

Số 267 /BC-NV

Long Biên, ngày 15 tháng 8 năm 2022

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 2021-2022

Thực hiện Kế hoạch 206/KH-UBND ngày 20/4/2022 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 2021-2022, phòng Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát xác định chỉ số hài lòng 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 Chương trình 01-CTr/QU ngày 01/12/2021 của Ban Thường vụ Quận ủy về thực hiện Chương trình 01-CTr/QU ngày 15/10/2020 về “Tiếp tục đổi mới phương thức lãnh đạo của các cấp ủy Đảng; củng cố, kiện toàn hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp từng bước đáp ứng yêu cầu hội nhập giai đoạn 2020-2025; Kế hoạch 81/KH-UBND ngày 14/02/2022 của UBND quận thực hiện công tác CCHC nhà nước và các chỉ tiêu nhiệm vụ Chương trình 01-CTr/QU năm 2022; phòng Nội vụ đã tham mưu trình UBND quận ban hành Kế hoạch 206/KH-UBND ngày 20/4/2022 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 2021-2022.

a) Về quy mô khảo sát:

Lựa chọn khảo sát tại 84 trường học công lập thuộc quận, gồm: Trường mầm non: 34 trường; trường Tiểu học: 28 trường; Trường THCS: 22 trường (Không khảo sát đánh giá đối với trường PHCS Hi Vọng).

b) Số lượng phiếu khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát theo kế hoạch 1.787 phiếu với 4 mẫu phiếu khảo sát: phiếu khảo sát của phụ huynh học sinh 03 mẫu phiếu dành cho phụ huynh học sinh mầm non, tiểu học, THCS và 01 mẫu phiếu khảo sát dành cho học sinh THCS (học sinh lớp 9). Phát phiếu khảo sát tại các trường mầm non, tiểu học mỗi trường 20 phiếu/20 phụ huynh thuộc các khối lớp khác nhau; Đối với trường THCS phát 25 phiếu khảo sát cho 2 đối tượng phụ huynh học sinh 20 phiếu và học sinh lớp 9 05 phiếu cho mỗi trường. Phân bổ số lượng phiếu khảo sát:

- Phiếu khảo sát đối với học sinh lớp 9: 110 phiếu;
- Phiếu khảo sát ý kiến của phụ huynh học sinh mầm non: 680 phiếu;

- Phiếu khảo sát ý kiến của phụ huynh học sinh tiểu học: 560 phiếu;
- Phiếu khảo sát ý kiến của phụ huynh học sinh THCS: 550 phiếu.

1.2. Triển khai, hướng dẫn việc khảo sát

Ngày 18/5/2022, Phòng Nội vụ đã ban hành văn bản 121/NV-CCHC về việc rà soát lập danh sách khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2021-2022, theo đó các trường sẽ lập danh sách học sinh của trường học gửi về phòng Nội vụ để lựa chọn danh sách học sinh của từng trường để phát phiếu khảo sát theo kế hoạch. Phòng Nội vụ tổng hợp lựa chọn danh sách học sinh của từng trường để phát phiếu khảo sát.

Ngày 25/5/2022, phòng Nội vụ đã tham mưu trình UBND quận ban hành công văn 897/UBND-NV về việc triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các trường học công lập thuộc quận năm học 2021-2022, 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 thuộc quận do UBND các phường thực hiện từ ngày 01/6/2022 đến ngày 20/7/2022 theo các bước:

- Bước 1: UBND phường phân công công chức đầu mối triển khai việc khảo sát tại các tổ dân phố, người phát phiếu do UBND phường lựa chọn giao cho cán bộ, công chức phường, tổ trưởng dân phố...

- Bước 2: Phát phiếu cho công dân theo danh sách khảo sát phòng Nội vụ đã lựa chọn, hướng dẫn công dân trả lời phiếu.

- Bước 2: Thu phiếu khảo sát, lập danh sách khảo sát sau khi công dân trả lời xong phiếu khảo sát.

- Bước 4: 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 trên cơ sở đo lường, đánh giá 7 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, cụ thể:

a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Đánh giá mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức, chất lượng cung cấp thông tin của nhà trường về các quy định, thủ tục, dịch vụ hành chính công đến tổ chức, cá nhân và khả năng tiếp cận, khai thác các thông tin do nhà trường cung cấp đáp ứng nhu cầu tìm hiểu thông tin của phụ huynh, học sinh. Tiêu chí này được thiết kế gồm 6 tiêu chí thành phần tương ứng với câu hỏi 1 đến 6 của phiếu khảo sát.

b) Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Tiêu chí 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, sự thuận tiện, hiện đại hóa trong việc đón tiếp, phục vụ khách hàng với 04 tiêu chí đánh giá tương ứng 04 câu hỏi từ câu 7 đến câu 10 trong phiếu khảo sát.

c) Môi trường giáo dục

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, 05 câu hỏi điều đánh giá từ câu 11 đến câu 15 của phiếu khảo sát.

d) Hoạt động giáo dục

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của học sinh, phụ huynh về phương pháp, nội dung chương trình dạy học, mục tiêu giáo dục và đội ngũ giáo viên của nhà trường, gồm 6 tiêu chí đánh giá tương ứng với câu hỏi 16 đến câu hỏi 21 của phiếu khảo sát.

e) Kết quả hoạt động giáo dục

Đánh giá mức độ hài lòng về kết quả học tập, rèn luyện của học sinh và kết quả giáo dục chung của nhà trường được khảo sát với 4 tiêu chí thành phần tương ứng với câu hỏi 22 đến 25.

f) Việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân về việc bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của công dân và việc giải quyết, phản hồi ý kiến góp ý phản ánh kiến nghị của nhà trường. Tiêu chí này được thiết kế với 7 tiêu chí thành phần với 7 câu hỏi khảo sát đánh giá từ câu hỏi 26 đến 32.

g) 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.

