

Số: /KH-GDDT

Quận 6, ngày tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH
Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công
Năm 2024

Căn cứ Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 6 năm 2024 ban hành kèm theo Quyết định số 242/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 6.

Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6 triển khai Kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024 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 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.

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 từng bậc học, cấp học.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

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 và viết báo cáo tổng kết.

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 người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi quận 6 và đối với tất cả các cấp học

- Đối tượng:

Cấp học	Đối tượng
Giáo dục mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu học	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THCS	Cha mẹ học sinh

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

Bộ phiếu hỏi gồm 3 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng:

- Phiếu P1: Dành cho CMHS Mầm non.
- Phiếu P2: Dành cho CMHS Tiểu học.
- Phiếu P3: Dành cho CMHS THCS.

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:

- Tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Môi trường giáo dục.

- D. Hoạt động giáo dục (Phiếu P1 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)

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 đang theo học.

- 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, người trả lời đánh dấu “x” vào chỉ 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 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.

3. Hình thức triển khai

Triển khai khảo sát online trên trang thông tin điện tử hoặc khảo sát bằng phiếu hỏi tại các cơ sở giáo dục công lập theo các Phụ lục tương ứng với từng bậc học đính kèm.

4. Cách thức tính tỷ lệ

4.1. Cách tính chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công (làm tròn đến chữ số thập phân thứ nhất)

A là số lượng PHHS tham gia khảo sát của đơn vị.

n là số lượng các câu hỏi trả lời “Không hài lòng” trên tất cả các câu trả lời khảo sát của đơn vị.

m là số lượng các câu hỏi trả lời “Rất không hài lòng” trên tất cả các câu trả lời khảo sát của đơn vị.

* Đối với cơ sở giáo dục Mầm non (từ câu 01 đến câu 22)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{22.A - (n+m)}{22.A} \cdot 100\%$$

* Đối với cơ sở giáo dục Tiểu học (từ câu 01 đến câu 24)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{24.A - (n+m)}{24.A} \cdot 100\%$$

* Đối với cơ sở giáo dục Trung học cơ sở (từ câu 01 đến câu 25)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{25.A - (n+m)}{25.A} \cdot 100\%$$

Ví dụ:

a) Trường Mầm non có 345 học sinh, tham gia khảo sát 300 PHHS; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Không hài lòng” của 300 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 30; ; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Rất không hài lòng” của 300 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 10 thì

$$A = 300; n = 30; m = 10$$

$$\text{nên chỉ số hài lòng} = \frac{22.300 - (30+10)}{22.300} \cdot 100\% \approx 99,4\%$$

b) Trường Tiểu học có 1200 học sinh, tham gia khảo sát 1150 PHHS; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Không hài lòng” của 1150 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 50; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Rất không hài lòng” của 1150 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa

chọn là 30 thì

$$A = 1150; n = 50; m = 30$$

$$\text{nên chỉ số hài lòng} = \frac{24.1150 - (50+30)}{24.1150} \cdot 100\% \approx 99,5\%$$

b) Trường THCS có 2200 học sinh, tham gia khảo sát 2000 PHHS; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Không hài lòng” của 2000 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 100; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Rất không hài lòng” của 2000 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 50 thì

$$A = 2000; n = 100; m = 50$$

$$\text{nên chỉ số hài lòng} = \frac{25.2000 - (100+50)}{25.2000} \cdot 100\% \approx 99,7\%$$

4.2. Cách tính chỉ số hài lòng của người dân tự chấm điểm đối với dịch vụ giáo dục công (làm tròn đến chữ số thập phân thứ nhất)

- * Đối với cơ sở giáo dục Mầm non (câu 23)
- * Đối với cơ sở giáo dục Tiểu học (câu 25)
- * Đối với cơ sở giáo dục Trung học cơ sở (câu 26)

Chỉ số hài lòng PHHS tự chấm bằng tổng bình quân các câu trả lời của PHHS.

5. Thành phần hồ sơ báo cáo và lưu trữ tại đơn vị

5.1. Hồ sơ nộp về Phòng Giáo dục và Đào tạo (bản giấy và file scan)

- Báo cáo theo đề cương có dấu và mộc của đơn vị .
- Biên bản xác nhận số liệu của đơn vị (thành phần: Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách CCHC, Chủ tịch Công đoàn, đại diện Ban Thanh tra nhân dân, Bí thư Chi Đoàn, Tổng phụ trách Đội, đại diện Giáo viên).

