955	0,959	28

Toàn bộ các biến độc lập của 06 tiêu chí 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 0,955, hơi cao so với mức yêu cầu 0,95 nhưng có thể chấp nhận.

- Phương sai

Kết quả phân tích phương sai cho thấy: Không có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa nam - nữ, độ tuổi. Có sự khác biệt mức độ hài lòng giữa các nhóm trình độ và nghề nghiệp, trong đó nhóm khách hàng có trình độ học vấn cấp II, và cấp III và nhóm khách hàng nông dân ít hài lòng nhất.

2. Chỉ số mức độ hài lòng chung

2.1. Chỉ số chung của các trường được khảo sát

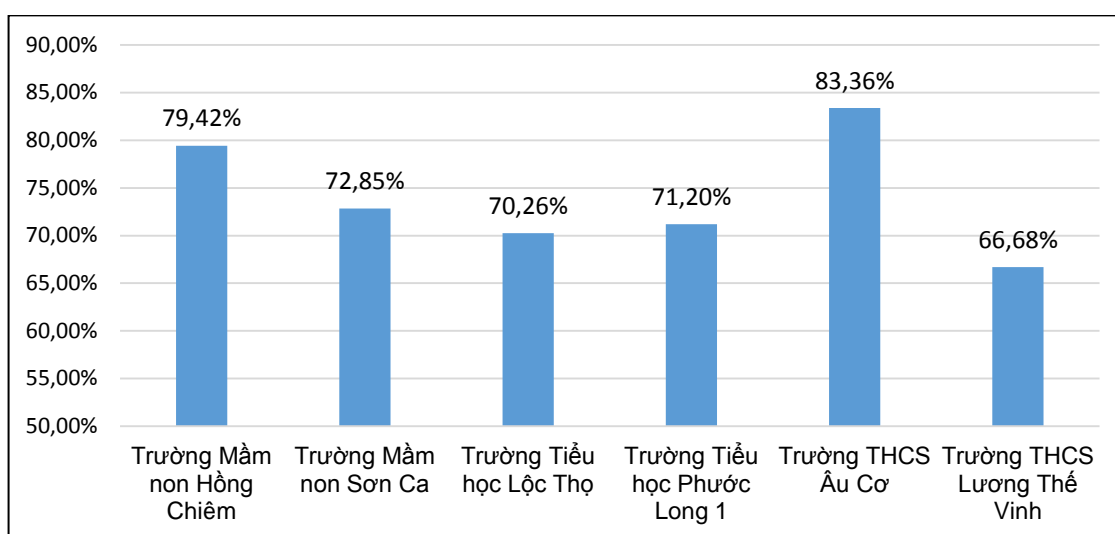
Phân tích kết quả điều tra cho chỉ số hài lòng của từng đơn vị và chỉ số hài lòng chung của các đơn vị sự nghiệp giáo dục như sau:

STT	Đơn vị	TC	ĐK	MT	HĐ	KQ	TT	ĐTB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	3,57	3,95	4,17	4,06	4,10	3,98	3,97	79,42%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,36	3,51	3,63	3,82	3,84	3,71	3,64	72,85%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,20	3,50	3,73	3,52	3,75	3,39	3,51	70,26%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,02	3,75	3,58	3,70	3,86	3,46	3,56	71,20%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,1	3,93	4,25	4,13	4,10	4,30	4,17	83,36%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	2,61	3,14	3,37	3,36	3,83	3,71	3,33	66,68%
Trung bình chung		3,34	3,63	3,79	3,76	3,91	3,76	3,70	73,96%

Ghi chú:

TC	Tiếp cận dịch vụ giáo dục
ĐK	Điều kiện cơ sở vật chất
MT	Môi trường giáo dục
HĐ	Hoạt động giáo dục
KQ	Kết quả giáo dục
TT	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi
ĐTB	Điểm trung bình
SIPS	Chỉ số hài lòng

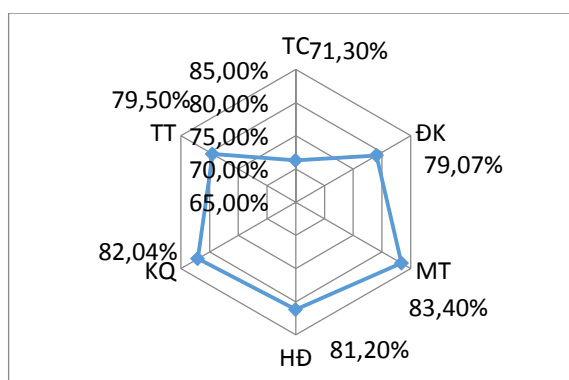
Biểu đồ Chỉ số mức độ hài lòng chung của trường học



Kết quả khảo sát cho thấy Trường THCS Âu Cơ được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số hài lòng đạt 83,36%, thấp nhất là Trường THCS Lương Thế Vinh với chỉ số hài lòng đạt 66,68% (mức trung bình). Tất cả các trường còn lại đều có chỉ số hài lòng đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung của các trường là 73,96%; so với các trường được khảo sát năm 2016 thì chỉ số hài lòng chung của các trường được khảo sát năm 2017 thấp hơn (năm 2016 đạt 75,60%) và chưa đạt mục tiêu đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính của thành phố năm 2017 (77%).

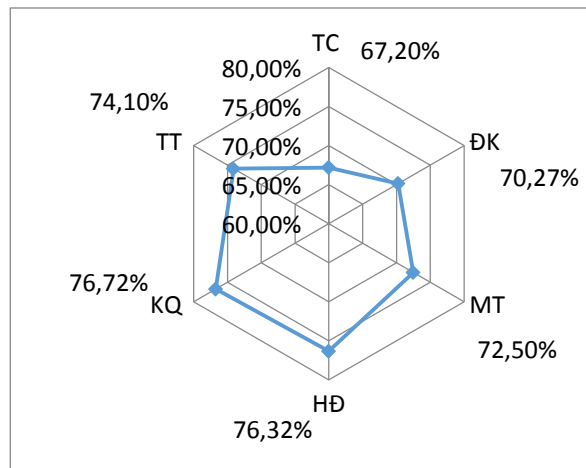
2.2. Chỉ số mức độ hài lòng của từng trường

a) Trường Mầm non Hồng Chiêm



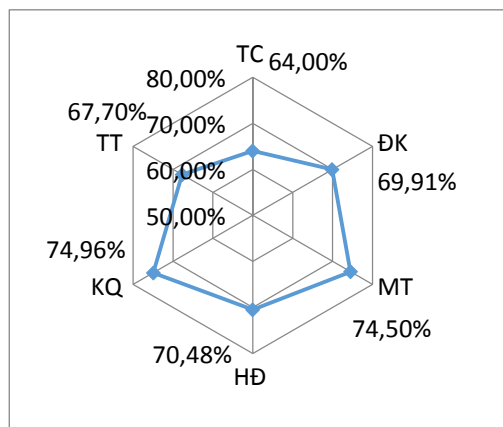
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Môi trường giáo dục với 83,40%, thấp nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục với 71,30%. Tất cả các tiêu chí đều đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung đạt 79,42% (mức khá) và đạt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

b) Trường Mầm non Sơn Ca



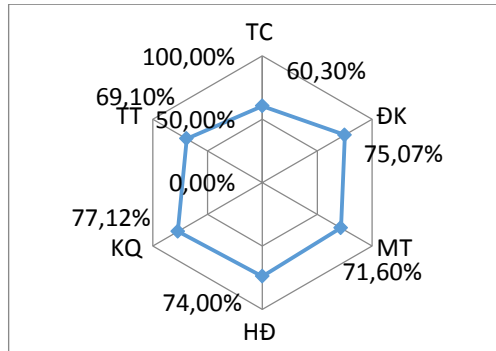
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Kết quả giáo dục với 76,72% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục với 67,2% (mức trung bình). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể. Chỉ số hài lòng chung đạt 72,85% (mức khá) nhưng chưa đạt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

