

Số: /KH-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 5 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023

Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 9 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”;

Căn cứ Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Kế hoạch số 178/KH-SGDĐT ngày 13 tháng 01 năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo về ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo năm 2023;

Sở Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 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 tiếp cận dịch vụ giáo dục.

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với hoạt động giáo dục (tổ chức dạy học, phương pháp, hình thức,...).
- Xác định được mức độ hài lòng về sự phát triển, tiến bộ và thực hiện nghĩa vụ đối với công dân của học sinh.
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.
- 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 3 quận – huyện của Thành phố.

2. Đối tượng

Cấp học	Đối tượng
Mầm non	Phụ huynh học sinh
Tiểu học	Phụ huynh học sinh
Trung học cơ sở	Phụ huynh học sinh
Trung học phổ thông	Phụ huynh và học sinh

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, SỐ LƯỢNG VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

- 1. Thời gian:** từ ngày 21 tháng 5 năm 2023 đến ngày 26 tháng 5 năm 2023.

- 2. Địa điểm:** tại Quận 3, quận Tân Phú và huyện Củ Chi (mỗi quận, huyện chọn 03 trường Mầm non, 03 trường Tiểu học, 03 trường THCS để thực hiện) và các

Trường THPT Nguyễn Thị Minh Khai, THPT Lê Quý Đôn (Quận 3); THPT Tây Thạnh, THPT Trần Phú (quận Tân Phú); THPT An Nhơn Tây, THPT Củ Chi (huyện Củ Chi).

Đối với các trường THPT, trường phổ thông có nhiều cấp học không có tên nêu trên, căn cứ vào Kế hoạch và các phiếu khảo sát đính kèm, tiến hành thực hiện khảo sát đối với học sinh và phụ huynh. Tổng hợp, phân tích và báo cáo kết quả thực hiện sau khảo sát.

3. Số lượng phiếu khảo sát

- Đối với 03 trường Mầm non, 03 trường Tiểu học, 03 trường THCS thuộc Quận 3, quận Tân Phú và huyện Củ Chi: mỗi trường thực hiện 200 phiếu khảo sát đối với cha mẹ học sinh (tổng cộng 2.700 phiếu).

- Đối với Trường THPT Nguyễn Thị Minh Khai, THPT Lê Quý Đôn (Quận 3); THPT Tây Thạnh, THPT Trần Phú (quận Tân Phú); THPT An Nhơn Tây, THPT Củ Chi (huyện Củ Chi): mỗi trường thực hiện 100 phiếu khảo sát cho học sinh và 100 phiếu khảo sát dành cho cha mẹ học sinh (tổng cộng 1.200 phiếu).

4. Hình thức khảo sát: tùy vào tình hình thực tế, các đơn vị có thể thực hiện trực tiếp hoặc trực tuyến.

IV. THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

- Chủ tịch:

Ông Nguyễn Văn Hiếu, Bí thư Đảng ủy - Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Phó Chủ tịch:

+ Thường trực:

Ông Hồ Tấn Minh, Chánh Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.

Ông Nguyễn Hà Nguyên, Phó Chánh Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.

+ Đại diện Lãnh đạo các Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 3, quận Tân Phú và huyện Củ Chi.

+ Đại diện Ban Giám hiệu các Trường THPT Nguyễn Thị Minh Khai, THPT Lê Quý Đôn (Quận 3); THPT Tây Thạnh, THPT Trần Phú (quận Tân Phú); THPT An Nhơn Tây, THPT Củ Chi (huyện Củ Chi).

- Thành viên:

+ Mỗi Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 3, quận Tân Phú và huyện Củ Chi cử 02 chuyên viên.

+ Mỗi trường THPT Nguyễn Thị Minh Khai, THPT Lê Quý Đôn (Quận 3); THPT Tây Thạnh, THPT Trần Phú (quận Tân Phú); THPT An Nhơn Tây, THPT Củ Chi (huyện Củ Chi) cử 02 giáo viên.

- Thư ký:

- + Ông Bùi Trương Vệ, Chuyên viên Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.
- + Ông Huỳnh Đăng Khoa, Chuyên viên Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.
- + Ông Đặng Minh Thông, Chuyên viên Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Tham mưu và triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố năm 2023.

- Thống kê và phân công lịch tổ chức 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. Trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo, Hiệu trưởng các trường THPT

- Phòng Giáo dục và Đào tạo, Hiệu trưởng các trường THPT phân công cán bộ, giáo viên thực hiện khảo sát.

- Chuẩn bị phiếu khảo sát hoặc đường link khảo sát trực tuyến, chọn đối tượng và gửi thư mời (cha mẹ học sinh và học sinh) tham gia khảo sát.

- Tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công tại đơn vị.

- Đối với Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 3, quận Tân Phú và huyện Củ Chi: **tổng hợp số liệu vào Phụ lục 1A, 1B (file đính kèm).**

- Đối với các trường THPT Nguyễn Thị Minh Khai, THPT Lê Quý Đôn (Quận 3); THPT Tây Thạnh, THPT Trần Phú (quận Tân Phú); THPT An Nhơn Tây, THPT Củ Chi (huyện Củ Chi): **tổng hợp số liệu vào Phụ lục 2A, 2B, 2C (file đính kèm).**

- Báo cáo gửi về Ông Bùi Trương Vệ - Chuyên viên Văn phòng Sở **hạn chót ngày 09/6/2023** qua hộp thư điện tử: btve.sgddt@tphcm.gov.vn. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc vui lòng liên hệ số điện thoại: 0353.777.323 để được hỗ trợ.

Nhận được Kế hoạch, đề nghị Trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố và các quận, huyện; Hiệu trưởng các trường THPT, trường phổ thông có nhiều cấp học thực hiện nghiêm túc, hiệu quả và báo cáo đúng thời gian quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND TP (*để báo cáo*);
- Sở Nội vụ (*để báo cáo*);
- Các Phó Giám đốc (*để biết*);
- Trưởng các Phòng thuộc sở (*để biết*);
- Phòng GD&ĐT (*để thực hiện*);
- Các trường THPT (*để thực hiện*);
- Lưu: VT, VP (Vệ).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hiếu