

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG

Số: 2410 /QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Sóc Trăng, ngày 23 tháng 8 năm 2019

Ủy ban nhân dân
tỉnh Sóc Trăng

23/08/2019

14:00:54 +07:00

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Phương án đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2610/QĐ-UBND ngày 16/10/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc phê duyệt Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2017 - 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo (tại Công văn số 1625/TTr-SGDĐT ngày 08/8/2019),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 (kèm theo Phương án).

Điều 2. Sở Giáo dục và Đào tạo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Sở, ban ngành có liên quan, UBND thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú, huyện Trần Đề và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Phương án trên và báo cáo UBND tỉnh về tình hình, kết quả thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Chủ tịch UBND thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú, huyện Trần Đề, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. *lưu*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ GDĐT;
- Tổng cục Thống kê;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT. *lưu*

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Ngô Hùng



PHƯƠNG ÁN

Điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019

*(Kèm theo Quyết định số 2410 /QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2019 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU ĐIỀU TRA

1. Mục đích

Khảo sát, đo lường sự hài lòng 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 thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Kết quả khảo sát 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 cải tiến, 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 với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA

1. Phạm vi điều tra

Điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập năm 2019 được thực hiện trên phạm vi 3 huyện, thị xã (thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú, huyện Trần Đề) và đối với cấp học mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (THCS), trung học phổ thông (THPT).

2. Đối tượng điều tra

- Cấp học Giáo dục mầm non, Giáo dục tiểu học, Giáo dục THCS: Đối tượng điều tra là cha mẹ học sinh (CMHS).
- Cấp học Giáo dục THPT: Đối tượng điều tra là học sinh.

3. Đơn vị điều tra

Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 thực hiện tại thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú và huyện Trần Đề. Mỗi huyện, thị xã chọn 01 trường mầm non, 01

trường tiểu học, 01 trường THCS và 01 trường THPT. Cụ thể, điều tra tại các đơn vị sau:

- Thị xã Ngã Năm: Trường Mầm non Mỹ Bình, Trường Tiểu học Mỹ Quới 2, Trường THCS Mỹ Bình, Trường THPT Ngã Năm.

- Huyện Mỹ Tú: Trường Mẫu giáo Long Hưng, Trường Tiểu học Mỹ Phước B, Trường THCS Mỹ Phước A, Trường THPT An Ninh.

- Huyện Trần Đề: Trường Mẫu giáo xã Lịch Hội Thượng, Trường Tiểu học Trung Bình C, Trường THCS Viên An, Trường THCS và THPT Trần Đề.

III. LOẠI ĐIỀU TRA, PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU ĐIỀU TRA

1. Loại điều tra

Điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 là điều tra chọn mẫu.

2. Phương pháp chọn mẫu điều tra

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Trong đó việc chọn huyện và xã sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (hay còn gọi là mẫu chỉ định). Quá trình chọn được thực hiện theo các giai đoạn sau:

- *Giai đoạn 1:* Chọn đơn vị cấp huyện thuộc 03 nhóm: nhóm phát triển, nhóm trung bình và nhóm kém phát triển.

Theo Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2017-2020 (đã được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 2610/QĐ-UBND ngày 16/10/2017), năm 2019, khảo sát tại thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú và huyện Trần Đề.

- *Giai đoạn 2:* Chọn trường khảo sát

Mỗi huyện, thị xã chọn 01 trường Mầm non, 01 trường Tiểu học, 01 trường THCS và 01 trường THPT theo hình thức chọn ngẫu nhiên đơn giản.

- *Giai đoạn 3:* Chọn học sinh tham gia khảo sát

Việc chọn học sinh để khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu hệ thống và được thực hiện như sau:

Bước 1. Tính số lượng cần khảo sát (cỡ mẫu) theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu; N là số gia đình/học sinh thụ hưởng dịch vụ (không bao gồm học sinh các lớp đầu cấp); e là sai số cho phép (5%)

Năm 2019, tổng số mẫu khảo sát là 1.590 mẫu, bao gồm:

- Thị xã Ngã Năm (483 mẫu)

+ Trường Mầm non Mỹ Bình: 84 mẫu/107 học sinh.

+ Trường Tiểu học Mỹ Quới 2: 123 mẫu/177 học sinh.

+ Trường THCS Mỹ Bình: 124 *mẫu*/179 học sinh.

