

Số: /BC-NV

Long Biên, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát xác định chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc UBND quận Long Biên năm học 2023-2024

Thực hiện Kế hoạch 247/KH-UBND ngày 9/5/2024 của UBND quận 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 2023-2024, phương án khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm 2023-2024;

Phòng Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của các trường học công lập năm học 2023-2024 như sau:

I. TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT

1. Việc xây dựng kế hoạch, triển khai khảo sát sự hài lòng

1.1. Xây dựng Kế hoạch

Căn cứ 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; phòng Nội vụ đã tham mưu trình UBND quận ban hành Kế hoạch 247/KH-UBND ngày 9/5/2024 của UBND quận 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 2023-2024.

a) Phạm vi, đối tượng, thời gian khảo sát:

- Phạm vi khảo sát tại **93** trường học công lập thuộc quận, gồm:

+ Trường Mầm non: **39** trường;

+ Trường Tiểu học: **30** trường;

+ Trường THCS: **24** trường

- Đối tượng khảo sát:

+ Phụ huynh học sinh có con đang học tại các trường công lập thuộc bậc học Mầm non, Tiểu học, THCS trên địa bàn Quận.

+ Học sinh lớp 9 các trường công lập thuộc quận năm học 2023-2024.

- Thời gian khảo sát trong tháng 8 năm 2024.

b) Mẫu phiếu, số lượng phiếu khảo sát

- Mẫu phiếu: Sử dụng 04 mẫu phiếu khảo sát ban hành kèm theo Kế hoạch 247/KH-UBND ngày 9/5/2024, 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.

- Số lượng phiếu khảo sát theo kế hoạch **3.720** phiếu gồm:

- + Phiếu khảo sát của phụ huynh học sinh mầm non: **1.560** phiếu.
- + Phiếu khảo sát của phụ huynh học sinh tiểu học: **1.200** phiếu.
- + Phiếu khảo sát của phụ huynh học sinh THCS: **480** phiếu.
- + Phiếu khảo sát của học sinh THCS: **480** phiếu.

Số lượng phiếu phiếu khảo sát của mỗi trường: **40** phiếu/trường. Trong đó:

- Trường Mầm non, Tiểu học: 40 phiếu phụ huynh/trường.
- Trường THCS: **20** phiếu/trường của học sinh lớp 9 và **20** phiếu/trường của phụ huynh.

1.2. Phương án khảo sát

Thực hiện khảo sát trực tuyến:

- Đối tượng: Học sinh lớp 9 THCS và phụ huynh học sinh các bậc học.
- Phương pháp: 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.

1.3. Quá trình triển khai thực hiện

Thực hiện Kế hoạch 247/KH-UBND ngày 9/5/2024 của UBND quận, Phòng Nội vụ tạo link, mã khảo sát gửi cho các đơn vị.

Ngày 31/7/2024, tổ chức Hội nghị quán triệt, triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2023-2024, theo đó việc phát phiếu khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của các trường học công lập được chuyển tới hệ thống email các trường từ ngày 01/8/2024 đến ngày 31/8/2024 theo các bước:

- Phòng Nội vụ lựa chọn ngẫu nhiên và gửi mã khảo sát trực tuyến đến từng học sinh lớp 9 và phụ huynh học sinh các trường học để thực hiện khảo sát.

- Tổng hợp kết quả khảo sát, ý kiến đánh giá chưa hài lòng, ý kiến góp ý của công dân, xác định chỉ số hài lòng của từng trường học theo từng tiêu chí và xác định chỉ số chung cho từng trường, từng khối học và chỉ số hài lòng chung đối với sự phục vụ của các trường học công lập toàn quận.

2. Nội dung, tiêu chí điều tra khảo sát

Khảo sát xác định sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập trên cơ sở đo lường, đánh giá 07 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ giáo dục công gồm:

2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Đánh giá mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức; sự chủ động nắm bắt thông tin của trường; thực hiện các khoản thu đóng góp của trường; mức độ khai thác sử dụng thông tin của nhà trường được đo lường thông qua 06 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

2.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

04 tiêu chí thành phần đánh giá mức độ hài lòng của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác dạy học của nhà trường gồm đánh giá về phòng học, các phòng chức năng; đánh giá trang thiết bị, đồ dùng học tập; đánh giá cơ sở vật chất khác và đánh giá điều kiện tiếp đón, phục vụ tổ chức cá nhân tương ứng 04 đến 05 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

2.3. Môi trường giáo dục

Yếu tố Môi trường giáo dục gồm các tiêu chí đánh giá sự hài lòng về môi trường giáo dục (môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và môi trường giáo dục) của nhà trường với 4 tiêu chí thành phần gồm sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên; sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội; văn minh giao tiếp trong nhà trường; năng lực của giáo viên, phương pháp tổ chức hoạt động dạy học được đo lường thông qua 05 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

2.4. Hoạt động giáo dục

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của học sinh, phụ huynh về công tác quản trị của nhà trường; tổ chức các hoạt động giáo dục; tổ chức môi trường học tập, hoạt động; nội dung chương trình dạy học; mục tiêu giáo dục; và phương pháp đánh giá kết quả học tập được thể hiện qua 6 đến 7 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

2.5. Kết quả hoạt động giáo dục

Đánh giá mức độ hài lòng về kết quả học tập (thể chất, văn hóa), rèn luyện của học sinh và kết quả giáo dục chung của nhà trường được đo lường thông qua 4 đến 5 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

2.6. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Đánh giá mức độ hài lòng của học sinh và phụ huynh về việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi được thiết kế với 5 tiêu chí thành phần là phương thức tiếp nhận góp ý phản ánh kiến nghị; chất lượng xử lý phản hồi ý kiến phản ánh kiến nghị; thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị; kiểm soát kết quả xử lý phản ánh kiến nghị; kết quả xử lý phản ánh kiến nghị được thể hiện qua 7 câu hỏi.

2.7. Sự phục vụ của nhà trường

Đây là tiêu chí đánh giá về công tác phối hợp giữa nhà trường với phụ huynh, các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác dạy học, hỗ trợ học sinh, phụ huynh giải quyết các vấn đề liên quan đến nhà trường và sự hài lòng về sự phục vụ của nhà trường được đo lường thông qua 3 câu hỏi trong phiếu khảo sát.

3. Phương pháp đánh giá xác định chỉ số hài lòng

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học được xác định trên cơ sở tổng hợp kết quả phiếu khảo sát, phân tích các thông tin, dữ liệu thu thập được tổng hợp theo mẫu, theo từng tiêu chí đánh giá.

Cách tính chỉ số hài lòng dựa theo Quyết định 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội Vụ về Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 -2026.

3.1. Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân:

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: $\frac{a}{b} \times 100\%$ (Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó).

3.2. Cách tính chỉ số hài lòng của người dân

Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo 05 mức độ tương ứng với 1 điểm là mức độ Rất không hài lòng và 5 điểm là Rất hài lòng.

