

Số: 38 /KH-ĐHV

Nghệ An, ngày 23 tháng 10 năm 2017

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2017 - 2018**

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1307/QĐ-ĐHV ngày 01/11/2016 của Hiệu trưởng Nhà trường Quy định tạm thời về công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về cán bộ, viên chức và các hoạt động của Trường Đại học Vinh;

Nhà trường xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát trong năm học 2017 - 2018 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

##### **1. Đối với Nhà trường**

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường, giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, quyết định kịp thời nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo của toàn trường.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý các mặt hoạt động của Nhà trường, kịp thời bổ sung các điều kiện cần thiết để đáp ứng, phục vụ người học.

- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.

- Phục vụ công tác đánh giá, kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

- Là một trong những tiêu chí quan trọng để Hội đồng Thi đua khen thưởng Nhà trường làm căn cứ xét thi đua cho các tập thể và cá nhân trong năm học.

##### **2. Đối với các đơn vị hành chính**

- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức các hoạt động; bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao.

- Giúp đội ngũ cán bộ, viên chức của các đơn vị tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn.

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với cán bộ, viên chức.

##### **3. Đối với các viện, khoa đào tạo và trường trực thuộc**

- Giúp lãnh đạo viện, khoa, trường trực thuộc có thông tin để điều chỉnh kịp thời về hoạt động chuyên môn và phân công giảng viên, giáo viên giảng dạy các học phần, môn học.

- Có cơ sở đề xuất Nhà trường xây dựng kế hoạch tổ chức các lớp bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm hoặc đề nghị xem xét khen thưởng đối với những giảng viên, giáo viên có thành tích tốt.

- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên, giáo viên để thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

- Giúp giảng viên, giáo viên có thêm thông tin về những điểm mạnh, điểm yếu của mình, từ đó có thể tự điều chỉnh, hoàn thiện hoặc phát huy năng lực giảng dạy về chuyên môn cũng như tác phong sư phạm.

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với giảng viên, giáo viên.

#### **4. Đối với người học và cha mẹ học sinh**

*(Người học bao gồm: học sinh, sinh viên, học viên cao học; cha mẹ học sinh bao gồm: cha mẹ trẻ mầm non, cha mẹ học sinh Tiểu học, THCS và THPT).*

- Đảm bảo và tạo điều kiện để người học và cha mẹ học sinh được phản ánh tâm tư, nguyện vọng; được thể hiện chính kiến của mình về các hoạt động của Nhà trường.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của người học và cha mẹ học sinh về quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của người học trong quá trình học tập tại trường.

## **II. YÊU CẦU**

1. Đảm bảo có sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát. Kết quả xử lý thông tin từ người học và cha mẹ học sinh phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và sự tin cậy cao.

2. Người học và cha mẹ học sinh phải đánh giá khách quan, công bằng, trung thực; có thái độ đúng mực trong việc cung cấp thông tin phản hồi về các hoạt động của Nhà trường và công tác dạy học của giảng viên, giáo viên.

3. Các đơn vị, viện, khoa đào tạo, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên phải tôn trọng và có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ người học và cha mẹ học sinh.

4. Trưởng các đơn vị, Trưởng bộ môn phải có tinh thần, thái độ và trách nhiệm xử lý các kết quả khảo sát từ người học và cha mẹ học sinh; điều chỉnh, bổ sung vào chương trình công tác của đơn vị, bộ môn nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

5. Việc tổ chức khảo sát người học và cha mẹ học sinh không được gây ảnh hưởng đến việc học tập của người học, hoạt động của các đơn vị và công tác giảng dạy của giảng viên, giáo viên.

## **III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ NỘI DUNG KHẢO SÁT**

### **1. Phạm vi khảo sát**

- Các đơn vị hành chính.
- Các viện, khoa đào tạo.
- Các mặt hoạt động của Nhà trường.

- Chương trình đào tạo của Nhà trường.
- Các trường trực thuộc.
- Giáo viên, giảng viên giảng dạy các môn học trong năm học 2017 - 2018.

## **2. Đối tượng khảo sát**

- Sinh viên đại học hệ chính quy.
- Sinh viên đại học hệ vừa làm vừa học, giáo dục từ xa.
- Học viên cao học.
- Học sinh, cha mẹ học sinh Trường THPT Chuyên và hệ THPT chất lượng cao.
- Cha mẹ học sinh tiểu học và THCS Trường Thực hành Sư phạm.
- Cha mẹ các cháu mầm non Trường Thực hành Sư phạm.