+ Trường THPT Ngã Năm: 152 *mẫu*/246 học sinh.

- *Huyện Mỹ Tú (540 mẫu)*

+ Trường Mẫu giáo Long Hưng: 165 *mẫu*/281 học sinh.

+ Trường Tiểu học Mỹ Phước B: 125 *mẫu*/182 học sinh.

+ Trường THCS Mỹ Phước A: 114 *mẫu*/159 học sinh.

+ Trường THPT An Ninh: 136*mẫu*/207 học sinh.

-*Huyện Trần Đề (567 mẫu)*

+ Trường Mẫu giáo xã Lịch Hội Thượng: 146 *mẫu*/229 học sinh.

+ Trường Tiểu học Trung Bình C: 115 *mẫu*/161 học sinh.

+ Trường THCS Viên An: 146 *mẫu*/231 học sinh.

+ Trường THCS và THPT Trần Đề: 160 *mẫu*/268 học sinh.

Bước 2. Tính khoảng cách mẫu:

Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức $k = \frac{N}{n}$

(N : Tổng toàn thể và n là cỡ mẫu)

Bước 3. Tiến hành chọn ngẫu nhiên để đủ số lượng HS và CMHS cần khảo sát theo cỡ mẫu đã tính được ở Bước 1. Cách làm như sau:

- Lập danh sách toàn thể số HS/CMHS trong trường theo thứ tự từ 1 đến N .

- Chọn ngẫu nhiên 1 số thứ tự trong khoảng từ 1 đến $1+k$ để có người đầu tiên tham gia vào mẫu (tương ứng với số thứ tự được chọn). Giả sử số thứ tự được chọn ngẫu nhiên đầu tiên là m_1 ($1 \leq m_1 \leq k$).

- Chọn người tiếp theo tham gia vào mẫu bằng cách lấy $m_1+k = m_2$ làm số thứ tự cần chọn (được người thứ 2 ứng với số thứ tự m_2).

- Tiếp tục thực hiện như vậy sẽ chọn được những người tiếp theo tham gia vào mẫu (lần lượt ứng với các số thứ tự $m_3, m_4, \dots$). Quá trình này được thực hiện cho đến khi đủ số người theo cỡ mẫu n đã tính được ở Bước 1.

Bước 4. Lập danh sách HS/CMHS ứng với các số thứ tự đã chọn được (lần lượt theo các số thứ tự: $m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$) để tiến hành khảo sát trên những người được chọn.

IV. THỜI ĐIỂM, THỜI GIAN VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Thời điểm, thời gian điều tra

Thời gian điều tra, khảo sát là 43 ngày; thời điểm bắt đầu điều tra, khảo sát từ ngày 23/9/2019 đến ngày 04/11/2019; thời điểm phân tích, đánh giá kết quả điều tra, hoàn thiện báo cáo từ ngày 20/11/2019 đến ngày 31/12/2019.

2. Phương pháp điều tra

Gặp trực tiếp người dân tại cơ sở giáo dục, phát phiếu điều tra và hướng dẫn người dân trả lời.

V. NỘI DUNG KHẢO SÁT, PHIẾU KHẢO SÁT

- Nội dung khảo sát được chia thành 6 phần chính, bao gồm: A. Tiếp cận dịch vụ; B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị; C. Môi trường giáo dục; D. Hoạt động giáo dục (đối với cấp mầm non là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”); E. Kết quả giáo dục và F. Các ý kiến khác.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

- Phiếu khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 4 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng. Cụ thể như sau:

- + Phiếu P1: Dành cho CMHS mầm non;
- + Phiếu P2: Dành cho CMHS tiểu học;
- + Phiếu P3: Dành cho CMHS THCS;
- + Phiếu P4: Dành cho học sinh THPT.

(Kèm theo các mẫu phiếu điều tra).

VI. PHÂN LOẠI, DANH MỤC SỬ DỤNG TRONG ĐIỀU TRA

Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng sử dụng bảng phân loại, danh mục sau:

- Danh mục các đơn vị hành chính: Áp dụng bảng danh mục các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và được cập nhật đến thời điểm điều tra.

- Danh mục các thành phần dân tộc Việt Nam ban hành theo Quyết định số 121-TCTK/PPCĐ ngày 02/3/1979 của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thống kê.

