

Số: / KH-GDĐT

Thành phố Thủ Đức, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH

**Khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ Giáo dục Công
tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Thủ Đức năm học 2024-2025**

Thực hiện Kế hoạch số 166/KH-GDĐT ngày 30/01/2024 của Phòng Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) thành phố Thủ Đức về thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2024. Phòng GDĐT xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ Giáo dục Công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Thủ Đức với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập cho người dân trên địa bàn thành phố Thủ Đức.

Kết quả khảo sát là cơ sở để Phòng GDĐT và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân từ đó có những biện pháp cải tiến chất lượng giáo dục đáp ứng nhu cầu và đảm bảo sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

Việc đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh và học sinh đối với dịch vụ giáo dục công của các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Thủ Đức phải đảm bảo tính khách quan, khoa học và minh bạch; phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Các cơ sở giáo dục: Mầm non; Tiểu học; Trung học cơ sở trên địa bàn Thành phố Thủ Đức.

2. Đối tượng khảo sát

Các bậc học trong cơ sở giáo dục thành phố Thủ Đức, gồm các trường sau:

Bậc Mầm non: Hoàng Yến 3, Long Trường, An Khánh.

Bậc Tiểu học: Linh Chiểu, Đinh Tiên Hoàng, Lương Thế Vinh 1.

Bậc Trung học cơ sở: Xuân Trường, Trần Quốc Toản, Hoa Lư và Lương Định Của.

III. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Khảo sát chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học đáp ứng nhu cầu của người dân trên địa bàn thành phố Thủ Đức *(Đính kèm link forms khảo sát)*.

2. Người thực hiện việc khảo sát: Cán bộ quản lý, Giáo viên chủ nhiệm tại các đơn vị nêu trên.

3. Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tuyến thông qua phiếu khảo sát *(forms)* ý kiến của phụ huynh học sinh.

4. Số lượng khảo sát: mỗi trường khảo sát 100 phiếu.

5. Thời gian tổ chức khảo sát: từ ngày 02/10/2024 đến 11/10/2024.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Hiệu trưởng, giáo viên tại các trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở trên địa bàn triển khai khảo sát lấy ý kiến phụ huynh học sinh *(có hướng dẫn trả lời phiếu theo đường link forms hỏi đính kèm)*

Trên đây là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố Thủ Đức năm 2024-2025 của Phòng GDĐT./.

Nơi nhận:
- Các trường MN, TH, THCS (theo KH);
- Lưu: VT, T. Dững.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

Nguyễn Thị Thu Hiền

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI PHIẾU HỎI (FORMS)

<https://forms.gle/f7ot8qEVn2YhT4c29> (Mầm non)

<https://forms.gle/Hj2g1hFpCp3W3xCD7> (Tiểu học-THCS)

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

Người trả lời đánh dấu vào một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn.

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

Các câu hỏi từ 1-10 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".

Ở câu 11. Người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

Câu hỏi trong câu 12, người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào (không quá 15 từ). 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.

MỘT SỐ LƯU Ý KHI TRẢ LỜI FROMS PHIẾU HỎI

FORMS phiếu hỏi cho đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ Giáo dục Công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phải trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Lưu ý:

- Tập trung đối tượng trả lời froms (theo từng loại) giải thích mục đích cuộc khảo sát; Chuyển links; giới thiệu chung về nội dung các câu hỏi trong froms; hướng dẫn cách trả lời .

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào.

- Mỗi người dân (phụ huynh học sinh) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính họ trong việc tham gia các hoạt động tại trường. Tùy thuộc mong muốn, kỳ vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau.

- Khi phụ huynh tham gia trả lời, khảo sát viên chỉ giải thích câu hỏi (nếu cần thiết) cho phụ huynh nào chưa hiểu rõ, khảo sát viên không gợi ý phương án trả lời.

Phòng GDĐT