## **3. Nội dung khảo sát**

3.1. Theo 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 tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### a) Bộ câu hỏi khảo sát

- 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 Trung học cơ sở.
- Phiếu P4a: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học phổ thông.
- Phiếu P4b: Dành cho học sinh Trung học phổ thông.
- Phiếu P5: Dành cho sinh viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên.
- Phiếu P6: Dành cho học sinh Trung cấp Sư phạm (ĐHV không có đối tượng này nên không triển khai).
- Phiếu P7: Dành cho sinh viên Cao đẳng sư phạm - Đại học.

(có Bộ câu hỏi khảo sát gửi kèm theo)

### b. Cấu trúc phiếu khảo sát

Phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

*Phần 1.* Thông tin chung về người trả lời, phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp và trường đang theo học.

*Phần 2.* Nội dung khảo sát, được chia thành 6 phần chính, bao gồm:

- Tiếp cận dịch vụ.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Môi trường giáo dục.
- Hoạt động giáo dục (với Phiếu P1 thì mục này được gọi là “Hoạt động chăm sóc - Giáo dục trẻ”).
- Kết quả giáo dục.
- 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.

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một câu hỏi, với 5 mức đánh giá, từ thấp đến cao, thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "**Rất không hài lòng; Không hài lòng; Phân vân; Hài lòng; Rất hài lòng**".

3.2. Bộ câu hỏi ban hành theo Quyết định số 1307/QĐ-ĐHV ngày 01/11/2016 của Hiệu trưởng Nhà trường Quy định tạm thời về công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học về cán bộ, viên chức và các hoạt động của Trường Đại học Vinh.

#### **IV. PHƯƠNG PHÁP, SỐ LƯỢT VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT**

##### **1. Phương pháp khảo sát**

- Đối với người học là sinh viên hệ chính quy: Khảo sát trực tuyến qua hệ thống thông tin quản lý của Nhà trường kết hợp khảo sát phát phiếu giấy.

- Đối với người học là sinh viên hệ vừa làm vừa học, giáo dục từ xa; học viên cao học; học sinh, cha mẹ học sinh trường trực thuộc: Khảo sát bằng hình thức phát phiếu giấy.

##### **2. Số lượt và thời gian khảo sát**

TT	Đối tượng khảo sát	Số lượt và thời gian khảo sát trong năm học
1	Sinh viên đại học hệ chính quy.	02 lượt, trước khi thi kết thúc học phần 02 tuần của học kỳ I và học kỳ II.
2	Sinh viên đại học hệ VLVH và GDTX.	01 lượt, học kỳ I hoặc học kỳ II.
3	Học viên cao học.	01 lượt, sau khi học viên hoàn thành các học phần của khóa học.
4	Học sinh, cha mẹ học sinh Trường THPT Chuyên (bao gồm cả hệ THPT chất lượng cao).	01 lượt, trước khi kết thúc học kỳ I
5	Cha mẹ trẻ mầm non và cha mẹ học sinh tiểu học, THCS của Trường THSP.	01 lượt, tháng 04 và 05 năm 2018.

#### **V. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Công tác chính trị - Học sinh, sinh viên**

- Chủ trì và phối hợp với các đơn vị triển khai các đợt khảo sát trong năm học.

- Tổng hợp các ý kiến góp ý của các đơn vị cho bộ câu hỏi của Nhà trường đã triển khai thực hiện trong năm học 2016 - 2017, hoàn chỉnh bộ câu hỏi để triển khai trong năm 2017 - 2018.

- Tổ chức tuyên truyền trong cán bộ, viên chức, cha mẹ học sinh và người học về kế hoạch khảo sát năm học 2017 - 2018.

- Xử lý thông tin, thống kê, tổng hợp kết quả, làm báo cáo gửi Ban Giám hiệu Nhà trường và Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Tham mưu thành lập hội đồng, tổ công tác triển khai thực hiện khảo sát.
- Tham mưu tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm và bổ sung hoàn thiện quy chế, bộ câu hỏi.

- Thực hiện công tác lưu trữ các văn bản, báo cáo, dữ liệu theo quy định.

- Lập dự toán kinh phí trình Nhà trường phê duyệt.

## **2. Phòng Đào tạo Sau đại học**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV xây dựng bộ câu hỏi khảo sát của Trường Đại học Vinh đối với học viên cao học.

- Thông báo, tuyên truyền cho các lớp học viên kế hoạch các đợt khảo sát của Nhà trường; đôn đốc, nhắc nhở học viên nghiêm túc thực hiện các đợt khảo sát.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV khảo sát đối với học viên cao học.

## **3. Trung tâm Giáo dục thường xuyên**

- Tuyên truyền, thông báo về đợt khảo sát đến các cơ sở liên kết đào tạo và sinh viên hệ VLVH, GDTX.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV triển khai khảo sát đối với sinh viên hệ VLVH và GDTX.

