

Số: /KH-UBND

Long Biên, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát đo lường chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2023-2024

Thực hiện Kế hoạch số 106/KH-UBND ngày 21/02/2024 của UBND quận Cải cách hành chính nhà nước và các chỉ tiêu nhiệm vụ Chương trình số 01-CTr/TU của Thành ủy, Chương trình số 01-CTr/QU của Quận ủy năm 2024;

UBND quận Long Biên ban hành kế hoạch 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 2023-2024 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Đo lường thu thập thông tin, ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục công thuộc quận thông qua điều tra xã hội học.
- Kịp thời nắm bắt các yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ giáo dục công nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.
- Công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2023-2024.

##### 2. Yêu cầu

- Việc triển khai đo lường khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, kịp thời, khách quan, trung thực, phản ánh chính xác chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục của các trường học, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng đơn vị.
- Kết quả đo lường chỉ số hài lòng gắn với công tác thi đua khen thưởng trong các trường học, đánh giá xếp loại trường học hàng năm.

#### II. NỘI DUNG

##### 1. Đối tượng, phạm vi, thời gian khảo sát

###### a) Đối tượng khảo sát

- Phụ huynh học sinh có con đang học tại các trường công lập thuộc quận.
- Học sinh bậc học phổ thông cơ sở (Học sinh lớp 9).

###### b) Phạm vi

- Việc điều tra khảo sát được thực hiện trên địa bàn quận.
- Đơn vị được khảo sát: Khảo sát tại **93** trường học công lập thuộc quận (Mầm non, Tiểu học, THCS)

- Thời gian khảo sát: Từ tháng 5/2024 đến tháng 6/2024. Tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát tháng 8/2024.

## **2. Nội dung khảo sát, phiếu khảo sát**

- Nội dung khảo sát: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 07 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ giáo dục công gồm:

- (1) Tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- (2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- (3) Môi trường giáo dục.
- (4) Hoạt động giáo dục.
- (5) Kết quả hoạt động giáo dục.
- (6) Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.
- (7) Sự phục vụ của nhà trường.

- Phiếu khảo sát: Căn cứ các tiêu chí của bộ chỉ số xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận Long Biên năm học 2023-2024, sử dụng 04 mẫu phiếu phục vụ khảo sát gồm:

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

*(Theo mẫu 01,02,03,04 kèm Kế hoạch này).*

- Cỡ mẫu, số lượng mẫu khảo sát: **3.720** phiếu, phân bổ cho các đơn vị **40** phiếu/đơn vị, cụ thể như sau:

+ Mẫu phiếu khảo sát đối với học sinh: **480** phiếu.

+ Mẫu phiếu khảo sát ý kiến của phụ huynh học sinh các bậc học Mầm non, Tiểu học, THCS: **3.240** phiếu.

*(Có biểu chi tiết phân bổ phiếu khảo sát kèm theo).*

## **3. Phương án khảo sát**

Kết hợp khảo sát trực tiếp tại các trường học và khảo sát trực tuyến:

- *Khảo sát trực tiếp:* Đối với nhóm đối tượng khảo sát là học sinh: Các điều tra viên điều tra xã hội học của quận phát phiếu khảo sát trực tiếp tại các trường học vào các buổi học trong tuần, ngoài thời gian giảng dạy, học tập.

- *Khảo sát trực tuyến:* Đối với nhóm đối tượng khảo sát là phụ huynh học sinh các bậc học. Căn cứ mẫu phiếu điều tra, tạo đường dẫn (Link) và mã QR khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học theo các cấp học, các trường học đảm bảo mỗi trường có một mã khảo sát riêng theo danh sách khảo sát.