c) Trường Tiểu học Lộct Thọ



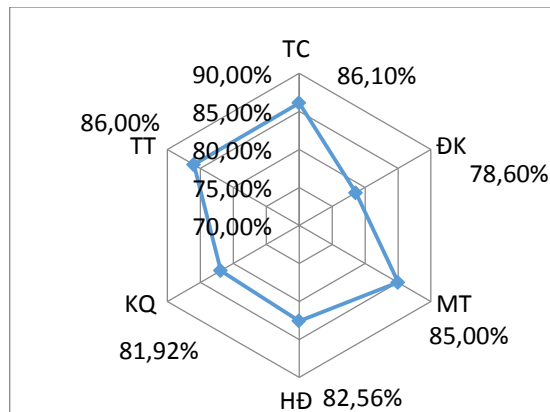
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Kết quả giáo dục với 74,96% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục với 64,00% (mức trung bình). Ngoài ra, tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi cũng chỉ đạt mức trung bình với 67,70%. Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung đạt 70,26% (mức khá) nhưng chưa đạt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

d) Trường Tiểu học Phước Long 1



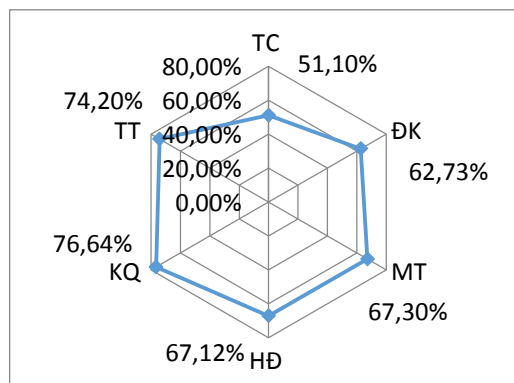
Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Kết quả giáo dục với 77,12% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục với 60,30% (mức trung bình). Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung đạt 71,20% (mức khá) nhưng chưa đạt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

e) Trường THCS Âu Cơ



Tiêu chí có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất là Tiếp cận dịch vụ giáo dục với 86,10% (mức tốt), thấp nhất là tiêu chí Điều kiện cơ sở vật chất với 78,60% (mức khá). Hai tiêu chí khác cũng đạt mức tốt là Môi trường giáo dục và Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Các tiêu chí còn lại đều đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung đạt 83,36% (mức khá) và vượt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

f) Trường Trung học cơ sở Lương Thế Vinh



Tiêu chí có chỉ số hài lòng cao nhất là Kết quả giáo dục với 76,64% (mức khá), thấp nhất là tiêu chí Tiếp nhận dịch vụ giáo dục với 52,10% (mức yếu). Hai tiêu chí Điều kiện cơ sở vật chất và Môi trường giáo dục chỉ đạt mức trung bình. Các tiêu chí còn lại đạt mức khá. Chỉ số hài lòng chung chỉ đạt 66,68% (mức trung bình) và thấp hơn rất nhiều so với mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

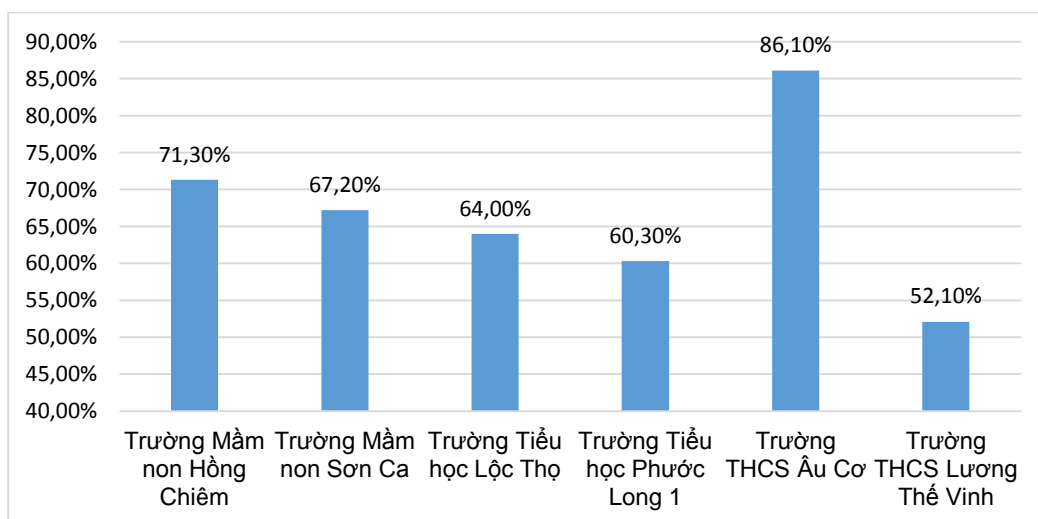
3. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí

3.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	3,57	71,30%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,36	67,20%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,20	64,00%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,02	60,30%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,31	86,10%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	2,61	52,10%
Trung bình chung		3,34	66,83%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về tiếp cận dịch vụ giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 71,30% (mức khá), chỉ số này ở trường Mầm non Sơn Ca là 67,20% (mức trung bình). Tuy nhiên giữa hai trường không có sự chênh lệch lớn về chỉ số hài lòng ở tiêu chí này.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Lộc Thọ được đánh giá cao hơn về Tiếp cận dịch vụ giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 64,00%, chỉ số này ở Trường tiểu

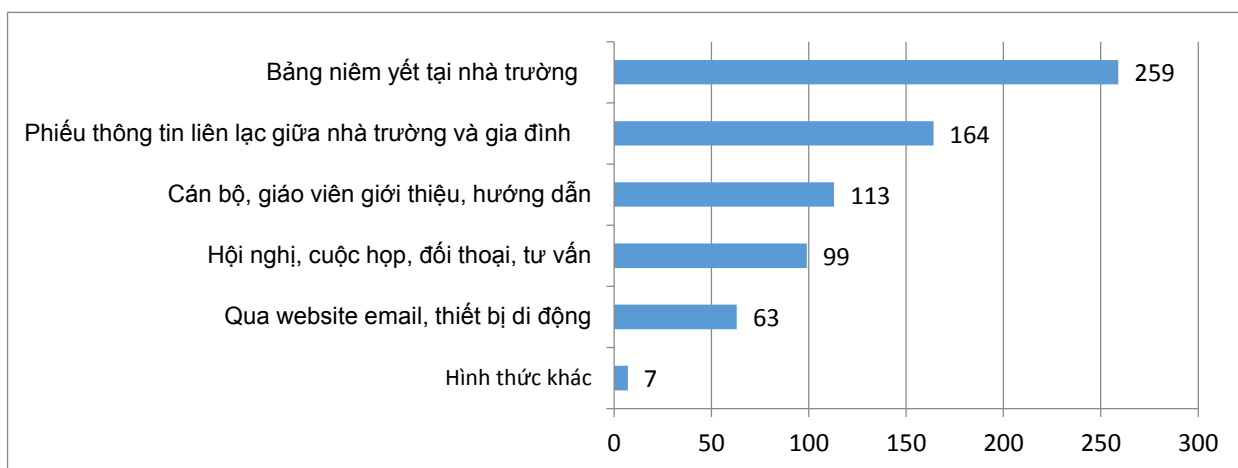
học Phước Long 1 là 60,30%. Chỉ số của cả 2 trường ở tiêu chí này chỉ đạt mức trung bình và không có sự chênh lệch lớn giữa 02 trường.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về Tiếp cận dịch vụ giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 86,10% (mức tốt), chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh là 52,10% (mức trung bình). Có sự chênh lệch rất lớn (34%) đối với chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về tiếp cận dịch vụ của các trường là 66,83%, đạt mức trung bình và thấp hơn nhiều so với mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2017.

Tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy 68,7% khách hàng biết những thông tin về tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính...qua 01 hoặc 02 hình thức. Tỷ lệ khách hàng biết đến những thông tin trên qua 03 hình thức trở lên vẫn còn thấp (chỉ chiếm 31,3%). Điều này cho thấy các trường học cần phải quan tâm, tích cực hơn nữa trong việc đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin về những dịch vụ được cung cấp tại đơn vị đến khách hàng.