## **4. Phòng Tổ chức Cán bộ**

- Thông báo cho các đơn vị, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên toàn trường về chủ trương, kế hoạch triển khai khảo sát của Nhà trường.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi khảo sát.

- Phối hợp với đơn vị liên quan theo dõi và xử lý sau khi có kết quả khảo sát.

## **5. Phòng Đào tạo**

- Đôn đốc các viện, khoa đào tạo, giảng viên, giáo viên hoàn thành công tác giảng dạy các môn học theo kế hoạch.

- Phối hợp các đơn vị liên quan nhắc nhở các viện, khoa thực hiện việc chấm điểm, lên điểm trên phần mềm cho sinh viên.

## **6. Trung tâm Đảm bảo chất lượng**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV hoàn thiện bộ câu hỏi và triển khai thực hiện khảo sát.

- Đưa kết quả khảo sát vào công tác đánh giá, kiểm định chất lượng Nhà trường.

## **7. Trung tâm Công nghệ Thông tin**

- Đảm bảo phần mềm, máy chủ hoạt động ổn định, thông suốt trong các đợt Nhà trường tổ chức khảo sát.

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV trong công tác thống kê, tổng hợp kết quả khảo sát.

- Thiết lập các ràng buộc cần thiết để đảm bảo tất cả người học thuộc đối tượng khảo sát đều tham gia thực hiện nghiêm túc và đầy đủ.

## **8. Phòng Thanh tra Giáo dục**

- Giám sát các đợt khảo sát, đảm bảo tính khách quan, chính xác.
- Giám sát các đơn vị, cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, quy định của Nhà trường.

## **9. Phòng Hành chính tổng hợp**

- Đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị trong Nhà trường triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát của Nhà trường.
- Tổng hợp các ý kiến phản hồi, góp ý bộ câu hỏi khảo sát.
- Photo phiếu khảo sát.
- Đưa kết quả khảo sát vào tiêu chí đánh giá thi đua tập thể và cá nhân.

## **10. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

Cấp kinh phí cho hoạt động khảo sát sau khi đã được Ban Giám hiệu Nhà trường phê duyệt.

## **11. Công đoàn Trường**

- Chỉ đạo các Công đoàn bộ phận tăng cường tuyên truyền, vận động đoàn viên công đoàn thực hiện tốt chủ trương của Nhà trường về các đợt khảo sát.
- Phối hợp cùng Nhà trường, các công đoàn bộ phận xử lý kết quả khảo sát đối với đoàn viên công đoàn.

## **12. Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên**

- Phối hợp với Phòng CTCT-HSSV tuyên truyền, triển khai thực hiện nội dung kế hoạch khảo sát của Nhà trường trong toàn thể đoàn viên, thanh niên, học sinh, sinh viên, học viên.
- Chỉ đạo các Liên chi đoàn, Liên chi hội đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, thanh niên, hội viên nâng cao ý thức trách nhiệm, tích cực tham gia hoạt động khảo sát.

## **13. Các viện, khoa đào tạo**

- Góp ý kiến xây dựng bộ câu hỏi khảo sát.
- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát cho giảng viên, giáo viên và người học.
- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở người học tham gia thực hiện các đợt khảo sát theo đúng kế hoạch của Nhà trường.
- Sau khi nhận được kết quả khảo sát, kịp thời chấn chỉnh, bổ sung những hạn chế, tồn tại liên quan đến hoạt động giảng dạy của giảng viên và công tác điều hành quản lý của viện, khoa.

## **14. Các trường trực thuộc**

- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát cho giáo viên, người học và cha mẹ học sinh.
- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở giáo viên và cha mẹ học sinh tham gia thực hiện khảo sát theo đúng kế hoạch của Nhà trường.

- Sau khi nhận được kết quả khảo sát, kịp thời chấn chỉnh, bổ sung những hạn chế, tồn tại liên quan đến các hoạt động dạy học của giáo viên và công tác điều hành, quản lý của Trường.

#### **15. Trách nhiệm đối với người học và cha mẹ học sinh**

- Thực hiện tốt yêu cầu, nội dung, quy trình, thời gian do Nhà trường đề ra, tránh tư tưởng đối phó khi thực hiện khảo sát.

- Người học không thực hiện khảo sát sẽ không được tham gia thi kết thúc học phần, môn học của học kỳ đang thực hiện khảo sát và Nhà trường sẽ xem xét trong việc xét điểm rèn luyện (đối với sinh viên), hạnh kiểm (đối với học sinh).