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

Việc đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các trường học được thực hiện thông qua điều tra xã hội học, chọn mẫu ngẫu nhiên, phân loại dựa trên kết quả đánh giá của người dân, tổ chức trả lời phiếu điều tra xã hội học.

- Tổng hợp kết quả phiếu điều tra xã hội học trên cơ sở phân tích các thông tin, dữ liệu thu thập được tổng hợp theo mẫu, theo từng tiêu chí đánh giá. Các tiêu chí được đánh giá có 5 mức đánh giá từ mức 1 đến mức 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất. Trong đó, mức đánh giá hài lòng, rất hài lòng sẽ được điểm theo khung điểm tối đa và điểm tốt, mức đánh giá bình thường không có điểm, các mức đánh giá không hài lòng, rất không hài lòng sẽ bị trừ điểm.

Chỉ số hài lòng được xác định bằng tỷ lệ phần trăm mức đánh giá hài lòng thực tế đạt được/mức đánh giá cao nhất (100%)

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC TRƯỜNG HỌC NĂM HỌC 2021-2022 (Có Phụ lục 1,2 kèm theo)

1. Chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí

1.1. Tiếp cận dịch vụ

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Việc cung cấp thông tin của nhà trường	93.47	93.94	92.03	93.15
2	Chất lượng thông tin của nhà trường	93.38	92.96	91.68	92.68
3	Thực hiện các khoản đóng góp của nhà trường	92.76	93.02	91.50	92.43
4	Mức độ khai thác thông tin do trường cung cấp	93.11	93.69	91.21	92.67
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	93.18	93.40	91.61	92.73

Các trường học đã đa dạng hóa các kênh cung cấp thông tin để nhân dân tiếp cận được tốt nhất với các dịch vụ giáo dục do nhà trường cung cấp, ngoài các kênh thông tin truyền thống: thông tin tại bảng tin nhà trường, trực tiếp qua học sinh, phụ huynh học sinh, trang thông tin điện tử của trường... đã chủ động mở rộng thông tin qua các kênh thông tin mạng: zalo, facebook đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời tới học sinh, phụ huynh và nhân dân trên địa bàn.

- Tuy nhiên, qua khảo sát vẫn còn ý kiến đánh giá chưa hài lòng về việc cung cấp thông tin của một số nhà trường: Chưa cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về chương trình giáo dục, một số khoản thu chưa hợp lý, các thông tin do nhà trường cung cấp chưa đáp ứng yêu cầu của phụ huynh.

1.2. Cơ sở vật chất

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Các phòng học, phòng làm việc	93.03	92.05	89.48	89.48
2	Trang thiết bị đồ dùng học tập	93.00	92.23	91.43	92.22
3	Cơ sở vật chất khác (sân chơi, vệ sinh...)	92.62	90.97	88.44	90.68
4	Điều kiện đón tiếp, phục vụ tổ chức cá nhân	93.44	93.40	90.90	92.58
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	93.03	92.16	90.06	91.24

Đây là tiêu chí đánh giá được học sinh, phụ huynh quan tâm và có mức độ hài lòng đạt thấp trong số các tiêu chí đánh giá. Các ý kiến đánh giá của phụ huynh, học sinh về cơ sở vật chất của nhà trường cần cải thiện: việc bố trí phòng học, khu vui chơi chưa phù hợp, diện tích nhỏ, trang thiết bị đồ dùng dạy học chưa

đáp ứng được yêu cầu, nhà vệ sinh ở các cấp học chưa sạch sẽ, thiếu giấy vệ sinh... cần được cải tạo, sửa chữa, nâng cấp, xây dựng mới nhằm đáp ứng yêu cầu công tác dạy và học; điều kiện đón tiếp, phục vụ tổ chức cá nhân đến giao dịch chưa có hoặc chưa phù hợp.

1.3. Môi trường giáo dục

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Môi trường tự nhiên của trường học	92.43	93.45	90.53	92.13
2	Môi trường xã hội của trường học	92.23	93.97	91.74	92.64
3	Giao tiếp trong trường học	92.79	94.10	91.97	92.95
4	Năng lực giáo viên, tổ chức hoạt động dạy học	92.79	93.98	91.83	92.86
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	92.56	93.87	91.52	92.65

Kết quả khảo sát đánh giá của người dân, tổ chức về môi trường giáo dục của các nhà trường năm học 2020-2021 cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức có sự cải thiện hơn so với năm học 2019-2020 về tiêu chí năng lực của giáo viên, quan hệ giữa giáo viên, nhà trường với phụ huynh, học sinh. Tuy nhiên, các vấn đề còn được phụ huynh, học sinh quan tâm nhiều: 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 và có ý kiến đánh giá ở mức bình thường, không hài lòng. Các ý kiến góp ý về giao tiếp trong nhà trường chưa thân thiện, môi trường tự nhiên bị ô nhiễm, ít cây xanh; cải thiện phương pháp dạy học để thu hút học sinh trong học tập và rèn luyện

