

Số: 326/KH-THCSNVL

Quận 6, ngày 18 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 tại trường THCS Nguyễn Văn Luông, Quận 6, Tp.HCM

Căn cứ Kế hoạch số 55/KH-GDĐT 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.

Nay, trường THCS Nguyễn Văn Luông xây dựng kế hoạch thực hiện Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 tại trường THCS Nguyễn Văn Luông 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 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 nhà trường, 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 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 tại trường THCS Nguyễn Văn Luông, Quận 6.
- Đối tượng: Cha Mẹ học sinh trường THCS Nguyễn Văn Luông.

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)

- Nhà trường sử dụng Form bằng cách quét mã QR Code: 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 các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn:

Nhà trường sử dụng Form bằng cách quét mã QR Code: 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 nhằm 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

Ứng dụng chuyển đổi số triển khai khảo sát online trên trang thông tin điện tử của nhà trường theo đúng nội dung Phụ lục tương ứng.

III. Tổ chức thực hiện

- Xây dựng kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” và triển khai từ 8 giờ 00 ngày 20/9/2023 đến 0 giờ ngày 24/9/2023.

- Hình thức triển khai: chuyển mã QR Code đến Phụ huynh qua zalo nhóm, website nhà trường và niêm yết cổng trường.

- Hiệu trưởng chịu trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo về tính minh bạch và chính xác số liệu báo cáo.

- 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.

- Phân công Ông Tôn Tấn Thành, nhân viên CNTT phụ thực hiện phiếu khảo sát và thực hiện thống kê, hoàn thành báo cáo số liệu trước ngày 23/9/2023.

- Phân công giáo viên chủ nhiệm thực hiện triển khai trang khảo sát đến toàn thể Phụ huynh trước ngày 20/9/2023.

- Phân công nhân viên Văn thư thực hiện đăng tin và tuyên truyền đến toàn thể Phụ huynh nhà trường qua các kênh thông tin như Website, Facebook, zalo nhóm, EnetViet đến toàn thể Phụ huynh và Học sinh.

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 THCS Nguyễn Văn Luông, đề nghị toàn cơ quan thực hiện nghiêm túc và báo cáo đúng thời hạn nêu trên./.

Nơi nhận:

- Phòng GD;
- Toàn cơ quan;
- Phụ huynh nhà trường;
- Lưu: VT.


Đinh Phú Cường

	cổ, ánh sáng, quạt điện					
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 quý, tôn trọng,... 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 ánh sáng, bóng mát, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
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	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Việc phụ đạo HS yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, tâm lý và tư vấn tốt cho HS	5	4	3	2	1



PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH THCS 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, Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6 tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. 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 3. Trung học phổ thông 5. Trung cấp 7. Đại học 9. Trình độ khác	2. Trung học cơ sở 4. Sơ cấp 6. Cao đẳng 8. Trên đại học
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường: 3. Quận, huyện:	2. Xã, phường: 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 chỉ khoanh tròn 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	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Các khoản đóng góp theo qui định 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	5	4	3	2	1

E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân 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 có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình, cộng đồng; phát huy truyền thống quê hương; thực hiện quyền của trẻ em;...	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
26	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					
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
28	Cơ sở vật chất:					
29	Môi trường giáo dục:					
30	Hoạt động giáo dục:					
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