Nhà trường yêu cầu Trường các đơn vị quán triệt đến cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên, người học và cha mẹ học sinh để thực hiện nghiêm túc kế hoạch về các đợt khảo sát. Trong quá trình triển khai, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các đơn vị, cá nhân phản ánh về Trường (qua ông Hoàng Ngọc Diệp, Phó Trưởng phòng CTCT - HSSV) để xử lý.

**Nơi nhận:** *Đinh Xuân Khoa*

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (b/c);
- Các Phó Hiệu trưởng;
- BBT eOffice; website;
- Các đơn vị trong trường;
- Các lớp HSSV, học viên;
- Công đoàn, Đoàn TN, Hội SV;
- Lưu HCTH, CTCT-HSSV ✓



**GS. TS. Đinh Xuân Khoa**



## 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 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 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 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 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 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 GDMN**

**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!*

---

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

a) Họ và tên: .....

b) Đơn vị công tác: .....



## II. 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 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 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 HS?**

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 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 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 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!***

## PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

- a) Họ và tên: .....
- b) Đơn vị công tác: .....



## II. 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 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 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 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 4.** Mứ 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 ở mức độ nào đối với Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường?
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 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 7. 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 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 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 về điều kiện cơ sở vật chất 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 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 trường 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 chung của Ông/Bà về môi trường 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*

**D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG**

**Câu 16. 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 17. 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 18. Ông/bà hài lòng về phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi 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 19. 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 20. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về hoạt động 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

### E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

**Câu 21. 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 22. 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 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 chung của Ông/Bà về kết quả giáo dục của con Ông/Bà 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 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 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!***

---

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

a) Họ và tên: .....

b) Đơn vị công tác: .....



## II. 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 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 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 đối với 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 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 nói chung của Ông/Bà về tiếp cận 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*

**B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG**

- Câu 6.** 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 7.** Ông/Bà 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 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 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 nói chung của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất 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 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 đối với 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 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 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 công tác phụ đạo HS yếu kém của nhà trường?

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 phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...) của 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 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, 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 22. 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 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 về kết quả giáo dục của con Ông/Bà 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 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 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 Ông/ Bà đã tham gia trả lời!***

---

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

a) Họ và tên: .....

b) Đơn vị công tác: .....



## II. 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 1.** 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 2.** 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 3.** 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 4.** *Mức độ hài lòng nói chung của Em về tiếp cận 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*

**B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG**

- Câu 5. 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 6. 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 7. 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 8. 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 9. *Mức độ hài lòng nói chung của Em về điều kiện cơ sở vật chất 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 10. 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 11. 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 12. 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 13. 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 14. *Mức độ hài lòng nói chung của Em về môi trường 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*

**D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG**

**Câu 15. 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 16. 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 17. Em hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy để 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. 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 19. *Mức độ hài lòng nói chung của Em về hoạt động 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*

**E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG**

**Câu 20. 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 21. 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 22. 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 23. 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 24. *Mức độ hài lòng nói chung của Em về kết quả giáo dục của mình 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 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 26. 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!***

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

a) Họ và tên: .....

b) Đơn vị công tác: .....



## II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

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

### A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

**Câu 1. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về thông tin tuyển sinh do Trung tâm GDTX cung cấp?**

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

**Câu 2. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc đi lại hàng ngày từ nhà đến Trung tâm GDTX nơi Anh/ Chị đang học?**

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

**Câu 3. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về các khoản đóng góp ở Trung tâm GDTX so với điều kiện kinh tế của gia đình (tiền xây dựng, bảo hiểm, quỹ lớp, học phí,...)?**

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 nói chung của Anh/ Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục 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 TRUNG TÂM

**Câu 5. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về hệ thống phòng học, phòng chức năng của Trung tâm GDTX?**

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

**Câu 6. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ việc học tập tại Trung tâm (đồ dùng dạy học, dụng cụ thí nghiệm, máy tính, mạng internet, máy chiếu...)?**

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

**Câu 7. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng đối với thư viện (phòng đọc, sách, tài liệu tham khảo) của Trung tâm ?**

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 nói chung của Anh/ Chị về Cơ sở vật chất của Trung tâm 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

**Câu 9. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh, cảnh quan...) ở Trung tâm và xung quanh Trung tâm?**

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

**Câu 10. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về tình trạng an ninh, an toàn ở Trung tâm và khu vực xung quanh?**

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

**Câu 11. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập, rèn luyện đối với học viên của Trung tâm?**

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

**Câu 12. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về mối quan hệ của các thành viên trong Trung tâm (Giáo viên, Học viên, Lãnh đạo Trung tâm)?**