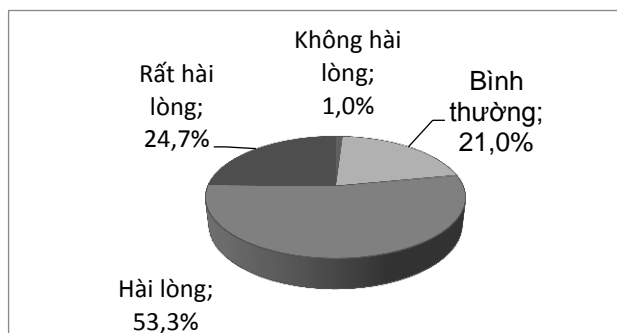
Ý kiến khách hàng về các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ được nhà trường cung cấp



81,7% khách hàng cho biết những thông tin cần thiết về tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính...được nhà trường cung cấp đầy đủ. 88,7% cho biết thông tin được cung cấp kịp thời.

Về học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh tại nhà trường, 83,3% khách hàng cảm thấy phù hợp với điều kiện kinh tế gia đình.

Tổng hợp chung, đa số khách hàng hài lòng với tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục, chỉ có 1,0% khách hàng cho biết không hài lòng.

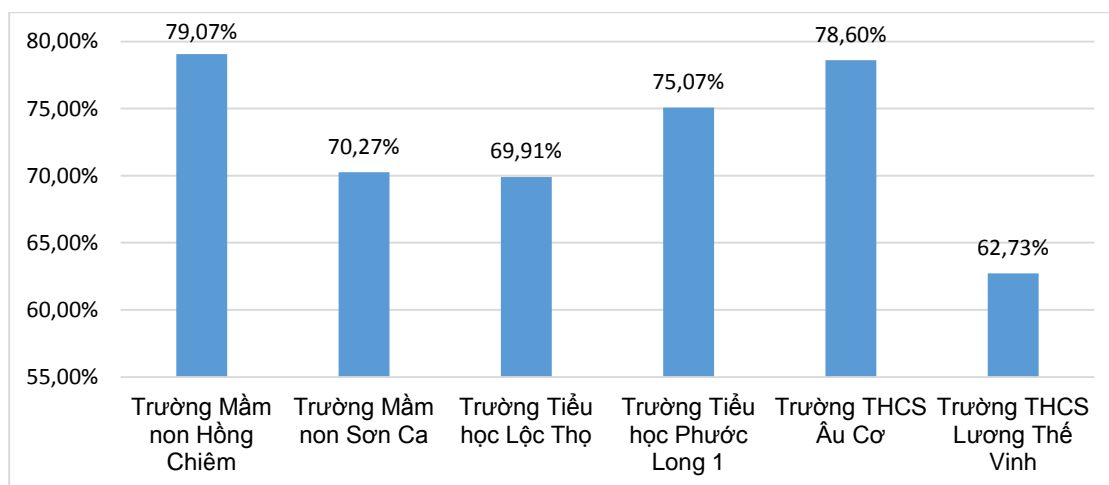


3.2. Điều kiện cơ sở vật chất

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	3,95	79,07%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,51	70,27%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,50	69,91%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,75	75,07%
5	Trường THCS Âu Cơ	3,93	78,60%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	3,14	62,73%
Trung bình chung		3,63	72,61%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về điều kiện cơ sở vật chất với chỉ số hài lòng đạt 79,07%, chỉ số này ở Trường Mầm non Sơn Ca là 70,27,13%. Có sự chênh lệch khá lớn (8,8%) đối với chỉ số hài lòng về Điều kiện cơ sở vật chất giữa 02 trường.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Phước Long 1 được đánh giá cao hơn về Điều kiện cơ sở vật chất với chỉ số hài lòng đạt 75,07%, chỉ số này ở Trường tiểu học Lộc Thọ là 69,91%. Sự chênh lệch về chỉ số hài lòng ở tiêu chí này giữa 02 trường không lớn.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về Điều kiện cơ sở vật chất với chỉ số hài lòng đạt 78,60%, chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh là 62,73%. Có sự chênh lệch lớn (15,87%) đối với chỉ số hài lòng về Điều kiện cơ sở vật chất giữa 02 trường.

Chỉ số chung về Điều kiện cơ sở vật chất của các trường là 72,61%, tuy đạt mức khá nhưng vẫn thấp hơn mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2017.

Khảo sát về điều kiện phòng học, phòng học bộ môn, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành ... của nhà trường, đa số khách hàng hài lòng, chỉ có 1,7% khách hàng đánh giá ở mức không đầy đủ.

Về số lượng và chất lượng thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường, 35,3% khách hàng cảm thấy bình thường; 48,7% đánh giá tốt hoặc rất tốt, chỉ có 1,3% khách hàng cho biết thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường có chất lượng kém.

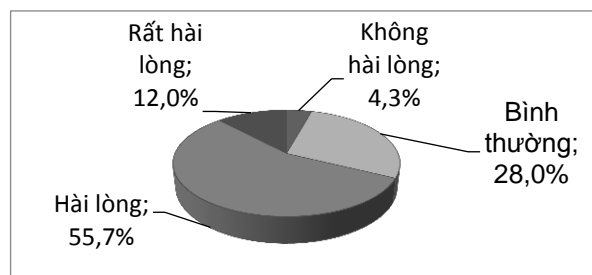
Về điều kiện công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng...) của nhà trường, 44% khách hàng cảm thấy bình thường; 52,0% đánh giá tốt hoặc rất tốt, chỉ có 3,6% khách hàng cho biết hệ thống công nghệ thông tin của nhà trường kém hoặc rất kém.

Về điều kiện thư viện trường (sách, tài liệu, thiết bị) của nhà trường, 53,7% khách hàng đánh giá tốt hoặc rất tốt, 43% cảm thấy bình thường; chỉ có 3,3% khách hàng cho biết hệ thống thư viện trường kém hoặc rất kém.

Đối với Điều kiện nhà vệ sinh (tính kiên cố, nước sạch, xà phòng, giấy...) của nhà trường, 55,0 % khách hàng đánh giá tốt hoặc rất tốt, 32,3% khách hàng cảm thấy bình thường; tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức kém hoặc rất kém vẫn còn khá cao (11%). Đây là nội dung mà các nhà trường cần đặc biệt quan tâm, lưu ý để tạo điều kiện tốt nhất cho học sinh khi học tập tại trường.

Về điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục (diện tích, khuôn viên, cây xanh...) của nhà trường, đa số khách hàng cảm thấy hài lòng, chỉ có 6% khách hàng đánh giá ở mức kém.

Tổng hợp chung, có 65,7% khách hàng hài lòng với Điều kiện cơ sở vật chất tại các nhà trường, 4,3% không hài lòng và có đến 28,0% chỉ đánh giá ở mức tạm được.

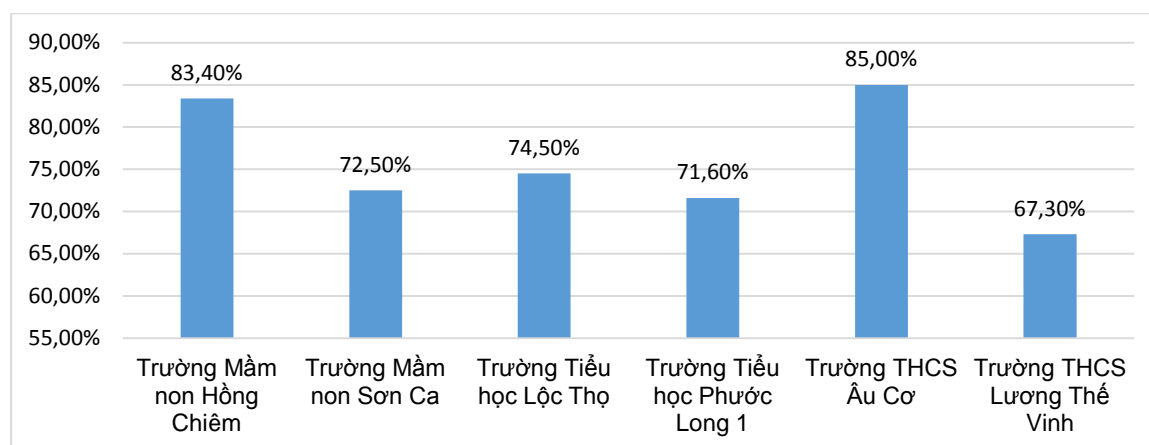


3.3.Môi trường giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	4,17	83,40%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,63	72,50%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,73	74,50%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,58	71,60%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,25	85,00%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	3,37	67,30%
	Trung bình chung	3,79	75,72%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 83,4%, chỉ số này ở Trường Mầm non Sơn Ca chỉ là 72,50%. Chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường có sự chênh lệch đáng kể (10,9%).

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Lộc Thọ được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 74,50%, chỉ số này ở Trường tiểu học Phước Tiên là 71,60%. Chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường không có sự chênh lệch nhiều.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về môi trường giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 85,00% (mức tốt), chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh là 67,30% (mức trung bình). Có sự chênh lệch lớn (17,7%) về chỉ số hài lòng về môi trường giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về môi trường giáo dục của các trường là 75,72%, tuy đạt mức khá nhưng vẫn thấp hơn mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2017.

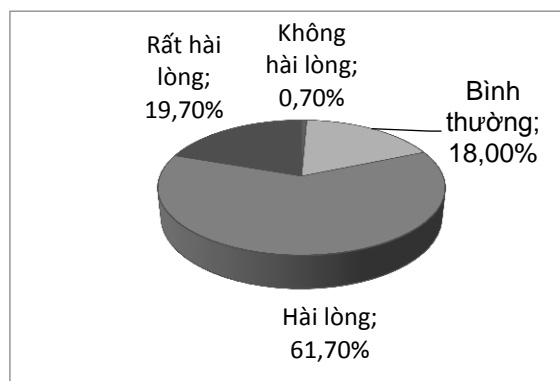
Đánh giá về môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường, đa số khách hàng đánh giá an toàn; chỉ 1,3% khách hàng cảm thấy không an toàn, không thân thiện đối với học sinh.

Đánh giá về môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường, đa số khách hài lòng, chỉ có 2,7% khách hàng cảm thấy không an toàn, không thân thiện đối với học sinh.

Về các mối quan hệ giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường, 79,3% khách hàng đánh giá tốt hoặc rất tốt, 20% khách hàng cảm thấy bình thường; chỉ 0,7% khách hàng đánh giá ở mức kém.

Khi được hỏi về cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục và đánh giá kết quả giáo dục của đa số giáo viên trong trường, đa số khách hàng hài lòng, chỉ có 0,3% khách hàng còn lại cảm thấy không công bằng.

Tổng hợp chung, 81,4% khách hàng hài lòng với môi trường giáo dục tại các trường, chỉ có 0,7% khách hàng không hài lòng, tuy nhiên tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức bình thường còn khá cao (18,00%).

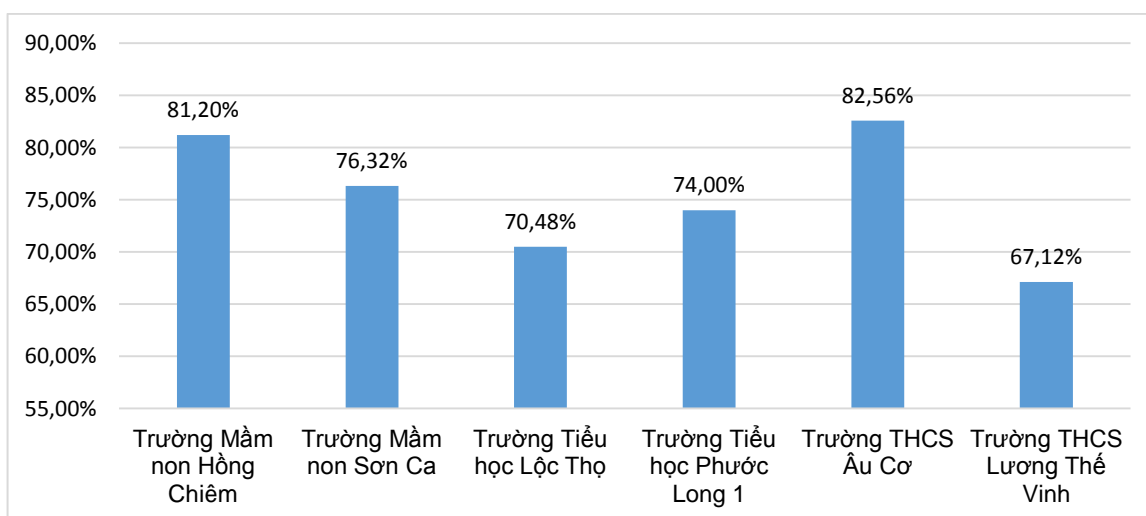


3.4. Hoạt động giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	4,06	81,20%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,82	76,32%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,52	70,48%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,70	74,00%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,13	82,56%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	3,36	67,12%
	Trung bình chung	3,76	75,28%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 81,20%, chỉ số này ở Trường Mầm non Sơn Ca là 76,32%. Chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường không có sự chênh lệch lớn.

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Phước Long 1 được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 74,00%, chỉ số này ở Trường tiểu học Lộc Thọ là 70,48%. Chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường có không sự chênh lệch đáng kể.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về hoạt động giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 82,56% (mức khá), chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh là 67,12% (mức trung bình). Có sự chênh lệch lớn (15,44%) về chỉ số hài lòng về hoạt động giáo dục giữa 02 trường.

Chỉ số chung về hoạt động giáo dục của các trường là 75,28%, tuy đạt mức khá nhưng vẫn thấp hơn mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2017.

Đánh giá về chương trình, sách giáo khoa của học sinh, 61,3% khách hàng nhận xét ở mức phù hợp hoặc rất phù hợp, chỉ có 2,3% khách hàng cảm thấy không phù hợp.

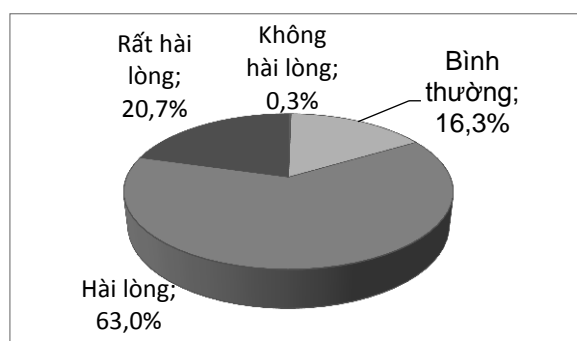
Về các hình thức học tập (trong và ngoài nhà trường; học cá nhân, nhóm và cả lớp; các môn học bắt buộc và tự chọn...) của nhà trường, 60% khách hàng cho đánh giá ở mức tốt hoặc rất tốt, chỉ 0,3% khách hàng không hài lòng với hình thức học tập của nhà trường.

Đánh giá về phương pháp dạy học đối với việc phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của học sinh trong nhà trường, 69 % khách hàng đánh giá ở mức tốt hoặc rất tốt; chỉ 0,7% khách hàng cảm thấy không hài lòng về phương pháp dạy học của nhà trường.

Về cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh trong nhà trường, 72% khách hàng nhận xét ở mức tốt hoặc rất tốt, chỉ có 0,3% khách hàng đánh giá ở mức rất kém.

Khảo sát về việc đáp ứng các yêu cầu đối với các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể; hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp; hoạt động hướng nghiệp; phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh khá giỏi) trong nhà trường, 63,3% khách hàng nhận xét ở mức tốt hoặc rất tốt, chỉ 1% khách hàng còn nhận xét ở mức kém.

Tổng hợp chung, 83,7% khách hàng hài lòng về hoạt động giáo dục tại các trường, chỉ có 0,3% không hài lòng, tuy nhiên vẫn còn 16,3% khách hàng đánh giá ở mức bình thường.



