

Số: /KH-SGDĐT

Đắk Lắk, ngày tháng 3 năm 2022

KẾ HOẠCH

Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022

Căn cứ Quyết định số 3751/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 92/KH-SGDĐT ngày 30/12/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đắk Lắk về Cải cách hành chính Nhà nước Ngành Giáo dục và Đào tạo năm 2022;

Sở Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập cho người dân trên địa bàn toàn tỉnh.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và cơ sở giáo dục có những biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của người dân ngày càng tốt hơn.

- Các cấp quản lý giáo dục, lãnh đạo các cơ sở giáo dục có trách nhiệm triển khai lấy phiếu thăm dò mức độ hài lòng của người dân đối với giáo dục theo định kỳ 02 lần/năm học làm cơ sở tham khảo đánh giá chất lượng giáo dục, cơ sở giáo dục.

II. HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN TIÊU CHÍ ĐỂ ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

Trên cơ sở các quy định về tiêu chuẩn đánh giá kiểm định chất lượng giáo dục, cơ sở giáo dục và sự quan tâm của người dân đối với giáo dục, các cấp quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục thực hiện khảo sát, lấy ý kiến người dân trên cơ sở hệ thống tiêu chuẩn cơ bản sau đây:

1. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp học

- Đảm bảo thủ tục hồ sơ theo đúng quy trình
- Đảm bảo thời gian tuyển sinh theo đúng quy định
- Đảm bảo công bằng trong xét tuyển sinh, trong đó phải công khai các đối tượng ưu tiên, đối tượng tiêu chuẩn để xét tuyển, công bố danh sách trúng tuyển.

2. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tổ chức, quản lý của cơ sở giáo dục

- Lãnh đạo nhà trường tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động nhà trường.

- Đảm bảo sĩ số học sinh/lớp theo quy định.

- Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho học sinh và cho cán bộ giáo viên, nhân viên; không có bạo lực, tệ nạn xã hội trong nhà trường.

- Lựa chọn hình thức dạy học linh hoạt, phù hợp với diễn biến của dịch bệnh Covid-19.

3. Sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên của cơ sở giáo dục

- Đảm bảo đủ số lượng và cơ cấu giáo viên để dạy các môn học theo quy định.

- Đảm bảo 100% giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo, có tỷ lệ giáo viên đạt trình độ trên chuẩn phù hợp.

- Đảm bảo mối quan hệ thầy – trò trong nhà trường đúng mực, thân thiện, tích cực.

- Đội ngũ cán bộ, giáo viên nhiệt tình trong quá trình quản lý, giảng dạy; sử dụng hiệu quả các thiết bị hỗ trợ dạy học trực tuyến; học trò lễ phép, chăm ngoan.

- Không có hiện tượng cán bộ, giáo viên vi phạm đạo đức, vi phạm pháp luật gây hậu quả nghiêm trọng làm ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của nhà giáo.

4. Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học

- Đảm bảo đủ phòng học, đủ trang bị đồ dùng dạy học; có thư viện, phòng thí nghiệm thực hành ...

- Nhà trường có sân chơi, sân tập thể dục thể thao ...

- Đảm bảo vệ sinh trường học, có nước sạch, có nhà vệ sinh đạt chuẩn.

- Công tác phòng chống dịch bệnh được thực hiện một cách thường xuyên (đo thân nhiệt, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...) đảm bảo thực hiện thông điệp 5K trong quá trình tổ chức dạy học.

5. Sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục

- Đảm bảo dạy học đủ các môn học theo quy định, có tổ chức bồi dưỡng học sinh năng khiếu, phụ đạo học sinh yếu, hỗ trợ học sinh khuyết tật.

- Tổ chức các hoạt động ngoài giờ lên lớp: phong phú, phù hợp lứa tuổi, có chú trọng rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.

- Kết quả giáo dục đạt khá trở lên: Tỷ lệ học sinh khá giỏi trên 30% không có học sinh yếu kém hoặc dưới 5%; có nhiều học sinh giỏi các cấp; tỷ lệ học sinh hoàn thành chương trình, tốt nghiệp đạt bằng hoặc cao hơn bình quân chung của tỉnh.

