

Số: /PA-NV

Long Biên, ngày tháng năm 2025

PHƯƠNG ÁN

Khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc UBND quận năm học 2024-2025

Thực hiện Kế hoạch số 185/KH-UBND ngày 13/5/2024 của UBND quận Long Biên khảo sát đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ các trường học công lập trực thuộc UBND quận năm học 2024-2025; Phòng Nội vụ triển khai phương án khảo sát tại các nhà trường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát, thu thập thông tin, ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công thuộc quận.
- 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, thông tin đầy đủ kịp thời mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ giáo dục tới các đơn vị trường học để nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. Yêu cầu

- Việc khảo sát phải được thực hiện theo đúng kế hoạch, phương án. Tăng cường công tác phối hợp giữa các đơn vị trong quá trình khảo sát, đảm bảo hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng, địa bàn.
- Bảo mật thông tin thu thập từ các đối tượng khảo sát, kết quả khảo sát phản ánh trung thực chất lượng giáo dục của từng trường học đáp ứng yêu cầu tìm hiểu thông tin của cá nhân, tổ chức.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

- Triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của 94 trường Mầm non, Tiểu học, THCS công lập thuộc quận đã có kết quả năm học 2024-2025.

2. Đối tượng, thời gian khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Phụ huynh các cấp học Mầm non, Tiểu học, THCS và học sinh lớp 9 các trường công lập thuộc quận năm học 2024-2025.

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 02/6/2025-15/6/2025. Tổng hợp báo cáo UBND quận kết quả trước **25/6/2025**.

III. PHƯƠNG ÁN KHẢO SÁT

Căn cứ mẫu phiếu khảo sát và cỡ mẫu đã được xác định, phòng Nội vụ gửi phiếu khảo sát cho các nhà trường để tuyên truyền đến phụ huynh, học sinh để tham gia khảo sát.

Phòng Nội vụ theo dõi tiến độ khảo sát hằng ngày, tổng hợp báo cáo số lượng phiếu khảo sát đã được thực hiện. Lựa chọn phiếu khảo sát để tổng hợp kết quả xác định chỉ số hài lòng năm học 2024-2025.

1. Chuẩn bị khảo sát: Từ ngày 25/5/2025-30/5/2025

- Xây dựng, ban hành phương án khảo sát.
- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát, tài liệu phục vụ khảo sát.
- Tạo biểu mẫu khảo sát trực tuyến.
- Triển khai, hướng dẫn khảo sát:
 - + Giới thiệu tổng quan về phương án khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục công.
 - + Quy trình khảo sát trực tuyến.
 - + Giới thiệu nội dung điều tra khảo sát, hướng dẫn phương pháp, cách thức thực hiện khảo sát trực tuyến.
 - + Xử lý tình huống trong quá trình điều tra, khảo sát.
- Các nhà trường tuyên truyền, vận động phụ huynh, học sinh tham gia khảo sát đảm bảo số lượng mẫu phiếu khảo sát cần thực hiện ít nhất gấp 5 lần số lượng phiếu khảo sát được phân bổ của các đơn vị.

2. Triển khai khảo sát: Từ ngày 02/6/2025 đến 15/6/2025

Phiếu khảo sát được tạo bằng mã QR và gửi cho các nhà trường kèm phương án khảo sát để tuyên truyền, vận động, hướng dẫn, cung cấp thông tin đến toàn thể học sinh, phụ huynh học sinh để tham gia khảo sát, đánh giá trực tuyến.

3. Tổng hợp kết quả khảo sát: Từ ngày 15/6/2025-20/6/2025.

- Sau khi hoàn thành khảo sát, điều tra viên rà soát danh sách khảo sát ban đầu, danh sách đối tượng đã tham gia khảo sát của các đơn vị, đối chiếu kết quả lập danh sách để tổng hợp số lượng đối tượng đã tham gia khảo sát.
- Từ ngày 11/6/2025-15/6/2025: phòng Nội vụ thống kê số lượng phiếu khảo sát trực tuyến đối với từng đơn vị, lựa chọn đối tượng khảo sát để thống kê kết quả trên cơ sở danh sách đối tượng khảo sát tổng thể và tính khoảng cách k đảm bảo đối tượng khảo sát được lựa chọn đồng đều ở tất cả các khối lớp. Trường hợp thiếu số lượng phiếu khảo sát đã phân bổ hoặc đối tượng khảo sát không đúng cần kiểm chứng thông tin, sẽ tổ chức khảo sát trực tiếp tại địa bàn dân cư

trên cơ sở danh sách người dân/tổ chức do các đơn vị gửi và danh sách người dân/tổ chức đã tham gia khảo sát trực tuyến.

- Tổng hợp, kiểm tra nhập dữ liệu thông tin khảo sát, xác định chỉ số hài lòng và báo cáo UBND quận kết quả chậm nhất ngày **20/6/2025**.

4. Xác định chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng là chỉ số phản ánh sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ gồm các chỉ số hài lòng thành phần, chỉ số hài lòng yếu tố, chỉ số hài lòng chung. Thang đo sự hài lòng gồm các thang từ 1 đến 5 theo sự tăng dần của mức độ hài lòng. Trong đó: 1 rất không hài lòng, 2 không hài lòng, 3 bình thường, 4 hài lòng, 5 rất hài lòng.

- Chỉ số nhu cầu, mong đợi là chỉ số phản ánh nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ gồm các chỉ số nhu cầu, mong đợi đối với từng yếu tố của sự phục vụ của đơn vị trong phạm vi ngành, lĩnh vực. Thang đo nhu cầu của người dân là thang lựa chọn “**Có**” hoặc “**Không**”.

- Cách tính chỉ số hài lòng:

+ Chỉ số hài lòng yếu tố thành phần: Là tỷ lệ phần trăm của tổng số người hài lòng ở mức 4 và 5 trên tổng số người tham gia câu hỏi khảo sát hài lòng về yếu tố thành phần đó.

+ Chỉ số hài lòng yếu tố: Là trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng yếu tố thành phần của yếu tố đó.

+ Chỉ số hài lòng chung của từng đơn vị, từng khối: Là trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng thành phần của từng khối, từng đơn vị.

+ Chỉ số nhu cầu mong đợi đối với từng yếu tố thành phần: Là tỷ lệ phần trăm của tổng số người có cùng nhu cầu trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi khảo sát về nhu cầu, mong đợi.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nội vụ

- Là đơn vị chủ trì tham mưu, hướng dẫn triển khai thực hiện phương án khảo sát. Tổng hợp, xây dựng báo cáo khảo sát, tính chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ giáo dục; phân tích kết quả đo lường chỉ số hài lòng năm học 2024-2025, đề xuất cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng năm học 2025-2026 đối với chất lượng cung cấp dịch vụ giáo dục.

- Phân công nhiệm vụ công chức đơn vị theo dõi, kiểm soát tiến độ khảo sát của các trường học hằng ngày, tổng hợp báo cáo số lượng phiếu hàng ngày báo cáo trước 17h.

3. Các trường học công lập thuộc quận

- Cung cấp đầy đủ thông tin danh sách học sinh, phụ huynh của đơn vị để phục vụ công tác khảo sát.

- Tuyên truyền đến phụ huynh, học sinh về phương án đo lường Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các nhà trường đảm bảo số lượng cỡ mẫu đã phân bổ và chất lượng khảo sát hoặc trường hợp cần kiểm chứng thông tin.

Trên đây là phương án thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các trường học công lập trực thuộc UBND quận Long Biên năm học 2024-2025; Đề nghị các đơn vị quan tâm phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

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

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hằng

**PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THEO DỐI TIẾN ĐỘ KHẢO SÁT XÁC ĐỊNH SỰ
HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC
TRƯỜNG HỌC CÔNG LẬP THUỘC QUẬN NĂM HỌC 2024-2025**

STT	ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	Số phiếu	Người thực hiện
	Nhóm 1, triển khai tại 04 phường		
I	PHƯỜNG BỒ ĐỀ	240	1. Nguyễn Thị Diệu Linh, Chuyên viên phòng Nội vụ 2. Nguyễn Thị Mai, Chuyên viên phòng Nội vụ. 3. Phan Văn Năng, Chuyên viên phòng Nội vụ
1	Trường Mầm non Bồ Đề	40	
2	Trường Mầm non Hồng Tiến	40	
3	Trường Tiểu học Bồ Đề	40	
4	Trường Tiểu học Ngọc Lâm	40	
5	Trường THCS Bồ Đề	40	
6	Trường THCS Ngọc Lâm	40	
II	PHƯỜNG CỤ KHÔI	160	
1	Trường Mầm non Cụ Khôi	40	
2	Trường Mầm non Hoa Phượng	40	
3	Trường Tiểu học Cụ Khôi	40	
4	Trường THCS Cụ Khôi	40	
III	PHƯỜNG ĐỨC GIANG	280	
1	Trường Mầm non Đức Giang	40	
2	Trường Mầm non Hoa Sen	40	
3	Trường Tiểu học Đức Giang	40	
4	Trường Tiểu học Ngô Gia Tự	40	
5	Trường PTCS Hy Vọng	40	
6	Trường THCS Đức Giang	40	
7	Trường THCS Ngô Gia Tự	40	
IV	PHƯỜNG GIANG BIÊN	320	
1	Trường Mầm non Tràng An	40	
2	Trường Mầm non Giang Biên	40	
3	Trường Mầm non ĐT Việt Hưng	40	
4	Trường Tiểu học ĐT Việt Hưng	40	
5	Trường Tiểu học Giang Biên	40	
6	Trường THCS Chu Văn An	40	
7	Trường THCS Giang Biên	40	
8	Trường THCS ĐT Việt Hưng	40	
	Nhóm 2: Triển khai tại 5 phường		
V	PHƯỜNG GIA THUY	160	1. Nguyễn Quỳnh Vân, Chuyên viên phòng Nội vụ 2. Nguyễn Thị Phương Thúy, Chuyên viên phòng Nội vụ 3. Trần Thị Thanh Hà, Chuyên viên phòng Nội vụ.
1	Trường Mầm non Gia Thụy	40	
2	Trường Mầm non Chim én	40	
3	Trường Tiểu học Gia Thụy	40	
4	Trường THCS Gia Thụy	40	
VI	PHƯỜNG LONG BIÊN	200	
1	Trường Mầm non Long Biên	40	
2	Trường Mầm non Long Biên A	40	
3	Trường Mầm non Thạch Cầu	40	

