

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

Trường Tiểu học Nguyễn Văn Luông xây dựng kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân (cha mẹ học sinh) đối với dịch vụ giáo dục công” cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Khảo sát sự hài lòng của cha mẹ học sinh 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 nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của cha mẹ học sinh để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của cha mẹ học sinh, học sinh 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... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với nhà trường.



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 các đối tượng như sau:

- Phạm vi: khảo sát sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trong phạm vi nhà trường..

- Đối tượng: cha mẹ của 1018 học sinh.

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

1. 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 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 (Phiếu Phụ lục 1 gọi là “Hoạt động chăm sóc - Giáo dục trẻ”).

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)

Sử dụng Google Form: người trả lời nhập vào đầy đủ 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 các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn:

Sử dụng Google Form: 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 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. Hình thức triển khai

- Xây dựng phiếu lấy ý kiến: Ứng dụng chuyển đổi số triển khai khảo sát online trên trang thông tin điện tử của các cơ sở giáo dục công lập (dùng Google Form) theo đúng nội dung Phụ lục tương ứng với từng cấp học đính kèm. Kết hợp sử dụng phiếu trả lời đối với cha mẹ học sinh không có phương tiện thực hiện khảo sát online.

- Thông báo toàn thể CB.GV.NV cách thức thực hiện, quy trình, thời gian triển khai công tác khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên hệ thống ứng dụng CNTT.

- Tổng hợp ý kiến, hoàn thiện báo cáo sau khảo sát mức độ về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục; qua đó xây dựng kế hoạch bổ sung, điều chỉnh các hoạt động giáo dục trong nhà trường nếu có.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cán bộ quản lý

Xây dựng và triển khai kế hoạch, cách thức thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” theo tình hình thực tế của nhà trường.

Tuyên truyền đến CBGVNV nhà trường hiểu rõ vai trò công tác “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” là một hoạt động quan trọng, làm cơ sở để bổ sung, điều chỉnh hoạt động giáo dục phù hợp với thực tiễn; nâng cao chất lượng giáo dục, môi trường học tập tại trường.

Thực hiện báo cáo về Phòng Giáo dục và Đào tạo theo địa chỉ mail nhnam.q6@tphcm.gov.vn sau khi có kết quả khảo sát **trước ngày 25/9/2023**, Ban Chỉ đạo CCHC Quận 6 thông qua Phòng Nội vụ **trước ngày 2/10/2023**.



2. Giáo viên

Gửi link <http://bit.ly/nvlphieukhaosat> và hướng dẫn cha mẹ học sinh thực hiện khảo sát. Báo cáo số lượng CMHS tham gia khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của nhà trường hạn chót 10 giờ ngày 21/9/2023.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” của Trường Tiểu học Nguyễn Văn Luông, đề nghị giáo viên triển khai đến cha mẹ học sinh thực hiện./.

Nơi nhận:

- PGDĐT;
- TTCM;
- Lưu: VT, CM.

HIỆU TRƯỞNG



Chu Thị Hương



Phụ lục 1

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, Trường Tiểu học Nguyễn Văn Luông tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường. 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:	1. Tiểu học	2. Trung học cơ sở
	3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp
	5. Trung cấp	6. Cao đẳng
	7. Đại học	8. Trên đại học
	9. Trình độ khác	
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

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 HS 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 HS	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, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành	5	4	3	2	1

	mạnh					
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 HS	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!