- Xây dựng được các kho học liệu phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, đáp ứng được nhu cầu của người học.

6. Sự hài lòng của người dân trong mối quan hệ giữa nhà trường với gia đình.

- Nhà trường quan tâm thực hiện thông tin hai chiều giữa nhà trường với gia đình, có thông tin phản hồi về tình hình học tập, rèn luyện của học sinh cho gia đình.

- Nhà trường thực hiện tốt “3 công khai” đến gia đình học sinh thông qua bảng thông báo, họp phụ huynh học sinh... về các nội dung: công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng, giáo dục, công khai thu chi tài chính.

- Nhà trường huy động đóng góp theo phương thức xã hội hóa giáo dục không thu theo định mức chung, có sự bàn bạc thống nhất với Ban đại diện cha mẹ học sinh, có sự đồng ý của chính quyền địa phương. Thực hiện công khai quyết toán các hạng mục đầu tư từ nguồn đóng góp của cha mẹ học sinh.

7. Sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Giáo dục và Đào tạo.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa) hoặc nhân viên hành chính thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định, không gây phiền hà các tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trong giao dịch luôn vui vẻ, thân thiện, có trách nhiệm.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo của phòng Giáo dục và Đào tạo hoặc của đơn vị phải đơn giản hóa, sửa đổi, bổ sung phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

III. PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

1. Cách triển khai và tổng hợp phiếu

Trong năm 2022, các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT, các phòng GDĐT triển khai phiếu lấy ý kiến người dân 02 đợt: Đợt I vào tháng 4 (gần cuối học kỳ II, năm học 2021 - 2022), đợt II vào tháng 11 (gần cuối học kỳ I, năm học 2022 - 2023). Mỗi lần phát hành 100 phiếu.

1.1. Đối với các đơn vị trường học (mẫu số 01)

Đối tượng lấy phiếu của các cơ sở giáo dục là:

- Cha mẹ học sinh: 60% số phiếu
- Học sinh: 20% số phiếu
- Các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn: 10% số phiếu
- Giáo viên, nhân viên: 10% số phiếu

1.2. Đối với các đơn vị quản lý giáo dục (mẫu số 02)

Đối tượng lấy phiếu của các cấp quản lý giáo dục (Sở Giáo dục và Đào tạo, phòng Giáo dục và Đào tạo):

- Công chức, viên chức trong ngành: 30% số phiếu
- Các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp có liên quan: 20% số phiếu

- Người dân đến giao dịch với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 50% số phiếu.

Trên cơ sở hệ thống các tiêu chí, các cơ sở giáo dục xây dựng các phiếu khảo sát, phiếu lấy ý kiến ... dưới dạng câu hỏi và trả lời ở 4 mức độ: (theo Mẫu số 01, Mẫu số 02)

Sau đợt khảo sát, các đơn vị tổng hợp phiếu theo cách sau: (Mẫu số 3)

Nội dung trả lời	Số ý kiến/Tổng số phiếu	Tỷ lệ
1. Rất hài lòng		
2. Hài lòng		
3. Chưa hài lòng		
4. Có bức xúc		

* Tỷ lệ = Tổng số ý kiến ở 1 mức độ x 100/Tổng số ý kiến ở 4 mức độ.

2. Cách đánh giá:

- Từ 90% rất hài lòng trở lên là đạt tốt (không có bức xúc)
- Từ 80% rất hài lòng trở lên là đạt khá (không có bức xúc)
- Từ 80% hài lòng trở lên là trung bình (không có bức xúc)
- Dưới 80% hài lòng (có bức xúc) là cần xem xét điều chỉnh.

Trường hợp tỷ lệ có bức xúc từ 5% trở lên là cần được xem xét ngay để có giải pháp khắc phục kịp thời.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Các cấp quản lý giáo dục, các cơ sở trường học triển khai khảo sát, lấy ý kiến người dân và báo cáo kết quả (theo mẫu số 03) về Văn phòng Sở qua hệ thống OMS và nhập liệu trực tuyến theo từng đợt, đợt 1 trước ngày 20/4, đợt 2 trước ngày 30/11.

- Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo có trách nhiệm theo dõi, tổ chức khảo sát, tổng hợp, báo cáo đánh giá kết quả khảo sát, lấy ý kiến người dân cho lãnh đạo Sở và đưa vào báo cáo cải cách hành chính hàng năm của Sở Giáo dục và Đào tạo theo đúng quy định. Hoàn thành nhiệm vụ do UBND tỉnh giao về nội dung tham mưu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công lĩnh vực giáo dục và đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Trên đây là Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk năm 2022./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Các đơn vị trực thuộc Sở (để thực hiện);
- Các phòng GDĐT (để thực hiện);
- Ban Giám đốc (để chỉ đạo);
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở (để phối hợp);
- Lưu VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Kim Oanh

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm có thêm thông tin góp ý của các tổ chức, cá nhân cho việc nâng cao chất lượng phục vụ giáo dục công của các cơ sở giáo dục, đề nghị quý Ông/Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá các thông tin trong phiếu dưới đây

Việc lấy phiếu khảo sát, đánh giá này trên tinh thần tự nguyện góp ý của tổ chức, cá nhân.

Trân trọng cảm ơn!

I. THÔNG TIN CHUNG

Đại diện tổ chức/công dân được khảo sát:.....

Giới tính: Tuổi: Trình độ:

Số điện thoại:

Lĩnh vực liên hệ:.....

II	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Ý kiến đánh giá Xin đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn
1	Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp học	
1.1	Đảm bảo thủ tục hồ sơ theo đúng quy trình	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
1.2	Đảm bảo thời gian tuyển sinh theo đúng quy định	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
1.3	Đảm bảo công bằng trong xét tuyển sinh, trong đó có công khai các đối tượng ưu tiên, đối tượng tiêu chuẩn để xét tuyển, công bố danh sách trúng tuyển.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
2	Sự hài lòng của người dân đối với công tác tổ chức, quản lý của cơ sở giáo dục	
2.1	Lãnh đạo nhà trường tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động nhà trường.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
2.2	Đảm bảo sĩ số học sinh/lớp theo quy định	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
2.3	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho học sinh và cho cán bộ giáo viên, nhân viên, Không có bạo lực, tệ nạn xã hội trong nhà trường.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
2.4	Lựa chọn hình thức dạy học linh hoạt, phù hợp với diễn biến	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng.

	của dịch bệnh Covid-19.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
3	Sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên của cơ sở giáo dục	
3.1	Đảm bảo đủ số lượng và cơ cấu giáo viên để dạy các môn học theo quy định.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
3.2	Đảm bảo 100% giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo, có tỷ lệ giáo viên đạt trình độ trên chuẩn phù hợp.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
3.3	Đảm bảo mối quan hệ thầy – trò trong nhà trường đúng mực, thân thiện, tích cực.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
3.4	Đội ngũ cán bộ, giáo viên nhiệt tình trong quá trình quản lý, giảng dạy; sử dụng hiệu quả các thiết bị hỗ trợ dạy học trực tuyến; học trò lễ phép, chăm ngoan.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
3.5	Không có hiện tượng cán bộ, giáo viên vi phạm đạo đức, vi phạm pháp luật gây hậu quả nghiêm trọng làm ảnh hưởng đến hình ảnh uy tín của nhà giáo.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
4	Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất và trong thiết bị dạy học	
4.1	Đảm bảo đủ phòng học, đủ trang bị đồ dùng dạy học; có thư viện, phòng thí nghiệm thực hành ...	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
4.2	Nhà trường có sân chơi, sân tập thể dục thể thao (hoặc nhà đa năng) ...	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
4.3	Đảm bảo vệ sinh trường học, có nước sạch, có nhà vệ sinh đạt chuẩn.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
4.4	Công tác phòng chống dịch bệnh được thực hiện một cách thường xuyên (đo thân nhiệt, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...) đảm bảo thực hiện thông điệp 5K trong quá trình tổ chức dạy học.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
5	Sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục	
5.1	Đảm bảo dạy học đủ các môn học theo quy định, có tổ chức bồi dưỡng học sinh năng khiếu, phụ đạo học sinh yếu, hỗ trợ học sinh khuyết tật.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
5.2	Tổ chức các hoạt động ngoài giờ lên lớp: phong phú, phù hợp	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng.

