

TRƯỜNG TIỂU HỌC LƯƠNG THẾ VINH

PHIẾU KHẢO SÁT

Sự hài lòng của người dân
đối với sự phục vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên
Năm 2024

PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT

Họ và tên cha mẹ học sinh:
Họ và tên học sinh:
Lớp:

PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Trong thời gian qua, Ông/Bà đã sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các nội dung về giáo dục?

- 1. Qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...).
- 2. Qua họp.
- 3. Qua Bản tin trường.
- 4. Qua người thân, bạn bè, cha mẹ học sinh.
- 5. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức nhà trường cung cấp thông tin về các chính sách, nội dung giáo dục đối với học sinh và cha mẹ học sinh như thế nào?

Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...).	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin qua họp	1	2	3	4

3. Qua Bản tin trường.				
4. Cung cấp thông tin qua người thân, bạn bè, CMHS.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin qua hình thức khác.	1	2	3	4

Câu 3. Trong thời gian tới, nếu nhà trường tổ chức xin ý kiến CMHS về chính sách, nội dung giáo dục, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà trường
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp CMHS.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

Câu 4. Ông/Bà cảm nhận như thế nào về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay tại trường con, em đang học

1. Không có viên chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số viên chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều viên chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 5. Ông/Bà suy nghĩ gì về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở trường?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho viên chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho viên chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho viên chức.

Câu 6. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại trường).	1	2	3	4

2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (<i>tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet</i>)	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (<i>một số công việc trực tiếp tại trường và một số công việc qua mạng internet</i>).	1	2	3	4

Câu 7. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2 ... 5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)					
A. Trách nhiệm giải trình của cán bộ, giáo viên, nhân viên về chính sách, nội dung giáo dục					
1. Nhà trường cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách, nội dung giáo dục theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy. (<i>Các hình thức như: Niêm yết công khai tại trường, hộp, đăng tải trên trang thông tin điện tử của trường...</i>)	1	2	3	4	5

2. Nhà trường cung cấp thông tin về các chính sách, nội dung giáo dục đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	1	2	3	4	5
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách, nội dung giáo dục. <i>(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; họp xin ý kiến; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến ...)</i>	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách, nội dung giáo dục tại trường.	1	2	3	4	5
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
5. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
6. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
7. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	1	2	3	4	5
B. Thủ tục hành chính					
8. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
9. Viên chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5

10. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
11. Viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
12. Viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
13. Viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
D. Kết quả <i>(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>					
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
16. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
17. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
18. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
19. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với cán bộ giáo viên, nhân viên trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của viên chức đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của viên chức, nhà trường.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của nhà trường, viên chức.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT!