

Số: 28/KH-THNH

Quận 6, ngày 17 tháng 9 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023

Căn cứ Công văn số 3857/UBND-GDDT ngày 08 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Quận 6 về việc triển khai thực hiện Chỉ tiêu CCHC liên quan đến các đơn vị sự nghiệp công lập lĩnh vực giáo dục về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục đạt trên 95%;

Căn cứ Kế hoạch số 55/KH-GDDT ngày 13 tháng 9 năm 2023 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6 về triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023.

Trường Tiểu học Nguyễn Huệ xây dựng kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2023 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Khảo sát 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 nhà trường 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 nhà trường 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.

b) 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 về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với cấp học.

2. Yêu cầu



Việc khảo sát sự 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, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi.

3. Phạm vi và đối tượng

Việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện với phạm vi và đối tượng như sau:

- Phạm vi: khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi trường Tiểu học Nguyễn Huệ và đối với cấp học Giáo dục Tiểu học.

- Đối tượng: Cha mẹ học sinh

II. NỘI DUNG PHIẾU KHẢO SÁT VÀ HÌNH THỨC TRIỂN KHAI

Phiếu hỏi dành cho CMHS Tiểu học.

Cấu trúc phiếu hỏi

Về cấu trúc, phiếu hỏi khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

Mục I: 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 con đang theo học.

Mục II: Đánh giá dịch vụ giáo dục công

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.
- C. Môi trường giáo dục.
- D. Hoạt động giáo dục
- E. Sự phát triển và tiến bộ của người học.
- F. Đánh giá chung.
- G. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 4 đến 5 câu) 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 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.

2. Hướng dẫn trả lời phiếu hỏi

a) Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Mục I)

- Nếu sử dụng phiếu trả lời, người trả lời khoanh tròn vào chỉ một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn và điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường con đang theo học.

- Nếu sử dụng Google Form hoặc các phương án khác: người trả lời nhập vào đầy đủ các trường thông tin theo yêu cầu.

b) Đối với các câu hỏi trong phần đánh giá dịch vụ giáo dục công (Mục 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 mỗi câu hỏi trong trong các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn:

- Nếu sử dụng phiếu trả lời, người trả lời đánh dấu “x” vào chỉ một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

- Nếu sử dụng Google Form hoặc các phương án khác; người trả lời chỉ chọn một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

Ở phần F đánh giá chung, người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

Đối với các câu hỏi trong phần G (Đề xuất biện pháp...) người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các dòng kẻ đã được kẻ sẵn. Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người trả lời phiếu cho các cơ quan quản lý và nhà trường 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.

3. Cách thức triển khai

- Ngày 18/9/2023: Hiệu trưởng triển khai đến đội ngũ giáo viên, nhân viên trong buổi họp đầu giờ để hiểu được mục đích và ý nghĩa của khảo sát:

+ Công văn số 3857/UBND-GDDT ngày 08 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Quận 6 về việc triển khai thực hiện Chỉ tiêu CCHC liên quan đến các đơn vị sự nghiệp công lập lĩnh vực giáo dục về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục đạt trên 95%;

+ Kế hoạch số 55/KH-GDDT ngày 13 tháng 9 năm 2023 của Phòng Giáo dục và Đào tạo về triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023.

+ Kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2023 của trường Tiểu học Nguyễn Huệ.

- Giáo viên chủ nhiệm các lớp sẽ tuyên truyền lại đến phụ huynh học sinh hiểu được mục đích và ý nghĩa của khảo sát và gửi đường link cho phụ huynh thực hiện khảo sát.

- Ngày 22/9/2023 nhà trường sẽ tổng hợp lại số liệu báo cáo về Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6.

4. Hình thức triển khai

Ứng dụng chuyển đổi số triển khai khảo sát online trên trang thông tin điện tử của nhà trường (dùng Google Form) theo đúng nội dung Phụ lục 2: Dành cho CMHS Tiểu học.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 của trường Tiểu học Nguyễn Huệ./.

Nơi nhận:

- Phòng GD&ĐT Q6;
- Các bộ phận liên quan;
- Lưu: VT.



Nguyễn Thanh Hải