

Số: 294/KH-MNRĐ13

Quận 6, ngày 19 tháng 9 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 tại Trường Mầm non Rạng Đông 13

Thực hiện Kế hoạch số 55/KH-GDDT ngày 13 tháng 9 năm 2023 về triển khai sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023;

Trường Mầm non Rạng Đông 13 xây dựng Kế hoạch thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2023 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 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 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 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 các 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 Quận 6 và đối với cấp học mầm non.



- Đối tượng: Cha mẹ học sinh.

4. Thời gian thực hiện:

Từ 13h00 ngày 19/9/2023 đến 16h00 ngày 23/9/2023.

Trước ngày 25/9/2023: Tổng hợp thông tin và báo cáo.

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 tham khảo 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

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, 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 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 trả lời phiếu

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

- Nếu sử dụng phiếu trả lời, người trả lời khoanh tròn vào chỉ một trong các số 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.

- Nếu sử dụng Google Form hoặc các phương thức khác: người trả lời nhập 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 mỗi câu hỏi trong các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn:

- Nếu sử dụng phiếu trả lời, người trả lời đánh dấu “x” vào chỉ một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

- Nếu sử dụng Google Form hoặc các phương án khác: 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 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

- Thực hiện khảo sát online trên trang thông tin điện tử của Trường Mầm non Rạng Đông 13 qua đường link *docs.google.com*

- Triển khai trên group Zalo của các lớp và trang Web trường.

- Kết hợp sử dụng phiếu giấy đối với cha mẹ học sinh không có phương tiện thực hiện khảo sát online.

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” theo tình hình thực tế:

Phân công các bộ phận phối hợp:

Giáo viên lớp lấy thông tin từ Phụ huynh học sinh

Tổng hợp các thông tin: Bộ phận văn phòng và báo cáo.

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. 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.

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 Mầm non Rạng Đông 13.

Nơi nhận:

- Phòng GD&ĐT Q.6;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG
TÁI NG
MẦM NON
RẠNG ĐÔNG 13
Lê Thị Ngân Hương



Phụ lục 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ TRẺ MÀM NON 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 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 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	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường 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, thiết bị, vệ sinh, an toàn cho trẻ	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1

7	Sân chơi đáp ứng diện tích, bóng mát, đồ chơi, an toàn,...	5	4	3	2	1
8	Khu vực vệ sinh cho trẻ an toàn, sạch sẽ, có thiết bị tối thiểu	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
9	Các thành viên nhà trường đều gần gũi, thân thiện, tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động	5	4	3	2	1
10	Các bé đều thân thiện, yêu thương, nhường nhịn nhau	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, công bằng,... đối với trẻ	5	4	3	2	1
12	Nhà trường phối hợp tốt với gia đình để chăm sóc, giáo dục trẻ	5	4	3	2	1
13	Môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện với trẻ	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ tốt (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...)	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ chất lượng	5	4	3	2	1
16	Tổ chức chăm sóc sức khỏe cho trẻ tốt (vệ sinh cá nhân, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện và can thiệp sớm...)	5	4	3	2	1
17	Trao đổi thường xuyên về kết quả đánh giá sự phát triển của trẻ	5	4	3	2	1
18	Cô nuôi nhiệt tình, yêu thương, am hiểu và chăm sóc trẻ tốt	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	5	4	3	2	1
19	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
20	Con tiến bộ về nhận thức (hiểu biết môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản)	5	4	3	2	1
21	Con tiến bộ về ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt)	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ trong lĩnh vực tình cảm và quan hệ xã hội	5	4	3	2	1

F	Đánh giá chung					
23	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 mầm non					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động chăm sóc, giáo dục:					
28	Sự phát triển và tiến bộ của trẻ em:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