1.4. Hoạt động giáo dục

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Công tác quản trị nhà trường	92.13	92.01	89.26	91.13
2	Tổ chức hoạt động giáo dục cho HS	92.88	92.74	89.87	91.83
3	Môi trường học tập (học lý thuyết, thực hành, hoạt động ngoại khóa...)	92.97	92.13	88.50	91.20
4	Chương trình giáo dục của nhà trường	93.09	93.05	90.51	92.22
5	Mục tiêu giáo dục của nhà trường	93.12	93.67	91.04	92.61
6	Phương pháp đánh giá kết quả học tập của HS	93.22	94.40	91.59	93.07
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	92.90	93.00	90.13	92.01

Hoạt động giáo dục là tiêu chí được phụ huynh, học sinh quan tâm, kết quả khảo sát 6/6 tiêu chí được đánh giá mức hài lòng trên 90%, trong đó các tiêu chí cần được quan tâm, cải thiện và có ý kiến đánh giá ở mức bình thường gồm: tiêu chí công tác quản trị nhà trường, tổ chức các hoạt động giáo dục cho học sinh, chương trình giáo dục của nhà trường (tổ chức thời gian học trên lớp, hoạt động ngoại khóa, việc dạy thêm của nhà trường). Tuy không có ý kiến không hài lòng và nhưng với mức đánh giá hài lòng các đơn vị được khảo sát chưa có điểm, đồng thời nó phản ánh mong muốn của học sinh, phụ huynh về việc cần điều chỉnh chương trình, nội dung tổ chức hoạt động giáo dục của nhà trường để đáp ứng nhu cầu mong muốn của học sinh, phụ huynh trong năm học 2022-2023.

1.5. Kết quả hoạt động giáo dục

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Kết quả giáo dục thể chất	92.79	93.33	90.99	92.37
2	Kết quả giáo dục văn hóa	93.00	93.34	91.42	92.59
3	Kết quả rèn luyện	93.07	92.88	91.28	92.41
4	Kết quả giáo dục của nhà trường	93.17	93.78	92.27	93.08
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	93.01	93.33	91.49	92.61

Đây là tiêu chí quan trọng được phụ huynh quan tâm, trong 3 cấp học, chỉ số hài lòng về kết quả hoạt động giáo dục của cấp học tiểu học được đánh giá hài lòng cao nhất đạt 93,33%, kết quả học tập của bậc học THCS tiếp tục có mức đánh giá hài lòng thấp nhất 91,49%; chỉ số hài lòng về kết quả hoạt động giáo dục bậc học mầm non đạt 93,01%. Đối với mỗi bậc học, đều ghi nhận kết quả đánh giá ở mức bình thường ở tất cả các tiêu chí, trong đó: Bậc giáo dục mầm non chủ yếu tập trung ở tiêu chí đánh giá về kết quả giáo dục kỹ năng tình cảm xã hội, ngôn ngữ, thẩm mỹ, giáo dục thể chất; Bậc tiểu học mức đánh giá bình thường ở tiêu chí đánh giá kết quả giáo dục thể chất, kết quả rèn luyện; Bậc giáo dục THCS mức đánh giá bình thường ở các tiêu chí giáo dục thể chất, kết quả rèn luyện và kết quả giáo dục của nhà trường.

Mức độ hài lòng của tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động giáo dục của nhà trường có giảm so với năm học 2020-2021 là 1,18%.

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

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Phương thức tiếp nhận góp ý PAKN	92.79	93.59	90.65	92.34
2	Chất lượng xử lý phản hồi ý kiến PAKN	93.04	92.83	91.16	92.34
3	Thông báo kết quả xử lý PAKN	92.67	93.48	91.85	92.67
4	Kiểm soát kết quả xử lý PAKN	92.85	93.54	91.82	92.74
5	Kết quả xử lý phản ánh kiến nghị	93.09	93.20	91.21	92.50
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	92.89	93.33	91.34	92.52

Công tác tiếp nhận xử lý thông tin phản hồi ý kiến phản ánh kiến nghị của phụ huynh, học sinh đã được các nhà trường quan tâm, kịp thời giải quyết thỏa đáng các kiến nghị của học sinh, phụ huynh. Hình thức tiếp nhận, xử lý thông tin phổ biến, hiệu quả được lựa chọn thực hiện nhiều là trao đổi trực tiếp giữa giáo viên chủ nhiệm với phụ huynh học sinh, hoặc báo cáo thông qua các buổi họp phụ huynh. So với kết quả khảo sát năm học 2020-2021 tiêu chí này có sự cải thiện rõ nét: kết quả khảo sát năm học 2020-2021, còn có ý kiến đánh giá của phụ huynh về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin của nhà trường chưa kịp thời, chưa đáp ứng mong muốn của phụ huynh, nhưng năm học 2021-2022 không ghi nhận ý kiến không hài lòng của phụ huynh học sinh về công tác giải quyết phản ánh kiến nghị của các nhà trường, mức độ hài lòng của tất cả các tiêu chí đều tăng, chỉ số hài lòng chung của tiêu chí tăng 1,17% so với năm học 2020-2021.

