

Số 296/HD-NV

Long Biên, ngày 26 tháng 7 năm 2023

HƯỚNG DẪN

Thực hiện phương án khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập năm học 2022-2023 và của UBND quận, phường năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 251/KH-UBND ngày 18/5/2023 của UBND quận Long Biên khảo sát đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ các trường học công lập trực thuộc UBND quận năm học 2022-2023; Kế hoạch 250/KH-UBND ngày 17/5/2023 của UBND quận Long Biên điều tra, khảo sát xác định chỉ số CCHC, đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ (SIPAS) của UBND quận, phường năm 2023;

Phòng Nội vụ hướng dẫn thực hiện khảo sát đo lường, xác định sự hài lòng năm 2023 như sau:

I. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, SỐ LƯỢNG MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

1. Khảo sát xác định sự hài lòng trường học

1.1. Phạm vi khảo sát

- Việc điều tra khảo sát được thực hiện tại 87 trường Mầm non, Tiểu học, THCS công lập thuộc quận đã có kết quả năm học 2022-2023, cụ thể:

- + Trường Mầm non: 35 trường;
- + Trường Tiểu học: 29 trường;
- + Trường THCS: 23 trường.

(Có danh sách chi tiết cụ thể kèm theo)

- Địa điểm khảo sát: Khảo sát trực tiếp tại các khu vực dân cư theo danh sách đối tượng khảo sát được lựa chọn.

1.2. Đối tượng, thời gian, đơn vị khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Phụ huynh và học sinh các bậc học THCS, Tiểu học, Mầm non. Trong đó:

- + Bậc học Mầm non, Tiểu học: Khảo sát đối với phụ huynh học sinh.
- + Bậc học THCS: Khảo sát đối với phụ huynh và học sinh lớp 9.

- Thời gian khảo sát: Từ tháng **20/7/2023 - 15/8/2023**.

- Đơn vị thực hiện khảo sát: Điều tra viên là cán bộ, công chức cơ quan quận Long Biên và đoàn viên thuộc Quận đoàn theo kế hoạch 251/KH-UBND ngày 18/5/2023 của UBND quận.

1.3. Số lượng mẫu phiếu khảo sát

- Số lượng phiếu khảo sát: 3.400 phiếu, mỗi trường 40 phiếu, cụ thể:
- + Phụ huynh các trường học Mầm non, Tiểu học: 40 phiếu/trường.
- + Phụ huynh các trường THCS: 20 phiếu/trường.
- + Học sinh lớp 9 trường THCS: 20 phiếu/trường.

(Có biểu phụ lục phân bổ số lượng phiếu cho các trường kèm theo).

2. Khảo sát đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của UBND quận, phường

2.1. Phạm vi, đối tượng khảo sát

- Phạm vi khảo sát: Việc khảo sát được thực hiện tại bộ phận một cửa UBND quận và bộ phận một cửa UBND 14 phường.

- Đối tượng khảo sát: Là công dân, tổ chức đã trực tiếp thực hiện giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa quận, phường trong thời gian khảo sát.

- Thời gian khảo sát: Từ tháng 7/2023 đến tháng 11/2023. Tổng hợp báo cáo UBND quận kết quả trước **31/12/2023**.

- Đơn vị thực hiện khảo sát: Điều tra viên Quận đoàn.

2.2. Số lượng mẫu phiếu khảo sát

- Số lượng phiếu khảo sát: 3.980 phiếu, phân bổ cho các đơn vị từ 250 phiếu đến 300 phiếu/đơn vị, cụ thể:

- + Đối với các phường có ít giao dịch: 250 phiếu/đơn vị.
- + Đối với các đơn vị có nhiều hồ sơ giao dịch: 300 phiếu/đơn vị.
- + Bộ phận một cửa quận: 300 phiếu/đơn vị.

(Có biểu phụ lục phân bổ số lượng phiếu cho các trường kèm theo).

III. QUY TRÌNH KHẢO SÁT

Khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học và sự phục vụ hành chính thực hiện khảo sát trực tiếp đối tượng khảo sát.

1. Khảo sát đo lường sự hài lòng khối trường học

1.1. Lựa chọn đối tượng, mẫu phiếu khảo sát

Điều tra viên căn cứ danh sách đối tượng khảo sát, có mặt tại địa điểm, địa bàn khảo sát, phối hợp với chính quyền địa phương thông tin tuyên truyền, lựa chọn đối tượng và phát phiếu khảo sát tại địa bàn dân cư như sau:

a) *Xác định đối tượng khảo sát:*

- Là học sinh, phụ huynh có tên trong danh sách khảo sát chính thức, đã được lựa chọn sẵn, cụ thể:

+ Đối với những đơn vị được khảo sát (trường học) danh sách đối tượng khảo sát nhiều, đối tượng khảo sát đã được lựa chọn là những trường hợp được đánh dấu màu vàng hoặc đánh số thứ tự bút bi đỏ.

+ Đối với những đơn vị được khảo sát (các trường học), danh sách đối tượng khảo sát ít, chưa lựa chọn đối tượng khảo sát, điều tra viên tự lựa chọn trong danh sách đối tượng khảo sát để thuận lợi trong việc phát phiếu.

- **Lưu ý:** Đối với những đơn vị được lựa chọn trước đối tượng khảo sát, điều tra viên được thay đổi đối tượng khảo sát không gặp được hoặc không liên lạc được. Việc thay đổi phải đảm bảo đối tượng được lựa chọn thay thế nằm trong khoảng cách giữa đối tượng khảo sát đã được lựa chọn trước đó để đảm bảo việc khảo sát đa dạng, phản ánh đầy đủ ý kiến đánh giá của phụ huynh, học sinh ở tất cả các cấp học, các khối lớp.

- **Ví dụ:** Trong danh sách khảo sát, đối tượng được lựa chọn khảo sát ở số thứ tự 5 và khoảng cách giữa các đối tượng khảo sát trước đến đối tượng sau là 15 người, điều tra viên chỉ thay đổi đối tượng ở khoảng từ 1 đến 5 hoặc từ 5 đến 15.

- Đối với những trường hợp địa chỉ chưa cụ thể, điều tra viên phối hợp với công chức phường, tổ trưởng dân phố xác định đối tượng khảo sát cho phù hợp với điều kiện thực tế.

b) *Lựa chọn mẫu phiếu*

- Tùy từng đối tượng khảo sát, điều tra viên lựa chọn sử dụng mẫu phiếu khảo sát phù hợp:

+ Phiếu khảo sát cho học sinh THCS: Đối tượng là học sinh lớp 9 các trường THCS - **Mẫu 1**

+ Phiếu khảo sát cho phụ huynh mầm non: Đối tượng khảo sát là phụ huynh học sinh các trường mầm non - **Mẫu 2**

+ Phiếu khảo sát cho phụ huynh Tiểu học: Đối tượng khảo sát là phụ huynh học sinh các trường Tiểu học - **Mẫu 3**

+ Phiếu khảo sát cho phụ huynh THCS: Đối tượng khảo sát là phụ huynh học sinh các trường THCS - **Mẫu 4**.

1.2. Phát phiếu khảo sát trả lời phiếu

- Điều tra viên hướng dẫn học sinh, phụ huynh trả lời phiếu như sau:

+ Điền đầy đủ các thông tin chung ở phần A: họ tên, địa chỉ, lớp học...

+ Đánh dấu (x) vào các câu hỏi ở phần B đối với những câu trả lời đo lường chỉ số nhu cầu, mong đợi đối với từng yếu tố của sự phục vụ với nhu cầu của người dân là thang lựa chọn “**Có**” hoặc “**Không**”; đánh giá mức độ hài lòng đối với chỉ số hài lòng với thang đo từ 1 đến 5 theo sự tăng dần của mức độ hài

lòng. Trong đó: **1** rất không hài lòng, **2** không hài lòng, **3** bình thường, **4** hài lòng, **5** rất hài lòng.

+ Đối với các câu hỏi mở (các câu hỏi về nội dung chưa hài lòng), điều tra viên hướng dẫn học sinh, phụ huynh ghi ý kiến phản ánh vào các dòng để trống.

- Để đảm bảo kết quả khảo sát khách quan, công bằng, điều tra viên không tác động đến kết quả trả lời, đánh giá của đối tượng khảo sát. Chỉ giải đáp thắc mắc khi có yêu cầu.

- Sau khi công sên trả lời xong phiếu khảo sát, điều tra viên kiểm tra các thông tin trên phiếu đảm bảo phiếu có đầy đủ thông tin, các câu hỏi trả lời đầy đủ, không bỏ sót và hoàn thiện ngay (nếu cần).