#### 4. Mẫu phiếu điều tra, tiến độ thực hiện

##### a) Mẫu phiếu điều tra

Căn cứ các tiêu chí của bộ chỉ số xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận Long Biên năm học 2023-2024, UBND quận ban hành 04 mẫu phiếu phục vụ điều tra xã hội học gồm:

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

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

##### b) Tiến độ thực hiện

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng phương án khảo sát	Phòng Nội vụ	Sau khi phê duyệt KH
2	Tạo link, mã khảo sát cho các đơn vị	Phòng Nội vụ	15/5/2024
3	Tổ chức Hội nghị quán triệt, triển khai khảo sát cho các đơn vị	Phòng Nội vụ	Trước 20/5/2024
4	Triển khai khảo sát		Tháng 5-6/2024
-	Phát phiếu khảo sát tại trường học.	Điều tra viên	
-	Gửi mã khảo sát trực tuyến	Phòng Nội vụ	
5	Tổng hợp dữ liệu phiếu khảo sát	Phòng Nội vụ	
6	Xây dựng báo cáo kết quả đo lường chỉ số hài lòng của các trường học năm học 2023-2024	Phòng Nội vụ	Trước 30/7/2024
7	Báo cáo UBND quận kết quả	Phòng Nội vụ	30/8/2024
8	Công bố kết quả chỉ số SIPAS năm 2024	Phòng Nội vụ	Theo Kế hoạch riêng

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

#### III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí điều tra, khảo sát xác định hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học 2023-2024 được bảo đảm bằng ngân

sách nhà nước từ nguồn kinh phí thực hiện Chương trình 01-CTr/QU cấp cho phòng Nội vụ năm 2024.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Nội vụ quận**

- Chủ trì, triển khai tổ chức thực hiện Kế hoạch điều tra khảo sát xã hội học xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học năm học 2023-2024.

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

- Tham mưu UBND quận tổ chức công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục năm học 2023-2024.

##### **2. Phòng Tài chính - Kế hoạch quận**

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

##### **3. Phòng Giáo dục - Đào tạo quận**

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

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

##### **4. Các trường học công lập thuộc quận**

- Phối hợp với đơn vị phát phiếu khảo sát triển khai việc phát phiếu khảo sát tại đơn vị.

- Căn cứ kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của nhà trường, xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại, cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của nhà trường.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xác định chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2023-2024; UBND quận yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./

##### **Nơi nhận:**

- Lãnh đạo UBND quận;
- Phòng GD&ĐT;
- Các trường học công lập thuộc quận;
- Lưu: VT, NV. (03)

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

**Đinh Thị Thu Hương**



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

*Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2024 của UBND quận Long Biên*

STT	KHỐI MẦM NON		KHỐI TIỂU HỌC		KHỐI THCS			
	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	phiếu HS	Phụ huynh	Tổng phiếu
1	Trường Mầm non Ánh Sao	40	Trường TH Ái Mộ A	40	Trường THCS Ái Mộ	20	20	40
2	Trường Mầm non Bắc Biên	40	Trường TH Ái Mộ B	40	Trường THCS Bồ Đề	20	20	40
3	Trường Mầm non Bắc Cầu	40	Trường TH Bồ Đề	40	Trường THCS Chu Văn An	20	20	40
4	Trường Mầm non Bồ Đề	40	Trường TH Cự Khối	40	Trường THCS Cự Khối	20	20	40
5	Trường Mầm non Chim én	40	Trường TH Đoàn Kết	40	Trường THCS ĐT Việt Hưng	20	20	40
6	Trường Mầm non Cự Khối	40	Trường TH Đoàn Khuê	40	Trường THCS Đức Giang	20	20	40
7	Trường Mầm non Đức Giang	40	Trường TH ĐT Việt Hưng	40	Trường THCS Gia Thụy	20	20	40
8	Trường Mầm non Gia Quất	40	Trường TH Đức Giang	40	Trường THCS Giang Biên	20	20	40
9	Trường Mầm non Gia Thượng	40	Trường TH Gia Quất	40	Trường THCS Lê Quý Đôn	20	20	40
10	Trường Mầm non Gia Thụy	40	Trường TH Gia Thượng	40	Trường THCS Long Biên	20	20	40
11	Trường Mầm non Giang Biên	40	Trường TH Gia Thụy	40	Trường THCS Lý Thường Kiệt	20	20	40
12	Trường MN Hoa Anh Đào	40	Trường TH Giang Biên	40	Trường THCS Ngô Gia Tự	20	20	40

STT	KHỐI MẦM NON		KHỐI TIỂU HỌC		KHỐI THCS			
	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	phiếu HS	Phụ huynh	Tổng phiếu
13	Trường MN Hoa Hường Dương	40	Trường TH Lê Quý Đôn	40	Trường THCS Ngọc Lâm	20	20	40
14	Trường Mầm non Hoa Mai	40	Trường TH Long Biên	40	Trường THCS Ngọc Thụy	20	20	40
15	Trường Mầm non Hoa Phượng	40	Trường TH Lý Thường Kiệt	40	Trường THCS Ng Bình Khiêm	20	20	40
16	Trường Mầm non Hoa Sen	40	Trường TH Ngô Gia Tự	40	Trường THCS Phúc Đồng	20	20	40
17	Trường Mầm non Hoa Sữa	40	Trường TH Ngọc Lâm	40	Trường THCS Phúc Lợi	20	20	40
18	Trường MN Hoa Thủy Tiên	40	Trường TH Ngọc Thụy	40	Trường THCS Sài Đồng	20	20	40
19	Trường Mầm non Hồng Tiến	40	Trường TH Phúc Đồng	40	Trường THCS Thạch Bàn	20	20	40
20	Trường Mầm non Long Biên	40	Trường TH Phúc Lợi	40	Trường THCS Thanh Am	20	20	40
21	Trường Mầm non Long Biên A	40	Trường TH Sài Đồng	40	Trường THCS Thượng Thanh	20	20	40
22	Trường Mầm non Ngọc Thụy	40	Trường TH Thạch Bàn A	40	Trường THCS Việt Hưng	20	20	40
23	Trường Mầm non Phúc Đồng	40	Trường TH Thạch Bàn B	40	Trường THCS Gia Quất	20	20	40
24	Trường Mầm non Phúc Lợi	40	Trường TH Thanh Am	40	Trường THCS Ng Gia Thiều	20	20	40
25	Trường Mầm non Sơn Ca	40	Trường TH Thượng Thanh	40				
26	Trường Mầm non Tân Mai	40	Trường TH Việt Hưng	40				
27	Trường Mầm non Thạch Bàn	40	Trường TH Vũ Xuân Thiều	40				

STT	KHỐI MẦM NON		KHỐI TIỂU HỌC		KHỐI THCS			
	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	Số phiếu	Tên trường	phiếu HS	Phụ huynh	Tổng phiếu
28	Trường Mầm non Thạch Cầu	40	Trường TH Ng Bình Khiêm	40				
29	Trường Mầm non Thượng Thanh	40	Trường THCS Hy Vọng	40				
30	Trường Mầm non Tràng An	40	Trường TH ĐT Sài Đồng	40				
31	Trường Mầm non Tuổi Hoa	40						
32	Trường Mầm non Việt Hưng	40						
33	Trường Mầm non Năng Mai	40						
34	Trường MN Hoa Mộc Lan	40						
35	Trường MN Ban Mai Xanh	40						
36	Trường MN Nguyệt Quế	40						
37	Trường MN Hoa Trạng Nguyên	40						
38	Trường MN ĐT Sài Đồng	40						
39	Trường MN ĐT Việt Hưng	40						
	<b>Tổng</b>	<b>1,560</b>	<b>-</b>	<b>1,200</b>	<b>-</b>	<b>480</b>	<b>480</b>	<b>960</b>
	<b>Tổng cộng</b>	<b>3,720</b>						



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

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

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

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

**A. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỌC SINH**

1. Giới tính: Nam:  Nữ:

2. Tuổi:.....

3. Học lớp:.....

4. Tên trường đang theo học: .....

**B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

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

**I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ**

**Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường**

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

a) Có  b) Không

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

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường

- Thông báo qua sổ liên lạc điện tử

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

- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn

- Hình thức khác: Ghi rõ:.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

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

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

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

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

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

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

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

.....

.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

#### IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Câu 23. Kết quả rèn luyện**

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

**Câu 24. Kết quả dạy học của nhà trường**

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

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

.....

.....

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

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

Có

Không

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

- Hòm thư góp ý

- Số điện thoại đường dây nóng

- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm

- Email của trường

- Khác (ghi rõ).....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

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

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng của em về công tác phối hợp giữa nhà					

trường và phụ huynh trong việc tổ chức các hoạt động giáo dục (hoạt động của ban đại diện cha mẹ học sinh đối với các hoạt động của nhà trường, sự tham gia của phụ huynh học sinh đối với hoạt động dạy học, hoạt động ngoại khóa, giải quyết các vấn đề liên quan đến học sinh.					
---	--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

### **PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT**

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

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

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

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

**A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI**

**1. Giới tính:** Nam:  Nữ:

**2. Tuổi:**

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

**3. Trình độ**

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

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

**B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

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

**I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ**

**Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường**

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

a) Có  b) Không

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

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường
- Thông báo qua sổ liên lạc điện tử
- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn
- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn



- Hình thức khác: Ghi rõ.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

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

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

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

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

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

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

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

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

Có

Không

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

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

.....

### III. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

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

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

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

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

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

Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
Mối quan hệ giữa giáo viên với học sinh: Sự quan tâm, yêu thương chia sẻ động viên khích lệ của giáo viên đối với học sinh					
Mối quan hệ giữa nhà trường, giáo viên và phụ huynh học sinh: Kịp thời thông tin, phối hợp trong công tác giáo dục					

học sinh.					
Sự công bằng trong đối xử giữa các học sinh của giáo viên trong hoạt động giáo dục, đánh giá học sinh					

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

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

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

.....

#### **IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**

**Câu 17. Công tác quản trị nhà trường**

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

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

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

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

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

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

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

**Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Câu 28. Kết quả giáo dục của nhà trường**

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

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

**VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI**

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

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

Có

Không

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

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

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

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

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

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

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

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

### PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

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

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

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

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

**A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI**

1. Giới tính: Nam:  Nữ:

**2. Tuổi:**

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

**3. Trình độ**

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

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

**B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

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

**I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ**

**Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường**

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

a) Có  b) Không

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

- Niêm yết tại bảng tin của nhà trường
- Thông báo qua sổ liên lạc điện tử
- Thông tin qua email, website của nhà trường, tin nhắn
- Giáo viên, nhân viên của nhà trường hướng dẫn

- Hình thức khác: Ghi rõ.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

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

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



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

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

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

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

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

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

Có

Không

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

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

.....  
 .....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

##### Câu 17. Công tác quản trị nhà trường

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

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

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

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

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

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

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

##### Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường

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

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

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

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

.....

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

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

**Câu 25. Kết quả giáo dục văn hóa**

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

**Câu 26. Kết quả rèn luyện**

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

**Câu 27. Kết quả giáo dục của nhà trường**

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

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

.....

**VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI**

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

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

Có

Không

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

### Câu 36. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh

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

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

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

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

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

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

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

### PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....

Địa điểm khảo sát:.....

Thời gian khảo sát:.....

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

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

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

**A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI CÂU HỎI**

**1. Giới tính:** Nam:  Nữ:

**2. Tuổi:**

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

**3. Trình độ**

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

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

**B. PHẦN CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

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

**I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ**

**Câu 1. Việc cung cấp thông tin của nhà trường**

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

a) Có  b) Không

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## II. CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

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

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

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

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



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

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

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

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

Có

Không

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

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

.....  
 .....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

#### IV. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

**Câu 17. Công tác quản trị nhà trường**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Câu 21. Mục tiêu giáo dục của nhà trường**

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

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

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

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

**V. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**

**Câu 24. Kết quả giáo dục thể chất**

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

**Câu 25. Kết quả giáo dục văn hóa**

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

**Câu 26. Kết quả rèn luyện**

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

**Câu 27. Kết quả giáo dục của nhà trường**

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

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

.....

## **VI. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI**

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

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

Có

Không

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

- Hòm thư góp ý

- Số điện thoại đường dây nóng

- Phản ánh qua giáo viên chủ nhiệm

- Email của trường

- Khác (ghi rõ).....

.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## VII. SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG

**Câu 36. Sự phối hợp giữa nhà trường và phụ huynh học sinh**

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

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

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

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

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

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

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

## PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI KHẢO SÁT

Họ tên:.....

Địa điểm khảo sát:.....

Thời gian khảo sát:.....