STT	ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	Số phiếu	Người thực hiện
4	Trường Tiểu học Long Biên	40	
5	Trường THCS Long Biên	40	
VII	PHƯỜNG NGỌC LÂM	200	
1	Trường Mầm non Sơn Ca	40	
2	Trường Tiểu học Ái Mộ A	40	
3	Trường Tiểu học Ái Mộ B	40	
4	Trường THCS Ái Mộ	40	
VIII	PHƯỜNG NGỌC THỤY	360	
1	Trường Mầm non Bắc Biên	40	
2	Trường Mầm non Bắc Cầu	40	
3	Trường Mầm non Ngọc Thụy	40	
4	Trường Mầm non Gia Thượng	40	
5	Trường Mầm non Nguyệt Quế	40	
6	Trường Tiểu học Gia Thượng	40	
7	Trường Tiểu học Ngọc Thụy	40	
8	Trường Tiểu học Lý Thường Kiệt	40	
9	Trường THCS Ngọc Thụy	40	
10	Trường THCS Lý Thường Kiệt	40	
IX	PHƯỜNG PHÚC ĐỒNG	280	
1	Trường Mầm non Phúc Đồng	40	
2	Trường Mầm non Tân Mai	40	
3	Trường Tiểu học Phúc Đồng	40	
4	Trường Tiểu học DT Sài Đồng	40	
5	Trường THCS Phúc Đồng	40	
6	Trường THCS Nguyễn Bình Khiêm	40	
7	Trường THCS Nguyễn Gia Thiều	40	
	Nhóm 3: Triển khai tại 5 phường		
X	PHƯỜNG PHÚC LỢI	280	
1	Trường Mầm non Phúc Lợi	40	1. Bùi Thu Phương, Chuyên viên phòng Nội vụ. 2. Nông Thị Kim Quy, Chuyên viên phòng Nội vụ 3. Nguyễn Thị Lan Dung, Chuyên viên phòng Nội vụ.
2	Trường Mầm non Tuổi Hoa	40	
3	Trường Mầm non Ban Mai Xanh	40	
4	Trường Tiểu học Phúc Lợi	40	
5	Trường Tiểu học Lê Quý Đôn	40	
6	Trường THCS Phúc Lợi	40	
7	Trường THCS Lê Quý Đôn	40	
XI	PHƯỜNG SÀI ĐỒNG	280	
1	Trường Mầm non Sài Đồng	40	
2	Trường Mầm non DT Sài Đồng	40	
3	Trường Mầm non Hoa Trạng Nguyên	40	
4	Trường Tiểu học Sài Đồng	40	
5	Trường Tiểu học Vũ Xuân Thiều	40	
6	Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm	40	
7	Trường THCS Sài Đồng	40	
XII	PHƯỜNG THẠCH BÀN	280	
1	Trường Mầm non Thạch Bàn	40	

STT	ĐỊA BÀN KHẢO SÁT	Số phiếu	Người thực hiện
2	Trường Mầm non Hoa Mai	40	
3	Trường Mầm non Hoa Anh Đào	40	
4	Trường Tiểu học Thạch Bàn A	40	
5	Trường Tiểu học Thạch Bàn B	40	
6	Trường Tiểu học Đoàn Kết	40	
7	Trường THCS Thạch Bàn	40	
XIII	PHƯỜNG THƯỢNG THANH	440	
1	Trường Mầm non Ánh Sao	40	
2	Trường Mầm non Gia Quất	40	
3	Trường Mầm non Thượng Thanh	40	
4	Trường Mầm non Hoa Mộc Lan	40	
5	Trường Mầm non Năng Mai	40	
6	Trường Tiểu học Thanh Am	40	
7	Trường Tiểu học Gia Quất	40	
8	Trường Tiểu học Thượng Thanh	40	
9	Trường THCS Thanh Am	40	
10	Trường THCS Thượng Thanh	40	
11	Trường THCS Gia Quất	40	
12	Trường THCS Lý Sơn	40	
XIV	PHƯỜNG VIỆT HƯNG	240	
1	Trường Mầm non Việt Hưng	40	
2	Trường Mầm non Hoa Thủy Tiên	40	
3	Trường MN Hoa Hướng Dương	40	
4	Trường Tiểu học Đoàn Khuê	40	
5	Trường Tiểu học Việt Hưng	40	
6	Trường THCS Việt Hưng	40	
	Tổng: 94 trường	3.760	