

Số: /BC-GDDT

Quận 6, ngày tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện “Khảo sát Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024

Căn cứ Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 6 năm 2024 ban hành kèm theo Quyết định số 242/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 6.

Dựa trên dữ liệu kết quả khảo sát xã hội học, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Quận 6, Phòng Giáo dục và Đào tạo báo cáo kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Quận 6 năm 2024 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KHẢO SÁT

Ban hành Kế hoạch số 22/KH-GDDT ngày 22 tháng 4 năm 2024 về triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024.

II. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Mục tiêu

- Đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập ở các bậc học Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở trên địa bàn Quận 6, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của phụ huynh học sinh (PHHS).

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Phòng Giáo dục và Đào tạo, các cơ sở giáo dục trên địa bàn xác định nhu cầu, nguyện vọng của PHHS nhằm có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Quận 6.

2. Nội dung

Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6 đã tiến hành khảo sát với các nội dung chính như sau:

- Mức độ hài lòng của người dân đối với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với môi trường giáo dục.
- Mức độ hài lòng của người dân đối với hoạt động giáo dục (tổ chức, phương pháp, hình thức hoạt động dạy và học...).
- Mức độ hài lòng về sự phát triển, tiến bộ và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh.

3. Phương pháp thực hiện

- Khảo sát bằng hình thức trực tuyến.
- Phát phiếu trực tiếp tại lớp học và trực tiếp trong phiên họp phụ huynh đầu năm đối với cha mẹ học sinh không có phương tiện thực hiện khảo sát trực tuyến.

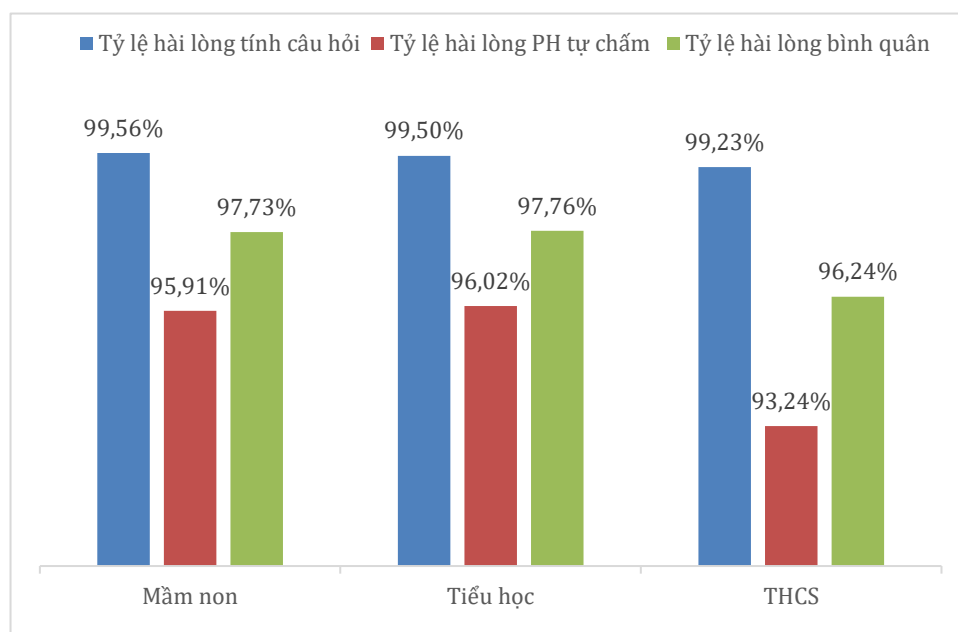
III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT

STT	Bậc học	Số HS toàn Quận	Tỷ lệ	Số PH KS			Tỷ lệ PH KS	
				Toàn Quận	Online	PTL	Online	PTL
1	Mầm non	5,488	100%	5,488	3622	1866	66,00%	34,00%
2	Tiểu học	17,030	95%	16,234	11623	4611	71,60%	28,40%
3	THCS	15,104	94%	14,271	4962	9309	44,57%	55,43%
	TOÀN NGÀNH	37,622	96%	35,993	20,207	15,786	56,14%	43,86%

Bảng 1 – Số liệu PHHS tham gia khảo sát

STT	Bậc học	Chỉ số hài lòng PH tính theo		
		Câu hỏi	PH tự chấm	Bình Quân
1	Mầm non	99,56%	95,91%	97,73%
2	Tiểu học	99,50%	96,02%	97,76%
3	THCS	99,23%	93,24%	96,24%
	Toàn Quận	99,43%	95,06%	97,24%

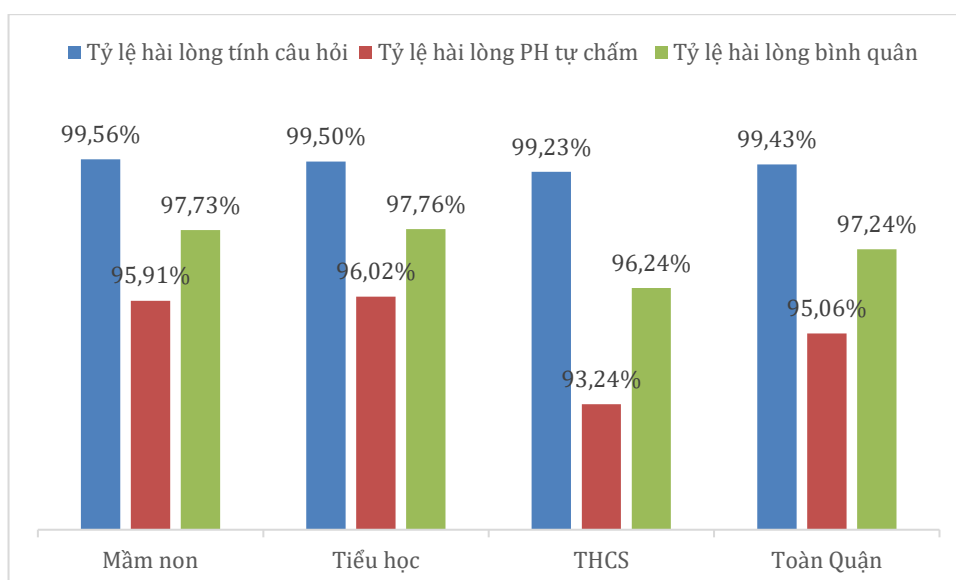
Bảng 2 – Chỉ số hài lòng của PHHS Quận 6.



Hình 1 – Tỷ lệ hài lòng của PHHS các bậc học

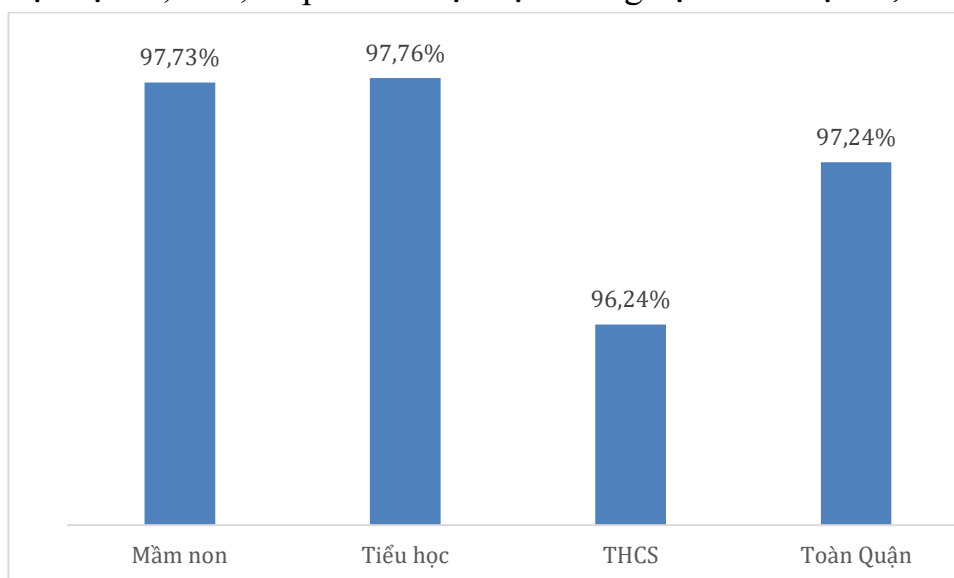
1. Phân tích tỷ lệ hài lòng của PHHS

Dựa vào kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng bình quân trên tất cả các tiêu chí được PHHS đánh giá cao đạt 97,28% (bảng 2) cao hơn 0,86% so với tỷ lệ hài lòng bình quân của năm 2023 (96,38%), tất cả 5 dịch vụ giáo dục công được cung cấp. Điều đó chứng minh phần nào về các dịch vụ giáo dục công của các trường trên địa bàn Quận 6 đã đáp ứng được nhu cầu học tập của học sinh và sự mong đợi của phụ huynh. Trong đó, PHHS đều đánh giá cao tiêu chí về môi trường giáo dục trong trường (dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch, mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết, giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu thương, tâm lý, .. học sinh; giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh; môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng; trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh).



Hình 2 – Tỷ lệ hài lòng của PHHS các bậc học và toàn Quận 6

Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ hài lòng bình quân của PHHS đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 đạt tỷ lệ 97,24% (bảng 2), đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 95%). Tỷ lệ hài lòng của PHHS theo cấp học có sự tương đồng giữa bậc Mầm non và Tiểu học ($MN=TiH>THCS$), tỷ lệ hài lòng bình quân cao nhất ở bậc học Tiểu học đạt 97,76%, thấp nhất ở bậc học Trung học cơ sở đạt 96,24% (hình 2).



Hình 2 – Tỷ lệ hài lòng của PHHS toàn Quận 6.

2. Nhận định

- Căn cứ kết quả khảo sát, tỷ lệ hài lòng của PHHS đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 của Quận 6 đạt 97,24% điều này đã phản ánh một cách khách quan những nỗ lực của Ngành Giáo dục và Đào tạo Quận 6 trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục; thể hiện phần nào sự hài lòng của người dân, nhất là của PHHS đối với ngành giáo dục.

- Tỷ lệ hài lòng bình quân và tỷ lệ hài lòng tự chấm của PHHS đối với các

tiêu chí tiếp cận dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục và sự phát triển và tiến bộ của người học đạt ở mức cao. Điều này chứng tỏ việc xây dựng cách tiếp cận giáo dục trong đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên Quận 6 đang phát triển đúng hướng, chú trọng đến việc nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện. Các chỉ số có một khuynh hướng chung là sự khác biệt ở giữa các bậc học, cao nhất ở bậc học Mầm non và Tiểu học đến Trung học cơ sở, chứng tỏ yêu cầu, đòi hỏi của xã hội đối với ngành giáo dục ngày càng cao hơn ở các cấp học lớn.

- Bên cạnh những mặt tích cực, kết quả khảo sát cũng đã thể hiện những điểm còn hạn chế, cần phải khắc phục của các cơ sở giáo dục trên địa bàn Quận 6. Một trong những tồn tại mà Ngành Giáo dục Quận 6 luôn phải đối diện là cơ sở vật chất trường học, ở tiêu chí này nhiều ý kiến của PHHS đề nghị nâng cấp cơ sở vật chất và tăng cường mảng xanh, điều này là dễ hiểu bởi tốc độ tăng dân số, đặc biệt là tăng dân số cơ học của Quận 6 là rất cao; dù đã được các Ngành, các cấp hết sức quan tâm, hỗ trợ, nhưng tốc độ xây dựng trường lớp vẫn còn hạn chế. Diện tích sân chơi trong trường còn thấp, sĩ số học sinh lớp còn cao, chưa đáp ứng nhu cầu của học sinh và PHHS Quận 6.

- Trên cơ sở phân tích, nhận định qua khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, Ngành Giáo dục và Đào tạo Quận 6 đề xuất những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công lập.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG

1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục

- Các cơ sở giáo dục cần thực hiện nghiêm túc việc xây dựng và vận hành cổng thông tin điện tử của đơn vị, thông tin đầy đủ các hoạt động của nhà trường đối với phụ huynh và học sinh. Qua đó, tăng cường thực hiện việc công khai các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nhà trường theo quy định. Sử dụng bộ công cụ khảo sát của Bộ Giáo dục và Đào tạo để đánh giá một cách khách quan, khoa học về chất lượng giáo dục của nhà trường.

- Ngành Giáo dục và Đào tạo Quận 6 cần tiếp tục thực hiện tốt công tác ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến thủ tục nhập học và chuyển trường tại các đơn vị trường học.

