

Số 2227/KH-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 11 năm 2021

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 206/KH-SGDĐT ngày 22 tháng 01 năm 2021 về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021;

Sở Giáo dục và Đào tạo 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 Thành phố năm 2021 với những nội dung sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung:

Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn thành phố, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này (phụ huynh và học sinh).

Kết quả khảo sát là cơ sở để Sở Giáo dục và Đào tạo và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của phụ huynh và học sinh 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 học sinh, đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố.

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, của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với cấp học THPT.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các 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 đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của phụ huynh và học sinh đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy 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.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của phụ huynh và học sinh đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại một số cơ sở giáo dục trên địa bàn 2 quận của thành phố.

2. Đối tượng: Phụ huynh và học sinh các trường THPT trên địa bàn Thành phố.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, SỐ LƯỢNG KHẢO SÁT

1. Thời gian: Từ ngày 22 tháng 11 năm 2021 đến ngày 03 tháng 12 năm 2021.

2. Địa điểm: Tại các trường THPT Quận 5, Quận 10 và quận Tân Bình.

+ Quận 5: THPT Trần Hữu Trang, THPT Trần Khai Nguyên

+ Quận Tân Bình: THPT Nguyễn Thái Bình, THPT Nguyễn Chí Thanh

+ Quận 10: THPT Nguyễn Khuyến, THPT Sương Nguyệt Anh

3. Số lượng khảo sát: Mỗi trường tiến hành tổ chức thực hiện khảo sát 100 phụ huynh và 100 học sinh.

IV. THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT (dự kiến)

- Chủ tịch:

Ông Nguyễn Văn Hiếu, Bí thư Đảng ủy - Giám đốc Sở GD&ĐT

- Phó chủ tịch:

+ Thường trực: Ông Hồ Tấn Minh, Phó Chánh Văn phòng Sở GD&ĐT

+ Đại diện BGH các Trường THPT trên địa bàn Quận 5, Quận 10 và quận Tân Bình

- Thành viên:

+ Mỗi trường THPT cử 02 giáo viên tham gia phụ trách tổng hợp số liệu

+ Bà Nguyễn Ngọc Thu Hiền, Phó Chánh Văn phòng Sở GD&ĐT

- Thư ký:

+ Bà Lê Thị Ánh Tuyết, Chuyên viên Văn phòng Sở GD&ĐT

+ Ông Bùi Trương Vệ, Chuyên viên Văn phòng Sở GD&ĐT

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Tham mưu và triển khai Kế hoạch Thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Thành phố năm 2021.
- Tham mưu Quyết định thành lập Hội đồng điều tra, khảo sát.
- Tổ chức thống kê và lên lịch khảo sát.
- Giám sát việc thực hiện công tác khảo sát tại các đơn vị, đảm bảo tiến độ và phương pháp thực hiện.
- Xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

2. Hiệu trưởng các trường THPT Quận 5, Quận 10 và quận Tân Bình

- Mỗi trường cử 02 giáo viên tham gia; gửi danh sách và số điện thoại về địa chỉ email: btve.sgddt@tphcm.gov.vn hạn chót ngày 23/11/2021.
- Tổ chức thực hiện khảo sát đo lường đến phụ huynh và học sinh.
- Tổng hợp số liệu gửi về Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo qua địa chỉ email: btve.sgddt@tphcm.gov.vn hoặc buitruongve1989@gmail.com trước ngày 03/12/2021 để Văn phòng tổng hợp báo cáo.
- Trong quá trình thực hiện điều tra, khảo sát, nếu có vướng mắc vui lòng liên hệ số điện thoại 0353.777.323 Bùi Trương Vệ - chuyên viên phụ trách để được giải đáp./.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng các trường THPT Quận 5, Quận 10, quận Tân Bình;
- Lưu: VT (V).



Nguyễn Văn Hiếu

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH THPT 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, Sở 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	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:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	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 chỉ khoanh tròn 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					
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện					
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp					
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
4	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...					
5	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát					
6	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản					
C	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
7	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả					
8	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS					
D	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	của con					
9	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức					
10	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn					
11	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...					
E	Đánh giá chung					
12	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)	%				
F	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
13	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
14	Cơ sở vật chất:					
15	Hoạt động giáo dục:					
16	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC SINH THPT 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, Sở 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 Em 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) Em đang học:	1. Lớp 10	2. Lớp 11
	3. Lớp 12	
e) Trường em đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Em hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường của em? (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, chuyên trường đầy đủ, kịp thời					
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện					
3	Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...					
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
4	Phòng học và phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện,...					
5	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát					
6	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản					
C	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
7	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả					
8	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn					

	tốt cho HS					
D	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em	5	4	3	2	1
9	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức					
10	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn					
11	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân					
12	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...					
E	Đánh giá chung	%				
13	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Em trước khi em đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của Em)					
F	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
14	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
15	Cơ sở vật chất:					
16	Hoạt động giáo dục:					
17	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:					

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI PHIẾU HỎI

1) 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.

2) 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 D có 5 phương án lựa chọn, người trả lời đánh dấu "x" vào chỉ một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

Ở phần E 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 F (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.

MỘT SỐ LƯU Ý KHI TRẢ LỜI PHIẾU HỎI

Bộ phiếu hỏi cho đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi phải trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Muốn vậy, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra phải lưu ý thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng loại) giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu hỏi; giới thiệu chung về phiếu hỏi; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Khi thu phiếu trả lời cần xem có bỏ sót câu nào không, nếu có, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung.

- Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, vì thế, các thông tin do người trả lời cung cấp được ẩn danh. Do đó, người trả lời KHÔNG ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

- Mỗi người dân (CMHS hoặc học sinh/Người học) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính họ trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường. Tùy thuộc mong muốn, kì vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau.

- Khi người dân trả lời phiếu, khảo sát viên chỉ giải thích câu hỏi (nếu cần thiết) cho người dân nào chưa hiểu rõ, khảo sát viên không gợi ý phương án trả lời.

- Nếu người dân có phương án trả lời khác so với các đáp án có sẵn thì khảo sát viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các đáp án trả lời ở câu hỏi đó.