

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 43/KH-PGDĐT

Quận 8, ngày 01 tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ công do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp cho người dân trên địa bàn Quận 8

Thực hiện Quyết định số 607/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 8 về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 8 năm 2024

Căn cứ Công văn số 185/PNV ngày 29/3/2024 của Phòng Nội vụ Quận 8 về việc đôn đốc thực hiện nội dung còn tồn đọng trong quý 1 năm 2024;

Phòng Giáo dục và Đào tạo xây dựng kế hoạch thực hiện 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 Quận 8.
- 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.
- Phòng Giáo dục và Đào tạo, các cơ sở giáo dục 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 hàng năm.

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, 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

- 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 và các loại dịch bệnh khác.

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 giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo theo tiến độ của Thành phố, 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 (hoặc nhà đa năng)...
- 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 (vệ sinh môi trường, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...).

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 yêu cầu trở lên: Tỷ lệ học sinh lưu ban dưới 1%; có nhiều học sinh giỏi các cấp; tỷ lệ học sinh hoàn thành chương trình đạt bằng hoặc cao hơn bình quân chung của quận.
- Xây dựng được các kho học liệu số 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, cổng thông tin điện tử đơn vị, 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 Hội đồng trường. 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, thực hiện công vụ luôn vui vẻ, thân thiện, có trách nhiệm.

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết 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 thức triển khai và tổng hợp phiếu

Hàng năm, các cơ sở giáo dục thuộc quản lý của Phòng Giáo dục và Đào tạo, Phòng Giáo dục và Đào tạo triển khai phiếu khảo sát lấy ý kiến người dân 02 đợt trong năm. Mỗi lần phát hành 100 phiếu.

- Các đợt lấy phiếu khảo sát Bậc học Mầm non:

+ Đợt 1: Trong khoảng tháng 10 hoặc 11 ngay lần họp cha mẹ học sinh đầu năm.

+ Đợt 2: Trong khoảng cuối tháng 5 đầu tháng 6 ngay lần họp cha mẹ học sinh cuối năm.

- Các đợt lấy phiếu khảo sát cấp Tiểu học, Trung học cơ sở:

+ Đợt 1: Trong khoảng tháng 01 ngay lần họp cha mẹ học sinh Học kỳ I.

+ Đợt 2: Trong khoảng cuối tháng 5 đầu tháng 6 ngay lần họp cha mẹ học sinh Học kỳ II.

1.1. Đối với các trường công lập (Trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở): Mẫu số 01

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

a) Bậc học Mầm non, cấp Tiểu học:

- Cha mẹ học sinh: 70% số phiếu

- Các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn: 10% số phiếu

- Giáo viên, nhân viên: 20% số phiếu.

a) Cấp Trung học cơ sở:

- Cha mẹ học sinh: 50% số phiếu

- Học sinh: 20% số phiếu

- Các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn: 10% số phiếu

- Giáo viên, nhân viên: 20% số phiếu.

1.2. Đối với Phòng Giáo dục và Đào tạo: Mẫu số 02

Đối tượng lấy phiếu của Phòng Giáo dục và Đào tạo:

- Người dân đến giao dịch với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: trích số liệu đánh giá hài lòng trên cổng dịch vụ công thành phố tại thời điểm lấy số liệu nhưng không quá 50% số phiếu (mốc thời gian lấy số liệu từ ngày 01/12 năm trước liền kề).

- Công chức, viên chức trong ngành: 50% số phiếu còn lại sau khi trừ đi số phiếu khảo sát khi người dân thực hiện thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công thành phố

- Các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp có liên quan: 50% số phiếu còn lại sau khi trừ đi số phiếu khảo sát khi người dân thực hiện thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công thành phố.

Sau đợt khảo sát, các đơn vị tổng hợp phiếu theo **Mẫu số 3**. Tại phần Tổng cộng 7 tiêu chí/ 25 nội dung thực hiện như sau:

STT	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.