1.7. Sự phục vụ của nhà trường

TT	Nội dung	Kết quả (%)			Chỉ số chung
		MN	TH	THCS	
1	Công tác phối hợp giữa phụ huynh với nhà trường	93.05	93.92	91.95	92.97
2	Công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức trong công tác dạy, học	79.24	93.72	92.70	88.55
3	Mức độ hài lòng về sự phục vụ của các trường học	93.37	94.34	90.75	92.82
	Chỉ số hài lòng lĩnh vực	88.55	93.28	91.80	91.45

Đây là tiêu chí có mức đánh giá hài lòng khá thấp, điểm số giảm 2,24% so với năm học 2020-2021. Trong đó, tiêu chí đánh giá về công tác phối hợp giữa nhà trường với các tổ chức có liên quan trong việc tổ chức các hoạt động giảng dạy cho học sinh có mức độ hài lòng giảm nhiều nhất (5,84%); tiêu chí mức độ hài lòng của phụ huynh với sự phục vụ của các nhà trường giảm 1,87%; tiêu chí đánh giá công tác phối hợp giữa nhà trường với phụ huynh cải thiện tăng 1,09%.

2. Chỉ số hài lòng theo đơn vị

Chỉ số hài lòng năm học 2021-2022 tiếp tục duy trì ở mức cao, chỉ số hài lòng chung về chất lượng phục vụ của các trường học công lập đạt 92,24%. So với năm học chỉ số hài lòng chung giảm 1,09% so với năm học 2020-2021, trong đó chỉ số hài lòng khối mầm non đạt 92,3%, giảm 3,1%; khối tiểu học đạt 93,28%, giảm 1,26%; khối THCS đạt 91,13% giảm 1,92%. Đồng thời, năm học 2021-2022 cũng ghi nhận sự thay đổi về mức độ đánh giá sự hài lòng giữa các khối học: Chỉ số hài lòng của các trường khối tiểu học cao nhất trong các bậc học, khối mầm non có chỉ số hài lòng thứ hai và khối THCS có chỉ số hài lòng thứ 3.

Một số trường vẫn duy trì được vị trí nhóm đầu về chỉ số hài lòng trong 2 năm học 2020-2021 và 2021-2022: Trường mầm non Hồng Tiến, Bò Đề; Trường Tiểu học Thanh Am, Gia Quất; Trường THCS Thượng Thanh, Bò Đề.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy sự cải thiện đáng kể các nội dung tồn tại của năm học 2020-2021, số lượng ý kiến và các vấn đề có ý kiến đánh giá chưa hài lòng giảm:

- Về số lượng các trường có ý kiến đánh giá không hài lòng:

+ Năm học 2020-2021: Số trường học có ý kiến đánh giá chưa hài lòng 53/79 trường chiếm 67%. Trong đó: khối Mầm non 18/32 trường, chiếm 56%; khối Tiểu học 21/26 trường chiếm 80,76%; khối THCS 14/21 trường, chiếm 66,66%.

+ Năm học 2021-2022: Số trường học có ý kiến đánh giá chưa hài lòng 19/84 trường chiếm 22,61%. Trong đó: khối Mầm non 5/34 trường, chiếm 14,7% giảm 14 trường, 41,3%; khối Tiểu học 10/26 trường chiếm 38,46%, giảm 11 trường, 42,3%; khối THCS 4/21 trường, chiếm 19,04%, giảm 10 trường, 47,62%.

- Về mức độ đánh giá: Năm học 2020-2021, phụ huynh, học sinh có ý kiến đánh giá chưa hài lòng ở 6/7 tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ, Cơ sở vật chất, Hoạt động giáo dục, Chương trình giáo dục, Kết quả giáo dục của học sinh và việc tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị. Ở mỗi tiêu chí, các ý kiến đánh giá không hài lòng ở các vấn đề dễ gây bức xúc như: thu tiền học thêm, thu quỹ lớp, công bằng trong đánh giá học sinh, tổ chức hoạt động giáo dục chưa hợp lý (dạy thêm, thời gian học lý thuyết, thực hành, hoạt động ngoại khóa, chương trình học tiếng anh liên kết); môi trường giáo dục chưa đảm bảo (giao tiếp giữa học sinh trong nhà trường chưa văn minh, học sinh còn nói bậy, chưa đoàn kết phân biệt giữa học sinh cũ, học sinh mới, chất lượng giáo viên chưa đáp ứng mong muốn của học sinh, phụ huynh...); kết quả hoạt động giáo dục chưa đồng đều, cơ sở vật chất chưa đáp ứng: vệ sinh chưa sạch sẽ, phòng học nhỏ, số lượng học sinh đông...

Năm học 2021-2022, các ý kiến đánh giá chưa hài lòng chỉ còn tập trung chủ yếu ở 03 tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất, chương trình giáo dục. Tuy nhiên, số lượng ý kiến không nhiều, những ý kiến có liên quan đến những vấn đề gây bức xúc giảm, tập trung ở những đơn vị mới thành lập ở bậc mầm non, tiểu học (thu tiền học thêm và các khoản thu khác). Các ý kiến không hài lòng của năm học 2021-2022 tập trung đề nghị cải thiện về cơ sở vật chất, vệ sinh trong nhà trường, trang thiết bị phục vụ việc dạy học. Đồng thời đề nghị tăng thời lượng học trên lớp, phụ đạo cho học sinh sau thời gian nghỉ dịch.

