

Số: 1119/KH-GDDĐT

Gò Vấp, ngày 30 tháng 9 năm 2024

KẾ HOẠCH
Thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân
đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2024

Căn cứ Quyết định số 187/QĐ-UBND ngày 19 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp về ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2024, Phòng Giáo dục và Đào tạo xây dựng Kế hoạch thực hiện trong năm 2024 như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục đích

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công 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 thu thập ý kiến đánh giá của các đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định nhu cầu, nguyện vọng của người dân để kịp thời đưa ra những biện pháp khắc phục hạn chế, tồn tại nhằm 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.

2. Yêu cầu

Việc đo lường đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, chính xác và thực hiện đúng thời gian theo kế hoạch.

Kết quả đo lường giúp cho các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có các giải pháp hoàn thiện nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG LẤY Ý KIẾN, ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

1. Phạm vi

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên địa bàn quận Gò Vấp.

2. Đối tượng lấy ý kiến khảo sát

Cha Mẹ Học sinh (CMHS) sử dụng các dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp.

3. Đối tượng được đánh giá

Đối tượng được đánh giá là cơ sở giáo dục công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ giáo dục công (23 trường mầm non, 21 trường tiểu học, 15 trường trung học cơ sở)

4. Thời gian thực hiện: từ ngày 17/10/2024 đến hết ngày 28/10/2024.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung lấy ý kiến khảo sát

Nội dung khảo sát bám sát trực nội dung chính:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ;
- Sự minh bạch trong thông tin dịch vụ;
- Cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng dịch vụ;
- Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên tổ chức cung cấp dịch vụ;
- Sự thấu hiểu và quan tâm của đội ngũ nhân viên và tổ chức cung cấp dịch vụ đối với người sử dụng dịch vụ;
- Chi phí sử dụng dịch vụ;
- Kết quả cung ứng và sử dụng dịch vụ.

2. Hình thức khảo sát

- Phiếu khảo sát được xây dựng riêng cho từng cấp học: mầm non, tiểu học và trung học cơ sở. *(Phụ lục đính kèm)*
- Trong khoảng thời gian quy định, CMHS thực hiện Phiếu khảo sát thông qua việc quét mã QR code hoặc truy cập đường link do Giáo viên chủ nhiệm cung cấp. (có thể thực hiện tại nhà hoặc trong buổi họp CMHS đầu năm học 2024-2025).

3. Xử lý kết quả khảo sát

Phòng Giáo dục và Đào tạo thực hiện kiểm tra số lượng phiếu đã thực hiện khảo sát, tính hợp lệ, phân loại theo đơn vị, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Giáo dục và Đào tạo

Chỉ đạo toàn ngành thực hiện nghiêm túc kế hoạch Thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2024 đảm bảo đúng yêu cầu, mục đích, tiến độ thời gian.

Tiến hành giám sát và đánh giá quá trình triển khai kế hoạch tại các cơ sở giáo dục.

Tổng hợp báo cáo kết quả và công khai kết quả khảo sát đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trong ngành.

Phối hợp rà soát, khắc phục những hạn chế, thiếu sót và đề xuất các giải pháp để khắc phục hạn chế và cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục (nếu có).

2. Các cơ sở giáo dục công lập

Hiệu trưởng các trường triển khai Kế hoạch này đến toàn thể viên chức, người lao động và CMHS tại đơn vị; Đăng tải công khai kế hoạch này trên cổng thông tin điện tử của đơn vị.

Phân công người phụ trách chính để thực hiện chỉ đạo của Phòng Giáo dục và Đào tạo trong quá trình thực hiện công tác này.

Vận động CMHS tích cực tham gia góp ý kiến để nâng cao tinh thần giám sát và tính dân chủ của người dân. Đảm bảo việc khảo lấy ý kiến phải được thực hiện đầy đủ, công khai, minh bạch.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm 2024. Đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện theo Kế hoạch./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ quận;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TPT.

TRƯỞNG PHÒNG

Trịnh Vĩnh Thanh

Phụ lục

1. Đường link khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp học **Mầm non**

- <https://forms.gle/cnCKKa5MeXrVjxTk7>
- Mã QR



2. Đường link khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp học **Tiểu học**

- <https://forms.gle/ekkR5iWw5uKhnKVX9>
- Mã QR



3. Đường link khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp học **Trung học cơ sở**

- <https://forms.gle/UNmkiBRjJmemy9hi8>
- Mã QR