Công thức tính chung:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100\%$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời 1,

d là tổng số người chọn phương án trả lời 2,

e là tổng số người chọn phương án trả lời 3,

g là tổng số người chọn phương án trả lời 4,

h là tổng số người chọn phương án trả lời 5.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố: Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí thành phần: Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC NĂM HỌC 2022-2023

1. Chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí

1.1. Tiếp cận dịch vụ

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Việc cung cấp thông tin của nhà trường	96,05	91,87	97,10	91,53	95,41	90,96	96,19	91,45
2	Sự chủ động nắm bắt thông tin của trường	96,33	91,35	96,76	90,86	93,94	89,26	95,68	90,49
3	Thực hiện các khoản đóng góp của nhà trường	96,53	90,95	96,48	90,59	92,81	89,57	95,27	90,37
4	Mức độ khai thác thông tin do trường cung cấp	95,71	91,36	96,92	90,72	94,88	90,72	95,84	90,94
	SIPAS lĩnh vực	96,16	91,38	96,81	90,93	94,26	90,13	95,74	90,81

So với năm học 2022-2023, chỉ số hài lòng chung trong việc tiếp cận dịch vụ của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc UBND quận Long Biên năm học 2023-2024 giảm **4,93%**.

Tuy chỉ số hài lòng cấp Tiểu học năm học 2023-2024 đạt mức cao thứ hai so với hai bậc học còn lại nhưng lại là bậc học có mức giảm chỉ số hài lòng lớn nhất so với năm ngoái là **5,88%**, tiếp đến là Mầm non giảm **4,78%**. Bậc học THCS có chỉ số hài lòng năm học 2023-2024 thấp nhất nhưng so với năm học 2022-2023 lại có chỉ số hài lòng giảm ít nhất **4,13%**.

Một điều cần chú ý là tất cả các tiêu chí thành phần trong yếu tố tiếp cận dịch vụ, tiêu chí thành phần đo lường Mức độ cung cấp thông tin của nhà trường được đánh giá cao nhất ở cả ba cấp học.

Ý kiến góp ý của công dân đối với tiêu chí tiếp cận dịch vụ tăng so với kết quả khảo sát năm học 2022-2023 (*Chi tiết xem trong Phụ lục Tổng hợp thông tin phản hồi 2023-2024*):

- Khối Mầm non có **15/39** trường có ý kiến đóng góp về tiếp cận dịch vụ tại trường có con theo học, một số ý kiến như:

+ Ý kiến của trường Mầm non Gia Quát: Phần mềm shoolup không vào được, gọi điện để nhờ tư vấn nhưng không ai nhắc máy.

+ Ý kiến của trường Mầm non Hồng Tiến: Thông tin về các lớp học năng khiếu, ví dụ như gokids, thông tin về các lớp này khi học sinh theo học gần như không được giáo viên cập nhật cho phụ huynh.

+ Ý kiến của trường Mầm non Nắng Mai: Nên thường xuyên cung cấp thông tin hơn về bữa ăn của các con trong ngày. Nếu có sổ liên lạc điện tử app hoạt động thì sẽ lưu giữ được các khoảnh khắc hoạt động của các con tốt hơn.

- Khối Tiểu học có **11/29** trường có ý kiến từ phụ huynh đóng góp ý kiến về tiếp cận thông tin tại trường, một số ví dụ có thể nêu đến như:

+ Ý kiến của trường Tiểu học Cự Khối: Thêm môn học Stem và môn gì đó trong năm học không được nhà trường và cô giáo thông báo...

+ Ý kiến của trường Tiểu học Đô thị Sài Đồng: Một số email gửi đến nhà trường chưa được bộ phận vận hành và chăm sóc trả lời kịp thời.

+ Ý kiến của trường Tiểu học Giang Biên: Đối với số liên lạc điện tử, chúng tôi đóng tiền đầy đủ tuy nhiên chúng tôi không nhận được kết quả thông báo kết thúc năm học của con chúng tôi qua số liên lạc điện tử.

- Khối Trung học cơ sở có **04/24** ý kiến liên quan nhất đến vấn đề tiếp cận thông tin của cả phụ huynh và học sinh:

+ Ý kiến của trường THCS Phúc Đồng: Chưa nắm bắt tốt nhu cầu của học sinh.

1.2. Cơ sở vật chất

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Các phòng học, phòng chức năng	96,64	91,00	96,05	87,76	94,17	86,86	95,62	88,54
2	Trang thiết bị đồ dùng học tập	96,34	90,41	95,73	87,41	93,97	87,08	95,35	88,30
3	Cơ sở vật chất khác (sân chơi, vệ sinh...)	95,99	90,40	94,59	87,01	91,47	86,50	94,02	87,97
4	Điều kiện đón tiếp, phục vụ tổ chức cá nhân	96,21	91,01	96,87	89,88	92,99	89,71	95,35	90,20
	SIPAS lĩnh vực	96,12	90,71	95,35	88,02	93,15	87,54	94,87	88,75

Đây là tiêu chí đánh giá được học sinh, phụ huynh quan tâm từ nhiều năm, mặc dù đã có sự cải thiện từ phía các trường học, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được sự mong đợi của phụ huynh, học sinh. Đồng thời, đây là yếu tố có mức độ hài lòng đạt thấp nhất trong số các tiêu chí yếu tố đánh giá mức độ hài lòng.

Xét về ba bậc học, khối Mầm non được đánh giá cao nhất về cơ sở vật chất, tiếp đó là khối Tiểu học và cuối cùng là khối THCS. Khi so sánh với năm học 2022 - 2023, khối Mầm non cũng là bậc học có mức độ giảm chỉ số hài lòng ở yếu tố cơ sở vật chất thấp nhất **5,41%**, khối Tiểu học có mức độ giảm chỉ số hài lòng cao nhất là **7,33%**, giảm nhiều thứ hai là THCS với mức độ giảm **5,61%**. Nhìn chung, năm học 2023 - 2024, yếu tố cơ sở vật chất có chỉ số hài lòng chung giảm **6,12%** so với năm học 2022 - 2023.

Xét về các tiêu chí thành phần, Điều kiện đón tiếp, phục vụ tổ chức, cá nhân được phụ huynh, học sinh đánh giá có mức độ hài lòng cao nhất. Trang thiết bị đồ dùng học tập đạt mức độ hài lòng thấp nhất của những người tham gia đánh giá.

Năm học 2023-2024 phụ huynh, học sinh tiếp tục mong muốn các nhà trường cải thiện cơ sở vật chất để phục vụ hoạt động dạy, học:

- Khối Mầm non có **35/39** trường đều có ý kiến đóng góp về cơ sở vật chất của phụ huynh, một số ý kiến như:

+ Trường Mầm non Bắc Cầu:

(1) Khu vui chơi, diện tích của trường, và cơ sở vật chất của nhà trường đang xuống cấp trầm trọng, chưa đáp ứng được nhu cầu học tập của các con.

(2) Diện tích trường còn nhỏ, phòng chức năng ít và nhỏ không thể đáp ứng hết được các hoạt động của trẻ.

(3) Cơ sở vật chất quá kém diện tích khuôn viên trường nhỏ, không có các phòng năng khiếu phục vụ học tập cho các con, đồ chơi ngoài trời xuống cấp nghiêm trọng gây nguy hiểm cho các con khi chơi.

+ Trường Mầm non Bắc Biên:

(1) Mái sân khấu dột nên có những ngày lễ mưa các hoạt động tổ chức bị hạn chế hơn.

(2) Không có camera quan sát trẻ.

+ Trường mầm non Ban Mai Xanh: phòng ngủ buổi trưa cho các con bị sáng quá, khó ngủ do không có rèm che. Đề nghị nhà trường có thể lắp thêm rèm trong lớp.

- Khối Tiểu học, cả 29 trường trong phạm vi khảo sát đều có ý kiến đóng góp của phụ huynh về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường, một số ý kiến như:

+ Trường tiểu học Ái Mộ B: Nhà vệ sinh của nhà trường cần được nâng cấp, thường xuyên dọn dẹp sạch sẽ hơn. Bổ sung thêm nhiều thùng rác. Mật độ cây xanh còn thấp.

+ Trường Tiểu học Cự Khối:

(1) Nhà vệ sinh mùi, bản có những lúc con mình nhìn cả ngày không dám đi vệ sinh. Sau khuyến mãi con mới chịu đi vệ sinh ở trường. Máy chiếu hiện đã xuống cấp.

(2) Phòng học nhỏ, học sinh đông, các con ngồi hơi bị chật. Mái che được kéo ra ở sân trong những ngày tập duyệt nắng nóng cho các con mát hơn.

+ Ý kiến về nhà vệ sinh cũng được phản ánh bởi một số phụ huynh thuộc các trường trong khối Tiểu học: Ái Mộ A, Bồ Đề, Đoàn Kết, Đoàn Khuê, Đô Thị Sài Đồng, Đô Thị Hưng Việt, Gia Quất, Gia Thụy, Gia Thượng, Giang Biên, Long Biên, Lý Thường Kiệt, Ngọc Thụy, Phúc Đồng, Phúc Lợi, Thạch Bàn B, Việt Hưng, Vũ Xuân Thiều.

- Khối THCS có **20/26** trường có ý kiến của phụ huynh và **18/24** trường có ý kiến của học sinh về cơ sở vật chất, một số ý kiến như:

+ Trường THCS Cự Khối:

(1) Các dụng cụ thí nghiệm phục vụ cho các môn học về khoa học tự nhiên còn thiếu khá nhiều, không đáp ứng được nhu cầu của học sinh trong mỗi tiết học. Trong suốt 4 năm học ở trường số lần được thực hành, thí nghiệm của chúng em thực sự rất ít.

(2) Nhà vệ sinh chưa được sạch sẽ, các đồ dùng cần thiết trong nhà vệ sinh hầu như là thiếu ví dụ như xà phòng và giấy.

+ Trường THCS Ngô Gia Tự:

(1) Chưa có sân chơi hoạt động thể dục thể thao cho chúng em vui chơi, nhà thể chất xuống cấp.

(2) Hệ thống tường ở lớp học đã bị bong tróc.

+ Cũng có nhiều ý kiến về nhà vệ sinh của một số trường xung quanh việc nhà vệ sinh bẩn, thiếu giấy, thiếu xà phòng.

1.3. Môi trường giáo dục

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên	96,56	91,55	95,84	89,66	93,82	90,46	95,41	90,55
2	Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội	96,64	91,63	95,90	89,64	93,83	89,32	95,46	90,20
3	Văn minh giao tiếp trong nhà trường	96,63	92,20	95,65	91,35	94,93	90,99	96,07	91,52
4	Năng lực của giáo viên, phương pháp tổ chức hoạt động dạy học	96,67	91,65	96,41	90,77	94,08	89,84	95,72	90,76
	SIPAS lĩnh vực	96,63	91,76	96,20	90,35	94,16	90,15	95,66	90,76

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của phụ huynh, học sinh trong yếu tố môi trường giáo dục cao thứ hai trong 7 yếu tố khảo sát mức độ hài lòng trong lĩnh vực giáo dục (sau yếu tố tiếp cận dịch vụ).

Xét giữa các khối, Mầm non có chỉ số hài lòng trong yếu tố môi trường giáo dục cao nhất, tiếp đó là Tiểu học và cuối cùng là THCS.

Xét về các tiêu chí thành phần, văn minh giao tiếp trong nhà trường được phụ huynh, học sinh đánh giá hài lòng cao nhất. Tiêu chí Sự an toàn, thân thiện của môi trường xã hội có mức độ hài lòng thấp nhất. Để tìm hiểu rõ điều này cần xem cụ thể hơn ở những ý kiến đóng góp của phụ huynh, học sinh tham gia khảo sát.

Kết quả khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức về môi trường giáo dục của các nhà trường năm học 2023-2024 cho thấy mức độ hài lòng của phụ huynh, học sinh có sự giảm đáng kể so với năm học trước. Trong ba khối được khảo sát, Tiểu học có mức độ giảm chỉ số hài lòng cao nhất **5,85%**, thứ hai là cấp Mầm non **4,87%**, cuối cùng là THCS với mức giảm là **4,01%**. Chỉ số hài lòng chung của yếu tố này là **4,9%** so với năm học trước.

Các vấn đề về sự an toàn, thân thiện của môi trường tự nhiên (ánh sáng, không khí, tiếng ồn trong khu vực nhà trường), môi trường xã hội (sự an toàn, an ninh bên trong, bên ngoài nhà trường); giao tiếp trong trường học (sự công bằng trong đánh giá học sinh; quan hệ giữa học sinh trong nhà trường); phương pháp tổ chức các hoạt động giảng dạy của nhà trường đều giảm.

Ý kiến đóng góp về môi trường giáo dục của phụ huynh, học sinh tăng lên so với năm học trước đó:

- Khối Mầm non có **19/39** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến về môi trường giáo dục, một số ý kiến như:

+ Trường Mầm non mầm non Giang Biên:

(1) Điều kiện cơ sở vật chất chưa được tốt khiến ảnh hưởng nhiều tới việc học tập và rèn luyện của học sinh.

(2) Hoạt động dạy chữ cho trẻ lớp mẫu giáo lớn cần tăng cường hơn.

+ Trường Mầm non Hồng Tiến:

(1) Trường công nên học sinh đông và chỉ có 2 giáo viên nên không thể bao quát hết được lớp học.

(2) Giáo viên ít giao tiếp với học sinh và phụ huynh vào đầu giờ sáng khi trẻ đến lớp. Cụ thể con và phụ huynh chào cô nhưng cô không phản hồi. Việc này diễn ra nhiều lần ở nhiều lớp do tôi quan sát trong quá trình đưa đón con đi học.

(3) Không thấy sự hiện diện của ban giám hiệu đi kiểm tra/ quan sát các lớp học trong giờ đón/trả trẻ để nắm bắt tình hình thực tế.

(4) Khuôn trường bố trí rất ít thùng rác hoặc bồn rửa tay cho học sinh. Bồn rửa tay có bố trí tại khu vực vườn cây nhưng đa số xuống cấp và không hoạt động.

+ Trường mầm non Năng Mai: Lớp ít tổ chức các hoạt động vận động, vui chơi ngoài trời cho các con. Ngoài tập thể dục đầu giờ sáng, các con rất ít khi được ra sân chơi tự do. Đề xuất nhà trường chia giờ và ngày cho học sinh từng lớp được vui chơi, vận động ngoài trời trong khuôn viên trường.

- Khối Tiểu học có **13/29** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến về môi trường giáo dục, một số ý kiến như:

+ Trường Tiểu học Đô thị Sài Đồng:

(1) Việc kiểm định, đánh giá chất lượng giáo dục thông qua dự giờ không phản ánh đúng thực chất chất lượng học sinh.

(2) Do cạnh trường có công trình xây dựng, nên bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn và bụi.

(3) Mong muốn có các cuộc thi, hoạt động ngoại khoá kích thích sự sáng tạo, kỹ năng mềm nhiều hơn.

(4) Mong có trường cấp 3 chất lượng cao, để các con được học xuyên suốt, thống nhất, không phải lo lắng thi cấp 3 trường nào: về công truyền thống thì nhờ ngành, ra tư thực lại khác....

(5) Vào thời điểm đưa đón học sinh buổi sáng, giao thông tắc nghẽn ở khu vực giữa 2 trường.

+ Trường Tiểu học Đức Giang:

(1) Chưa phân rõ khu vực chơi của khối lớp nhỏ (lớp 1 và 2) với các khối lớp lớn, vì các anh chị lớp lớn chạy nhảy dễ va chạm (dù không cố ý) khiến các em nhỏ bị đau.

(2) Khu vực trước cổng trường bụi, bãi rác tự phát chợ dân sinh bên cạnh rất ồn ào.

(3) Một số lớp khu vực gần chợ bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn.

- Khối THCS có **12/24** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến về môi trường giáo dục, một số ý kiến như:

+ THCS Bồ Đề: Học sinh còn hiện tượng nói tục, gia đình một số học sinh bất hợp tác.

+ THCS Ngọc Thụy:

(1) Giáo viên chấm điểm kiểm tra sai lệch với đáp án dù đã phúc khảo.

(2) Đáp án và cách chấm điểm bài thi của cùng 01 bộ môn chưa thống nhất làm cho học sinh bị bối rối.

- Yếu tố mong muốn của học sinh ghi nhận có **19/24** trường THCS trên địa bàn có học sinh góp ý, hầu hết học sinh của các trường đều mong muốn nhà trường nâng cấp cơ sở vật chất (thiết bị phục vụ công tác giảng dạy, nhà vệ sinh, phòng thể chất cantin nhà trường)

+ THCS Đô thị Việt Hưng:

(1) Mong sẽ có nhiều cái mới hơn nữa trong công tác giảng dạy.

(2) Nhà trường nên trồng thêm cây xanh và có nhiều hoạt động hơn cho học sinh.

+ THCS Thanh Am:

(1) Mong muốn nhà trường sẽ tiếp tục nâng cao giảng dạy và quan tâm đến học sinh nhiều hơn.

(2) Mong muốn nhà trường luôn duy trì sự quan tâm thân thiện giao tiếp giữa nhà trường, giáo viên với học sinh.

1.4. Hoạt động giáo dục

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Công tác quản trị của nhà trường	95,50	90,13	94,85	89,19	92,04	89,31	94,13	89,54
2	Tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh	94,27	91,62	95,63	90,26	94,13	89,67	94,67	90,51
3	Tổ chức môi trường học tập, hoạt động	96,91	91,45	95,85	89,45	94,03	89,30	95,59	90,07
4	Nội dung chương trình giáo dục của trường	96,15	91,50	96,00	89,95	93,81	90,16	95,32	90,54
5	Mục tiêu giáo dục của trường	96,50	91,44	95,88	90,10	93,55	90,32	95,31	90,62

6	Phương pháp đánh giá kết quả học tập	96,30	91,10	96,50	90,34	95,00	90,60	95,93	90,68
	SIPAS lĩnh vực	96,39	91,21	95,78	89,88	93,70	89,89	95,16	90,33

Hoạt động giáo dục là tiêu chí được phụ huynh, học sinh quan tâm, kết quả khảo sát 5/6 tiêu chí được đánh giá mức hài lòng trên 90%. Tiêu chí thành phần Công tác quản trị của nhà trường được phụ huynh, học sinh tham gia khảo sát đánh giá thấp nhất.

Xét về các bậc học, khối mầm non, có tỷ lệ hài lòng của phụ huynh cao nhất, kể đến là khối THCS và cuối cùng là Tiểu học. Với chỉ số hài lòng chung của yếu tố giảm 4,83% so với năm học trước, khối Tiểu học cũng là khối có mức độ giảm chỉ số hài lòng lớn nhất **5,9%**. Khối Mầm non có chỉ số hài lòng tại yếu tố hoạt động giáo dục năm học 2023 - 2024 so với năm học 2022 - 2023 giảm thứ hai **5,18%**. Khối THCS có mức giảm chỉ số hài lòng thấp nhất **3,81%**.

Một số góp ý đối với hoạt động giáo dục:

- Khối Mầm non có **13/39** trường có phụ huynh đóng góp về yếu tố hoạt động giáo dục, một số ví dụ như:

+ Trường Mầm non Giang Biên: Phụ huynh không nhận được thông báo kết quả học tập hay quá trình rèn luyện của con để nhận biết được sự thay đổi hay thành tích con đạt được trên lớp.

+ Trường Mầm non Nguyệt Quế: Cần chú ý khuyến khích học sinh có sự tôn trọng và thông cảm với tất cả các bạn yếu kém hay có ngoại hình đặc biệt. Nội dung giảng dạy nên đẩy nhanh hơn với các trường chất lượng cao vì hầu hết các con đều được tiếp cận kiến thức sớm, không để bó hẹp theo khuôn mẫu.

+ Trường Mầm non Sơn Ca:

(1) Chưa bao giờ trường lấy ý kiến của phụ huynh để cải thiện chương trình hay phương pháp học. Khi đi họp phụ huynh, mỗi người được phát 1 tờ giấy có các lớp học ngoại khóa và được chọn đồng ý hay không đồng ý. Khi có 1 phụ huynh ghi "không đồng ý" thì cô sẽ "nhắc nhở" ngay. Mà chỉ có tên lớp học, cũng không có ghi phương pháp, cách học hay kết quả đầu ra.

(2) Cần thêm hoạt động ngoài trời trong khuôn viên nhà trường nhiều hơn.

Bên cạnh đó, trường Sơn Ca cũng nhận được những nhận xét tích cực của phụ huynh:

(1) Phụ huynh theo dõi bảng thông báo ở lớp các con thấy con được học đúng chương trình và các cô ngày nào cũng gửi ảnh vào nhóm zalo của lớp bên cạnh đó còn chia sẻ cách khắc phục những hạn chế của các con.

(2) Các cô giáo rất là quan tâm và luôn luôn trao đổi với chúng tôi về các chương trình để cho phụ huynh chúng tôi ở nhà phối hợp dạy và rèn luyện thêm cho con.

- Khối Tiểu học có **11/29** trường tiểu học có phụ huynh đóng góp ý kiến về nhà trường nơi con em mình đi học:

+ Trường Tiểu học Gia Thượng: Về chương trình liên quan đến bộ môn kỹ năng như: âm nhạc, mỹ thuật, thậm chí thể dục nên chú trọng với nhiều phong trào và cuộc thi hơn, để con em phát triển toàn diện.

+ Trường Tiểu học Ngọc Thụy: Các chương trình học tập liên kết nhiều và không thiết thực. Ví dụ như môn toán Tiếng Anh.

- Khối THCS có **04/24** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến về yếu tố chất lượng giảng dạy:

+ THCS Nguyễn Bình Khiêm: Tiếng anh liên kết chưa hiệu quả.

+ THCS Phúc Đồng: Chưa đảm bảo cơ sở vật chất các phòng tập cho học sinh.

+ THCS Thạch Bàn: Kết quả học tập của học sinh khiến phụ huynh chưa hài lòng về chất lượng giảng dạy.

1.5. Kết quả hoạt động giáo dục

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Kết quả giáo dục thể chất	95,79	90,90	92,74	89,64	92,26	89,02	93,60	89,85
2	Kết quả giáo dục văn hóa	96,31	91,01	95,83	89,90	93,09	89,69	95,08	90,20
3	Kết quả rèn luyện	96,35	91,09	96,20	89,72	93,25	89,38	95,27	90,06
4	Kết quả giáo dục của nhà trường	96,92	91,44	96,56	90,22	94,16	89,79	95,88	90,48
	SIPAS lĩnh vực	96,34	91,11	95,35	89,87	93,19	89,47	94,96	90,15

Kết quả giáo dục là một yếu tố được phụ huynh và học sinh quan tâm nhất xuyên suốt các quá trình của hoạt động dạy và học trong nhà trường. Năm học 2023 - 2024, yếu tố kết quả hoạt động giáo dục đứng thứ 5/7 yếu tố đánh giá về mức độ hài lòng trong lĩnh vực giáo dục của quận Long Biên.

Xét về các bậc học, bậc Mầm non có chỉ số hài lòng cao nhất về kết quả giáo dục, kế đó là Tiểu học và cuối cùng là THCS. So sánh với năm học 2022 - 2023, mức độ hài lòng chung của yếu tố giảm **4,81%**. Trong đó, khối Tiểu học có mức độ giảm lớn nhất **5,48%**, thứ hai là khối Mầm non **5,23%**, khối THCS có mức giảm thấp nhất **3,72%**.

- Bên cạnh kết quả đã đạt được, còn ý kiến của người dân mong muốn tiếp tục quan tâm cải thiện nâng cao hơn nữa về kết quả hoạt động giáo dục, cụ thể:

- Khối Mầm non ghi nhận góp ý của phụ huynh **06/39** trường trên địa bàn, một số ý kiến như:

+ Mầm non Hồng Tiến: Ở lớp có hiện tượng trẻ nói bậy. Gia đình tôi chuyển từ quận khác về Long Biên được 2 năm, trong 2 năm này tôi có 2 con học tại trường và các con đi học về có hiện tượng nói bậy, giơ tay ngón giữa do bắt chước các bạn trong lớp. Trước đó con không có các lời nói, hành vi không phù hợp như vậy. Giáo viên cần nắm bắt và điều chỉnh hành vi không phù hợp của các con.

+ Mầm non Trảng An: Trong những buổi học chính và ngoại khóa, học năng khiếu cần thông báo kết quả được và chưa được của các con cho phụ huynh để phụ huynh nắm được thông tin và đồng hành cùng các cô hướng dẫn các con.

- Khối Tiểu học có **07/29** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến:

+ Trường Tiểu học Đô thị Sài Đồng: Một số môn học liên kết mang tính hình thức, đánh giá không đúng thực chất năng lực của học sinh.

+ Trường Tiểu học Gia Quất, tiểu học Thanh Am: Con nói chuyện đôi khi còn nhanh, và thiếu chủ ngữ.

- Khối THCS có **03/24** trường phụ huynh đóng góp ý kiến về yếu tố kết quả giáo dục cụ thể:

+ THCS Giang Biên: Cá nhân tôi mong các con được tham gia hoạt động thể chất nhiều hơn hoặc ít nhất cũng đúng với tiêu chuẩn số tiết quy định giúp các con phát triển toàn diện và tăng cường năng lượng cho quá trình học tập tại nhà trường.

+ THCS Phúc Đồng: Giám sát kĩ hơn tới mỗi học sinh.

- **13/24** trường có học sinh đóng góp ý kiến về kết quả học tập của bản thân:

+ Học sinh các trường THCS Lý Thường Kiệt: Môn Tin và Tiếng Anh của em vẫn thấy chưa ổn lắm.

+ Học sinh các trường THCS Đô thị Việt Hưng: Em cảm thấy bản thân vẫn chưa tốt về môn tiếng anh và trong năm học sắp tới em sẽ cố gắng hơn.

1.6. Tiếp nhận xử lý thông tin phản hồi phản ánh kiến nghị (PAKN)

TT	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Phương thức tiếp nhận góp ý PAKN	95,70	90,68	95,92	89,07	92,40	89,28	94,67	89,68
2	Chất lượng phản hồi ý kiến PAKN	96,31	90,67	95,22	89,40	93,25	89,15	94,93	89,74
3	Thông báo kết quả xử lý PAKN	96,20	90,86	96,01	89,43	93,58	89,43	95,26	89,91
4	Kiểm soát kết quả xử lý PAKN	96,35	90,78	95,72	89,62	93,38	89,65	95,15	90,02
5	Kết quả xử lý phản ánh kiến nghị	96,36	90,92	95,82	89,67	93,21	89,33	95,13	89,98
	SIPAS lĩnh vực	96,18	90,78	95,74	89,44	93,16	89,37	95,03	89,86

Công tác tiếp nhận xử lý thông tin phản hồi ý kiến, phản ánh kiến nghị của phụ huynh, học sinh nhận được đánh giá mức độ hài lòng thấp thứ 2 trong 7 yếu tố được đánh giá (chỉ trên yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị) và giảm **5,17%** so với năm học 2022 - 2023.

Xét giữa các bậc học, khối Mầm non có chỉ số hài lòng cao nhất, tiếp đến là Tiểu học và cuối cùng là THCS. So sánh với năm học 2022 - 2023, bậc Tiểu học có mức giảm sâu **6,3%**, thứ hai là khối Mầm non cũng có mức giảm chỉ số hài lòng ở mức cao **5,4%**, mức giảm thấp nhất là khối THCS **3,79%**.

Xét về các tiêu chí thành phần, tiêu chí kiểm soát kết quả xử lý PAKN nhận được đánh giá hài lòng cao nhất, trong khi phương thức tiếp nhận góp ý PAKN nhận được đánh giá thấp nhất.

Một số ý kiến đóng góp của phụ huynh, học sinh ở các trường như:

- Khối Mầm non ghi nhận **02/39** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến:

+ Trường Mầm non Hồng Tiến: các kênh mạng xã hội của nhà trường hoạt động chưa hiệu quả khi phụ huynh muốn giải đáp thắc mắc nhưng không nhận được phản hồi từ các trang chính thống của trường.

+ Trường Mầm non Sơn Ca: còn có ý kiến thêm về việc phụ huynh phản đối mua đồng phục mới vì lý do Ban giám hiệu nhà trường muốn đổi logo và thay màu đồng phục của trường.

- Khối Tiểu học: có **03/29** trường có phụ huynh đóng góp ý kiến về việc tiếp nhận xử lý thông tin phản hồi của nhà trường:

+ Trường tiểu học Đô thị Sài Đồng: Chưa có sự phản ánh kịp thời khi phụ huynh góp ý. Ví dụ trong các cuộc họp Ban phụ huynh với nhà trường, khi các trưởng ban phụ huynh lớp đưa ý kiến, xong không thấy nhà trường trả lời chính thức lại.

- Khối THCS: chỉ có một ý kiến đóng góp của phụ huynh trường THCS Nguyễn Gia Thiều: Cần công khai email tiếp nhận thông tin phản ánh của nhà trường để phụ huynh dễ phản ánh hơn.

- **04/24** trường thuộc khối THCS có học sinh phản ánh về việc tiếp nhận thông tin trong nhà trường còn chậm, không đáp ứng nhu cầu của học sinh đưa ra, một số ý kiến như:

+ THCS Ngọc Lâm: Không được tiếp nhận thông tin và không được phép kiến nghị, vì ngay cả khi kiến nghị riêng với giáo viên chủ nhiệm thì cô cũng không nghe. Ví dụ như phản ánh về việc cô giáo giáo dục công dân quá khắt khe chỉ cần học sinh quay xuống mượn bút thôi cũng cho luôn là tội nói chuyện và bắt học sinh đứng lên, thậm chí là đứng lên bục giảng bắt xin lỗi cô, xin lỗi các bạn.

+ THCS Gia Quát: Các thầy cô tiếp nhận thông tin, và xử lý thông tin khá nhanh nhưng còn những chỗ chưa hài lòng.

+ Đô thị Việt Hưng: Việc xử lý các việc liên quan đến học đường còn chậm trễ.

1.7. Sự phục vụ của nhà trường

T T	Nội dung	Mầm non (%)		Tiểu học (%)		THCS (%)		Chỉ số chung (%)	
		22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24	22-23	23-24
1	Việc phối hợp giữa phụ huynh với nhà trường	96,31	91,40	96,19	90,59	94,60	90,49	95,70	90,82
2	Việc phối hợp giữa nhà trường với các đơn vị	95,18	91,28	95,99	90,53	94,82	90,26	95,33	90,69

3	Sự hài lòng về chất lượng phục vụ của nhà trường	96,78	91,54	98,89	90,53	95,41	90,37	97,02	90,82
	SIPAS lĩnh vực	96,29	91,40	96,65	90,55	94,94	90,37	95,96	90,78

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ số sự phục vụ của nhà trường xếp thứ 4/7 trong tổng số các yếu tố được khảo sát. Trong đó, khối Mầm non đạt chỉ số hài lòng ở nội dung này ở mức cao nhất, thứ hai là khối Tiểu học và cuối cùng là khối THCS.

So với năm học 2022 - 2023, chỉ số hài lòng yếu tố sự phục vụ của nhà trường giảm **5,18%**. Khối Tiểu học có mức độ giảm chỉ số hài lòng cao nhất là **6,1%**, thứ hai là khối Mầm non giảm **4,89%** và cuối cùng là khối THCS giảm **4,57%**.

Xét với các tiêu chí thành phần, việc phối hợp giữa nhà trường với các đơn vị có mức chỉ số hài lòng thấp nhất, hai tiêu chí còn lại được có chỉ số hài lòng bằng nhau.

2. Chỉ số hài lòng theo đơn vị (Có biểu kết quả chỉ số hài lòng kèm theo)

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập năm học 2023 - 2024 ở mức cao đạt **90,21%**, tuy nhiên giảm **5,12%** so với năm học 2022-2023, trong đó: khối mầm non đạt **91,19%** giảm **5,14%**; khối tiểu học đạt **89,86%** giảm **5,95%**; khối THCS đạt **89,56%** giảm **4,27%**. Năm học 2023-2024 nhận thấy không có sự khác biệt so với năm học 2022 - 2023 về xếp hạng sự hài lòng giữa các khối học: Chỉ số hài lòng của các trường khối mầm non cao nhất trong các bậc học, khối tiểu học có chỉ số hài lòng cao thứ hai và khối THCS có chỉ số hài lòng ở vị trí thứ ba.

Năm học 2023-2024 cho thấy một số sự thay đổi về vị trí dẫn đầu chỉ số hài lòng của các đơn vị so với năm học 2022-2023, cụ thể:

2.1. Khối mầm non

STT	Năm học 2022-2023		Năm học 2023-2024	
	Đơn vị	Chỉ số	Đơn vị	Chỉ số
1	MN Tuổi Hoa	100%	MN Thạch Cầu	97,36
2	MN Thạch Bàn	100%	MN Việt Hưng	97,29
3	MN Ngọc Thụy	100%	MN Ban Mai Xanh	96,87
4	MN Sơn Ca	99,80%	MN Hoa Thủy Tiên	96,81
5	MN Bồ Đề	99,77%	MN Hoa Sen	96,26

2.2. Khối Tiểu học

STT	Năm học 2022-2023		Năm học 2023-2024	
	Đơn vị	Chỉ số	Đơn vị	Chỉ số
1	TH Ái Mộ A	100%	TH Đô thị Việt Hưng	97,61%
2	TH Vũ Xuân Thiều	99,98%	TH Ngọc Lâm	96,80%
3	TH Lê Quý Đôn	99,96%	TH Đoàn Kết	96,57%
4	TH Ái Mộ B	99,83%	TH Phúc Lợi	94,87%
5	TH Đoàn Kết	99,78%	TH Gia Quất	94,55%

2.3. Khôi THCS

STT	Năm học 2022-2023		Năm học 2023-2024	
	Đơn vị	Chỉ số	Đơn vị	Chỉ số
1	THCS Ái Mộ	100%	THCS Ái Mộ	98,10%
2	THCS Sài Đồng	99,47%	THCS Thạch Bàn	96,17%
3	THCS Phúc Lợi	98,52%	THCS Ngọc Lâm	96,09%
4	THCS Đô thị Việt Hưng	98,27%	THCS Ngô Gia Tự	94,82%
5	THCS Lê Quý Đôn	98,10%	THCS Giang Biên	94,36%

Về tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy có sự giảm chỉ số hài lòng ở tất cả 07 yếu tố đo lường mức độ hài lòng. Xét về các bậc học ghi nhận một số lưu ý như chỉ số hài lòng bậc THCS nhìn chung đều thấp hơn bậc Mầm non và Tiểu học ở tất cả các yếu tố và tiêu chí thành phần nhưng lại là bậc học có mức độ giảm chỉ số hài lòng thấp nhất cùng ở các yếu tố. Các đơn vị xếp hạng top 5 của ba bậc học có sự thay đổi so với năm học 2022 - 2023 và cũng có chỉ số hài lòng thấp hơn trung bình trung của top 5 các bậc học năm học trước.

Nguyên nhân có sự thay đổi trong kết quả 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 có thể kể đến:

Thứ nhất, do số lượng trường và đối tượng tham gia đánh giá đã tăng lên nên có thể tăng tính khách quan cho khảo sát.

Thứ hai, hình thức thu phát phiếu ở những kỳ đánh giá chỉ số hài lòng trước hoàn toàn là phát phiếu giấy tại trường nhưng năm học 2023 - 2024 lại đánh giá chỉ số hài lòng bằng phiếu trực tuyến với toàn bộ phụ huynh và học sinh. Vì vậy sự thay đổi môi trường, hình thức đánh giá có thể tác động lớn đến cảm nhận của phụ huynh học sinh dẫn đến có sự khác biệt lớn trong kết quả đánh giá.

Thứ ba, do công thức tính có sự thay đổi theo Quyết định 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội Vụ về Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026 dẫn đến kết quả được đánh giá ở tất cả các mức điểm so với công thức trước đó áp dụng.

Bên cạnh đó, cũng cần ghi nhận những cố gắng cải thiện rút kinh nghiệm của các đơn vị sau những lần đánh giá trước như:

(1) Một số đơn vị đã cung cấp đa dạng hình thức tiếp nhận và xử lý thông tin của phụ huynh học sinh để nhanh chóng tiếp nhận ý kiến góp ý của phụ huynh học sinh nên không có nhiều kiến nghị phát sinh trong quá trình lấy phiếu.

(2) Tăng cường sự tương tác giữa giáo viên, nhà trường với phụ huynh thông qua nhiều hình thức như Zalo, số liên lạc điện tử, v.v. Để phụ huynh kịp thời nắm bắt tình hình học tập, sinh hoạt của con em tại trường học và phối hợp cùng giáo viên giải quyết các vấn đề vướng mắc, phát sinh của học sinh.

III. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

Để cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân, phòng Nội vụ đề nghị:

1. Đề nghị UBND quận

- Chỉ đạo phòng Giáo dục & Đào tạo quận rà soát hướng dẫn các trường học khắc phục các tồn tại hạn chế thực hiện chỉ số hài lòng năm học 2024-2025.

- Quan tâm đầu tư cải thiện cơ sở vật chất cho các trường học đáp ứng yêu cầu công tác dạy, học nhất là nhà vệ sinh. Xem xét lại công tác tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh kiến nghị ở các trường học.

2. Phòng Giáo dục & Đào tạo quận

Chỉ đạo các trường học rà soát các nội dung người dân còn có ý kiến đánh giá chưa hài lòng về chất lượng phục vụ của đơn vị, xây dựng kế hoạch cải thiện nâng cao sự hài lòng trong năm học 2024-2025. Trong đó tập trung thực hiện các nhiệm vụ:

- Cập nhật thường xuyên, đầy đủ, kịp thời các thông tin liên quan đến việc học tập của học sinh, kết quả học tập, chương trình học của nhà trường cần thông tin tuyên truyền đến người dân kịp thời, đầy đủ...

- Cải thiện cơ sở vật chất của nhà trường: đề xuất với UBND quận cải tạo cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học đối với những trường đã xuống cấp; chủ động linh hoạt huy động các nguồn xã hội hóa cải thiện cơ sở vật chất. Thường xuyên quan tâm vệ sinh, trường lớp bảo đảm điều kiện học tập đầy đủ, an toàn cho học sinh.

- Nghiên cứu, rà soát đề xuất các giải pháp tổ chức các hoạt động giáo dục (học văn hóa, ngoại khóa, hoạt động ngoài trời ...) phù hợp, nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát xác định chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học công lập thuộc UBND quận năm học 2023 - 2024, phòng Nội vụ báo cáo UBND, lãnh đạo UBND quận./.

Nơi nhận:

- Đ/c Chủ tịch UBND quận/Đề b/c;
- Đ/c Nguyễn Thị Thanh Hằng, PCT UBND quận;
- Phòng Giáo dục & Đào tạo quận;
- Các trường học công lập thuộc quận
- Lưu: VT, NV. (02)

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hằng

**BIỂU KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC
TRƯỜNG HỌC CÔNG LẬP THUỘC UBND QUẬN**
(Kèm báo cáo số /BC-NV ngày /11/2024 của phòng Nội vụ)

1. Khối Mầm non

STT	ĐƠN VỊ	Tiếp cận dịch vụ	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục	Kết quả giáo dục	Tiếp nhận xử lý PAKN	Sự phục vụ của nhà trường	SIPAS (%)
1	Thạch Cầu	98,00	97,04	98,00	97,33	96,75	97,40	97,00	97,36
2	Việt Hưng	97,25	96,75	97,92	96,96	97,75	96,60	97,83	97,29
3	Ban Mai Xanh	96,63	97,04	96,88	96,88	96,75	96,70	97,25	96,87
4	Hoa Thủy Tiên	96,75	96,79	97,21	96,83	96,63	96,30	97,17	96,81
5	Hoa Sen	95,88	95,33	96,67	96,08	96,75	96,10	97,00	96,26
6	Tân Mai	96,25	95,92	96,37	96,08	95,75	95,90	96,25	96,07
7	Hồng Tiến	95,63	96,04	96,75	96,08	95,63	95,50	96,08	95,96
8	Đô thị Việt Hưng	94,12	95,04	96,00	95,17	95,50	95,60	94,83	95,18
9	Chim én	94,00	92,79	94,88	94,50	93,75	94,00	95,00	94,13
10	Gia Quất	94,25	93,96	93,96	93,67	94,25	94,20	94,42	94,10
11	Năng Mai	93,38	94,58	93,38	93,46	93,25	93,20	94,50	93,68
12	Giang Biên	93,50	92,17	93,38	93,83	94,38	93,40	94,25	93,56
13	Bắc Biên	93,13	92,83	94,67	92,79	92,63	93,20	93,58	93,26
14	Bồ Đề	93,75	91,79	93,00	93,00	93,75	93,30	93,75	93,19
15	Long Biên	94,75	89,88	91,75	92,83	92,38	92,70	93,00	92,47
16	Gia Thượng	93,63	92,46	93,38	92,08	91,38	91,50	92,25	92,38
17	Hoa Mộc Lan	91,63	91,88	92,29	91,38	91,13	90,70	91,17	91,45
18	Sơn Ca	91,00	90,33	91,96	92,08	91,38	90,90	92,25	91,41
19	Gia Thụy	90,13	91,46	91,25	91,46	91,50	89,70	91,75	91,03
20	Đô thị Sài Đồng	89,25	91,42	90,92	91,04	90,00	90,40	91,00	90,58
21	Thạch Bàn	90,63	90,75	92,25	91,83	91,63	88,30	88,50	90,55
22	Tuổi Hoa	90,13	89,54	90,79	90,21	90,25	90,60	90,67	90,31

STT	ĐƠN VỊ	Tiếp cận dịch vụ	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục	Kết quả giáo dục	Tiếp nhận xử lý PAKN	Sự phục vụ của nhà trường	SIPAS (%)
23	Nguyệt Quế	89,00	91,71	92,17	90,29	89,63	89,00	89,92	90,24
24	Phúc Đồng	89,38	88,79	90,00	89,67	91,38	91,00	90,67	90,13
25	Hoa Mai	90,75	89,63	90,17	90,25	90,00	88,40	90,67	89,98
26	Long Biên A	91,25	89,17	90,42	89,58	89,75	89,80	88,83	89,83
27	Phúc Lợi	92,75	88,79	89,88	89,08	88,25	89,50	89,00	89,61
28	Hoa Hường Dương	88,13	89,25	89,96	89,67	89,88	88,40	89,25	89,22
29	Bắc Cầu	90,00	82,63	90,33	89,83	90,00	90,40	90,83	89,15
30	Cự Khối	89,00	88,63	89,33	89,04	90,00	88,30	89,67	89,14
31	Hoa Anh Đào	88,75	90,75	90,67	89,58	88,25	86,20	89,25	89,06
32	Thượng Thanh	91,13	88,17	89,08	88,25	87,88	89,10	89,50	89,01
33	Đức Giang	89,00	88,08	88,29	87,46	87,50	87,50	87,33	87,88
34	Hoa Trạng Nguyên	88,88	85,92	89,71	87,46	87,63	86,90	88,33	87,83
35	Ngọc Thụy	86,13	87,67	87,96	87,71	87,25	87,80	87,67	87,45
36	Ánh Sao	86,25	86,25	86,54	86,63	86,63	85,80	86,75	86,41
37	Hoa Sữa	84,63	82,63	84,71	84,00	83,38	84,50	85,92	84,25
38	Tràng An	85,87	83,71	86,04	82,92	83,50	82,70	82,50	83,89
39	Hoa Phượng	79,38	80,00	79,71	80,00	79,25	79,00	79,17	79,50

2. Khối Tiểu học

TT	Đơn vị	Tiếp cận dịch vụ	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục	Kết quả giáo dục	Tiếp nhận xử lý PAKN	Sự phục vụ của nhà trường	Chỉ số hài lòng chung
1	Đô thị Việt Hưng	98,25	97,17	98,15	97,37	97,75	97,10	97,50	97,61
2	Ngọc Lâm	98,25	96,42	96,56	96,71	96,38	96,30	97,00	96,80
3	Đoàn Kết	97,63	95,46	96,75	96,08	96,37	96,80	96,92	96,57
4	Phúc Lợi	96,50	93,00	95,73	94,67	94,62	93,90	95,67	94,87
5	Gia Quất	94,62	95,42	94,75	94,21	93,75	94,30	94,83	94,55
6	Cự Khối	93,88	86,38	96,78	96,83	95,50	96,00	96,50	94,55
7	Thượng Thanh	95,00	90,92	93,08	93,58	93,50	93,00	94,67	93,39
8	Phúc Đồng	94,87	91,42	93,93	93,12	92,38	92,20	93,42	93,05
9	Bồ Đề	94,00	92,00	94,21	91,83	90,50	91,60	93,17	92,47
10	Đức Giang	93,38	90,08	93,15	92,08	92,63	92,00	93,17	92,35
11	Thanh Am	92,63	92,08	93,02	92,04	92,88	90,90	91,92	92,21
12	Long Biên	93,50	91,29	92,63	92,13	92,38	91,70	91,75	92,20
13	Gia Thụy	91,50	91,04	91,96	92,04	92,88	91,80	92,75	92,00
14	Việt Hưng	91,25	89,17	91,61	91,13	91,13	90,60	91,00	90,84
15	Thạch Bàn A	90,13	89,25	90,09	90,17	90,25	91,20	90,75	90,26
16	Lê Quý Đôn	90,88	89,92	90,24	89,67	89,13	87,80	89,58	89,60
17	Ngọc Thụy	89,63	88,17	89,28	89,46	89,25	88,60	89,92	89,19
18	Ái Mộ B	91,75	85,92	87,81	87,79	89,13	89,10	90,92	88,92
19	Ngô Gia Tự	92,00	81,25	87,27	89,25	88,25	89,60	90,33	88,28
20	Lý Thường Kiệt	89,75	86,33	88,42	87,46	88,25	88,60	86,67	87,93
21	Đô thị Sài Đồng	87,50	90,08	88,52	87,67	87,38	84,90	87,58	87,66
22	Sài Đồng	89,13	80,50	88,17	87,04	87,75	85,70	88,58	86,70
23	Vũ Xuân Thiều	87,13	84,71	86,15	86,58	86,50	86,10	87,00	86,31
24	Đoàn Khuê	85,50	85,54	86,50	86,42	85,00	84,80	86,83	85,80
25	Nguyễn Bình Khiêm	85,63	82,38	85,64	84,67	85,38	83,90	84,92	84,64
26	Ái Mộ A	83,13	79,13	83,00	83,21	82,88	83,10	83,33	82,54
27	Giang Biên	83,38	79,33	81,88	81,58	83,50	82,10	83,42	82,17
28	Gia Thụy	82,75	79,83	83,71	81,21	81,25	80,30	82,50	81,65
29	Thạch Bàn B	83,38	78,29	81,30	80,58	79,75	79,70	83,33	80,91

3. Khối Trung học cơ sở

STT	ĐƠN VỊ	Tiếp cận dịch vụ	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục	Kết quả giáo dục	Tiếp nhận xử lý PAKN	Sự phục vụ của nhà trường	SIPAS (%)
1	Ái Mộ	99,17	96,19	98,63	98,33	97,58	98,33	98,44	98,10
2	Thạch Bàn	96,17	95,99	96,15	96,14	96,75	95,93	96,06	96,17
3	Ngọc Lâm	96,08	95,51	97,10	95,83	95,88	95,13	97,06	96,09
4	Ngô Gia Tự	96,50	88,07	95,39	96,39	95,13	96,13	96,11	94,82
5	Giang Biên	94,00	95,44	93,78	94,31	94,33	94,27	94,39	94,36
6	Nguyễn Bình Khiêm	92,75	92,17	92,24	92,19	91,42	92,27	92,67	92,24
7	Ngọc Thụy	90,42	87,54	91,70	91,86	90,29	91,40	91,78	90,71
8	Nguyễn Gia Thiều	90,33	91,71	91,60	90,17	89,96	88,73	90,61	90,44
9	Chu Văn An	91,08	91,15	90,66	90,86	90,38	87,80	90,94	90,41
10	Lý Thường Kiệt	91,17	88,76	89,11	90,11	89,71	90,33	91,11	90,04
11	Đô thị Việt Hưng	92,42	84,88	90,75	89,89	90,42	89,33	92,17	89,98
12	Thượng Thanh	89,08	87,36	90,63	90,28	90,67	90,87	90,83	89,96
13	Lê Quý Đôn	90,17	90,11	89,83	89,53	89,21	89,07	89,50	89,63
14	Phúc Lợi	90,25	84,33	90,35	89,36	88,63	89,07	90,33	88,90
15	Gia Thụy	88,58	85,60	89,62	88,67	87,63	88,80	89,28	88,31
16	Gia Quát	88,50	88,81	88,44	88,31	87,42	88,07	88,28	88,26
17	Bồ Đề	85,92	82,56	86,78	86,97	87,17	87,33	89,56	86,61
18	Thanh Am	86,58	85,38	87,45	85,86	84,25	86,27	86,89	86,10
19	Phúc Đồng	86,42	82,58	85,65	86,72	86,00	86,13	86,17	85,67
20	Việt Hưng	85,92	82,81	86,03	86,00	86,13	85,40	87,17	85,63
21	Cự Khối	85,42	82,54	86,17	84,39	87,21	85,33	85,39	85,21
22	Đức Giang	86,17	77,40	86,70	85,31	85,38	82,60	85,06	84,09
23	Long Biên	85,50	83,56	84,99	84,36	83,63	82,27	84,11	84,06
24	Sài Đồng	84,50	80,44	83,93	85,56	82,17	84,00	85,06	83,66