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 2021-2022 do ảnh hưởng của dịch bệnh, thời gian học sinh học online nhiều, thời gian học trực tiếp trên lớp ít đã ảnh hưởng đến quả học tập của học sinh so với các năm học trước đó, từ đó có tác động đến kết quả đánh giá, khảo sát chung. Mặt khác, việc triển khai khảo sát có sự điều chỉnh thay đổi về quy mô, cách thức đánh giá chấm điểm. Theo đó, số lượng phiếu khảo sát triển khai ít hơn so với năm học trước, cách thức tính điểm có sự điều chỉnh thay đổi. Do đó, kết quả đánh giá sự hài lòng năm học 2021-2022 có sự thay đổi ở tất cả các tiêu chí. Tuy nhiên, kết quả đánh giá sự hài lòng chung ghi nhận sự thay đổi, cải thiện đáng kể chỉ số hài lòng của các trường học. Các ý kiến góp ý chưa hài lòng của phụ huynh, học sinh cơ bản đã

được khắc phục, cải thiện không lặp lại ở năm học 2021-2022 ngoại trừ yếu tố về cơ sở vật chất vẫn ghi nhận nhiều ý kiến góp ý cần tiếp tục được cải thiện trong các năm học tiếp theo.

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, đề nghị phòng Giáo dục - Đào tạo chỉ đạo các trường học rà soát các nội dung người dân 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 2022-2023. Trong đó tập trung thực hiện các nhiệm vụ:

- Cập nhật thường xuyên, đầy đủ, kịp thời về các thông tin liên quan đến việc thực hiện các thủ tục của trường, kết quả học tập, chương trình học, học phí, các khoản thu khác của nhà trường...

- 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, đồng thời 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 học tập cho học sinh.

- Tiếp tục xây dựng môi trường giáo dục an toàn, thân thiện, xây dựng trường học hạnh phúc, chú trọng văn minh giao tiếp trong nhà trường.

- Các hoạt động giáo dục (học văn hóa, ngoại khóa, phụ đạo học sinh yếu, hoạt động ngoài trời ...) tổ chức linh hoạt, phong phú với nhiều hình thức phù hợp, nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường.

- Đề nghị UBND quận:

- + Chỉ đạo phòng Giáo dục - Đào tạo rà soát hướng dẫn các trường học khắc phục các tồn tại hạn chế thực hiện chỉ số hài lòng năm học 2021-2022.

- + Quan tâm đầu tư cải thiện cơ sở vật chất cho các trường học đáp ứng yêu cầu công tác dạy, học.

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 2021-2022, phòng Nội vụ báo cáo UBND, lãnh đạo UBND quận./.

Nơi nhận:

- UBND quận;
- Đ/c Đinh Thị Thu Hương - PCT UBND quận;
- Phòng Giáo dục-Đào tạo;
- Các trường học công lập thuộc quận
- Lưu: VT, NV. (02)

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Thị Thu Hằng

PHỤ LỤC 1. CHỈ SỐ HẠI LÒNG CÁC TRƯỜNG HỌC
(Kèm báo cáo số 867/BC-NV ngày 15/8/2022 của phòng Nội vụ)

1. Khối mầm non

TT	ĐƠN VỊ	Tiếp cận dịch vũ	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục	Kết quả giáo dục	Tiếp nhận xử lý PAKN	Sự phục vũ của nhà trường	KẾT QUẢ KHẢO SÁT												
									SIPAS ĐƠN VỊ												
1	MN Hồng Tiến	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	MN DT Sài Đồng	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	MN Phúc Lợi	100	100	99.92	100	100	99.75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.95
4	MN Bồ Đề	100	98.33	100	100	100	100.00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.76
5	MN Cự Khối	100.00	100.00	100.00	100.00	98.00	99.80	100.00	99.69	99.75	99.83	99.92	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99
6	MN Long Biên	99.75	99.67	99.92	99.83	99.50	99.60	98.00	99.47	99.55	99.63	99.71	99.79	99.87	99.95	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99
7	MN Ánh Sao	99.00	99.17	98.25	99.00	99.00	98.40	99.67	98.93	99.01	99.09	99.17	99.25	99.33	99.41	99.49	99.57	99.65	99.73	99.81	99.89
8	MN Tân Mai	100.00	99.58	98.83	98.50	99.00	98.80	97.67	98.91	99.00	99.08	99.16	99.24	99.32	99.40	99.48	99.56	99.64	99.72	99.80	99.88
9	MN Đức Giang	98.25	98.08	98.25	98.33	98.50	98.20	98.33	98.28	98.37	98.45	98.53	98.61	98.69	98.77	98.85	98.93	99.01	99.09	99.17	99.25
10	MN Hoa Sen	98.00	98.50	99.00	97.83	98.00	97.60	98.83	98.25	98.34	98.42	98.50	98.58	98.66	98.74	98.82	98.90	98.98	99.06	99.14	99.22
11	MN Phúc Đồng	99.25	99.58	98.25	97.83	98.00	97.00	97.00	98.13	98.22	98.30	98.38	98.46	98.54	98.62	98.70	98.78	98.86	98.94	99.02	99.10
12	MN Long Biên A	98.25	99.33	96.63	95.83	98.00	99.00	97.40	97.94	98.03	98.11	98.19	98.27	98.35	98.43	98.51	98.59	98.67	98.75	98.83	98.91
13	MN Gia Quất	97.25	97.33	97.42	97.67	98.50	97.40	97.67	97.60	97.69	97.77	97.85	97.93	98.01	98.09	98.17	98.25	98.33	98.41	98.49	98.57
14	MN Hoa Sứ	98.75	100.00	100.00	99.83	100.00	97.40	83.33	97.05	97.14	97.22	97.30	97.38	97.46	97.54	97.62	97.70	97.78	97.86	97.94	98.02
15	MN Thách Bàn	98.00	92.50	93.17	96.50	94.75	96.00	96.50	95.35	95.44	95.52	95.60	95.68	95.76	95.84	95.92	96.00	96.08	96.16	96.24	96.32
16	MN Tuổi Hoa	99.75	99.92	100.00	99.83	100.00	100.00	66.67	95.17	95.26	95.34	95.42	95.50	95.58	95.66	95.74	95.82	95.90	95.98	96.06	96.14
17	Thượng Thanh	100.00	99.67	100.00	99.50	99.00	99.40	66.00	94.80	94.89	94.97	95.05	95.13	95.21	95.29	95.37	95.45	95.53	95.61	95.69	95.77
18	Hoa Thủy Tiên	93.44	93.54	90.94	93.75	93.13	90.50	92.50	92.54	92.63	92.71	92.79	92.87	92.95	93.03	93.11	93.19	93.27	93.35	93.43	93.51
19	MN Chim Én	94.75	95.08	92.33	92.33	94.25	96.00	82.33	92.44	92.53	92.61	92.69	92.77	92.85	92.93	93.01	93.09	93.17	93.25	93.33	93.41
20	MN Hoa Phương	91.00	93.08	93.08	91.67	91.50	92.60	93.50	92.35	92.44	92.52	92.60	92.68	92.76	92.84	92.92	93.00	93.08	93.16	93.24	93.32
21	MN Hoa Anh Đào	98.00	90.75	93.58	96.50	95.25	96.60	64.33	90.72	90.81	90.89	90.97	91.05	91.13	91.21	91.29	91.37	91.45	91.53	91.61	91.69
22	MN Hoa Mai	97.75	89.65	93.83	96.17	95.25	96.60	64.33	90.51	90.60	90.68	90.76	90.84	90.92	91.00	91.08	91.16	91.24	91.32	91.40	91.48
23	MN Thách Cầu	89.75	95.42	89.35	90.33	89.25	89.20	89.00	90.33	90.42	90.50	90.58	90.66	90.74	90.82	90.90	90.98	91.06	91.14	91.22	91.30
24	MN Gia Thướng	89.50	88.00	88.83	86.67	91.25	89.40	88.00	88.81	88.90	88.98	89.06	89.14	89.22	89.30	89.38	89.46	89.54	89.62	89.70	89.78
25	MN Bắc Biên	88.50	89.92	84.67	86.50	86.60	93.00	87.69	87.69	87.78	87.86	87.94	88.02	88.10	88.18	88.26	88.34	88.42	88.50	88.58	88.66
26	MN Gia Thủy	86.88	86.58	88.25	87.08	85.25	81.80	88.67	86.36	86.45	86.53	86.61	86.69	86.77	86.85	86.93	87.01	87.09	87.17	87.25	87.33
27	MN Sơn Ca	85.50	87.00	86.92	86.00	86.50	86.00	84.63	86.08	86.17	86.25	86.33	86.41	86.49	86.57	86.65	86.73	86.81	86.89	86.97	87.05
28	MN Việt Hưng	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.09	84.17	84.25	84.33	84.41	84.49	84.57	84.65	84.73	84.81	84.89	84.97
29	MN Tráng An	81.25	83.68	84.72	83.33	83.75	83.17	84.17	83.44	83.53	83.61	83.69	83.77	83.85	83.93	84.01	84.09	84.17	84.25	84.33	84.41
30	MN Bắc Cầu	82.75	83.08	84.50	82.83	81.50	84.00	83.67	83.19	83.28	83.36	83.44	83.52	83.60	83.68	83.76	83.84	83.92	84.00	84.08	84.16
31	Hoa Hương Dương	77.31	79.23	73.15	86.15	86.15	83.08	82.05	81.02	81.11	81.19	81.27	81.35	81.43	81.51	81.59	81.67	81.75	81.83	81.91	81.99
32	MN DT Việt Hưng	81.88	82.50	81.15	79.38	79.69	80.25	80.00	80.69	80.78	80.86	80.94	81.02	81.10	81.18	81.26	81.34	81.42	81.50	81.58	81.66
33	MN Ngọc Thủy	80.25	80.25	80.50	80.00	80.75	80.40	80.00	80.31	80.40	80.48	80.56	80.64	80.72	80.80	80.88	80.96	81.04	81.12	81.20	81.28
34	MN Giang Biên	79.38	79.44	77.50	77.22	78.33	79.33	78.47	78.53	78.62	78.70	78.78	78.86	78.94	79.02	79.10	79.18	79.26	79.34	79.42	79.50
	SIPAS quận	93.18	93.03	92.56	92.90	93.01	92.89	88.55	92.30	92.39	92.47	92.55	92.63	92.71	92.79	92.87	92.95	93.03	93.11	93.19	93.27

2. Khối Tiểu học

SIPAS ĐƠN VỊ	SỰ PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG	KẾT QUẢ KHẢO SÁT							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 ĐƠN VỊ
1	TH Gia Quất	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	TH Thanh Âm	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	TH Cự Khối	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	TH Long Biên	99.60	98.87	99.73	99.47	100	100	100	100	99.52	99.60	98.98	98.06	98.81	99.06	99.52	99.60
5	TH Đức Giang	98.53	98.92	99.51	99.22	98.82	98.81	99.06	98.53	98.04	98.55	98.17	97.68	98.04	98.09	97.83	98.06
6	TH Ngô Gia Tự	98.75	98.83	97.56	97.50	97.25	99.00	96.00	97.84	97.60	97.40	96.50	97.40	96.00	97.80	95.00	95.45
7	TH Lê Quý Đôn	97.25	96.67	98.31	96.50	96.50	96.17	94.00	93.83	96.00	95.60	97.00	94.00	95.00	95.31	95.29	95.04
8	Thượng Thanh	95.25	95.83	97.42	96.17	96.75	97.20	97.80	96.63	95.00	95.45	95.31	95.29	95.00	96.00	95.60	94.74
9	TH Phúc Lợi	98.00	95.92	94.25	94.00	97.00	94.00	95.00	95.50	92.00	97.54	93.83	96.00	95.60	96.70	95.31	95.29
10	Th Thách Bàn B	95.00	95.92	94.25	94.00	97.00	94.00	95.00	95.50	92.00	97.54	93.83	96.00	95.60	96.70	95.31	95.29
11	TH Bồ Đề	97.00	86.42	96.29	92.67	98.25	98.40	98.00	95.50	92.00	97.54	93.83	96.00	95.60	96.70	95.31	95.29
12	TH Sài Đồng	95.00	93.00	94.25	94.00	97.00	94.00	95.00	95.50	92.00	97.54	93.83	96.00	95.60	96.70	95.31	95.29
13	Th Thách Bàn A	95.33	92.89	96.17	94.22	94.33	94.67	95.60	94.74	95.00	95.45	95.31	95.29	95.00	96.00	95.60	94.74
14	Th DT Việt Hưng	98.25	97.56	96.83	93.83	91.00	91.00	90.10	94.08	91.15	92.69	96.67	92.05	93.08	96.31	94.31	93.75
15	Th Ngọc Thụy	94.17	91.99	95.63	93.15	92.50	93.11	94.56	93.59	94.17	91.99	95.63	93.15	92.50	93.11	94.56	93.59
16	TH Ngọc Lâm	86.25	86.25	92.73	92.33	92.50	97.20	97.20	93.46	94.25	94.17	94.46	93.67	92.75	92.40	91.60	93.33
17	TH DT Sài Đồng	89.17	93.00	87.00	87.50	90.50	90.25	89.30	91.60	92.90	92.90	93.11	93.11	93.11	93.11	93.11	93.11
18	Th Gia Thưng	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00	89.00
19	TH DT Sài Đồng	83.75	84.33	92.83	84.50	88.00	86.80	96.50	88.10	87.01	87.86	88.77	87.46	89.52	83.81	88.76	87.01
20	TH DT Việt Hưng	85.22	86.36	89.13	86.30	86.26	85.91	86.65	85.15	82.99	82.63	82.63	82.63	82.63	82.63	82.63	82.99
21	TH DT Sài Đồng	83.63	83.78	85.84	82.11	82.06	80.88	82.63	82.99	82.63	83.63	83.78	85.84	82.11	82.06	80.88	82.63
22	TH DT Việt Hưng	77.60	78.40	78.35	80.00	76.40	78.56	78.28	78.28	77.60	78.40	78.35	80.00	76.40	78.56	78.28	78.28
23	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28
24	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28
25	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28
26	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28
27	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28
28	TH DT Sài Đồng	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28	93.40	92.16	93.87	93.00	93.33	93.33	93.89	93.28

3. Khối Trung học cơ sở

TT	ĐƠN VỊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT								
		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	VỊ ĐƠN SIPAS	100
1	Thượng Thanh	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	THCS Bồ Đề	99.20	99.20	99.20	99.07	98.60	99.20	99.20	99.10	99.10
3	Lê Quý Đôn	99.25	99.50	97.88	98.17	99.00	99.60	99.00	98.91	98.91
4	THCS Đức Giang	98.00	99.75	98.17	98.50	98.75	97.60	99.17	98.56	98.56
5	THCS Ngô Gia Tự	98.04	98.55	98.17	97.68	98.04	98.09	97.83	98.06	98.06
6	THCS Thanh Âm	98.80	95.73	97.28	96.93	96.20	98.08	98.13	97.31	97.31
7	Lý Thường Kiệt	98.59	91.37	98.98	95.47	97.55	96.00	97.47	96.49	96.49
8	THCS Gia Thụy	95.28	93.75	94.68	92.93	96.84	93.11	94.63	94.46	94.46
9	THCS Ngọc Lâm	95.83	92.85	92.99	93.19	97.65	93.00	95.14	94.38	94.38
10	THCS Thách Bàn	96.40	90.40	94.42	93.43	89.60	94.72	90.31	92.75	92.75
11	Ng Bình Khiêm	97.40	97.47	92.55	87.96	92.80	88.96	91.47	92.66	92.66
12	THCS Long Biên	95.00	76.52	92.61	94.67	94.95	97.44	97.07	92.61	92.61
13	THCS Cự Khối	92.70	91.45	94.34	89.87	91.80	92.32	93.73	92.32	92.32
14	THCS Sài Đồng	93.80	92.67	93.47	90.27	87.00	91.36	92.53	91.58	91.58
15	THCS Ngọc Thụy	91.80	94.42	90.05	86.93	89.80	88.32	89.87	90.17	90.17
16	THCS Phúc Lợi	88.25	89.50	89.25	87.25	86.25	91.20	85.83	88.22	88.22
17	Chu Văn An	83.64	82.88	86.67	87.58	88.18	88.73	87.88	86.51	86.51
18	THCS Việt Hưng	83.28	80.78	84.66	85.21	85.78	87.13	86.98	84.83	84.83
19	THCS Ai Mộ	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00	84.00
20	DT Việt Hưng	81.09	80.94	80.39	76.72	80.65	81.50	82.19	80.50	80.50
21	THCS Giang Biên	67.78	75.00	77.53	77.90	78.52	78.37	79.38	76.35	76.35
22	THCS Phúc Đồng	77.20	74.68	76.08	69.07	80.80	70.72	77.73	75.18	75.18
SIPAS QUẬN		91.61	90.06	91.52	90.13	91.49	91.34	91.80	91.13	91.13