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 chung của Anh/ Chị về Môi trường giáo dục của Trung tâm 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**

**Câu 14. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng đối với hoạt động văn nghệ, thể thao (thăm quan, giao lưu, dã ngoại,..), hoạt động ngoại khoá ở Trung tâm GDTX?**

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

**Câu 15. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc tổ chức hoạt động dạy-học (lich học, thời gian học, phân phối các môn học, sắp xếp giáo viên, phương pháp dạy học...) tại Trung tâm?**

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

**Câu 16. Anh/ Chị cho biết mức độ hài lòng về công tác đánh giá kết quả học tập (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại...) trong Trung tâm như thế nào?**

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

**Câu 17. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc tổ chức hoạt động hướng nghiệp (thông tin tuyển sinh, tư vấn lựa chọn ngành học ...) cho học viên của Trung tâm?**

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 nói chung của Anh/ Chị về Hoạt động giáo dục ở Trung tâm 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**

**Câu 19. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của bản thân ở Trung tâm GDTX ?**

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

**Câu 20. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về khả năng vận dụng kiến thức đã học ở Trung tâm vào cuộc sống thực tế?**

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

**Câu 21. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về lợi ích có được khi học tập tại Trung tâm?**

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 nói chung của Anh/ Chị về Kết quả giáo dục ở Trung tâm 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 NÓI CHUNG CỦA ANH/CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRUNG TÂM NHƯ THẾ NÀO?**

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

**F. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

**Câu 24. Anh/ Chị hãy cho biết ý kiến về một số biện pháp cần thiết áp dụng trong 5 lĩnh vực nêu trên trong trường nhằm nâng cao hơn chất lượng giáo dục thường xuyên**

a) *Tiếp cận giáo dục:*

.....  
 .....

b) *Cơ sở vật chất:*

.....  
 .....

c) *Môi trường giáo dục:*

.....  
 .....

d) *Hoạt động giáo dục:*

.....  
.....

e) *Kết quả giáo dục:*

.....  
.....

***Cảm ơn Anh/ Chị đã tham gia trả lời !***

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

- 1. Họ và tên: .....
- 2. Đơn vị công tác: .....



## II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện đúng nhất ý kiến trả lời của Anh/ Chị. Với mỗi câu hỏi, Anh/ Chị chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

### A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

- Câu 1. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học?**
1. Rất không hài lòng
  2. Không hài lòng
  3. Phân vân
  4. Hài lòng
  5. Rất hài lòng
- Câu 2. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường?**
1. Rất không hài lòng
  2. Không hài lòng
  3. Phân vân
  4. Hài lòng
  5. Rất hài lòng
- Câu 3. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường?**
1. Rất không hài lòng
  2. Không hài lòng
  3. Phân vân
  4. Hài lòng
  5. Rất hài lòng
- Câu 4. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước?**
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 Anh/Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục của 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 TRƯỜNG**

**Câu 6. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao, văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường ?**

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

**Câu 7. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường?**

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

**Câu 8. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường?**

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

**Câu 9. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)?**

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 Anh/Chị về điều kiện cơ sở vật chất của 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 ĐÀO TẠO

**Câu 11. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường?**

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

**Câu 12. Anh chị hài lòng ở mức độ nào về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường?**

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

**Câu 13. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)?**

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

**Câu 14. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động trong nhà trường?**

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 Anh/Chị về môi trường đào tạo ở 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 ĐÀO TẠO

**Câu 16. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc đào tạo theo học chế tín chỉ hiện nay?**

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

**Câu 17. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (giúp bồi dưỡng ý thức tự giác trong học tập, năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên)?**

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

**Câu 18. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại)?**

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

**Câu 19. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)?**

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 Anh/Chị về hoạt động đào tạo của 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 ĐÀO TẠO**

**Câu 21. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường?**

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

**Câu 22. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân trong kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo qua thời gian học tại trường?**

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

**Câu 23. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về những kiến thức, kỹ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế qua thời gian học tại trường?**

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

**Câu 24. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ trong kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm qua thời gian học tại trường?**

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 Anh/Chị về kết quả đào tạo 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 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ANH/ CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRƯỜNG 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 KHÁC**

**Câu 27. Anh/Chị vui lòng đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học về các lĩnh vực dưới đây:**

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục:*

.....  
 .....

b) *Cơ sở vật chất:*

.....  
 .....

c) *Môi trường đào tạo:*

.....  
 .....

d) *Hoạt động đào tạo:*

.....  
 .....

e) *Kết quả đào tạo:*

.....  
 .....

***Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!***

**PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT**

- a) Họ và tên: .....
- b) Đơn vị công tác: .....