

Số: 925/BC-TCTS3

Gò Vấp, ngày 30 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trong năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 2422/KH-TCTS3 ngày 27 tháng 5 năm 2019 của Tổ công tác số 3 thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp Giai đoạn 2017 – 2020 (năm thứ 2); Tổ công tác số 3 báo cáo kết quả triển khai năm 2019, cụ thể như sau:

I. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo

Dựa trên tình hình thực tế tại địa phương, kết quả hoạt động trong năm học 2018 - 2019 làm cơ sở để xây dựng tiêu chí đề xuất chọn các cơ sở giáo dục công lập trực thuộc để triển khai thực hiện lấy ý kiến bằng Phiếu khảo sát cho 100% phụ huynh (theo tình hình thực tế phụ huynh tham dự cuộc họp cuối năm học – dự kiến 81.000 phiếu) của 58 trường công lập trực thuộc trên địa bàn quận Gò Vấp (22 trường mầm non; 21 trường tiểu học; 15 trường trung học cơ sở). Để công tác lấy ý kiến thực chất, sát với mục đích của Kế hoạch cũng như nhận được sự phản hồi gần nhất với nguyện vọng của phụ huynh, Tổ công tác tham mưu tổ chức quán triệt cụ thể Kế hoạch đến lãnh đạo các trường đã được chọn, yêu cầu Ban giám hiệu trực tiếp chỉ đạo các giáo viên chủ nhiệm triển khai trong kỳ họp phụ huynh cuối năm, thu thập phiếu niêm phong chuyển về Tổ ngay sau khi kết thúc buổi họp phụ huynh¹.

2. Mục tiêu khảo sát

Nắm bắt nhu cầu nguyện vọng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên để chỉ đạo thực hiện, đề ra những giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Kết quả chung:

¹ Công văn số 332/GDDT ngày 25 tháng 4 năm 2019 của Phòng Giáo dục và Đào tạo về việc triển khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm học 2018 - 2019.

S T T	Tên trường		Địa chỉ		Số lớp	Số học sinh	Số phiếu	
			Số nhà	Phường			Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào ²
TIỂU HỌC					895	41.242	39.696	38.687
1	TH Lê Quý Đôn	237/63	Phạm Văn Chiêu	14	39	1.665	1.656	1.656
2	TH Lê Văn Thọ	111	5 Lê Đức Thọ	13	22	972	885	885
3	TH Phạm Ngũ Lão	Số 5	Phạm Ngũ Lão	03	24	1.124	1.064	1.064
4	TH Hanh Thông		5 Lê Lợi	04	38	1.702	1.702	1.534
5	TH Nguyễn Viết Xuân	332A	Dương Quảng Hàm	05	47	2.240	2.038	2.038
6	TH Nguyễn Thượng Hiền	36	Nguyễn Thượng Hiền	01	52	2.346	2.242	2.242
7	TH Trần Văn Ôn	90	Nguyễn Thái Sơn	03	29	1.421	1.417	1.417
8	TH Trần Quốc Toàn	A20	Phan Văn Trị	07	29	1.369	1.358	1.232
9	TH Chi Lăng	645/2	Quang Trung	11	36	1.484	1.482	1.300
10	TH An Hội	2	Phạm Văn Chiêu	8	86	3.860	3.824	3.734
11	TH Kim Đồng	1A	Quang Trung	10	53	2.507	2.492	2.492
12	TH Nguyễn Thị Minh Khai	31/1c	Quang Trung	11	37	1.725	1.688	1.688
13	TH Lam Sơn	11/3B	Phạm Văn Chiêu	9	41	1.898	1.789	1.789
14	TH Lê Thị Hồng Gấm	54/11	Phạm Văn Chiêu	13	44	2.061	1.720	1.720
15	TH Lương Thế Vinh	Số 02	đường 13	8	59	2.762	2.660	2.563
16	TH Lê Hoàn	11/21A	4A Lê Đức Thọ	15	32	1.527	1.396	1.396
17	TH Phan Chu Trinh	40/25A	Thống Nhất	16	64	2.882	2.635	2.635
18	TH Võ Thị Sáu	450/19A	4A Lê Đức Thọ	16	70	3.428	3.410	3.410
19	TH Trần Quang Khải	197/2,	Nguyễn Văn Lượng	17	30	1.520	1.494	1.148
20	TH Hoàng Văn Thụ	161/807E	Nguyễn Oanh	6	34	1.653	1.649	1.649
21	TH Lê Đức Thọ	688/57/44,	Đường Lê Đức Thọ	15	29	1.096	1.095	1.095
TRUNG HỌC CƠ SỞ					599	27.323	24.356	24.153

² Số phiếu thu vào bao gồm: Phiếu thu vào đã được kiểm tra tính hợp lệ.