Phụ lục 2**Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ CHƯA HÀI LÒNG CỦA PHỤ HUYNH, HỌC SINH***(Kèm báo cáo số /BC-NV ngày /8/2022 của phòng Nội vụ)***I. KHỐI MÀM NON****1. Nhóm tiêu chí về điều kiện cơ sở vật chất**

- Cần có thêm mái che để đưa đón học sinh khi trời mưa nắng.
- Sách vở yêu cầu học sinh phải tự mua
- Khu vui trời ngoài trời của các con không có mái che, ít cây xanh
- Khu vui chơi trong nhà lẫn ngoài trời còn bụi bẩn, đọng nước sau cơn mưa đề nghị nhà trường lưu ý
- Màu sơn của trường bị bong tróc, bạc màu; Cần tu sửa lại trường lớp.
- Khu vệ sinh chưa hiện đại, sạch sẽ.
- Sĩ số lớp đông.
- Đồ dùng học tập chưa phong phú.

2. Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ của nhà trường

- + Đăng kí học thứ 7 nên tách ra từng tuần, buổi nào đi thì đóng buổi đó không nên tính theo tháng thiệt cho các con
- + Các khoản thu quá nhiều, một số khoản thu không hợp lý (Tiền ủng hộ làm sàn gỗ)

3. Nhóm tiêu chí về hoạt động giáo dục: Chương trình giáo dục của nhà trường ít các hoạt động trải nghiệm, phát triển kỹ năng tại lớp học.

II. KHỐI TIỂU HỌC**1. Nhóm tiêu chí về hoạt động giáo dục**

- Chương trình giáo dục của nhà trường chưa hợp lý:
 - + Học thêm không nên thực hiện ngay sau giờ học chính mà nên dạy vào giờ khác, 1 tuần chỉ nên 2 lần.
 - + Tiền học thêm quá cao, đề nghị cần có quy định chung của Sở Giáo dục
- Đào tạo hoặc Phòng Giáo dục - Đào tạo.
 - Chương trình giáo dục của nhà trường cần điều chỉnh cho học sinh học trực tiếp trên lớp nhiều hơn.
 - Chương trình giáo dục của nhà trường đề nghị tăng thời lượng tiếng Anh và chất lượng học.

2 Nhóm tiêu chí về điều kiện cơ sở vật chất

- Phòng ăn còn dùng chung với phòng học.
- Đầu tư xây dựng thêm phòng học.

- Cần cải thiện nhà vệ sinh chung của học sinh.
- Trồng thêm cây xanh ở sân trường, quanh lớp.
- Có thêm kệ để đồ trong phòng vệ sinh nữ.
- Khu vệ sinh nước bị đọng sàn nhà, có mùi hôi, chưa đủ giấy vệ sinh.
- Ánh sáng cần được tăng thêm, không gian lớp học cần được mở rộng.
- Lớp học nhỏ, hẹp.
- Nhà thể chất đang tích hợp với khu bán trú ăn trưa.
- Phòng học, sân chơi của học sinh còn chật, học sinh chạy nhảy, nô đùa dễ va chạm.
- Sân trường hẹp, không gian vui chơi còn hạn chế, đường vào trường nhỏ hay ùn tắc.
- Đường vào trường còn chật, hẹp dễ gây ùn tắc lúc tan trường.
- Cần đầu tư bố trí thêm phòng học để giảm sĩ số lớp.

3. Nhóm tiêu chí môi trường giáo dục

- Yếu tố của môi trường tự nhiên xung quanh gần khu dân cư, xưởng sản xuất.

III. KHỐI THCS

1. Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ

- Dịch vụ gửi xe cần chia rõ các lớp riêng rẽ theo khu vực.

2. Nhóm tiêu chí về điều kiện cơ sở vật chất

- Trường đã cũ cần nâng cấp.
- Cần cải thiện phòng nghỉ trưa riêng, phòng thí nghiệm.
- Quạt trần, điều hòa, máy chiếu thường xuyên bị hỏng, lỗi.
- Máy chiếu, điều hòa chưa có, bàn ghế chưa được đầu tư.
- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ.
- Đầu tư thêm hoặc thay thế bàn ghế để phù hợp với học sinh lớp 8-9.
- Cần xây dựng thêm phòng học cho học sinh trong thời gian tới.
- Khu vệ sinh không được tốt do quá tải và quá cũ nên cần được cải thiện.
- Do trường đang xây dựng ảnh hưởng đến việc học của học sinh
- Bãi gửi xe của học sinh còn chật
- Khu vệ sinh chưa được sạch sẽ
- Thiếu phòng học phụ đạo, phòng thí nghiệm
- Sân chơi của học sinh chưa đủ rộng.
- Chưa có căng tin, dịch vụ bán trú
- Đầu tư trang thiết bị cho việc học, trải nghiệm (dụng cụ thí nghiệm ...)

3. Nhóm tiêu chí hoạt động giáo dục

- Chưa bố trí thời gian học phụ đạo của khối 8 do trường đang xây dựng.

4. Nhóm tiêu chí môi trường giáo dục

- Đề nghị cải thiện phương pháp dạy học để thu hút học sinh trong học tập và rèn luyện./.