	lứa tuổi, có chú trọng rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
5.3	Kết quả giáo dục đạt khá trở lên	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
5.4	Xây dựng được các kho học liệu phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, đáp ứng được nhu cầu của người học.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
6	Sự hài lòng của người dân trong mối quan hệ giữa nhà trường với gia đình.	
6.1	Nhà trường quan tâm thực hiện thông tin hai chiều giữa nhà trường với gia đình, có thông tin phản hồi về tình hình học tập, rèn luyện của học sinh cho gia đình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
6.2	Nhà trường thực hiện tốt “3 công khai” đến gia đình học sinh thông qua bảng thông báo, họp phụ huynh học sinh... về các nội dung: công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng, giáo dục, công khai thu chi tài chính.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
6.3	Nhà trường huy động đóng góp theo phương thức xã hội hóa giáo dục, không thu theo định mức chung, có sự bàn bạc thống nhất với Ban đại diện cha mẹ học sinh, có sự đồng ý của chính quyền địa phương. Thực hiện công khai quyết toán các hạng mục đầu tư từ nguồn đóng góp của cha mẹ học sinh.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
7	Sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Giáo dục và Đào tạo.	
7.1	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa) thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định, không gây phiền hà các tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trong giao dịch luôn vui vẻ, thân thiện, có trách nhiệm.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
7.2	Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo đã được đơn giản hóa, phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.

* Nếu trường hợp cần góp ý, sửa đổi; kính mong quý tổ chức, công dân cho biết ý kiến góp ý cụ thể, đó là:

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn!

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, đáp ứng sự hài lòng của các cơ quan, đơn vị và cá nhân trong thời gian tới. tiến hành Khảo sát sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của năm 2022 thông qua Phiếu khảo sát.

Rất mong nhận được sự quan tâm, góp ý của các cơ quan, đơn vị.

Xin trân trọng cảm ơn!

I. Thông tin về tổ chức thực hiện giao dịch hành chính

Cơ quan, đơn vị, tổ chức được khảo sát:.....

Lĩnh vực liên hệ:.....

Loại công việc liên hệ:.....

II ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ TTHC		
STT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá Xin đánh dấu (X) vào ô lựa chọn
1	Thái độ phục vụ của công chức Sở GD&ĐT (phòng GDĐT) trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
2	Quý khách có gặp khó khăn, phiền hà, sách nhiễu của công chức GD&ĐT trong quá trình giải quyết công việc?	<input type="checkbox"/> Không có <input type="checkbox"/> Một lần <input type="checkbox"/> Một vài lần <input type="checkbox"/> Nhiều lần
3	Quý khách có hài lòng về thời gian Sở GD&ĐT (phòng GDĐT) giải quyết các hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
4	Quý khách cho biết về mức độ công khai các TTHC, truy cập, khai thác thông tin trên Cổng dịch vụ công các thủ tục liên quan đến lĩnh vực GD&ĐT?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.

5	Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở GD&ĐT (phòng GDĐT)?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng. <input type="checkbox"/> Hài lòng. <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng. <input type="checkbox"/> Có bức xúc.
---	--	---

* Nếu trường hợp cần góp ý, sửa đổi; kính mong quý cơ quan, đơn vị và cá nhân cho biết ý kiến góp ý cụ thể, đó là:

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

MẪU TỔNG HỢP Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC CÔNG DÂN VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

- Đơn vị thực hiện:.....
- Số phiếu thực hiện:.....
- Kết quả cụ thể:.....

II	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Ý kiến đánh giá	Số phiếu	Tỉ lệ
1. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp học				
1.1	Đảm bảo thủ tục hồ sơ theo đúng quy trình	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
1.2	Đảm bảo thời gian tuyển sinh theo đúng quy định	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
1.3	Đảm bảo công bằng trong xét tuyển sinh, trong đó có công khai các đối tượng ưu tiên, đối tượng tiêu chuẩn để xét tuyển, công bố danh sách trúng tuyển.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
2. Sự hài lòng của người dân đối với công tác tổ chức, quản lý của cơ sở giáo dục				
2.1	Lãnh đạo nhà trường tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động nhà trường.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
2.2	Đảm bảo sĩ số học sinh/lớp theo quy định	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
2.3	Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho học sinh và cho cán bộ giáo viên, nhân viên, Không có bạo lực, tệ nạn xã hội trong nhà trường.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
2.4	Lựa chọn hình thức dạy học linh hoạt, phù hợp với diễn biến của dịch bệnh Covid-19.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3. Sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên của cơ sở giáo dục				
3.1	Đảm bảo đủ số lượng và cơ cấu giáo viên	Rất hài lòng.		

