

Số: 140/KH-MNRĐ3

Quận 6, ngày 15 tháng 4 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Mầm non Rạng Đông 3 Năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 22/KH-GDDT ngày 08 tháng 4 năm 2024 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 6 về khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024.

Trường MN Rạng Đông 3 xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 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 cơ sở giáo dục công lập 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 cơ sở giáo dục 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 đơn vị.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

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 và viết báo cáo tổng kết.

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 Trường Mầm non Rạng Đông 3
- Đối tượng: Cha mẹ học sinh Trường Mầm non Rạng Đông 3

II. NỘI DUNG PHIẾU KHẢO SÁT VÀ HÌNH THỨC TRIỂN KHAI

Bộ phiếu hỏi dành cho đối tượng CMHS Trường Mầm non Rạng Đông 3.

- 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)

- Người trả lời khoanh tròn vào chỉ một trong số các 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 án khác: 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:

- Nếu sử dụng phiếu trả lời, người trả lời khoanh tròn 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 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

Ứng dụng chuyên đổi số triển khai khảo sát online trên trang thông tin điện tử của đơn vị (dùng Google Form hoặc các hình thức khác phù hợp với đơn vị) theo đúng nội dung Phụ lục tương ứng với từng cấp học đính kèm. Kết hợp sử dụng phiếu trả lời đối với cha mẹ học sinh không có phương tiện thực hiện khảo sát online.

4. Cách thức tính tỷ lệ

4.1. Cách tính chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công (làm tròn đến chữ số thập phân thứ nhất)

A là số lượng PHHS tham gia khảo sát của đơn vị.

n là số lượng các câu hỏi trả lời “Không hài lòng” trên tất cả các câu trả lời khảo sát của đơn vị.

m là số lượng các câu hỏi trả lời “Rất không hài lòng” trên tất cả các câu trả lời khảo sát của đơn vị.

* Đối với cơ sở giáo dục Mầm non (từ câu 01 đến câu 22)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{22.A - (n+m)}{22.A} \cdot 100\%$$

* Đối với cơ sở giáo dục Tiểu học (từ câu 01 đến câu 24)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{24.A - (n+m)}{24.A} \cdot 100\%$$

* Đối với cơ sở giáo dục Trung học cơ sở (từ câu 01 đến câu 25)

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{25.A - (n+m)}{25.A} \cdot 100\%$$

Ví dụ:

a) Trường Mầm non có 345 học sinh, tham gia khảo sát 300 PHHS; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Không hài lòng” của 300 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 30; số lượng trả lời hoặc lựa chọn “Rất không hài lòng” của 300 PHHS khảo sát trên tất cả các phiếu trả lời hoặc lựa chọn là 10 thì

$$A = 300; n = 30; m = 10$$

$$\text{nên chỉ số hài lòng} = \frac{22.300 - (30+10)}{22.300} \cdot 100\% \approx 99,4\%$$

4.2. Cách tính chỉ số hài lòng của người dân tự chấm điểm đối với dịch vụ giáo dục công (làm tròn đến chữ số thập phân thứ nhất)

* Đối với cơ sở giáo dục Mầm non (câu 23)

Chỉ số hài lòng PHHS tự chấm bằng tổng bình quân các câu trả lời của PHHS.

5. Thành phần hồ sơ báo cáo và lưu trữ tại đơn vị

5.1. Hồ sơ nộp về Phòng Giáo dục và Đào tạo (bản giấy và file scan)

- Báo cáo theo đề cương có dấu và mộc của đơn vị .

- Biên bản xác nhận số liệu của đơn vị (thành phần: Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách CCHC, Chủ tịch Công đoàn, đại diện Ban Thanh tra nhân dân, Bí thư Chi Đoàn, đại diện Giáo viên).

5.2. Hồ sơ lưu trữ tại đơn vị

- Báo cáo theo đề cương có dấu và mộc của đơn vị .

- Biên bản xác nhận số liệu của đơn vị (thành phần: Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách CCHC, Chủ tịch Công đoàn, đại diện Ban Thanh tra nhân dân, Bí thư Chi Đoàn, đại diện Giáo viên).

- Lưu thêm hồ sơ:

5.2.1 Đối với trường hợp khảo sát online

- File excel xuất từ Google Form của đơn vị (.xls).

- Bản pdf của file excel xuất từ Google Form có dấu và mộc của đơn vị (.pdf) (đơn vị tự lưu trữ để thực hiện công tác kiểm tra giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 6 hoặc các cơ quan chức năng khi có kế hoạch kiểm tra, giám sát).

5.2.2. Đối với trường hợp khảo sát bằng Phiếu khảo sát

Phiếu trả lời trực tiếp của PHHS (có dấu treo của đơn vị) trường tự bảo quản, lưu hồ sơ đầy đủ và xuất trình khi Đoàn kiểm tra yêu cầu.

5.3.2. Đối với trường hợp khảo sát kết hợp cả hai hình thức (online và Phiếu khảo sát)

Bao gồm hồ sơ mục 5.2.1 và 5.2.2.

* Điền các số liệu yêu cầu qua đường link <https://bit.ly/3vvoSYJ>

* **Lưu ý:**

+ Cách đặt tên các file báo cáo của nội dung khảo sát theo **đúng yêu cầu và quy định** để thuận tiện trong việc báo cáo cho lãnh đạo và công tác lưu trữ.

BACHOC-TENTRUONG-BC-KSHL2024.pdf

BACHOC-TENTRUONG-BB-KSHL2024.pdf

Ví dụ:

a) Trường Mầm non Rạng Đông 3 gửi báo cáo gồm 2 file

MN-RANGDONG3-BC-KSHL2024.pdf

MN-RANGDONG3-BB-KSHL2024.pdf

+ Số lượng PHHS tham gia khảo sát toàn trường = Số lượng PHHS tham gia khảo sát qua hệ thống + Số lượng PHHS tham gia khảo sát qua phiếu trả lời.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Triển khai xây dựng Kế hoạch thực hiện “Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2024. Nộp kế hoạch về Phòng Giáo dục và Đào tạo về địa chỉ mail nhnam.q6@tpHCM.gov.vn trước thứ hai, ngày 22 tháng 4 năm 2024.

- Khung thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 09/9/2024 đến hết ngày 18/9/2024.

- Thực hiện đúng theo hướng dẫn và báo cáo về Phòng Giáo dục và Đào tạo sau khi có kết quả khảo sát của đơn vị trước thứ sáu, ngày 27 tháng 9 năm 2024.

Trên đây là kế hoạch triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2024 của Trường Mầm non Rạng Đông 3./.

Nơi nhận:

- PGDĐTQ6;
- CB-GV-NV;
- Lưu HSCCHC.



HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Thị Thu Thủy



Phụ lục 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ TRẺ MẦM 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, Trường Mầm non Rạng Đông 3 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 1: 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	2. Trung học cơ sở
	3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp
	5. Trung cấp	6. Cao đẳng
	7. Đại học	8. Trên đại học
	9. Trình độ khác	
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường: MN Rạng Đông 3	2. Xã, phường: 3
	3. Quận, huyện: Quận 6	4. Tỉnh: TPHCM

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!

