

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

Số: 1939 /QĐ-UBND

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

Sóc Trăng, ngày 31 tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**V/v phê duyệt 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 2021**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương, ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Thống kê, ngày 23/11/2015;

Căn cứ Kế hoạch số 142/KH-UBND ngày 24/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện cải cách hành chính năm 2021;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo (tại Tờ trình số 1466/TTr-SGDĐT ngày 07/7/2021).

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 2021 (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 Vĩnh Châu, huyện Mỹ Xuyên, huyện Cù Lao Dung và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Phương án trên và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Vĩnh Châu, huyện Mỹ Xuyên, huyện Cù Lao Dung, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành kể từ ngày ký. *./.*

Nơi nhận:

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

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Huỳnh Thị Diễm Ngọc



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

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 2021**

*(Kèm theo Quyết định số: 1939 /QĐ-UBND ngày 31 / 1 /2021
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Mục tiêu chung: 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.

- Mục tiêu cụ thể:

- + Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ;
- + Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ;
- + Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục;
- + Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển, tiến bộ của người học);
- + Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học;
- + Kiến nghị biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

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 2021 được thực hiện trên phạm vi 3 huyện, thị xã: Thị xã Vĩnh Châu, huyện Mỹ Xuyên, huyện Cù Lao Dung 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 (HS).

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 2021 thực hiện tại thị xã Vĩnh Châu, huyện Mỹ Xuyên, huyện Cù Lao Dung. 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 Vĩnh Châu: Trường Mầm non Vĩnh Hiệp; Trường Tiểu học Vĩnh Hiệp 1; Trường THCS Vĩnh Hiệp; Trường THCS và THPT DTNT Vĩnh Châu.

- Huyện Mỹ Xuyên: Trường Mầm non Gia Hòa 1; Trường Tiểu học Hòa Tú 2A; Trường PTDTNT THCS Mỹ Xuyên; Trường THPT Hòa Tú.

- Huyện Cù Lao Dung: Trường Mầm non Họa Mi; Trường Tiểu học An Thạnh Tây B; Trường THCS An Thạnh 2; Trường THPT Đoàn Văn Tố.

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 2021 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, thị xã, thành phố 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 huyện/thị xã/thành phố thuộc 03 nhóm: nhóm phát triển, nhóm trung bình và nhóm kém phát triển.

- *Giai đoạn 2.* Chọn trường khảo sát

Mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS, 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; e là sai số cho phép (5%).

Năm học 2020-2021, số lượng học sinh công lập ở các cấp học trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng như sau: Mầm non: 38.805 học sinh; Tiểu học: 118.751 học sinh; THCS: 71.357 học sinh; THPT: 28.331 học sinh.

Tổng số mẫu khảo sát năm 2021 là 1.973 mẫu, bao gồm:

- Thị xã Vĩnh Châu (633 mẫu): Trường Mầm non Vĩnh Hiệp (135 mẫu/205 học sinh); Trường Tiểu học Vĩnh Hiệp 1 (163 mẫu/276 học sinh); Trường THCS Vĩnh Hiệp (201 mẫu/407 học sinh); Trường THCS và THPT DTNT Vĩnh Châu (134 mẫu/202 học sinh).

- Huyện Mỹ Xuyên (702 mẫu): Trường Mầm non Gia Hòa 1 (150 mẫu/240 học sinh); Trường Tiểu học Hòa Tú 2A (138 mẫu/212 học sinh); Trường PTDTNT THCS Mỹ Xuyên (161 mẫu/272 học sinh); Trường THPT Hòa Tú (253 mẫu/690 học sinh).

- Huyện Cù Lao Dung (638 mẫu): Trường Mầm non Họa Mi (128 mẫu/189 học sinh); Trường Tiểu học An Thạnh Tây B (105 mẫu/143 học sinh); Trường THCS An Thạnh 2 (136 mẫu/208 học sinh); Trường THPT Đoàn Văn Tỏ (269 mẫu/830 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 14 ngày; thời điểm bắt đầu điều tra, khảo sát từ ngày 25/9/2021 đến ngày 08/10/2021.

2. Phương pháp điều tra

Cuộc điều tra sử dụng phương pháp thu thập thông tin trực tiếp bằng cách gặp người dân (HS, CMHS) tại cơ sở giáo dục, phát phiếu điều tra và hướng dẫn người dân trả lời. Trường hợp không thể gặp trực tiếp người dân, điều tra viên có thể sử dụng phương pháp thu thập thông tin gián tiếp như gửi phiếu thu thập thông tin đến cha mẹ học sinh được chọn mẫu tham gia khảo sát (kèm hướng dẫn cách ghi phiếu) để thu thập thông tin.

V. NỘI DUNG KHẢO SÁT, PHIẾU KHẢO SÁT

- Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm: A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; C. Môi trường giáo dục; D. Hoạt động giáo dục; E. Sự phát triển và tiến bộ của con (đối với cấp THCS, THPT là: Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân); F. Đánh giá chung và G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

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 phần đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công; phần G 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 5 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng (theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT, ngày 04/10/2019 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 năm 2019). Cụ thể như sau: Phiếu P1: Dành cho cha mẹ học sinh mầm non; Phiếu P2: Dành cho cha mẹ học sinh tiểu học; Phiếu P3: Dành cho cha mẹ học sinh THCS; Phiếu P4: Dành cho học sinh THPT.

(Có phụ lục các mẫu phiếu điều tra và hướng dẫn cách ghi phiếu điều tra kèm theo)

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.
- Cán bộ phụ trách kiểm tra; mã hóa, nhập và xử lý dữ liệu trên phần mềm Excel.
- 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.
- Cán bộ phụ trách xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021.

2. Phương pháp xử lý thông tin

- Cán bộ phụ trách kiểm tra; mã hóa, nhập và xử lý dữ liệu trên phần mềm Excel.
- 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

Các phần A, B, C, D và E mỗi phiếu hỏi là những câu hỏi mà đối tượng khảo sát có thể trả lời các giá trị 1, 2, 3, 4 hoặc 5. Mỗi giá trị này được coi là điểm của câu hỏi mà đối tượng khảo sát đó xác định.

a) Điểm hài lòng (áp dụng cho đối tượng khảo sát, tối đa là 5)

- Điểm hài lòng của đối tượng (ĐHLĐT) là điểm trung bình của tất cả câu hỏi mà đối tượng đó tham gia trả lời:

ĐHLĐT bằng tổng điểm các câu hỏi chia cho tổng số câu hỏi

Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó:

- ĐHLCH bằng tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi chia cho tổng số đối tượng.

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó.

ĐHLLV bằng tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực chia tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực.

- Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là trung bình cộng của các ĐHLĐT.

ĐHLC bằng $\text{ĐHLĐT}_1 + \dots + \text{ĐHLĐT}_m + \dots$ chia cho tổng số đối tượng

b) Tỷ lệ hài lòng (áp dụng cho các đối tượng khảo sát, tối đa là 100)

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng (TLHLĐT) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5:

$TLHLĐT = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{Tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{tổng số câu hỏi}} \times 100$.

- Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng TLHLĐT.

- Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi.

$TLHLTD = \frac{\text{Tổng số người có 4, 5 điểm ở tất cả các câu hỏi}}{\text{tổng số đối tượng}} \times 100$.

c) Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của người dân được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả các đối tượng khảo sát.

Điểm hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở các giá trị tương ứng từ các cấp Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT với trọng số W_i (là tỉ trọng học sinh công lập của cấp học đó so với tổng số học sinh công lập).

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 7/2021, 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 2021 lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị.

2. Trong tháng 8/2021, Sở Giáo dục và Đào tạo trình UBND tỉnh ban hành phương án điều tra.

3. Từ tháng 8 đến tháng 9/2021, Sở Giáo dục và Đào tạo phân công điều tra viên; tập huấn nghiệp vụ điều tra; chuẩn bị phiếu khảo sát.

4. Từ ngày 25/9/2021 đến ngày 08/10/2021, điều tra viên tiến hành điều tra, khảo sát.

5. Từ ngày 09/10/2021 đến ngày 09/11/2021, cán bộ phụ trách tiến hành làm sạch phiếu, nhập dữ liệu điều tra.

6. Từ ngày 10/11/2021 đến ngày 20/12/2021, cán bộ phụ trách tiến hành phân tích dữ liệu, viết dự thảo báo cáo kết quả điều tra.

7. Từ 21/12/2021 đến 31/12/2021, 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. Trong tháng 01/2022, 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 2021.

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;
- 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 2021.

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 2021;
- 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 2021.

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 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 2021 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 Vĩnh Châu, huyện Mỹ Xuyên, huyện Cù Lao Dung

- 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 2021 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

Cung cấp danh sách học sinh, cha mẹ học sinh của đơn vị; phối hợp và tạo điều kiện để điều tra viên thực hiện các hoạt động điều tra tại đơn vị.

X. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. 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 2021 do ngân sách nhà nước đảm bảo từ nguồn kinh phí không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

2. 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 2021. 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./.



PHỤ LỤC

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ TRẺ MẦM NON ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát (cha/mẹ trẻ mầm non)	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con ông/bà theo học	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Huyện:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông/bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, thiết bị, vệ sinh, an toàn cho trẻ	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1

7	Sân chơi đáp ứng diện tích, bóng mát, đồ chơi, an toàn,...	5	4	3	2	1
8	Khu vực vệ sinh cho trẻ an toàn, sạch sẽ, có thiết bị tối thiểu	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
9	Các thành viên nhà trường đều gần gũi, thân thiện, tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động	5	4	3	2	1
10	Các bé đều thân thiện, yêu thương, nhường nhịn nhau	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, công bằng,... đối với trẻ	5	4	3	2	1
12	Nhà trường phối hợp tốt với gia đình để chăm sóc, giáo dục trẻ	5	4	3	2	1
13	Môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện với trẻ	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ tốt (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...)	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ chất lượng	5	4	3	2	1
16	Tổ chức chăm sóc sức khỏe cho trẻ tốt (vệ sinh cá nhân, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện và can thiệp sớm)	5	4	3	2	1
17	Trao đổi thường xuyên về kết quả đánh giá sự phát triển của trẻ	5	4	3	2	1
18	Cô nuôi nhiệt tình, yêu thương, am hiểu và chăm sóc trẻ tốt	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	5	4	3	2	1
19	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
20	Con tiến bộ về nhận thức (hiểu biết môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản)	5	4	3	2	1
21	Con tiến bộ về ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt)	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ trong lĩnh vực tình cảm và tiến bộ xã hội	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)					

.....%

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non	
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:
25	Cơ sở vật chất:
26	Môi trường giáo dục:
27	Hoạt động chăm sóc, giáo dục:
28	Sự phát triển và tiến bộ của trẻ em:

Cảm ơn ông/bà đã tham gia trả lời!



Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH TIỂU HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát (cha mẹ học sinh tiểu học)	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con ông/bà theo học	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Huyện:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông/bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Địa điểm trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn	5	4	3	2	1
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường, hội CMHS phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1

7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	5	4	3	2	1
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
9	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu thương, tâm lý,... học sinh	5	4	3	2	1
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	5	4	3	2	1
17	Các hoạt động giáo dục phù hợp: thời khóa biểu, hình thức...	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, lôi cuốn	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Tổ chức đa dạng hoạt động: trải nghiệm, câu lạc bộ, sinh hoạt...	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, yêu thương, tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
24	Con thể hiện khả năng thẩm mỹ tốt (vẽ, thủ công, âm nhạc)	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
25	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)					

.....%

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục	
26	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:
27	Cơ sở vật chất:
28	Môi trường giáo dục:
29	Hoạt động giáo dục:
30	Sự phát triển và tiến bộ của học sinh:

Cảm ơn ông/bà đã tham gia trả lời!



Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P3

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH THCS ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát (cha mẹ học sinh THCS)	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con ông/bà theo học	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Huyện:	4. Tỉnh: Sóc Trăng



PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Các khoản đóng góp theo quy định của trường, hội CMHS phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1

7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị...	5	4	3	2	1
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
9	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng học sinh	5	4	3	2	1
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	5	4	3	2	1
17	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ)	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Việc phụ đạo học sinh yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, tâm lý và tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
24	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình, cộng đồng; phát huy truyền thống quê hương; thực hiện quyền trẻ em...	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					

26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)	%
G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục		
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:	
28	Cơ sở vật chất:	
29	Môi trường giáo dục:	
30	Hoạt động giáo dục:	
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:	



Cảm ơn ông/bà đã tham gia trả lời!

Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG****PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC SINH THPT ĐỐI VỚI
DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Em sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Em đang học	1. Lớp 10	2. Lớp 11
	3. Lớp 12	
e) Trường Em đang học	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Huyện:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Em hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường của em? (Mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
4	Phòng học và phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
5	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
6	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	5	4	3	2	1
7	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
8	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1



9	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
10	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng học sinh	5	4	3	2	1
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát	5	4	3	2	1
13	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng, nhận thức của em	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ)	5	4	3	2	1
16	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
17	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
18	Việc phụ đạo học sinh yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
20	Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của em	5	4	3	2	1
21	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
22	Em phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
23	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
24	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân	5	4	3	2	1
25	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng,...	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của em trước khi em đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của em)					

.....%

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục	
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:
28	Cơ sở vật chất:
29	Môi trường giáo dục:
30	Hoạt động giáo dục:
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:

Cảm ơn em đã tham gia trả lời!



Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:



HƯỚNG DẪN CÁCH GHI PHIẾU ĐIỀU TRA

1. Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Phần I)

Người trả lời khoanh tròn vào một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn hoặc điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học. Ví dụ:

- a) Giới tính: Nam: khoanh tròn vào số 1; Nữ: khoanh tròn vào số 2
- b) Năm sinh: Ghi năm sinh của người trả lời.
- c) Dân tộc: Ghi dân tộc của người trả lời.
- d) Trình độ học vấn cao nhất (phiếu khảo sát cha mẹ học sinh mầm non, tiểu học, THCS): khoanh tròn vào 01 trong 10 trường hợp: 1. Không có bằng cấp; 2. Tiểu học; 3. Trung học cơ sở; 4. Trung học phổ thông; 5. Sơ cấp; 6. Trung cấp; 7. Cao đẳng; 8. Đại học; 9. Trên đại học; 10. Trình độ khác.

Đối với nội dung “Em đang học lớp” (phiếu khảo sát học sinh THPT). Học sinh khoanh tròn vào 01 trong 03 trường hợp: 1. Lớp 10; 2. Lớp 11; 3. Lớp 12.

- e) Nghề nghiệp (viết rõ): Ghi rõ nghề nghiệp của người trả lời.
- f) Trường con ông/bà theo học: 1. Tên trường: Ghi rõ tên trường con đang theo học. 2. Xã, phường: Ghi rõ xã, phường – nơi trường đặt trụ sở. 3. Quận, huyện: Ghi rõ quận, huyện – nơi trường đặt trụ sở. 4. Tỉnh: Ghi rõ tỉnh – nơi trường đặt trụ sở.

2. Đối với các câu hỏi trong phần Đánh giá dịch vụ giáo dục công (Phần II)

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một số khía cạnh (mỗi khía cạnh tương ứng với 01 câu hỏi) với 5 mức đánh giá - từ cao đến thấp - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: “Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng”.

Đối với các câu hỏi trong phần nội dung khảo sát (Phần II, các phần từ A đến E): người trả lời đánh dấu “x” vào ô tương ứng với cảm nhận của bản thân. Đầu mỗi lĩnh vực có một câu hỏi về mức độ hài lòng chung về lĩnh vực đó cũng ở mức từ cao nhất đến thấp nhất. Người trả lời cũng đánh dấu “x” vào mức tương ứng với cảm nhận chung của mình về lĩnh vực này (mức độ hài lòng nói chung cần phải tương thích với mức độ hài lòng với các nội dung thành phần bên dưới).

Phần F là phần đánh giá chung nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của người trả lời. Người trả lời điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của mình.

Phần G là phần “Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục” (Phần G). Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người dân cho các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục cải tiến cách cung ứng, các điều kiện cung ứng dịch vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nguyện vọng của người dân, cải thiện mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ giáo dục công. Ở phần này, người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các dòng kẻ đã được kẻ sẵn.

Phần cuối của phiếu điều tra là phần thông tin của cán bộ điều tra. Điều tra viên ghi rõ họ và tên, đơn vị công tác và số điện thoại của mình để người dân có thể liên hệ khi có vướng mắc trong việc thực hiện phiếu điều tra.