22	THCS Nguyễn Du	119 Thống Nhất	11	38	1.912	1.905	1.905
23	THCS Gò Vấp	01 Nguyễn Du	07	26	1.167	1.160	1.160
24	THCS An Nhơn	350/54/51 Lê Đức Thọ	6	43	2.093	1.050	864
25	THCS Nguyễn Văn Nghi	111 Lương Ngọc Quyến	05	31	1.368	1.184	1.184
26	THCS Trường Sơn	43 Nguyễn Văn Bảo	04	22	974	705	705
27	THCS Thông Tây Hội	01 Quang Trung	11	32	1.460	868	868
28	THCS Lý Tự Trọng	578 Lê Đức Thọ	16	45	2.049	1.965	1.965
29	THCS Nguyễn Trãi	1370 Lê Đức Thọ	13	49	2.376	2.344	2.344
30	THCS Tân Sơn	162/27 Nguyễn Duy Cung	12	42	1.782	1.686	1.669
31	THCS Huỳnh Văn Nghệ	237/65, Phạm Văn Chiêu	14	44	1.857	1.836	1.836
32	THCS Phan Văn Trị	468/2/2, Phan Văn Trị	07	20	719	719	719
33	THCS Nguyễn Văn Trỗi	112/24 Nguyễn Thái Sơn	03	40	1.860	1.693	1.693
34	THCS Quang Trung	387 Quang Trung	10	45	2.041	2.007	2.007
35	THCS Phạm Văn Chiêu	Số 4 Phạm Văn Chiêu	8	57	2.601	2.367	2.367
36	THCS Phan Tây Hồ	18B/27 Thống Nhất	16	65	3.064	2.867	2.867
MÀM NON				276	11.017	10.594	10.161
37	MN Hoa Quỳnh	25 Nguyên Hồng	01	11	455	455	445
38	MN Nhật Quỳnh	904/17 Nguyễn Kiệm	03	14	548	548	402
39	MN Hoa Lan	3 Lê Lợi	04	13	414	414	410
40	MN Hồng Nhung	27 Nguyễn Văn Bảo	04	22	732	715	715
41	MN Hoa Hồng	133/744A Nguyễn Kiệm	03	12	547	518	511
42	MN Họa Mi	92/21 Huỳnh Khương An	05	16	552	552	552
43	MN Hướng Dương	9/1 Phan Huy Ích	14	11	493	464	464
44	MN Sơn Ca	32/3 Phạm Huy Thông	07	11	420	420	420
45	MN Thủy Tiên	53 Quang Trung	10	11	423	423	402
46	MN Vàng Anh	96/5 Quang Trung	8	15	584	584	573
47	MN Sóc Nâu	129/36 Huỳnh Văn Nghệ	12	18	761	761	702
48	MN Tường Vi	538/1 Quang Trung	11	6	228	250	220

49	MN Ngọc Lan	465 Thống Nhất	16	12	392	392	387
50	MN Quỳnh Hương	38/382B Nguyễn Văn Lượng	17	9	379	306	290
51	MN Anh Đào	626 Phan Văn Trị	17	18	866	866	866
52	MN Hương Sen	846 Quang Trung	9	9	450	450	371
53	MN Hoa Phượng Đỏ	78/820A, Lê Đức Thọ	6	11	515	375	375
54	MN Hạnh Thông Tây	637/2A Quang Trung	11	17	659	659	621
55	MN An Nhơn	143/2A Phạm Huy Thông	6	9	401	401	401
56	MN Sen Hồng	54/11 Phạm Văn Chiêu	13	10	313	294	294
57	MN Hoa Sen	1/18 Lê Đức Thọ	15	8	335	327	320
58	MN Hoàng Yến	117 Thống Nhất	16	13	550	420	420

2. Tổng hợp kết quả khảo sát (phụ lục đính kèm)

III. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm

Việc tổ chức thực hiện được sự quan tâm trong lãnh đạo, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận và chính các cơ sở giáo dục cũng nhận thức được ý nghĩa của công tác lấy Phiếu khảo sát của phụ huynh.

Kết quả chung đánh giá tổng quát cho thấy người dân có mức độ “không hài lòng” và “rất không hài lòng” tương đối thấp, điều này cho thấy những tiến bộ về sự phục vụ của đơn vị sự nghiệp công lập mà cụ thể là ngành Giáo dục - Đào tạo trên địa bàn.

Công tác triển khai được xác định điểm nhất là ưu tiên khuyến khích phụ huynh đóng góp ý kiến đã thật sự ghi nhận được nhiều phản ánh cụ thể, phù hợp với tình hình thực tế của từng đơn vị, từng khối cấp học.

2. Nhược điểm

Ngoài các ưu điểm như đã trình bày, khảo sát cho thấy còn một số tồn tại xuyên suốt trong các tiêu chí được khảo sát như sau:

+ Kinh phí để phục vụ cho công tác khảo sát không có nguồn riêng mà sử dụng kinh phí chi thường xuyên của đơn vị (cụ thể là việc in ấn, photo các phiếu khảo sát).

+ Công tác xử lý dữ liệu phiếu không bằng phần mềm trong khi lượng thông tin là rất lớn nên gây khó khăn về tiến độ thời gian.

IV. KIẾN NGHỊ

* Những nội dung cần làm ngay

+ Thực hiện bảng lớn “*Cấm hút thuốc*” đặt trong khuôn viên tất cả trường học, tại vị trí dễ quan sát cho tất cả người ra vào trường.

+ Thực hiện phun xịt thuốc diệt muỗi, diệt lăng quăng, biện pháp phòng chống muỗi ở tất cả trường học trước mùa nhập học 2019 – 2020 và duy trì định kỳ trong năm học.

+ Giải quyết, khắc phục ngay tình trạng nhà vệ sinh ngập nước, trang thiết bị hư hỏng... Chỉ đạo tất cả các trường có quy chế quản lý, sử dụng nhà vệ sinh theo hướng đảm bảo thường xuyên có người dọn dẹp, đảm bảo giờ mở cửa, đóng cửa phù hợp với giờ học sinh sinh hoạt tại trường.

+ Chỉ đạo các trường kiểm tra cây xanh trong khuôn viên nhà trường, thực hiện cắt tỉa các nhánh cây yếu, đối với cây có quả to (như sa kê...) có biện pháp khẩn cấp tránh phụ huynh, trẻ đi vào vùng nhánh, quả có thể rơi rụng gây nguy hiểm.

+ Bổ sung thêm hình thức đóng, thu học phí trong nhà trường hiện nay bằng hình thức chuyển khoản, thanh toán trực tuyến, thanh toán bằng hình thức quét mã.... Để giảm thời gian chờ đợi và đạt hiệu quả cao hơn cho cả phụ huynh và nhà trường.

+ Chỉ đạo các đơn vị trường học vào đầu giờ bắt đầu vào học, cuối giờ ra về, chủ động tổ chức, phân công nhân viên, bảo vệ nhà trường... thực hiện điều tiết giao thông trước cổng trường, bên trong sân trường.

+ Chỉ đạo một số đơn vị không thu tiền giữ xe đối với phụ huynh khi đến trường.

+ Chỉ đạo các đơn vị có quy chế quản lý, sử dụng cổng thông tin điện tử của đơn vị (phân công người chịu trách nhiệm nội dung, quy định thời gian định kỳ cập nhật nội dung...) đảm bảo đây là một trong những kênh hiệu quả, đáng tin cậy để phụ huynh có thể nắm bắt thông tin từ nhà trường (hoạt động của trẻ, lịch học, lịch nghỉ lễ, lịch thi, các nội dung công khai theo quy định dân chủ, khẩu phần ăn...).

+ Sở liên lạc điện tử được phụ huynh ủng hộ nhưng vẫn có đơn vị không thường xuyên thông tin cho phụ huynh (cá biệt có ý kiến trong năm học không nhận được bất cứ thông tin nào từ nhà trường) hoặc thông tin không rõ ràng cụ thể (nội dung chung chung không cụ thể khối, lớp nào; nội dung tin nhắn không có dấu), thông tin vào những khoảng thời gian không phù hợp (sau 22g00), thông tin đến trễ...

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Căn cứ kết quả khảo sát, nhất là những ý kiến đóng góp của phụ huynh để cung cấp đến từng hiệu trưởng (kết quả của trường nào trường đó được cung cấp) để nghiên cứu khắc phục hoặc kiến nghị giải pháp khắc phục (đối với những nội dung vượt thẩm quyền) và có báo cáo kết quả bằng văn bản.

Căn cứ kết quả khảo sát nhất là những ý kiến đóng góp của phụ huynh để cung cấp đến từng Tổ chuyên môn, chuyên viên phụ trách lĩnh vực liên quan để có giải pháp khắc phục hoặc kiến nghị giải pháp khắc phục (đối với những nội dung vượt thẩm quyền).

Tổ chức xác minh và có hướng giải quyết, đề xuất các đơn vị liên quan chung tay giải quyết hỗ trợ các trường hợp gia đình khó khăn có con đang tham gia học tập tại trường (theo các quy định hiện hành).

Tổ chức xác minh, giải quyết các ý kiến cụ thể của phụ huynh liên quan đến việc tổ chức dạy thêm, học thêm; liên quan đến vấn đề bạo lực học đường; vấn đề chuyên môn giảng dạy; vấn đề thái độ giao tiếp của cán tin, cấp dưỡng, bảo mẫu...; giao tiếp xưng hô của giáo viên với học sinh; việc phạt học sinh bằng phương pháp bạo lực...

2. Ủy ban nhân dân quận

2.1. Chỉ đạo Phòng Tài chính – Kế hoạch tham mưu:

+ Kế hoạch đầu tư cải thiện nhà vệ sinh cho học sinh ở 100% các trường khối phổ thông.

+ Tham mưu văn bản tạo cơ chế, điều kiện thuận lợi để các trường thực hiện lắp đặt máy lạnh ở các phòng học (100% đối với mầm non; 100% các lớp học bán trú đối với khối phổ thông) theo quy định hiện hành.

+ Tham mưu văn bản tạo cơ chế, điều kiện thuận lợi để các trường Khối mầm non thực hiện lắp đặt camera ở 100% lớp học và cung cấp tài khoản để phụ huynh có thể quan sát tình hình học tập của các bé.

2.2. Chỉ đạo Phòng Quản lý đô thị, Công an quận, Ủy ban nhân dân 16 phường tham mưu:

+ Đối với các trường nằm gần chợ hoặc thường xuyên có các hàng quán kinh doanh quanh trường (quan cảnh nhếch nhác, rác thải của chợ, quán chất đống ngay cạnh trường gây ô nhiễm môi trường, mỹ quan đô thị), kiến nghị chính quyền địa phương thường xuyên chốt chặn không để lấn chiếm và có phân công phân luồng vào giờ đến trường, giờ tan trường..., có biện pháp giữ gìn vệ sinh, môi trường xung quanh trường.

+ Các đơn vị có liên quan có kế hoạch liên tịch thường xuyên tuần tra, chốt chặn nhắc nhở, xử lý các trường hợp lấn chiếm lòng đường, vỉa hè để buôn bán, các hàng quán xung quanh trường kinh doanh không đúng nơi quy định, xả nước thải, rác thải bừa bãi...

2.3. Chỉ đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo tham mưu

+ Văn bản chỉ đạo các trường có quy định cụ thể kiểm soát các căn tin bên trong nhà trường bán những sản phẩm hàng hóa có xuất xứ nguồn gốc rõ ràng, tránh những sản phẩm thực phẩm có hại đến sức khỏe của học sinh, những sản phẩm không phù hợp với lứa tuổi của học sinh..., nhất là chấn chỉnh thái độ, tác phong, lời nói, ứng xử với học sinh phải phù hợp với môi trường sư phạm.

+ Giải pháp khả thi, hiệu quả để kiểm tra thường xuyên, đột xuất, giám sát chất lượng bữa ăn, nhất là bữa ăn bán trú (ưu tiên tạo cơ chế để hội cha mẹ học sinh, các ban ngành đoàn thể... tham gia).

+ Nghiên cứu giải pháp đồng bộ thay đổi giờ ra về của các lớp, các trường (có thể thí điểm đối với các trường lân cận nhau) để tránh tình trạng ùn tắc, kẹt xe.

+ Giải pháp khả thi, hiệu quả để ngăn chặn, phòng ngừa tình trạng bạo lực học đường bên trong nhà trường và khu vực xung quanh trường của học sinh.

+ Nghiên cứu và cho ý kiến về việc cho phép mỗi lớp hoặc giáo viên chủ nhiệm tạo các group qua các ứng dụng zalo, facebook, viber... để kịp thời thông tin tình hình cho tất cả phụ huynh.

+ Nghiên cứu và cho ý kiến về việc quy định chung cho tất cả các trường cho phép phụ huynh hoặc đại diện phụ huynh có thể tham gia lớp học cùng cô và các cháu (đối với Khối mầm non).

+ Nghiên cứu và cho ý kiến về việc quy định chung cho tất cả các trường cho phép phụ huynh hoặc đại diện phụ huynh có thể đột xuất giám sát bữa ăn, khẩu phần ăn của học sinh (bán trú).

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2019./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT.UBND quận;
- Thành viên Tổ công tác số 3;
- Lưu: VT.



TRƯỞNG PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
Nguyễn Thanh Thủy



PHỤ LỤC

kết quả lấy Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019
(đính kèm Báo cáo số 925/BC-TCTS3 ngày 30 tháng 7 năm 2019 của Tổ công tác số 3)

CẤP HỌC MẦM NON (22 TRƯỜNG) 10.161 PHIẾU

I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
1. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách thuận tiện để có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	4	0,04	16	0,16	182	1,79	5162	50,8	4797	47,21
2. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?	4	0,04	8	0,08	166	1,63	4773	46,97	5211	51,28
3. Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?	4	0,04	8	0,08	121	1,19	3952	38,89	6076	59,8
4. Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đón học sinh về của nhà trường thuận tiện cho ông bà là người nhà	4	0,04	50	0,49	268	2,64	4334	42,65	5505	54,18

II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ

5. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận: thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	4	0,04	16	0,16	229	2,25	4924	48,46	4988	49,09
6. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện: thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	4	0,04	11	0,11	194	1,91	4715	46,4	5237	51,54

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vấn		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
7. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp.	4	0,04	11	0,11	248	2,44	4715	46,4	5183	51,01
8. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo).	4	0,04	5	0,05	200	1,97	4617	45,44	5335	52,5
9. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	4	0,04	10	0,1	175	1,72	4617	45,44	5355	52,7

III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ

10. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các phòng học (diện tích, thiết bị, đồ dùng, mức độ vệ sinh, an toàn...) dành cho trẻ như thế nào?	4	0,04	18	0,18	250	2,46	4757	46,82	5131	50,5
11. <u>Mức độ hài lòng của ông/bà về các thiết bị, đồ dùng, đồ chơi (số lượng, chủng loại và chất lượng) trong lớp</u> dành cho trẻ như thế nào?	4	0,04	13	0,13	350	3,44	5355	52,7	4439	43,69
12. Mức độ hài lòng của ông/bà về khu vệ sinh (diện tích, đồ dùng, thiết bị, nguồn nước, mức độ vệ sinh, an toàn...) dành cho trẻ như thế nào?	4	0,04	14	0,14	252	2,48	4876	47,99	5014	49,35
13. Mức độ hài lòng của ông/bà về khu sân chơi (diện tích, quy hoạch, bóng mát từ cây xanh, thiết bị, đồ chơi, mức độ an toàn và vệ sinh...) dành cho trẻ như thế nào?	4	0,04	50	0,49	365	3,59	4667	45,93	5075	49,95
14. Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?	4	0,04	27	0,27	250	2,46	4583	45,1	5297	52,13
15. Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	4	0,04	17	0,17	188	1,85	4566	44,94	5385	53
16. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà đối với cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng dịch vụ của nhà trường như thế nào?	4	0,04	18	0,18	207	2,04	4746	46,71	5185	51,03

IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

17. Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường giáo dục trong nhà trường (sự gương mẫu, sự gần gũi, thân thiện đối với trẻ của các thành viên trong nhà trường; sự khuyến khích, hỗ trợ, và tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động và thể hiện bản thân...) như thế nào?	4	0,04	8	0,08	151	1,49	4454	43,83	5544	54,56
--	---	------	---	------	-----	------	------	-------	------	-------

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
18. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với giáo viên trong hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ (sự công bằng, khách quan, tận tâm, nhiệt tình) như thế nào?	4	0,04	10	0,1	140	1,38	4109	40,44	5897	58,04
19. Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phối hợp của nhà trường và gia đình trong chăm sóc và giáo dục trẻ như thế nào?	4	0,04	10	0,1	121	1,19	4331	42,62	5695	56,05
20. Mức độ hài lòng của ông/bà về việc đảm bảo an toàn cho trẻ trong nhà trường như thế nào?	4	0,04	4	0,04	127	1,25	4229	41,62	5797	57,05
21. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	4	0,04	10	0,1	151	1,49	4376	43,07	5619	55,3
V. SỰ THẤU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
22. Số lượng trẻ của lớp không quá đông để giáo viên chăm sóc tốt	4	0,04	52	0,51	526	5,18	4808	47,32	4771	46,95
23. Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm; có hoàn cảnh đặc biệt...	4	0,04	8	0,08	295	2,9	4741	46,66	5113	50,32
24. Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	4	0,04	11	0,11	117	1,15	4281	42,13	5748	56,57
25. Cán bộ giáo viên nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông bà	4	0,04	11	0,11	165	1,62	4351	42,82	5630	55,41
26. Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ giáo viên nhân viên mình cần	4	0,04	2	0,02	121	1,19	4305	42,37	5729	56,38
27. Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những góp ý cho ông/bà được thỏa đáng	4	0,04	2	0,02	145	1,43	4493	44,22	5516	54,29
28. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	4	0,04	4	0,04	123	1,21	4444	43,74	5586	54,97
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
29. Mức độ hài lòng của ông/bà về mức học phí của trường như thế nào?	4	0,04	10	0,1	136	1,34	4584	45,11	5427	53,41
30. Mức độ hài lòng của ông/bà về các khoản đóng góp khác ở trường như thế nào?	4	0,04	20	0,2	190	1,87	4727	46,52	5220	51,37
30. Mức độ hài lòng của ông/bà về các khoản đóng góp khác ở trường như thế nào?	4	0,04	4	0,04	194	1,91	4689	46,15	5269	51,86

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
31. Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phát triển thể chất của trẻ (chiều cao, cân nặng, khả năng vận động) như thế nào?	4	0,04	0	0	1118	11	1524	15	7515	73,96
32. Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong nhận thức (hiểu biết về môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản) của trẻ như thế nào?	4	0,04	7	0,07	142	1,4	4609	45,36	5399	53,13
33. Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt) của trẻ như thế nào?	4	0,04	4	0,04	142	1,4	4412	43,42	5599	55,1
34. Mức độ hài lòng của ông/bà về sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ như thế nào?	4	0,04	2	0,02	168	1,65	4689	46,15	5298	52,14
35. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ như thế nào?	4	0,04	2	0,02	123	1,21	4524	44,52	5508	54,21
36. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về dịch vụ giáo dục của nhà trường mầm non như thế nào?	4	0,04	2	0,02	96	0,94	4634	45,61	5425	53,39
37. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc tổ chức chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...) ở trường như thế nào?	4	0,04	4	0,04	191	1,88	4507	44,36	5454	53,68
38. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc tổ chức chăm sóc vệ sinh và sức khỏe cho trẻ (vệ sinh cá nhân, môi trường, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện các biểu hiện ban đầu và can thiệp sớm...) ở trường như thế nào?	4	0,04	11	0,11	142	1,4	4595	45,22	5409	53,23
39. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tổ chức hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ ở trường như thế nào?	4	0,04	8	0,08	133	1,31	4593	45,2	5423	53,37
40. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với việc trao đổi thông tin về trẻ, về kết quả theo dõi và đánh giá trẻ trong nhà trường như thế nào?	4	0,04	8	0,08	126	1,24	4518	44,46	5505	54,18
41. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường như thế nào?	4	0,04	4	0,04	88	0,87	4485	44,14	5579	54,91

CẤP HỌC TIẾP HỌC (21 TRUONG) 38.687 PHIẾU

I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
1. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách thuận tiện để có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	1161	3	3076	7,95	13734	35,5	987	2,55	19730	51
2. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?	387	1	2963	7,66	4600	11,89	14488	37,45	16249	42
3. Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?	484	1,25	2708	7	5861	15,15	17796	46	11838	30,6
4. Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đón học sinh về của nhà trường thuận tiện cho ông/bà là người nhà	3138	8,11	3312	8,56	15212	39,32	11177	28,89	5849	15,12

II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ

5. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận: thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	5451	14,09	11598	29,98	13018	33,65	7911	20,45	708	1,83
6. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện: thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	298	0,77	3521	9,1	18218	47,09	9413	24,33	7238	18,71
7. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp.	329	0,85	2793	7,22	13196	34,11	13223	34,18	9146	23,64
8. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo).	3435	8,88	8503	21,98	13038	33,7	12148	31,4	1563	4,04
9. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	2089	5,4	4457	11,52	17719	45,8	12983	33,56	1439	3,72

III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ

10. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phòng học của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, cây xanh,...)?	3435	8,88	8279	21,4	15436	39,9	8720	22,54	2816	7,28
11. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phương tiện dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?	990	2,56	6229	16,1	8728	22,56	14987	38,74	7753	20,04

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
12. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (sổ sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?	692	1,79	928	2,4	11490	29,7	19305	49,9	6271	16,21
13. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?	1122	2,9	4774	12,34	17452	45,11	12894	33,33	2445	6,32
14. Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?	426	1,1	2704	6,99	12813	33,12	10732	27,74	12012	31,05
15. Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	751	1,94	3397	8,78	18496	47,81	13386	34,6	2658	6,87
16. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà đối với cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng của nhà trường như thế nào?	302	0,78	963	2,49	14860	38,41	15165	39,2	7397	19,12

IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

17. Mức độ hài lòng về tác phong của cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường	15	0,04	35	0,09	10465	27,05	20067	51,87	8105	20,95
18. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?	54	0,14	93	0,24	6979	18,04	23239	60,07	8322	21,51
19. Giáo viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	4	0,01	4	0,01	10600	27,4	24500	63,33	3579	9,25
20. Giáo viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt	0	0	4	0,01	6790	17,55	25228	65,21	6666	17,23
21. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	8	0,02	8	0,02	8264	21,36	26651	68,89	3757	9,71

V. SỰ THÁU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

22. Số lượng học sinh của lớp không quá đông để giáo viên nắm bắt tình hình học tập của lớp	3134	8,1	5923	15,31	24798	64,1	4294	11,1	538	1,39
23. Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm; có hoàn cảnh đặc biệt...	155	0,4	360	0,93	1927	4,98	21553	55,71	14693	37,98
24. Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	128	0,33	255	0,66	1203	3,11	20493	52,97	16608	42,93
25. Cán bộ giáo viên nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông/bà	147	0,38	391	1,01	1783	4,61	20361	52,63	16005	41,37

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
26. Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ giáo viên nhân viên mình cần	147	0,38	309	0,8	1617	4,18	20554	53,13	16059	41,51
27. Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những góp ý cho ông/bà được thỏa đáng	143	0,37	356	0,92	1888	4,88	21317	55,1	14983	38,73
28. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	147	0,38	302	0,78	1578	4,08	21541	55,68	15119	39,08
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
29. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường quy định như thế nào?	197	0,51	460	1,19	2213	5,72	22113	57,16	13703	35,42
30. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?	236	0,61	487	1,26	2372	6,13	21781	56,3	13811	35,7
VIII. KẾT QUẢ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
31. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, đạo đức của con ông/bà?	159	0,41	302	0,78	1451	3,75	21336	55,15	15440	39,91
32. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực thẩm mỹ (vẽ, thủ công, âm nhạc...) của con ông/bà?	159	0,41	379	0,98	2422	6,26	22640	58,52	13088	33,83
33. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con ông/bà?	143	0,37	333	0,86	1845	4,77	22059	57,02	14306	36,98
34. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục của con mình?	116	0,3	263	0,68	1563	4,04	21874	56,54	14871	38,44
35. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ	120	0,31	313	0,81	1903	4,92	22585	58,38	13765	35,58
36. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường?	147	0,38	236	0,61	1582	4,09	22555	58,3	14167	36,62
37. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lời cuốn và hấp dẫn...)?	147	0,38	279	0,72	1764	4,56	20326	52,54	16171	41,8
38. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém ở trường?	186	0,48	290	0,75	2511	6,49	20995	54,27	14705	38,01
39. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?	155	0,4	244	0,63	1164	3,01	19127	49,44	17997	46,52

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
40. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?	147	0,38	271	0,7	1547	4	20930	54,1	15792	40,82
41. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?	143	0,37	217	0,56	1269	3,28	21255	54,94	15804	40,85

CẤP HỌC TRUNG HỌC CƠ SỞ (15 TRƯỜNG) 24.153 PHIẾU

I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ

1. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với cách cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp bằng cách thuận tiện để có thể tra khảo, tiếp cận) như thế nào?	140	0,58	350	1,45	1316	5,45	13598	56,3	8748	36,22
2. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?	106	0,44	246	1,02	1266	5,24	13188	54,6	9347	38,7
3. Mức độ hài lòng của ông/bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?	140	0,58	302	1,25	1142	4,73	11671	48,32	10898	45,12
4. Giờ đưa học sinh đi học và giờ bắt đầu đón học sinh về của nhà trường thuận tiện cho ông/bà là người nhà	167	0,69	517	2,14	1452	6,01	12528	51,87	9490	39,29

II. SỰ MINH BẠCH TRONG THÔNG TIN DỊCH VỤ

5. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính tiếp cận: thông tin phải sẵn có để cung cấp cho tất cả những người có quan tâm và phải được tiếp cận dễ dàng thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Thông tin cần được tiếp cận một cách công bằng với tất cả mọi người)	63	0,26	266	1,1	1657	6,86	13415	55,54	8753	36,24
6. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với tính đầy đủ của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (tính toàn diện: thông tin phải được cung cấp đầy đủ, hoàn chỉnh)	68	0,28	217	0,9	1435	5,94	13410	55,52	9024	37,36
7. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với những thông tin công khai do nhà trường cung cấp có tính liên quan đến dịch vụ được cung cấp.	77	0,32	217	0,9	1440	5,96	13622	56,4	8797	36,42

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
8. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với chất lượng và sự đáng tin cậy của các thông tin công khai do nhà trường cung cấp (kịp thời, đầy đủ, không thiên vị, nhất quán và được trình bày trong những thuật ngữ rõ ràng và đơn giản. Những chuẩn mực đối với chất lượng thông tin phải được đảm bảo).	99	0,41	215	0,89	1483	6,14	13284	55	9072	37,56
9. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với sự minh bạch trong thông tin dịch vụ của nhà trường	109	0,45	205	0,85	1616	6,69	13168	54,52	9055	37,49

III. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN ĐÁP ỨNG DỊCH VỤ

10. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...)?	193	0,8	1019	4,22	2889	11,96	12994	53,8	7058	29,22
11. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với điều kiện thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?	135	0,56	650	2,69	2971	12,3	13332	55,2	7065	29,25
12. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (sổ sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?	150	0,62	565	2,34	2850	11,8	13311	55,11	7277	30,13
13. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?	234	0,97	1053	4,36	2589	10,72	12608	52,2	7669	31,75
14. Mức độ hài lòng của ông/bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?	186	0,77	836	3,46	2270	9,4	12960	53,66	7900	32,71
15. Mức độ hài lòng của ông/bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?	155	0,64	415	1,72	2005	8,3	13282	54,99	8297	34,35
16. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà đối với cơ sở vật chất và các phương tiện đáp ứng dịch vụ của nhà trường như thế nào?	118	0,49	534	2,21	2234	9,25	13485	55,83	7782	32,22

IV. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ VÀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

17. Mức độ hài lòng về tác phong của cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường	128	0,53	227	0,94	998	4,13	12748	52,78	10052	41,62
18. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?	109	0,45	215	0,89	1188	4,92	12400	51,34	10241	42,4
19. Giáo viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	97	0,4	164	0,68	1229	5,09	12574	52,06	10089	41,77
20. Giáo viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt	106	0,44	186	0,77	1328	5,5	12531	51,88	10002	41,41

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vấn		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
21. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?	89	0,37	174	0,72	1326	5,49	12905	53,43	9659	39,99
V. SỰ THẤU HIỂU VÀ QUAN TÂM CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN VÀ TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
22. Số lượng học sinh của lớp không quá đông để giáo viên nắm bắt tình hình học tập của lớp	150	0,62	592	2,45	2063	8,54	13067	54,1	8282	34,29
23. Có sự quan tâm giúp đỡ đối với những học sinh có học lực chậm; có hoàn cảnh đặc biệt...	135	0,56	232	0,96	1386	5,74	13192	54,62	9207	38,12
24. Cán bộ, giáo viên, nhân viên của nhà trường luôn đối xử ân cần, lịch sự khi giao tiếp với ông/bà	111	0,46	244	1,01	1027	4,25	12825	53,1	9946	41,18
25. Cán bộ, giáo viên, nhân viên trường luôn thăm hỏi và trao đổi tình hình học tập của học sinh với ông/bà	97	0,4	208	0,86	1326	5,49	12912	53,46	9610	39,79
26. Ông/bà dễ dàng gặp được cán bộ, giáo viên, nhân viên mình cần	111	0,46	198	0,82	1314	5,44	12944	53,59	9586	39,69
27. Nhà trường giải đáp thắc mắc, khiếu nại và những góp ý cho ông/bà được thỏa đáng	101	0,42	188	0,78	1326	5,49	13323	55,16	9214	38,15
28. Mức độ hài lòng <u>nói chung</u> của ông/bà về sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và nhà trường đối như thế nào?	99	0,41	188	0,78	1338	5,54	13622	56,4	8905	36,87
VI. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
29. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với mức học phí và các khoản thu khác của trường như thế nào?	155	0,64	280	1,16	1348	5,58	13622	56,4	8748	36,22
30. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?	150	0,62	309	1,28	1568	6,49	13608	56,34	8519	35,27
VIII. KẾT QUẢ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ										
31. Ông/bà hài lòng về tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường ở mức độ nào?	140	0,58	321	1,33	1510	6,25	13407	55,51	8775	36,33
32. Ông/bà hài lòng về công tác phụ đạo học sinh yếu kém của nhà trường ở mức độ nào?	109	0,45	227	0,94	1481	6,13	13253	54,87	9084	37,61

	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Phân vân		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)	Số phiếu	Tỉ lệ (%)
33. Ông/bà hài lòng về phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lời cuốn và hấp dẫn...) ở mức độ nào?	116	0,48	227	0,94	1729	7,16	13246	54,84	8835	36,58
34. Ông/bà hài lòng về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên ở mức độ nào?	116	0,48	184	0,76	1014	4,2	11934	49,41	10905	45,15
35. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ	89	0,37	234	0,97	1290	5,34	13753	56,94	8787	36,38
36. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của con Ông/bà?	97	0,4	174	0,72	1217	5,04	13448	55,68	9217	38,16
37. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề của con ông/bà trong học tập và trong cuộc sống?	99	0,41	205	0,85	1464	6,06	13543	56,07	8842	36,61
38. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con ông/bà?	77	0,32	203	0,84	1297	5,37	13543	56,07	9033	37,4
39. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?	109	0,45	164	0,68	865	3,58	11992	49,65	11023	45,64
40. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?	155	0,64	213	0,88	1420	5,88	13175	54,55	9190	38,05
41. Mức độ hài lòng nói chung của ông/bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?	92	0,38	130	0,54	1014	4,2	13294	55,04	9623	39,84