VII. PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ THÔNG TIN, TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA

1. Phương pháp thu thập thông tin

- Điều tra viên phát phiếu điều tra cho người dân (HS, CMHS); người dân trả lời phiếu hỏi.

- Điều tra viên kiểm tra, thu lại các phiếu hỏi, chuyển về cán bộ phụ trách xử lý dữ liệu.

2. Phương pháp xử lý thông tin

- Cán bộ phụ trách kiểm tra; mã hóa, nhập và xử lý dữ liệu trên phần mềm EpiData.exe của Bộ Giáo dục và Đào tạo cung cấp *(theo hướng dẫn tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công)*.

- Chuyên gia xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS, phân tích, tính toán chỉ số hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công lập.

- Cán bộ phụ trách xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công lập.

3. Tính toán chỉ số hài lòng

Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục là tỷ lệ của tổng số người Hài lòng và Rất hài lòng so với tổng số chung của những người được hỏi. Việc tính toán chỉ số hài lòng HLI (hài lòng Index) của một cấp bậc học chính là tỷ lệ của tổng số những người có ý kiến là “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số những người có ý kiến về một câu hỏi nào được đặt ra trong cuộc khảo sát.

Việc tính toán chỉ số hài lòng được thực hiện theo tài liệu hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT, ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, cụ thể như sau:

Công thức chỉ số hài lòng của 1 cấp bậc học (ví dụ bậc Tiểu học):

$$HLI_{TH} = \text{Tổng số ý kiến hài lòng} / \text{Tổng số ý kiến trả lời}.$$

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của các cấp, bậc học từ Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT với trọng số w_i trong đó w_i là tỉ trọng Học sinh công lập của cấp bậc học đó so với tổng số HS công lập. Như vậy HLI là chỉ số hài lòng được tính theo công thức sau:

$$HLI = \sum HLI_i \times W_i$$

4. Sử dụng kết quả điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân

Trên cơ sở các thông tin thu được qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, các cơ sở giáo dục, các cơ quan quản lý xây dựng giải pháp hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền các giải pháp nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tại đơn vị và địa phương.

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH ĐIỀU TRA

1. Từ tháng 6 đến tháng 8/2019, Sở Giáo dục và Đào tạo cử cán bộ phụ trách lập dự thảo phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập năm 2019 lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị.

2. Trong tháng 8/2019, Sở Giáo dục và Đào tạo trình UBND tỉnh ban hành phương án điều tra.

3. Từ tháng 8 đến tháng 9/2019, Sở Giáo dục và Đào tạo phân công công chức, viên chức phụ trách và điều tra viên; tập huấn nghiệp vụ điều tra; chuẩn bị phiếu khảo sát.

4. Từ ngày 23/9/2019 đến ngày 04/11/2019, điều tra viên tiến hành điều tra, khảo sát.

5. Từ ngày 05/11/2019 đến ngày 19/11/2019, cán bộ phụ trách tiến hành làm sạch phiếu, nhập dữ liệu điều tra.

6. Từ ngày 20/11/2019 đến ngày 19/12/2019, cán bộ phụ trách tiến hành phân tích dữ liệu, viết dự thảo báo cáo kết quả điều tra.

7. Từ 20/12/2019 đến 31/12/2019, Sở Giáo dục và Đào tạo gửi dự thảo báo cáo kết quả điều tra đo lường đến các cơ quan, đơn vị lấy ý kiến góp ý.

8. Tháng 01/2020, Sở Giáo dục và Đào tạo trình UBND tỉnh phê duyệt và công bố kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập năm 2019.

IX. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng phương án điều tra đo lường;
- Lập kế hoạch tổ chức thực hiện điều tra; phân công điều tra viên; đồng thời cử cán bộ tập huấn nghiệp vụ điều tra theo quy định;
- Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; tham mưu, đề xuất các giải pháp xử lý khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh;
- Tham mưu công bố kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019.

2. Sở Nội vụ

- Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo thẩm định dự thảo Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019;
- Theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện điều tra;
- Thẩm định báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dự toán kinh phí từ nguồn không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo tại Mục I của Quyết định 3241/QĐ-UBND ngày 10/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng để thực hiện Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 và hướng dẫn thanh toán, quyết toán theo quy định hiện hành.

4. Ủy ban nhân dân, Phòng Giáo dục và Đào tạo thị xã Ngã Năm, huyện Mỹ Tú, huyện Trần Đề

- Phổ biến Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 đến các đơn vị giáo dục công có liên quan trên địa bàn huyện, thị xã;

- Chỉ đạo các đơn vị được khảo sát trên địa bàn huyện, thị xã phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trong quá trình điều tra, khảo sát;

- Căn cứ kết quả điều tra, triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn huyện, thị xã.

5. Các trường được lựa chọn điều tra

Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo và cán bộ điều tra lập danh sách người dân tham gia điều tra và tạo điều kiện để điều tra viên thực hiện các hoạt động điều tra.

X. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Dự toán kinh phí thực hiện

Căn cứ Nghị quyết số 17/2017/NQ-HĐND ngày 07/7/2017 của HĐND tỉnh Sóc Trăng quy định nội dung chi và mức chi thực hiện các cuộc điều tra thống kê trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, dự toán kinh phí thực hiện phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 như sau:

STT	Nội dung chi	Mức chi
1	Xây dựng phương án điều tra	10.000.000
2	Chi in ấn phiếu điều tra (1.590 phiếu x 1.000 đồng/phiếu)	1.590.000
3	Tập huấn nghiệp vụ điều tra (8 người)	
-	Tài liệu (30.000đ/bộ x 8 bộ)	240.000
-	Nước uống đại biểu (10.000đ/buổi x 8 người)	80.000
-	Báo cáo viên	500.000
4	Chi cho đối tượng cung cấp phiếu (1.590 phiếu x 40.000 đồng/phiếu)	63.600.000
5	Khoán tiền công cho điều tra viên: 17.578,616 đồng/01 phiếu ((10 người x 43 ngày x 65.000 đồng)/1590 phiếu)	27.950.000
6	Nghiệm thu, kiểm tra, đánh mã số, làm sạch và hoàn thiện phiếu điều tra (7% x tổng số tiền công cho điều tra viên)	1.956.000
7	Nhập tin, xử lý dữ liệu và tổng hợp số liệu	10.000.000
8	Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra	10.000.000
9	Công tác kiểm tra, giám sát hoạt động điều tra (theo chế độ công tác phí)	2.500.000
10	Chi in ấn báo cáo kết quả điều tra (40.000đ/bộ x 25 bộ)	1.000.000
	Tổng cộng	129.416.000

2. Kinh phí thực hiện Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019 từ nguồn không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo tại Mục I của Quyết định 3241/QĐ-UBND ngày 10/12/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh Sóc Trăng.

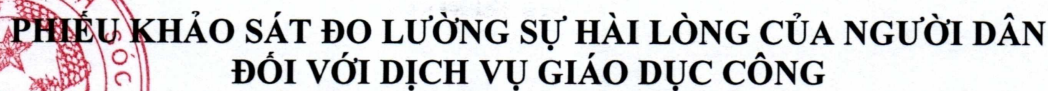
3. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai phương án được thực hiện theo quy định.

Trên đây là Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019. Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Giáo dục và Đào tạo) để xem xét, giải quyết. *Ngô Hùng*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Hùng



Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của người dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

Những ý kiến của Ông/Bà rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách **điền vào chỗ trống** hoặc **khoanh tròn** vào ý phù hợp với lựa chọn của Ông/Bà:

- a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ
- b) Năm sinh:
- c) Dân tộc:
- d) Trình độ học vấn:
1. Tiểu học 2. Trung học cơ sở 3. Trung học phổ thông 4. Sơ cấp
5. Trung cấp 6. Cao đẳng 7. Đại học 8. Trên đại học
9. Trình độ khác
- e) Nghề nghiệp:
- f) Trường con Ông/Bà đang theo học:
1. Tên trường:
2. Tỉnh, thành phố: Sóc Trăng.
3. Huyện, quận, thị xã:
4. Xã, phường, thị trấn:

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

- Họ và tên:
- Đơn vị công tác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

*Đề nghị Ông/bà **khoanh tròn vào chữ số** thể hiện mức độ đánh giá được lựa chọn theo ý kiến của bản thân. Mỗi câu chỉ chọn 1 phương án trả lời.*