	để dạy các môn học theo quy định.	Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3.2	Đảm bảo 100% giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo, có tỷ lệ giáo viên đạt trình độ trên chuẩn phù hợp.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3.3	Đảm bảo mối quan hệ thầy – trò trong nhà trường đúng mực, thân thiện, tích cực.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3.4	Đội ngũ cán bộ, giáo viên nhiệt tình trong quá trình quản lý, giảng dạy; sử dụng hiệu quả các thiết bị hỗ trợ dạy học trực tuyến; học trò lễ phép, chăm ngoan.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3.5	Không có hiện tượng cán bộ, giáo viên vi phạm đạo đức, vi phạm pháp luật gây hậu quả nghiêm trọng làm ảnh hưởng đến hình ảnh uy tín của nhà giáo.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
4. Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất và trong thiết bị dạy học				
4.1	Đảm bảo đủ phòng học, đủ trang bị đồ dùng dạy học; có thư viện, phòng thí nghiệm thực hành ...	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
4.2	Nhà trường có sân chơi, sân tập thể dục thể thao (hoặc nhà đa năng) ...	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
4.3	Đảm bảo vệ sinh trường học, có nước sạch, có nhà vệ sinh đạt chuẩn.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
4.4	Công tác phòng chống dịch bệnh được thực hiện một cách thường xuyên (đeo khẩu trang, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...) đảm bảo thực hiện thông điệp 5K trong quá trình tổ chức dạy học.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
5. Sự hài lòng của người dân đối với các hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục				
5.1	Đảm bảo dạy học đủ các môn học theo quy định, có tổ chức bồi dưỡng học sinh năng khiếu, phụ đạo học sinh yếu, hỗ trợ học sinh khuyết tật.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
5.2	Tổ chức các hoạt động ngoài giờ lên lớp: phong phú, phù hợp lứa tuổi, có chú trọng rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		

		Có bức xúc.		
5.3	Kết quả giáo dục đạt khá trở lên	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
5.4	Xây dựng được các kho học liệu phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, đáp ứng được nhu cầu của người học.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
6. Sự hài lòng của người dân trong mối quan hệ giữa nhà trường với gia đình				
6.1	Nhà trường quan tâm thực hiện thông tin hai chiều giữa nhà trường với gia đình, có thông tin phản hồi về tình hình học tập, rèn luyện của học sinh cho gia đình.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
6.2	Nhà trường thực hiện tốt “3 công khai” đến gia đình học sinh thông qua bảng thông báo, họp phụ huynh học sinh... về các nội dung: công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng, giáo dục, công khai thu chi tài chính.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
6.3	Nhà trường huy động đóng góp theo phương thức xã hội hóa giáo dục, không thu theo định mức chung, có sự bàn bạc thống nhất với Ban đại diện cha mẹ học sinh, có sự đồng ý của chính quyền địa phương. Thực hiện công khai quyết toán các hạng mục đầu tư từ nguồn đóng góp của cha mẹ học sinh.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
7. Sự hài lòng của người dân đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Giáo dục và Đào tạo.				
7.1	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa) thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định, không gây phiền hà các tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trong giao dịch luôn vui vẻ, thân thiện, có trách nhiệm.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
7.2	Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo đã được đơn giản hóa, phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		

Tổng cộng 7 tiêu chí/25 nội dung

Ý kiến đánh giá	Số ý kiến/số phiếu	Tỷ lệ
Rất hài lòng		
Hài lòng		
Chưa hài lòng		
Có bức xúc		

* Góp ý, sửa đổi (nếu có):

.....

.....

.....

.....

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu)