

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017-2020 (năm thứ 3)

Căn cứ Kế hoạch số 2314/KH-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2018 của UBND quận Gò Vấp về triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Kế hoạch số 2511/KH-TCTS3 ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Ủy ban nhân dân quận về ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017-2020 (năm thứ 3);

Căn cứ Công văn số 470/GĐĐT ngày 23 tháng 6 năm 2020 của Phòng Giáo dục và Đào tạo quận Gò Vấp về triển khai thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp năm học 2019 – 2020;

Trường Mầm non Sen Hồng xây dựng Kế hoạch thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2019- 2020 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

Khảo sát sự hài lòng của phụ huynh 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 Trường mầm non Sen Hồng 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 phụ huynh và đảm bảo sự hài lòng của phụ huynh với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

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, tức là phải tuân thủ nghiêm túc qui trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

Cán bộ quản lý, giáo viên nắm rõ mục đích của việc thực hiện đề án đo lường và triển khai đầy đủ thông tin đến phụ huynh.

II. Phạm vi và đối tượng

1. Phạm vi

Khảo sát sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện đối với tất cả phụ huynh trường mầm non Sen Hồng.



2. Đối tượng lấy ý kiến: Phụ huynh học sinh.

3. Thời gian thực hiện: Từ ngày 01/7/2020- 15/7/2020.

- Ngày 02/7/2020: Triển khai các văn bản, hướng dẫn cách đánh giá cho giáo viên.
- Ngày 7/7/2020: Phát mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cho phụ huynh. Triển khai tổ chức thực hiện tại buổi họp phụ huynh các lớp
- Ngày 9/7/2020: Giáo viên tổng hợp các mẫu phiếu mỗi lớp (theo mẫu)
- Ngày 10/7/2020 đến 14/7/2020:
 - + Tổng kết số liệu chung toàn trường và báo cáo Hiệu trưởng.
 - + Tổng hợp chéo trường bạn.
 - + Lập báo cáo về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Trường Mầm non Sen Hồng năm học 2019-2020 sau khi hoàn thành công tác phân tích số liệu.
 - + Báo cáo Phòng GD&ĐT và công bố kết quả khảo sát.
- Ngày 15/7/2020: Tổ chức đánh giá, rút kinh nghiệm về toàn bộ nội dung, công việc liên quan đến cuộc khảo sát.

III. Nội dung, hình thức, phân công khảo sát

1. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát bám sát 07 nội dung chính theo quy định tại mục 2 phần II Kế hoạch ban hành kèm Quyết định số 3511/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Thành Phố, bao gồm:

- 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:

- Dùng mẫu phiếu khảo sát.
- Trực tiếp gửi Phiếu khảo sát đến từng phụ huynh (trong buổi họp cuối năm học 2019-2020).
- Giáo viên được phân công khảo sát trực tiếp hướng dẫn phụ huynh được khảo sát đánh giá và nhận lại phiếu khảo sát.

- Thu thập Phiếu khảo sát đảm bảo số lượng, mẫu phiếu theo đúng quy định. Phân công nhân sự thực hiện thống kê tại đơn vị và tổng hợp chéo giữa các trường sau đó chuyển toàn bộ số phiếu khảo sát về Phòng Giáo dục và Đào tạo.

3. Xử lý kết quả khảo sát:

- Thực hiện kiểm tra số lượng, tính hợp lệ, phân loại mẫu phiếu, phân tích và báo cáo đánh giá kết quả khảo sát.

4. Phân công tổ chức thực hiện đề án:

- Chịu trách nhiệm chung: Cô Trần Thị Cẩm Hồng – HT
Cô Dương Thị Minh Nguyệt – PHT
- Tổng hợp phiếu tại trường: Cô Dương Thị Minh Nguyệt – PHT
- Tổng hợp phiếu tại lớp: Giáo viên các lớp
- Tổng hợp chéo trường bạn: Cô Dương Thị Minh Nguyệt (PHT)
Cô Nguyễn Thị Hạnh (GV)

IV. Kinh phí:

225 phiếu x 500đ = 150.000đ

V. Tổ chức thực hiện

1. Hiệu trưởng

Quán triệt nội dung Kế hoạch số 2511/KH-TCTS3 ngày 19 tháng 6 năm 2020 của Ủy ban nhân dân quận về ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017-2020 (năm thứ 3) đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và thông tin rộng rãi đến phụ huynh trên cổng thông tin điện tử tại đơn vị.

Trực tiếp quản lý, chỉ đạo, lãnh đạo toàn diện việc triển khai thực hiện Kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và phụ huynh tại đơn vị. Phân công cụ thể người phụ trách trong quá trình chỉ đạo thực hiện và lập danh sách gửi về Phòng.

Cung cấp lịch họp phụ huynh của trường về Phòng Giáo dục và Đào tạo trước ngày họp 03 ngày.

Chỉ đạo công khai kết quả khảo sát đến toàn bộ cán bộ, giáo viên, nhân viên.

2. Phó hiệu trưởng

Căn cứ vào Kế hoạch này và lĩnh vực được phân công tham mưu, triển khai các nội dung có liên quan đến bộ phận, cá nhân phụ trách.

3. Bộ phận văn phòng

- **Kế toán:** Bố trí kinh phí thực hiện nhiệm vụ điều tra và hướng dẫn quản lý, sử dụng kinh phí theo quy định hiện hành.

- **Văn thư:**

Đăng tải công khai Kế hoạch, các văn bản lên cổng thông tin điện tử, qua cuộc họp phụ huynh cuối năm.

Phối hợp cùng BGH làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính của Trường và thực hiện tổng hợp, xử lý phiếu sau khi các lớp gửi về.

4. Các bộ phận chuyên môn, các tổ khối

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

Tổ chức tổng kết Đề án theo lịch của Phòng Giáo dục và Đào tạo.

Trên đây là Kế hoạch Thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn quận Gò Vấp giai đoạn 2017-2020 (năm thứ 3). Trường Mầm non Sen Hồng đề nghị các bộ phận cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Các bộ phận chuyên môn;
- Các tổ khối, VP;
- Lưu: VT.