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về việc cung cấp thông tin về điều kiện nhập học của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3. Mức độ hài lòng của Ông/bà về mức học phí của trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4. Mức độ hài lòng của Ông/bà về các khoản đóng góp khác ở trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5. **Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục (câu 1,2,3,4) của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 6. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 7. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về các thiết bị, đồ dùng, đồ chơi (số lượng, chủng loại và chất lượng) trong lớp dành cho trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với cơ sở vật chất (câu 6,7,8,9) của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 11. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 12. 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:
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 13. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 14. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc đảm bảo an toàn cho trẻ trong nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 15. **Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục (câu 11,12,13,14) của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC, GIÁO DỤC TRẺ

- Câu 16. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 17. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 18. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

Câu 19. 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?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ (*câu 16,17,18,19*) của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ CHĂM SÓC, GIÁO DỤC TRẺ

Câu 21. 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?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. 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?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự tiến bộ trong ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt) của trẻ như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ (câu 21,22,23,24) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG MẦM NON NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT VỀ CÁC BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC MẦM NON

Câu 27. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non trong:

a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục (cung cấp thông tin về nhà trường; thủ tục nhập học, chuyển trường; các khoản thu)

.....

.....

b) Cơ sở vật chất (phòng học; thiết bị, đồ chơi; sân chơi; khu vệ sinh)

.....

.....

c) Môi trường giáo dục (tự nhiên, quan hệ trong nhà trường)

.....

.....

d) Hoạt động chăm sóc giáo dục (nội dung; phương pháp; đánh giá trẻ)

.....

.....

e) Kết quả giáo dục (phát triển thể chất, nhận thức, ngôn ngữ; thẩm mỹ, tình cảm và kỹ năng xã hội)

.....

.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!



PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Phiếu P2: Dành cho Cha mẹ học sinh Tiểu học

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của người dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

Những ý kiến của Ông/Bà rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

II. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc khoanh tròn vào ý phù hợp:

- a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ
- b) Năm sinh:
- c) Dân tộc:
- d) Học vấn:
- | | | | |
|------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| 1. Tiểu học | 2. Trung học cơ sở | 3. Trung học phổ thông | 4. Học nghề |
| 5. Trung cấp | 6. Cao đẳng | 7. Đại học | 8. Trên đại học |
| 9. Trình độ khác | | | |
- e) Nghề nghiệp:
- f) Trường con Ông/Bà đang theo học:
- | |
|--------------------------------|
| 1. Tên trường: |
| 2. Tỉnh, thành phố: Sóc Trăng |
| 3. Huyện, quận, thị xã: |
| 4. Xã, phường, thị trấn: |

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

-Họ và tên:

-Đơn vị công tác:

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Ông/Bà. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường (câu 1,2,3,4) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 6. 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,...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 7. 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)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9. 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...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà đối với Cơ sở vật chất của nhà trường (câu 6,7,8,9) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 11. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?
1. Rất không hài lòng

2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 13. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 14. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 15. **Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường (câu 11,12,14,14) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 16. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 17. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 18. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém ở trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân

4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*
- Câu 19. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*
- Câu 20. **Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường (câu 16,17,18,19) như thế nào?**
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 21. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, đạo đức của con Ông/Bà?
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*
- Câu 22. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực thẩm mỹ (vẽ, thủ công, âm nhạc...) của con Ông/Bà?
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*
- Câu 23. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con Ông/Bà?
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*
- Câu 24. **Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục (câu 21,22,23) của con mình?**
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*

5. Rất hài lòng
- Câu 25. **MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 26. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục Tiểu học liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....

.....

.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....

.....

.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....

.....

.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....

.....

.....

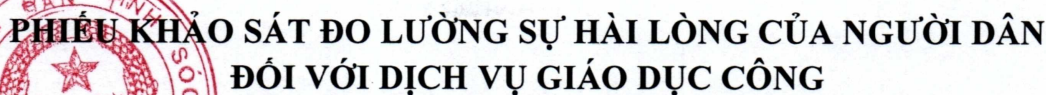
e) *Kết quả giáo dục*

.....

.....

.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!



Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của người dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc khoanh tròn vào ý phù hợp:

- a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ
- b) Năm sinh:
- c) Dân tộc:
- d) Học vấn:
- | | | | |
|------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| 1. Tiểu học | 2. Trung học cơ sở | 3. Trung học phổ thông | 4. Học nghề |
| 5. Trung cấp | 6. Cao đẳng | 7. Đại học | 8. Trên đại học |
| 9. Trình độ khác | | | |
- e) Nghề nghiệp:
- f) Trường con Ông/Bà đang theo học:
- | |
|--------------------------------|
| 1. Tên trường: |
| 2. Tỉnh, thành phố: Sóc Trăng. |
| 3. Huyện, thị xã: |
| 4. Xã, phường, thị trấn: |

- Họ và tên:

- Đơn vị công tác:

1

Đề nghị Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Ông/Bà. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

C. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 27. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 28. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 29. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với mức học phí theo quy định của nhà nước như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 30. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 31. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà ở mức độ nào đối với Tiếp cận dịch vụ giáo dục (câu 1,2,3,4) của nhà trường?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 32. 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...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 33. 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)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 34. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 35. 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...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 36. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường (câu 6,7,8,9) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

E. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 37. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 38. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 39. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 40. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 41. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường (câu 11,12,13,14) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

F. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 42. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 43. Ông/Bà hài lòng về công tác phụ đạo học sinh yếu kém của nhà trường ở mức độ nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 44. Ông/bà hài lòng về phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lời cuốn và hấp dẫn...) ở mức độ nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 45. Ông/Bà hài lòng về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên ở mức độ nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 46. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường(câu 16,17,18,19) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 47. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của con Ông/Bà?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 48. 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 49. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con Ông/Bà?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân

4. Rất hài lòng

5. Rất hài lòng

Câu 50. **Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về kết quả giáo dục của con Ông/Bà (câu 21,22,23) như thế nào?**

1. Rất không hài lòng

2. Không hài lòng

3. Phân vân

4. Hài lòng

5. Rất hài lòng

Câu 51. **MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?**

1. Rất không hài lòng

2. Không hài lòng

3. Phân vân

4. Hài lòng

5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 52. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục THCS liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....
.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....
.....

c) *Môi trường giáo dục*

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

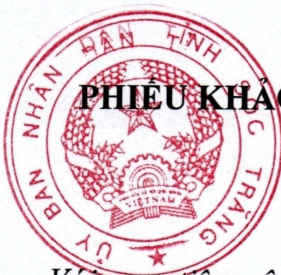
d) *Hoạt động giáo dục*

.....
.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....
.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!



PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Phiếu P4: Dành cho Học sinh THPT

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của người dân, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

Những ý kiến của Em rất quan trọng bởi sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ giáo dục.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Em!

VI. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Em vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc khoanh tròn vào ý phù hợp:

- a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ
- b) Năm sinh:
- c) Dân tộc:
- d) Học sinh lớp:
1. Lớp 10 2. Lớp 11 3. Lớp 12
- e) Trường em đang theo học:
1. Tên trường:
2. Tỉnh: Sóc Trăng.
3. Thị xã:
4. Xã:

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

Họ và tên, đơn vị công tác:.....

Đơn vị công tác:

VII. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Em khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Em. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 53. Mức độ hài lòng của Em về việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 54. Mức độ hài lòng của Em (hoặc của gia đình mà em biết) khi thực hiện các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 55. Mức độ hài lòng của Em về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 56. **Mức độ hài lòng nói chung của Em về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường (câu 1,2,3) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 57. Em hài lòng ở mức độ nào đối với phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 58. Em hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 59. Em hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 60. Em 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...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 61. **Mức độ hài lòng nói chung của Em về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường (câu 5,6,7,8) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 62. Mức độ hài lòng của Em về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 63. Mức độ hài lòng của Em về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 64. Em hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 65. Em 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 66. **Mức độ hài lòng nói chung của Em về môi trường giáo dục của nhà trường (câu 10,11,12,13) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 67. Em hài lòng ở mức độ nào đối với 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?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 68. Em hài lòng ở mức độ nào về các hoạt động giáo dục hướng nghiệp cho học sinh của nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 69. Em hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

- Câu 70. Em hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 71. **Mức độ hài lòng nói chung của Em về hoạt động giáo dục của nhà trường (câu 15,16,17,18) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 72. Em hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, rèn luyện đạo đức của Em?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 73. Em hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề trong học tập và trong cuộc sống của Em?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 74. Em hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 75. Em hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của mình?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

Câu 76. **Mức độ hài lòng nói chung của Em về kết quả giáo dục của mình (câu 20,21,22,23) như thế nào?**

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 77. **MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA EM VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?**

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 78. Em có đề xuất biện pháp nào nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục THPT liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....

.....

.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....

.....

.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....

.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....

.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....

.....

.....

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!