- Tiếp tục thực hiện nghiêm việc công khai các khoản thu – chi trong nhà trường; đẩy mạnh việc sử dụng không dùng tiền mặt trong các khoản thu nhằm tạo sự minh bạch trong việc thu chi; tạo điều kiện thuận lợi, thực hiện tốt việc tiếp thu các ý kiến phản ánh, kiến nghị, đóng góp phụ huynh và học sinh cho nhà trường với tinh thần lắng nghe, cầu thị.

- Triển khai các nền tảng công nghệ như hệ thống quản lý học tập, lớp học số... giúp thu hẹp khoảng cách địa lý, khoảng cách giàu nghèo, điều kiện xã hội, cung cấp những cơ hội được tiếp cận những kiến thức mới và phương pháp học tập tiên tiến cho tất cả mọi người trong xã hội đảm bảo công bằng giáo dục, nâng cao khả năng tiếp cận giáo dục cho mọi người dân.

2. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

- Nâng cấp cơ sở vật chất nhà trường, tiếp tục tăng cường trang bị các trang thiết bị phục vụ việc dạy và học, đặc biệt quan tâm đến việc nâng cấp, sửa chữa, cải thiện tình trạng của các nhà vệ sinh; quan tâm đến việc xây dựng, nâng cao diện tích sân chơi, bãi tập và tăng cường mảng xanh cho các nhà trường.

- Các trường cần đầu tư các phòng chức năng, các trang thiết bị đầy đủ để thực hiện tốt Chương trình Giáo dục phổ thông 2018, đẩy mạnh xây dựng thư viện thông minh, mô hình trường học tiên tiến, hiện đại.

- Giữ vững chỉ tiêu 300 phòng học/10.000 dân số trong độ tuổi đến trường (hiện nay số phòng học của quận đạt 303 phòng học/10.000 dân số): phối hợp các cấp ủy, chính quyền cùng tháo gỡ những khó khăn về đất đai để đẩy nhanh tốc độ xây dựng trường lớp, đáp ứng nhu cầu về phòng học tại Quận 6.

- Đẩy mạnh chuyển đổi số hỗ trợ mở rộng giới hạn về không gian học tập trong và ngoài nhà trường trong bối cảnh mức độ đô thị hóa và mật độ dân số cao gây khó khăn trong việc xây dựng, mở rộng quy mô trường lớp.

3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Ban Đại diện cha mẹ học sinh theo Thông tư số 55/2011/TT-BGDĐT ngày 22/11/2011 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ Ban đại diện cha mẹ học sinh, thu hút mọi nguồn lực xã hội hỗ trợ các hoạt động của nhà trường đúng quy định tại Thông tư số 16/2018/TT-BGDĐT ngày 03/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Thông tư quy định về tài trợ cho các cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân; tăng cường hơn nữa mối quan hệ giữa nhà trường, gia đình và xã hội.

- Nhà trường thực hiện xây dựng và triển khai tốt quy tắc ứng xử phù hợp với đặc thù, lịch sử của nhà trường cho tất cả các đối tượng từ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên, học sinh, phụ huynh và các đối tượng khác. Đây là cơ sở quan trọng để tạo mối đoàn kết, thống nhất, vì sự tiến bộ trong tập thể sư phạm nhà trường, tạo môi trường học tập, sinh hoạt, rèn luyện tích cực cho học sinh trong trường; giúp mỗi phụ huynh an tâm, tin tưởng và đồng hành cùng nhà trường trong công tác giáo dục toàn diện cho học sinh.

4. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục

- Chủ động xây dựng và triển khai thực hiện Chiến lược phát triển, kế hoạch

giáo dục nhà trường, phù hợp các mục tiêu, chỉ đạo của Ngành, của Thành phố. Trong đó, cần quan tâm thực hiện tốt các hoạt động ngoại khóa, tiết học ngoài nhà trường, gắn lý thuyết với thực tiễn, tăng cường giáo dục thể chất và thẩm mỹ. Giáo dục chính trị tư tưởng, lý tưởng sống, đạo đức, lối sống, nhất là giáo dục kỹ năng thực hành xã hội cho học sinh phải được đổi mới, đáp ứng yêu cầu phát triển toàn diện của học sinh.