- Lập danh sách đối tượng khảo sát của từng trường (*theo mẫu*). Danh sách ghi đầy đủ họ tên, địa chỉ, số điện thoại, chữ ký của học sinh, phụ huynh đã trả lời phiếu khảo sát.

1.3. Thống kê, nộp kết quả khảo sát

- Sau khi hoàn thành việc phát phiếu khảo sát, điều tra viên tiến hành rà soát kiểm tra, phát hiện các thiếu sót: bỏ trống thông tin, câu trả lời mâu thuẫn, không thống nhất; câu trả lời không đúng quy định để hiệu chỉnh, phiếu khảo sát không đúng yêu cầu sẽ bị loại bỏ trước khi nhập số liệu.

- Tổng hợp kết quả khảo sát: Thống kê số lượng phiếu đã phát và kết quả khảo sát theo mẫu (*mẫu 02, 03, 04, 05*). Trong đó:

+ Trường Mầm non sử dụng *mẫu số 02*.

+ Trường Tiểu học sử dụng *mẫu số 03*.

+ Trường THCS sử dụng *mẫu số 04* dùng cho phụ huynh và *mẫu 05* dùng cho học sinh.

- Tập hợp, kiểm tra danh sách cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát và biểu tổng hợp kết quả khảo sát, điều tra viên ký tên người thực hiện khảo sát.

- Bàn giao phiếu: Điều tra viên nộp hồ sơ khảo sát cho công chức đầu mối cơ quan Quận đoàn gồm:

1. Danh sách cá nhân đã khảo sát.

2. Danh sách đối tượng khảo sát (danh sách phòng Nội vụ giao)

3. Biểu tổng hợp kết quả khảo sát.

4. Phiếu khảo sát.

- Công chức đầu mối cơ quan Quận đoàn kiểm soát, ký xác nhận danh sách khảo sát và biểu tổng hợp kết quả khảo sát, đóng dấu của đơn vị. Các phiếu khảo sát hỏng, thừa phải nộp về phòng Nội vụ để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu.

- Công chức đầu mối cơ quan Quận đoàn nộp kết quả khảo sát về phòng Nội vụ chậm nhất **ngày 30/8/2023**.

2. Khảo sát đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính

2.1. Nhận, bàn giao phiếu khảo sát

- Căn cứ số lượng phiếu khảo sát phân bổ cho từng đơn vị theo từng địa bàn được giao, điều tra viên nhận, ký biên bản bàn giao tài liệu khảo sát gồm:

- + Phiếu khảo sát.
- + Bảng kê danh sách cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát.
- + Phiếu báo cáo tiến độ khảo sát hàng ngày.

- Phiếu khảo sát là phiếu phô tô sẵn, có đóng dấu treo của UBND quận.

2.2. Thời gian, địa điểm, đối tượng khảo sát

- Điều tra viên có mặt tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC quận, 14 phường các ngày làm việc trong tuần, phối hợp với công chức một cửa các đơn vị phát phiếu khảo sát trong giờ hành chính:

- + Buổi sáng từ 8h30 đến 11h.
- + Buổi chiều từ 14h đến 16h30.

- Yêu cầu đối với điều tra viên: Có mặt đúng giờ, trang phục lịch sự, tác phong, thái độ giao tiếp với công dân đúng mực, không ép buộc nếu công dân không muốn thực hiện việc khảo sát.

- Căn cứ số lượng phiếu khảo sát của đơn vị được phân bổ, điều tra viên xây dựng kế hoạch phát phiếu hàng tháng, đảm bảo hoàn thành việc khảo sát trước ngày **30/11/2023**.

- Chỉ khảo sát đối với những người đã hoàn thành giao dịch, nhận kết quả hoặc chưa nhận kết quả giải quyết TTHC tại thời điểm khảo sát.

- Để đảm bảo kết quả khảo sát khách quan, công bằng, điều tra viên không tác động đến ý kiến đánh giá của công dân, chỉ giải đáp thắc mắc khi công dân có yêu cầu.

2.2. Khảo sát đối với công dân, tổ chức.

- Điều tra viên phát phiếu cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại bộ phận một cửa quận, phường và hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát:

+ Ghi tên thủ tục hành chính mà công dân, tổ chức đã thực hiện tại bộ phận một cửa đối với câu hỏi 1.

+ Đánh dấu (x) vào các câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng ở câu hỏi 2 đối với các yếu tố tiếp xúc hài lòng với thang đo từ 1 đến 5 theo sự tăng dần của mức độ hài lòng. Trong đó: **1** rất không hài lòng, **2** không hài lòng, **3** bình thường, **4** hài lòng, **5** rất hài lòng.

- *Lập danh sách khảo sát*: Điều tra viên lập danh sách đối tượng khảo sát (theo mẫu). Danh sách ghi đầy đủ họ tên, địa chỉ, số điện thoại, chữ ký.

- *Thu phiếu khảo sát*: Khi công dân trả lời xong phiếu khảo sát, điều tra viên kiểm tra các thông tin trên phiếu đảm bảo phiếu có đầy đủ thông tin, các câu hỏi trả lời đầy đủ, không bỏ sót và hoàn thiện ngay (nếu cần). Trường hợp công dân không muốn cung cấp thông tin cá nhân, điều tra viên không được ép buộc và ghi rõ trong phiếu “công dân không cung cấp”.

- Các phiếu khảo sát hỏng, thừa phải nộp về phòng Nội vụ để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu.

2.3. Thống kê, báo cáo kết quả khảo sát

- Sau khi hoàn thành việc khảo sát, điều tra viên tập hợp phiếu khảo sát, danh sách khảo sát của từng đơn vị và tổng hợp sơ bộ kết quả khảo sát: Số lượng phiếu khảo sát đã phát, kết quả đánh giá của công dân, tổ chức theo mẫu kèm theo.

- Hướng dẫn tổng hợp kết quả khảo sát:

+ Điều tra viên tổng hợp số lượng phiếu đã phát điền vào cột tổng số phiếu.

+ Tổng hợp số lượng phương án trả lời về mức độ hài lòng ở các mức 1, 2, 3, 4, 5 và điền số phương án trả lời vào các ô kết quả khảo sát tương ứng với mức độ hài lòng đảm bảo tổng số phương án trả lời bằng tổng số phiếu ở cột 1 tổng số.

- Điều tra viên bảo quản phiếu khảo sát thống kê, báo cáo tiến độ phát phiếu khảo sát hàng ngày theo mẫu gửi về công chức đầu mối cơ quan Quận đoàn. Ký tên người thực hiện ở danh sách người khảo sát và biểu tổng hợp kết quả, nộp kết quả khảo sát cho công chức đầu mối của cơ quan Quận đoàn hàng tháng trước ngày **10 hàng tháng**.

- Cán bộ đầu mối khảo sát của cơ quan Quận đoàn tổng hợp, kiểm tra danh sách cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát và biểu tổng hợp kết quả khảo sát của từng phường, ký, xác nhận của đơn vị được khảo sát gửi về phòng Nội vụ chậm nhất **ngày 12** hàng tháng gồm:

+ Danh sách cá nhân, tổ chức trả lời phiếu khảo sát.

+ Bảng tổng hợp phiếu khảo sát.

+ Phiếu khảo sát.

*** Chú ý:**

- Danh sách người khảo sát, điều tra viên ký tên, ký xác nhận của UBND phường về số lượng người đã được khảo sát.

- Biểu tổng hợp kết quả khảo sát, điều tra viên ký người tổng hợp, cơ quan Quận đoàn ký xác nhận, đóng dấu số lượng phiếu đã phát, phương án trả lời các phiếu.

III. PHÂN CÔNG ĐIỀU TRA KHẢO SÁT TẠI CÁC ĐƠN VỊ

- Căn cứ danh sách điều tra viên do Quận đoàn cử, phòng Nội vụ phân công các đơn vị thực hiện phát phiếu tại các địa bàn như sau (*Có danh sách kèm theo*)

- Các điều tra viên phát phiếu theo địa bàn được phân công, báo cáo kết quả đối với công chức đầu mối của cơ quan Quận đoàn.

- Công chức đầu mối Quận đoàn tổng hợp và nộp kết quả khảo sát cho phòng Nội vụ (đ/c Vũ Thị Thu Hoài) ngày **10 hàng tháng** đối với phiếu khảo sát tại quận, phường và kết quả khảo sát khối trường học (đ/c Nguyễn Quỳnh Vân) chậm nhất **30/8/2023**

Trên đây là hướng dẫn thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2022-2023; khảo sát, đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND quận;
- Phòng GD&ĐT;
- Cơ quan Quận đoàn;
- UBND các phường;
- Các trường học công lập thuộc quận;
- Lưu: VT, CCHC. (03)

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Thị Thu Hằng

**PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ ĐOÀN KHẢO SÁT XÁC ĐỊNH SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI DÂN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC
VÀ UBND QUẬN, CÁC PHƯỜNG THUỘC QUẬN NĂM 2023**
(Kèm theo hướng dẫn số 296/HD-NV ngày 26/7/2023 của phòng Nội vụ)

STT	Họ tên	Chức vụ, đơn vị	Số điện thoại
I	Đoàn 1: Triển khai 04 phường, 1 cửa quận.		
1	Bùi Thị Minh Hiền	Phó trưởng phòng Nội vụ	
2	Ngô Mạnh Tuấn	Phó Bí thư Quận đoàn	0973614266
3	Nguyễn Văn Tuấn	Bí thư ĐTN phường Bồ Đề	0383694954
4	Võ Huy Hoàng	Phó Bí thư ĐTN phường Bồ Đề	097 9082788
5	Ngô Trung Kiên	Bí thư ĐTN phường Cự Khối	0975566233
6	Phạm Thị Hải Yến	Đoàn viên phường Cự Khối	0978081295
7	Kiều Anh Đức	Bí thư ĐTN phường Đức Giang	0969152592
8	Trần Phương Linh	Công tác viên cơ quan Quận đoàn	0961945463
9	Vũ Thùy Linh	Bí thư ĐTN phường Giang Biên	0979439797
10	Nguyễn Văn Quyết	Phó Bí thư ĐTN phường Giang Biên	0986806030
11	Lê Ánh Hồng	Chuyên viên cơ quan Quận đoàn	0983018027
II	Đoàn 2: Triển khai tại 5 phường		
1	Vũ Thị Thu Hoài	Chuyên viên phòng Nội vụ	
2	Đỗ Thị Quyên	Bí thư ĐTN phường Gia Thụy	0965515569
3	Trần Khánh Linh	Phó Bí thư ĐTN phường Gia Thụy	0349011328
4	Ngô Văn Đức	Bí thư ĐTN phường Long Biên	0354302901
5	Đặng Diễm Quỳnh	Đoàn viên phường Long Biên	039 7232640
6	Phạm Hùng Cường	Bí thư ĐTN phường Ngọc Lâm	0989205906
7	Phạm Tuấn Hùng	Đoàn viên phường Ngọc Lâm	097 2257848
8	Trương Phi Long	Bí thư ĐTN phường Ngọc Thụy	0964656289
9	Hoàng Trung Nam	Phó Bí thư ĐTN phường Ngọc Thụy	0367009886

STT	Họ tên	Chức vụ, đơn vị	Số điện thoại
10	Lê Ngọc Thanh	Bí thư ĐTN phường Phúc Đồng	0986817067
11	Vũ Thị Tiến	Phó Bí thư ĐTN phường Phúc Đồng	097 1502638
III	Đoàn 3: Triển khai tại 5 phường		
1	Nguyễn Quỳnh Vân	Chuyên viên phòng Nội vụ	
2	Phạm Hoàng Hải	Bí thư ĐTN phường Phúc Lợi	0987973993
3	Trần Lan Trinh	Đoàn viên phường Phúc Lợi	038 5126159
4	Phi Thanh Quý	Bí thư ĐTN phường Sài Đồng	0395271381
5	Bùi Minh Anh	Đoàn viên phường Sài Đồng	0355546782
6	Nguyễn Đỗ Diệu Huyền Trang	Bí thư ĐTN phường Thạch Bàn	0981969618
7	Lê Minh Hằng	Phó Bí thư ĐTN phường Thạch Bàn	035 4419883
8	Trần Thanh Tùng	Phó Bí thư ĐTN phường Thượng Thanh	0387305311
9	Phạm Thị Linh Tám	Phó Bí thư ĐTN phường Thượng Thanh	0854441193
10	Bùi Minh Hoàng	Bí thư ĐTN phường Việt Hưng	0965217116
11	Ngô Tuấn Minh	Cán bộ cơ quan Quận đoàn	0968645125