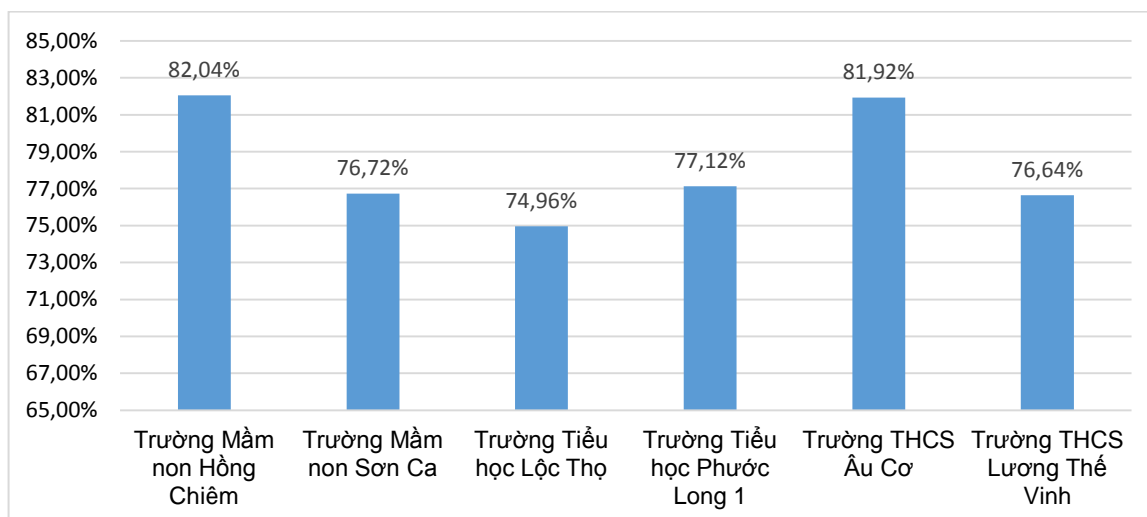
3.5. Kết quả giáo dục

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	4,10	82,04%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,84	76,72%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,75	74,96%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,86	77,12%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,10	81,92%

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	3,83	76,64%
Trung bình chung		3,91	78,23%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 82,04%, chỉ số này ở Trường Mầm non Sơn Ca là 76,72%. Chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường có sự chênh lệch khá lớn (5,32%).

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Phước Long 1 được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 77,12%, chỉ số này ở Trường tiểu học Lộc Thọ là 74,96%. Chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và không có sự chênh lệch đáng kể giữa 02 trường.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về kết quả giáo dục với chỉ số hài lòng đạt 81,92%, chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh là 76,64%. Chỉ số hài lòng về kết quả giáo dục của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường có sự chênh lệch khá lớn (5,28%).

Chỉ số chung về kết quả giáo dục của các trường là 78,23%, đạt mức khá và là tiêu chí có chỉ số hài lòng chung cao nhất trong các tiêu chí khảo sát; đồng thời đạt mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

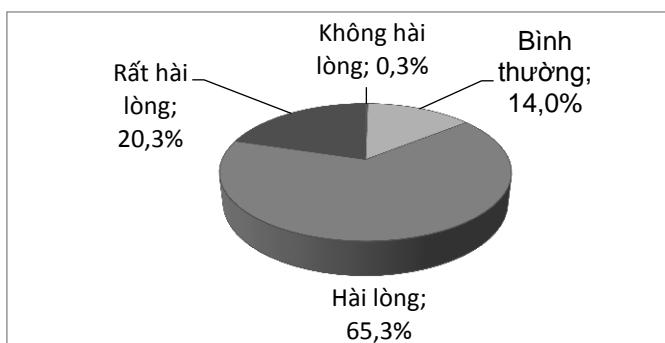
Nhận xét kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức của học sinh trong thời gian học tập tại trường, 80,6% khách hàng nhận thấy học sinh có sự phát triển tốt về nhận thức, chỉ có 0,3% đánh giá ở mức kém.

Nhận xét kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ của học sinh trong thời gian học tập tại trường, 75,6% khách hàng nhận thấy học sinh có sự phát triển tốt về thẩm mỹ, chỉ có 0,3% đánh giá ở mức kém.

Nhận xét kết quả giáo dục về sự biểu hiện về đạo đức của học sinh trong thời gian học tập tại trường, 83,3% khách hàng nhận thấy học sinh có sự phát triển tốt về đạo đức, chỉ có 0,3% đánh giá ở mức kém.

Nhận xét kết quả giáo dục về khả năng hướng nghiệp của học sinh, 62,4% khách hàng nhận thấy học sinh có sự phát triển tốt về khả năng hướng nghiệp, chỉ có 1,0% đánh giá ở mức kém hoặc rất kém.

Tổng hợp chung, 85,3% khách hàng hài lòng với kết quả giáo dục tại các trường, chỉ có 0,3% không hài lòng và 14,0% đánh giá ở mức bình thường.

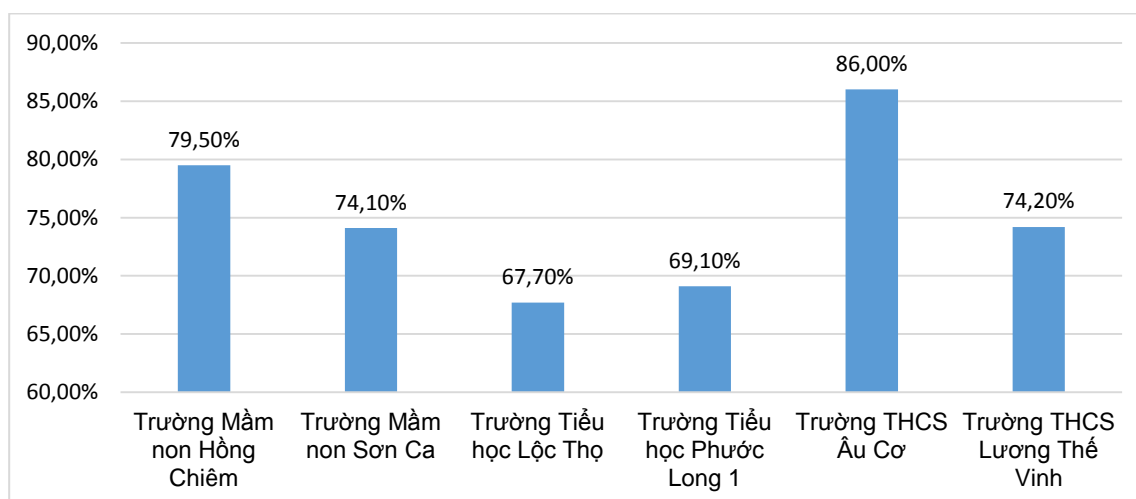


3.6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

- Biểu điểm số, chỉ số của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trường Mầm non Hồng Chiêm	3,98	79,50%
2	Trường Mầm non Sơn Ca	3,71	74,10%
3	Trường Tiểu học Lộc Thọ	3,39	67,70%
4	Trường Tiểu học Phước Long 1	3,46	69,10%
5	Trường THCS Âu Cơ	4,30	86,00%
6	Trường THCS Lương Thế Vinh	3,71	74,20%
	Trung bình chung	3,76	75,10%

Biểu đồ chỉ số từng đơn vị



Đối với khối mầm non, Trường Mầm non Hồng Chiêm được đánh giá cao hơn về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt 79,50%, chỉ số này ở Trường Mầm non Sơn Ca chỉ đạt 74,10%. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của 02 trường đều đạt mức khá và giữa 02 trường có sự chênh lệch khá lớn (5,4%).

Đối với khối tiểu học, Trường Tiểu học Phước Long 1 được đánh giá cao hơn về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt 69,10% (mức khá), chỉ số này ở Trường tiểu học Lộc Thọ chỉ đạt 67,70% (mức trung bình). Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi giữa 02 trường không có sự chênh lệch đáng kể.

Đối với khối THCS, Trường THCS Âu Cơ được đánh giá cao hơn về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi với chỉ số hài lòng đạt mức tốt (86,00%), chỉ số này ở Trường THCS Lương Thế Vinh chỉ đạt 74,20% (mức khá). Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi giữa 02 trường có sự chênh lệch khá lớn (11,8%).

Chỉ số chung về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của các trường là 75,10%, tuy đạt mức khác nhưng chưa đạt được mục tiêu của thành phố đề ra trong năm 2017.

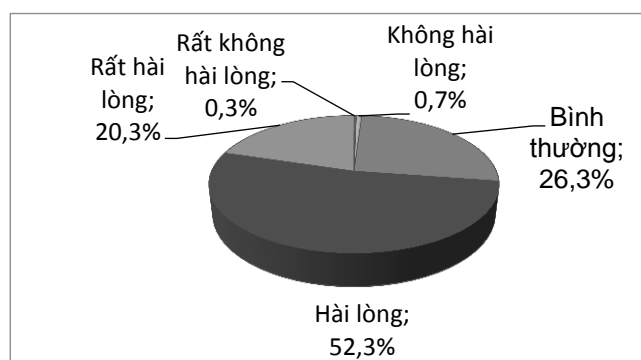
Nhận xét về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh ra sao, 70% khách hàng hài lòng, chỉ có 0,3% khách hàng cho biết việc tiếp nhận, xử lý thông tin không đầy đủ/rõ ràng.

61,3% khách hàng cho biết nhà trường có lấy đầy đủ ý kiến của phụ huynh về chất lượng phục vụ, 6,3% cho rằng việc lấy ý kiến còn sơ sài và 7,3% cho biết nhà trường hoàn toàn không lấy ý kiến của phụ huynh về chất lượng phục vụ của nhà trường.

69,3% khách hàng cho biết nhà trường tiếp thu tốt những quan tâm, góp ý, phản hồi của phụ huynh, 1,4% đánh giá ở mức kém hoặc rất kém.

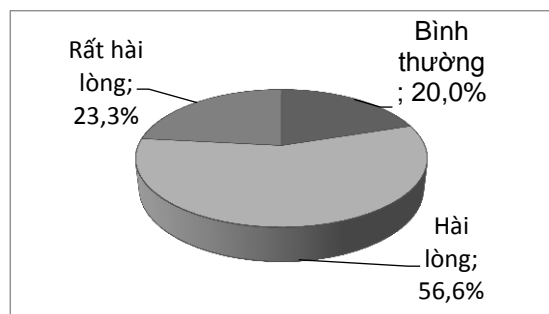
Về việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh, 70,7% khách hàng cho biết nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh đầy đủ, rõ ràng, 0,7% khách hàng còn lại cảm thấy những góp ý, ý kiến của mình không được nhà trường trả lời đầy đủ.

Tổng hợp chung, 72,3% khách hàng hài lòng về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tại các trường, 0,7% không hài lòng và 0,3% rất không hài lòng.



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

Tổng hợp chung các tiêu chí, 79,9% khách hàng hài lòng với sự phục vụ của các trường học, 20,0% đánh giá ở mức bình thường.



Qua tổng hợp kết quả khảo sát, những phản ánh, kiến nghị của khách hàng tập trung ở một số vấn đề nổi bật như sau (*chi tiết đối với từng trường xem phụ lục đính kèm*):

- Những khoản tiền đóng thiếu công khai, chưa phù hợp.
- Thiếu khuôn viên công viên cây xanh.
- Đồ dùng dạy học còn sơ sài, trang thiết bị phục vụ học tập, vui chơi cho trẻ còn thiếu.
- Sân trường nhỏ, không đủ để tổ chức các hoạt động giáo dục, thể dục, thể thao.
- Nhà trường, giáo viên cần quan tâm, giúp đỡ, hướng dẫn thêm kỹ năng cho học sinh.
- Cần tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa cho học sinh.
- Cần thay đổi, cải tiến phương pháp dạy và học trong nhà trường, thay đổi thái độ, cách giao tiếp, ứng xử của giáo viên.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

Tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 02 đơn vị có chỉ số hài lòng chung đạt mục tiêu đề ra của thành phố trong năm 2017 là trường Mầm non Hồng Chiêm và trường THCS Âu Cơ.

Trong số 06 đơn vị được khảo sát năm 2017 thì trường THCS Âu Cơ là đơn vị có chỉ số hài lòng chung dẫn đầu, cho thấy nhà trường và đội ngũ giáo viên đã có nhiều nỗ lực trong công tác giáo dục, mang lại sự tin tưởng, hài lòng cho phụ huynh, học sinh. Trường THCS Lương Thế Vinh là đơn vị có chỉ số hài lòng chung thấp nhất trong năm 2017, đồng thời thấp hơn so với các đơn vị được khảo sát trong năm 2015 và 2016. Nhà trường cần nghiên cứu kết quả khảo sát đối với đơn vị để tìm ra những điểm mà phụ huynh học sinh chưa hài lòng, phân tích nguyên nhân để đưa ra các giải pháp khắc phục nhằm nâng cao sự hài lòng của phụ huynh học sinh trong thời gian tiếp theo.

Trong số 06 tiêu chí khảo sát đối với trường học, tiêu chí kết quả giáo dục được đánh giá cao nhất, cho thấy các trường đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc giáo dục đào tạo học sinh, giúp các em có sự phát triển rõ rệt về nhận thức, phẩm chất, thể chất, đạo đức, qua đó nhận được sự đánh giá tích cực từ phụ huynh học sinh.

Bên cạnh đó, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục được đánh giá thấp nhất và chỉ đạt mức trung bình, cho thấy các trường cần quan tâm hơn nữa trong việc tìm hiểu nhu cầu của phụ huynh học sinh để cung cấp kịp thời, đầy đủ và đa dạng hóa các hình thức cung cấp thông tin để phụ huynh học sinh nắm bắt được một cách nhanh chóng, thuận tiện nhất.

Các yếu tố về điều kiện cơ sở vật chất như phòng học, nhà vệ sinh, sân trường, cây xanh, trang thiết bị phục vụ học tập cũng là vấn đề mà phụ huynh học sinh đặc biệt quan tâm, nhiều ý kiến cho rằng nhà trường cần phải sửa chữa phòng học, thường xuyên dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ hoặc mở rộng sân trường phục vụ cho việc tổ chức các hoạt động giáo dục ngoại khóa, thể dục thể thao; đồng thời bổ sung đầy đủ các trang thiết bị phục vụ học tập. Ngoài ra các trường cũng cần bổ sung thêm các giờ học về kỹ năng trong chương trình học, 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 2018 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 78%”. 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 2017 chỉ thực hiện đối với 06 đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập, kết quả thu được chưa phản ánh đầy đủ về hoạt động cung cấp dịch vụ của 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.

Đơn vị chủ trì khảo sát đề xuất 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, quan tâm hơn nữa đến 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.

- 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.

- 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

Mẫu: SN-GD

SL:

Phiếu số:.....

**Phụ lục 1
PHIẾU KHẢO SÁT**

**ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC VÀ 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)

Nhằm đánh giá chính xác, khách quan mức độ hài lòng của người dân, giúp các cơ sở giáo dục nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo 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) vào ô trống.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!

----*****----

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ các dấu chấm và đánh dấu chéo (X) vào ô trống phù hợp.

1. Trường con Ông/Bà đang học:

- Tên trường:

- Xã, phường, thị trấn:

- Huyện, thị xã:

- Tỉnh, thành phố:

2. Giới tính: a. Nam b. Nữ

3. Tuổi

Dưới 30	<input type="checkbox"/>	Từ 50 - 60	<input type="checkbox"/>
Từ 30 - 39	<input type="checkbox"/>	Trên 60	<input type="checkbox"/>
Từ 40 - 49	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

4. Trình độ học vấn:

Tiểu học	<input type="checkbox"/>	Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
THCS (cấp II)	<input type="checkbox"/>	Đại học	<input type="checkbox"/>
THPT (cấp III)	<input type="checkbox"/>	Trên đại học	<input type="checkbox"/>
Trung cấp	<input type="checkbox"/>	Trình độ khác	<input type="checkbox"/>

5. Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	<input type="checkbox"/>	Cán bộ, công chức, viên chức	<input type="checkbox"/>
Sinh viên	<input type="checkbox"/>	Kinh doanh	<input type="checkbox"/>
Công nhân	<input type="checkbox"/>	Nghỉ hưu	<input type="checkbox"/>
Nông dân	<input type="checkbox"/>	Khác	<input type="checkbox"/>

I. NỘI DUNG KHẢO SÁT

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Câu 1. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết, (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính...) của học sinh được nhà trường cung cấp thông qua những hình thức nào? (Xin chọn những hình thức nhà trường đã thực hiện).

TT	Nội dung đánh giá
1	Bảng niêm yết tại nhà trường
2	Phiếu thông tin liên lạc giữa nhà trường và gia đình
3	Cán bộ, giáo viên giới thiệu, hướng dẫn
4	Qua website, email, thiết bị di động
5	Hội nghị, cuộc họp, đối thoại, tư vấn
6	Hình thức khác:

Câu 2. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính...) của học sinh được nhà trường cung cấp đầy đủ không? (1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính đầy đủ các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập... được nhà trường cung cấp					

Câu 3. Theo Ông/Bà, các thông tin cần thiết (tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập, thủ tục giấy tờ hành chính...) của học sinh được nhà trường cung cấp kịp thời không? (1: Không kịp thời; 2: Tương đối kịp thời; 3: Bình thường; 4: Kịp thời; 5: Rất kịp thời).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính kịp thời các thông tin về: tuyển sinh, nhập học, chuyển cấp, chuyển trường, kết quả học tập... được nhà trường cung cấp					

Câu 4. Học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường có phù hợp với điều kiện kinh tế gia đình Ông/Bà không? (1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Tính phù hợp về học phí và các khoản thu khác cho việc học tập của học sinh ở trường so với điều kiện kinh tế gia đình					

Câu 5. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường					

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....

.....

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

Câu 6. Điều kiện phòng học, phòng học bộ môn, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành ... của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Không đầy đủ; 2: Tương đối đầy đủ; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ; 5: Rất đầy đủ).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện phòng học, phòng học bộ môn, phòng đa năng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành ... của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 7. Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Số lượng và chất lượng về điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 8. Điều kiện công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện công nghệ thông tin (máy chiếu, máy vi tính, mạng ...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 9. Điều kiện thư viện trường (sách, tài liệu, thiết bị) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện thư viện trường (sách, tài liệu, thiết bị) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 10. Điều kiện nhà vệ sinh (tính kiên cố, nước sạch, xà phòng, giấy...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện nhà vệ sinh (tính kiên cố, nước sạch, xà phòng, giấy...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 11. Điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục (diện tích, khuôn viên, cây xanh...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của con em Ông/Bà như thế nào?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục (diện tích, khuôn viên, cây xanh...) của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập					

Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường					

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

Câu 13. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường?(1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên xung quanh khuôn viên nhà trường					

Câu 14. Ông/Bà đánh giá thế nào về sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường?(1: Không an toàn/thân thiện; 2: Tương đối an toàn/thân thiện; 3: Bình thường; 4: An toàn/thân thiện; 5: Rất an toàn/thân thiện).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội xung quanh khuôn viên nhà trường					

Câu 15. Ông/Bà cho biết ý kiến về các mối quan hệ giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Các mối quan hệ (tình thương, sự thân thiện, sự khuyến khích, hỗ trợ, tạo cơ hội...) giữa giáo viên, học sinh, gia đình và nhà trường					

Câu 16. Ông/Bà cho biết ý kiến về cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục và đánh giá kết quả giáo dục của đa số giáo viên trong trường?(1: Không công bằng; 2: Tương đối công bằng; 3: Bình thường; 4: Công bằng; 5: Rất công bằng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách đối xử giữa các học sinh trong hoạt động giáo dục và đánh giá kết quả giáo dục của đa số giáo viên trong trường					

Câu 17. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về môi trường giáo dục của nhà trường					

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 18. Xin Ông/Bà cho biết sự phù hợp của chương trình, sách giáo khoa với con mình?(1: Không phù hợp; 2: Tương đối phù hợp; 3: Bình thường; 4: Phù hợp; 5: Rất phù hợp).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Sự phù hợp của chương trình, sách giáo khoa					

Câu 19. Ông/Bà cho biết ý kiến về hình thức học tập (trong và ngoài nhà trường; học cá nhân, nhóm và cả lớp; các môn học bắt buộc và tự chọn...) của nhà trường?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Hình thức học tập (trong và ngoài nhà trường; học cá nhân, nhóm và cả lớp; các môn học bắt buộc và tự chọn...) của nhà trường					

Câu 20. Ông/Bà cho biết ý kiến về phương pháp dạy học phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của học sinh trong nhà trường?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Phương pháp dạy học phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của học sinh trong nhà trường					

Câu 21. Ông/Bà cho biết ý kiến về cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh trong nhà trường?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh trong nhà trường					

Câu 22. Ông/Bà cho biết ý kiến về việc đáp ứng yêu cầu đối với các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể; hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp; hoạt động hướng nghiệp; phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh khá giỏi) trong nhà trường?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc đáp ứng yêu cầu đối với các hoạt động giáo dục (hoạt động tập thể; hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp; hoạt động hướng nghiệp; phụ đạo học sinh yếu kém, bồi dưỡng học sinh khá giỏi) trong nhà trường					

Câu 23. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường					

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC

Câu 24. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức của con mình?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển nhận thức					

Câu 25. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ của con mình?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thẩm mỹ					

Câu 26. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự phát triển thể chất của con mình?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự phát triển thể chất					

Câu 27. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về sự biểu hiện đạo đức công dân của con mình?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về sự biểu hiện đạo đức công dân					

Câu 28. Xin Ông/Bà cho biết ý kiến kết quả giáo dục về khả năng hướng nghiệp của con mình?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Kết quả giáo dục về khả năng hướng nghiệp					

Câu 29. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về kết quả giáo dục của nhà trường?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường					

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

.....

F. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Câu 30. Ông/Bà cho biết tính đầy đủ về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh ra sao?(1: Không đầy đủ/rõ ràng; 2: Tương đối đầy đủ/rõ ràng; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ/rõ ràng; 5: Rất đầy đủ/rõ ràng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh					

Câu 31. Ông/Bà cho biết việc nhà trường có lấy ý kiến về chất lượng phục vụ hay không?(1: Hoàn toàn không; 2: Có nhưng sơ sài; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của nhà trường					

Câu 32. Ông/Bà cho biết việc nhà trường có tiếp thu, quan tâm đến góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh?(1: Rất kém; 2: Kém; 3: Bình thường; 4: Tốt; 5: Rất tốt).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Nhà trường có tiếp thu, quan tâm đến góp ý, phản hồi của phụ huynh					

Câu 33. Ông/Bà cho biết việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh như thế nào?(1: Không đầy đủ/rõ ràng; 2: Tương đối đầy đủ/rõ ràng; 3: Bình thường; 4: Đầy đủ/rõ ràng; 5: Rất đầy đủ/rõ ràng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Việc nhà trường trả lời các góp ý, ý kiến phản hồi của phụ huynh					

Câu 34. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc nhà trường tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của phụ huynh?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường					

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

.....

Câu 35. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về sự phục vụ của nhà trường như thế nào?(1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Bình thường; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng).

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

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý Ông/Bà!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a. Họ và tên:

b. Đơn vị công tác:

Phụ lục 2

TỔNG HỢP DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC

I. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG MẦM NON HỒNG CHIÊM

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Thời gian mua phiếu ăn năm học mới được cập nhật tại bảng thông tin tại trường (đang trong thời gian nghỉ hè), lúc kết thúc năm học không có thông báo trước nên gây khó khăn.

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Thiếu công viên cây xanh.
- Sân chơi nhỏ, ít đồ chơi cho các cháu.
- Sân tập thể dục hẹp nên hầu hết các cháu phải tập thể dục trong lớp.
- Trường không có diện tích khuôn viên cho học sinh.

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Cô giáo nên quan tâm nhiều hơn về thói quen, sở thích các cháu.
- Nhà trường nên linh động xử lý trong một số trường hợp cho trẻ.
- Nhà trường cần chú trọng hơn trong việc hướng dẫn kỹ năng sống cho trẻ.
- Tăng diện tích sân chơi cho trẻ.

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nên tổ chức lớp học nấu ăn cho các bé.
- Cách thức đánh giá kết quả học tập của học sinh.
- Tổ chức và tăng thêm các giờ ngoại khóa, khám phá.

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

- Rèn luyện thay đổi một số thói quen không tốt ở trẻ.
- Trẻ chưa chủ động lắm trong việc chào hỏi và thưa khi đi học và về nhà.

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Thói quen của trẻ.
- Một số lưu ý (riêng ngày cụ thể) để lưu ý trẻ hơn không có kết quả.

II. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG MẦM NON SƠN CA

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Sân trường nhỏ, sinh hoạt ngoại khóa các cháu còn hạn chế.
- Trẻ không được tiếp cận đồ chơi do sợ giành nhau, xô xát.
- Phụ huynh còn phải đầu tư trang thiết bị cho các cháu học tập (ti vi).
- Điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục của các cháu nhỏ, chật hẹp.
- Đầu tư thêm cơ sở vật chất và đồ chơi ngoài sân cho các cháu.
- Tủ đựng đồ cá nhân còn nhiều ngăn bị xộc xệch.
- Sân chơi cho bé nhỏ, yêu cầu mở rộng.
- Sân trường còn nhỏ, không đủ diện tích để các cháu sinh hoạt chung ngoại khóa.
- Sân chơi, bãi tập thể dục chưa thật sự đủ cho tất cả các bé.
- Khó khăn khi phụ huynh đón cháu vì không đủ chỗ đậu xe.
- Đề nghị nhà trường lắp camera an ninh và giám sát trẻ trong sân, lớp...
- Đồ dùng dạy học còn sơ sài, không sáng tạo, ít có sự đầu tư, chăm lo.
- Điều kiện sân chơi, bãi tập thể dục còn thiếu cây xanh, diện tích nhỏ hẹp, không có ánh sáng mặt trời vào buổi sáng. Mỗi lớp chỉ được xuống sân chơi, tập thể dục 1 ngày/tuần, còn lại nguyên tuần các bé chỉ được ở trong lớp chơi, tập thể dục, học tập...

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Hay đánh các cháu lúc cho ăn, chơi.
- Cô hay phạt trẻ bằng cách lấy tay vả miệng, nhéo tai, đánh trẻ bằng thước giấy, nạt trẻ.
- Giáo viên nên sử dụng ngôn từ với trẻ có chọn lọc hơn (VD: Con nói xạo quá nha! (không nên).
- Thời điểm đón trẻ, có quá nhiều xe máy vào đây sân trường, gây tiếng ồn và

khói bụi trong khuôn viên trường. Vĩa hè thì bị lấn chiếm bởi quán ăn và rất nhỏ hẹp nên phụ huynh không thể để xe. Kính đề nghị quý ban ngành bố trí bãi đậu xe bên ngoài trường để phụ huynh đậu xe đón trẻ, tuyệt đối không cho xe vào sân trường, tránh nguy hiểm cho trẻ.

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Con tôi tham gia học Aerobic thì cuối mỗi khóa học phụ huynh cần nghiệm thu con mình hoàn thành những bài nhảy nào, tuy nhiên việc này chưa có. Cô giáo chỉ chọn những bé học giỏi nhảy Aerobic cuối mỗi ngày tổng kết.

- Hoạt động giáo dục (câu 22) của nhà trường còn yếu kém. Kính đề nghị nhà trường tổ chức các hoạt động tập thể, ngoại khóa, kỹ năng sống cho trẻ thường xuyên và đều đặn hơn.

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

- Về thể chất: Bé chưa thật sự quen được môi trường khác ở nhà: hay ốm, không ăn được thức ăn thô (cả khi ở nhà); chậm tăng cân.

- Từ lớp mẫu giáo Bé trẻ em cần được đào tạo ngoại ngữ (anh văn) không nên đến lớp Nhỡ mới thực hiện.

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhân viên, giáo viên chưa hỏi ý kiến phụ huynh để quan tâm cháu đúng và đủ.

III. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG TIỂU HỌC LỘC THỌ

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhà vệ sinh quá hôi, mất vệ sinh các cháu không dám đi vệ sinh.

- Những khoản chi đầu năm.

- Học theo nhóm.

- Nội dung học tập hằng ngày, nhiều lúc các em không mang sách vở về để phụ huynh kiểm tra.

- Thông báo nhập học đầu năm quá chậm, sát ngày tập trung nên khó khăn cho việc chuẩn bị của phụ huynh,

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhà vệ sinh rất hôi, không sạch sẽ; các cháu múc nước dội rất khó khăn nhất là lớp 1.

- Sân trường còn lồi lõm, các cháu chạy chơi hay bị té.
- Diện tích sân trường chật hẹp.
- Lớp học quá đông không thể đáp ứng chương trình học VN.
- Còn 1 số trường học trời mưa, trần bị dột học sinh không học được.
- Chưa thông thoáng, còn muỗi nhiều.

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Một số giáo viên xung hô với học sinh chưa mang tính khoa học như: tui, ông, bà ...; có lúc mắng học sinh là “ngu”.
- Có khi dùng đòn roi đánh học sinh.
- Bóng mát không đủ.
- Xung quanh tường ngoài không được vệ sinh.

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Cách hướng dẫn học sinh theo học chương trình VNEN chưa phù hợp.
- Học theo nhóm: nhiều học sinh không hiểu, không theo kịp, không tập trung học, ngồi chơi.

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

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhà vệ sinh chưa sạch, dọn vệ sinh chưa kịp thời.

IV. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG TIỂU HỌC PHƯỚC LONG 1

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Môi quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh chưa thật sự tốt.
- Đóng tiền làm mái che trong sân trường, tuy nhiên mái che không phù hợp với số tiền học sinh đóng.
- Cơ sở vật chất liên quan đến dịch vụ như: giao thông trước cổng trường, các khoản thu như bếp ăn, mái che ... nhờ phụ huynh đóng thêm nhưng thiếu tính công khai.

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhà vệ sinh còn hôi.

- Phòng 16 mưa dột.
- Nước uống chưa triệt để vệ sinh, kết quả xét nghiệm còn vi khuẩn.
- Phòng học cho các cháu còn thiếu do tăng thêm lớp của khối nên lớp của cháu tạm thời học ở phòng chức năng của trường.
- Học sinh thiếu giường ngủ phải ngủ dưới đất.
- Nhà vệ sinh không có xà phòng rửa tay.
- Hệ thống nước nhà vệ sinh không đầy đủ.

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Trước cổng trường khi đưa đón học sinh hoặc học sinh tự đi về sẽ không an toàn giao thông do xe cộ đông đúc, buôn bán, qua lại nhiều.
- Giáo viên chưa thực sự đi sâu sát, quan tâm, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng; chưa có sự gắn kết giữa giáo viên và gia đình để các cháu tiến bộ hơn.
- Còn thiếu việc giảng dạy thêm kỹ năng sống cho học sinh.

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Đội ngũ giáo viên cần nắm bắt được tâm sinh lý của học sinh.
- Thiếu sự quan tâm, chăm sóc, giúp đỡ; chưa phụ đạo nhiều cho học sinh yếu kém.
- Còn có sự phân biệt đối xử, không công bằng giữa học sinh “nhiều quà tặng” và “ít quà tặng”.

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

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Nhà vệ sinh hôi dơ, có mùi.
- Nhà trường có sửa mái nhà Phòng số 16 nhưng vẫn còn tình trạng mưa dột chưa dứt điểm.
- Các khoản thu ủng hộ.
- Trước quan tâm, chăm sóc, giúp đỡ các học sinh yếu kém.
- Có sự phân biệt giữa học sinh giàu, nghèo.

V. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG THCS ÂU CƠ

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

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

-

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

VI. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC TRƯỜNG THCS LƯƠNG THẾ VINH

Câu 5a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

Câu 12a. Ông/Bà không hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Bàn ghế không đủ.
- Bàn ghế hư hỏng.
- Nhà vệ sinh không có giấy vệ sinh.
- Nền nhà xuống cấp.

Câu 17a. Ông/Bà không hài lòng về môi trường giáo dục con em mình của nhà trường, cụ thể là nội dung:

- Cải thiện quan hệ với bạn bè.

Câu 23a. Ông/Bà không hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

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

-

Câu 34a. Ông/Bà không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của nhà trường, cụ thể là nội dung:

-

*** Ý kiến khác của phụ huynh:** Trường Mầm non 8/3 tuyển sinh đầu vào rất ít, chỉ đếm trên đầu ngón tay (khoảng 10 cháu/ năm) cho phường Tân Lập mỗi năm học. Đề nghị Hiệu trưởng của trường năm học 2015-2016 xem lại việc này.