- Đảm bảo việc thực hiện kịp thời các chế độ chính sách cho đội ngũ như: Nghị quyết số 01/2021/NQ-HĐND ngày 23 tháng 3 năm 2021 của Hội đồng nhân dân Thành phố về Sửa đổi, bổ sung Điểm C Khoản 4.2 Điều 2 Nghị quyết số 01/2014/NQ-HĐND ngày 14 tháng 6 năm 2014 của Hội đồng nhân dân Thành phố về Hỗ trợ giáo dục mầm non Thành phố Hồ Chí Minh; Nghị quyết số 04/2021/NQ-HĐND ngày 23 tháng 3 năm 2021 của Hội đồng nhân dân Thành phố về sửa đổi, bổ sung Khoản 1 và Khoản 2 Điều 1 Nghị quyết số 04/2017/NQ-HĐND ngày 06 tháng 7 năm 2017 của Hội đồng nhân dân Thành phố về chính sách thu hút giáo viên mầm non trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Phối hợp và kiến nghị với các sở ban ngành, xây dựng, hoàn thiện đề án xây dựng chế độ chính sách đối với viên chức là giáo viên cấp tiểu học và giáo viên các bộ môn tiếng Anh, Tin học, Giáo dục thể chất, Âm nhạc, Mỹ thuật cấp tiểu học trước yêu cầu đổi mới giáo dục hiện nay khi triển khai thực hiện Chương trình Giáo dục phổ thông 2018.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý các hoạt động chuyên môn, quản lý kết quả học tập của học sinh, quản lý dạy học được chú trọng; tăng cường mối liên hệ giữa nhà trường với cha mẹ học sinh và cộng đồng (các cơ sở giáo dục phổ thông sử dụng hiệu quả sổ điểm điện tử, số hóa hồ sơ sổ sách, hệ thống quản trị nhà trường....) để nâng cao hiệu quả công tác quản lý góp phần chuyển đổi số trong ngành giáo dục.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc tổ chức dạy học trên môi trường số, ứng dụng học liệu số, bài giảng tương tác, các hệ thống quản lý học tập trực tuyến nhằm nâng cao năng lực tự học, tự nghiên cứu của học sinh giúp cho học sinh tự tạo ra động lực, phát triển năng lực cá nhân và tự làm chủ việc học.

5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

- Nhà trường cần chủ động trong việc thực hiện các giải pháp nhằm giảm tải chương trình, tổ chức phụ đạo học sinh yếu – bồi dưỡng học sinh giỏi, giảm lý thuyết, tăng thực hành, đa dạng hóa các hình thức học tập, đáp ứng nhu cầu mọi đối tượng học sinh theo hướng phát triển phẩm chất và năng lực học sinh.

- Quan tâm bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ quản lý giáo dục. Cơ sở giáo dục phải đổi mới nhận thức, nắm và thực hiện

ng nghiêm túc các văn bản quy phạm, các quy định có liên quan. Giáo viên phải chủ động trong đổi mới phương pháp, hình thức tổ chức dạy – học, kiểm tra – đánh giá theo sát những định hướng đổi mới của ngành.

- Thực hiện điều chỉnh đổi mới kiểm tra, đánh giá đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng dạy học song song với việc triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá theo Chương trình giáo dục phổ thông 2018, đổi mới cách ra đề kiểm tra theo hướng chuyển đổi mục tiêu dạy học “tiếp thu kiến thức” sang hướng “tiếp cận hình thành năng lực”, lấy khâu kiểm tra, đánh giá thường xuyên, dựa vào quá trình học tập làm đột phá. Phương pháp ra đề kiểm tra được chuyển đổi từ kiểm tra chủ yếu kiến thức sang kiểm tra các năng lực, khả năng xử lý vấn đề.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện “Khảo sát Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024 của Phòng Giáo dục và Đào tạo, kính trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận.

(Đính kèm 04 Phụ lục báo cáo kết quả khảo sát của bậc Mầm non, Tiểu học, THCS và toàn quận)./.

Nơi nhận:

- TTUB: CT, PCT;
- VPUB: CVP, PCVP;
- Phòng Nội vụ;
- Lãnh đạo Phòng GDĐT;
- Bạc MN, TiH, THCS;
- Các trường MN, TH, THCS;
- Lưu: VT, Nam.

TRƯỞNG PHÒNG

Lưu Hồng Uyên