5.2. Hồ sơ lưu trữ tại đơn vị

- Báo cáo theo đề cương có dấu và mộc của đơn vị .

- Biên bản xác nhận số liệu của đơn vị (thành phần: Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách CCHC, Chủ tịch Công đoàn, đại diện Ban Thanh tra nhân dân, Bí thư Chi Đoàn, Tổng phụ trách Đội, đại diện Giáo viên).

- Lưu thêm hồ sơ:

5.2.1 Đối với trường hợp khảo sát online

- File excel xuất từ Google Form của đơn vị (.xls).

- Bản pdf của file excel xuất từ Google Form có dấu và mộc của đơn vị (.pdf) (đơn vị tự lưu trữ để thực hiện công tác kiểm tra giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 6 hoặc các cơ quan chức năng khi có kế hoạch kiểm tra, giám sát).

5.2.2. Đối với trường hợp khảo sát bằng Phiếu khảo sát

Phiếu trả lời trực tiếp của PHHS (có dấu treo của đơn vị) **trường tự bảo quản, lưu hồ sơ đầy đủ và xuất trình khi Đoàn kiểm tra yêu cầu.**

5.3.2. Đối với trường hợp khảo sát kết hợp cả hai hình thức (online và Phiếu khảo sát)

Bao gồm hồ sơ mục 5.2.1 và 5.2.2.

* Điền các số liệu yêu cầu qua đường link <https://bit.ly/3vyoSYJ>

* **Lưu ý:**

+ Cách đặt tên các file báo cáo của nội dung khảo sát theo **đúng yêu cầu và quy định** để thuận tiện trong việc báo cáo cho lãnh đạo và công tác lưu trữ.

BACHOC-TENTRUONG-BC-KSHL2024.pdf

BACHOC-TENTRUONG-BB-KSHL2024.pdf

Ví dụ:

a) Trường Mầm non Rạng Đông 1 gửi báo cáo gồm 2 file

MN-RANGDONG1-BC-KSHL2024.pdf

MN-RANGDONG1-BB-KSHL2024.pdf

b) Trường Tiểu học Phù Đồng gửi báo cáo gồm 2 file

TiH-PHUDONG-BC-KSHL2024.pdf

TiH-PHUDONG-BB-KSHL2024.pdf

c) Trường THCS Lam Sơn gửi báo cáo gồm 2 file

THCS-LAMSON-BC-KSHL2024.pdf

THCS-LAMSON-BB-KSHL2024.pdf

+ Số lượng PHHS tham gia khảo sát toàn trường = Số lượng PHHS tham gia khảo sát qua hệ thống + Số lượng PHHS tham gia khảo sát qua phiếu trả lời.

6. Chế độ báo cáo

- Hiệu trưởng đơn vị chịu trách nhiệm chính về tính minh bạch và chính xác số liệu báo cáo, thời gian báo cáo trước Trưởng phòng Phòng Giáo dục và Đào tạo.

- Hoàn thành khảo sát báo cáo qua đường link <https://bit.ly/3vyoSYJ> trước 11 giờ 00 thứ tư, ngày 25 tháng 9 năm 2024 (đảm bảo trên 90% PHHS tham gia khảo sát).

- Thống kê, báo cáo, phân tích số liệu theo đúng yêu cầu của đề cương.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Xây dựng kế hoạch triển khai cho các cơ sở giáo dục thực hiện trong tháng 4.

Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Thường trực Ủy ban thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân quận và Phòng Nội vụ trong tháng 10.

2. Các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn

- Triển khai xây dựng Kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024. Nộp kế hoạch về Phòng Giáo dục và Đào tạo về địa chỉ mail nhnam.q6@tphcm.gov.vn trước thứ hai, ngày 22 tháng 4 năm 2024.

- Khung thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 09/9/2024 đến hết ngày 18/9/2024.

- Thực hiện đúng theo hướng dẫn và báo cáo về Phòng Giáo dục và Đào tạo sau khi có kết quả khảo sát của đơn vị trước thứ sáu, ngày 27 tháng 9 năm 2024.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6, đề nghị các cơ sở giáo dục triển khai thực hiện nghiêm túc và báo cáo đúng thời hạn nêu trên./.

Nơi nhận:

- TTUBND Q6;
- VP UBND;
- Phòng Nội vụ;
- Ban Lãnh đạo Phòng GDĐT;
- Các trường MN, TH, THCS (CL);
- Bạc MN, TH, THCS;
- Lưu: VT, Nam.

TRƯỞNG PHÒNG

Lưu Hồng Uyên