Cách đánh giá:

- Từ 95% 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.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bố trí từ dự toán ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao cho các đơn vị.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Các cơ sở giáo dục triển khai khảo sát, lấy ý kiến người dân và báo cáo kết quả (theo mẫu số 03) gửi về Phòng Giáo dục và Đào tạo theo từng đợt, đợt 1 trước ngày 30/01, đợt 2 trước ngày 15/6 hàng năm. Các phiếu khảo sát được đóng tệp theo từng năm và lưu tại đơn vị nhằm phục vụ cho công tác kiểm tra của các cấp.

- Phòng 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 và đưa vào báo cáo cải cách hành chính hàng năm hoặc theo yêu cầu theo đúng quy định. Hoàn thành nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân Quận 8 giao về nội dung 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.

Trên đây là Kế hoạch của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8 về đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ công do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp cho người dân trên địa bàn Quận 8./.

Nơi nhận:

- PNV Q8;
- Các cơ sở giáo dục;
- Lưu: VT.



TRƯỞNG PHÒNG

Đương Văn Dân

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ DỊCH VỤ CÔNG DO ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG CUNG CẤP

Nhằm có thêm thông tin góp ý của các tổ chức, cá nhân cho việc nâng cao chất lượng phục vụ về dịch vụ công do đơn vị sự nghiệp công cung cấp, 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.

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 yêu cầu cung cấp dịch vụ:

II	NỘI DUNG KHẢO SÁT	Ý kiến đánh giá đánh dấu (X) vào ô lựa chọn
1	Sự hài lòng của người dân đối với công tác tuyển sinh vào lớp đầu cấp	
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 và các loại dịch bệnh khác.	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ 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 để dạy các môn học theo quy định.	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ Có bức xúc.
3.2	Đảm bảo giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo theo tiến độ của Thành phố, 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 (vệ sinh môi trường, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...)	☐ 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. ☐ Hài lòng. ☐ Có bức xúc.
5.3	Kết quả giáo dục đạt yêu cầu trở lên	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ Có bức xúc.
5.4	Xây dựng được các kho học liệu số 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, cổng thông tin điện tử đơn vị, 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 Hội đồng trường. 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, thực hiện công vụ 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 Phòng Giáo dục và Đào tạo, của trường 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.

* 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 trân trọng cảm ơn!

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO QUẬN 8

Nhằm có thêm thông tin góp ý của các tổ chức, cá nhân cho việc nâng cao chất lượng phục vụ về dịch vụ công do Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8 cung cấp, 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.

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 yêu cầu cung cấp dịch vụ:

II ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ TTHC		
STT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá đánh dấu (X) vào ô lựa chọn
1	Thái độ phục vụ của công chức Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8 trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ Có bức xúc.
2	Quý khách có gặp khó khăn, phiền hà, sách nhiễu của công chức Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8 trong quá trình giải quyết công việc	☐ Không có ☐ Một lần ☐ Một vài lần ☐ Nhiều lần
3	Quý khách có hài lòng về thời gian Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8 giải quyết hồ sơ	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ 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 Giáo dục và Đào tạo	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ Có bức xúc.
5	Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 8	☐ Rất hài lòng. ☐ Hài lòng. ☐ Chưa hài lòng. ☐ 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 trân trọng cảm ơn!

MẪU TỔNG HỢP Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ DỊCH VỤ CÔNG DO ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG CUNG CẤP

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

	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				
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 và các loại dịch bệnh khác.	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 để dạy các môn học theo quy định.	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
3.2	Đảm bảo giáo viên đạt chuẩn trình độ đào tạo theo tiến độ của Thành phố, 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 (vệ sinh môi trường, khử khuẩn, bố trí khu vực rửa tay phù hợp...)	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 yêu cầu trở lên	Rất hài lòng.		
		Hài lòng.		
		Chưa hài lòng.		
		Có bức xúc.		
5.4	Xây dựng được các kho học liệu số 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, cổng thông tin điện tử đơn vị, hợp 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 Hội đồng trường. 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, thực hiện công vụ 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 Phòng Giáo dục và Đào tạo, của trường 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/ Tổng số phiếu	Tỷ lệ
Rất hài lòng		
Hài lòng		
Chưa hài lòng		
Có bức xúc		

* Góp ý, sửa đổi (nếu có):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quận 8, ngày tháng năm
Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu)