

Số: 276 /KH-THPTCT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 9 năm 2023

KẾ HOẠCH
Thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công
tại Trường THPT Cần Thạnh 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 2387/KH-SGDDT ngày 18 tháng 5 năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo về 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 và đào tạo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 038/KH-THPTCT, ngày 13 tháng 02 năm 2023 của Trường THPT Cần Thạnh về Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2023.

Trường THPT Cần Thạnh ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trường THPT Cần Thạnh 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 trường, thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của cha mẹ học sinh (CMHS) và học sinh (HS) thụ hưởng những dịch vụ này.

- Kết quả khảo sát là cơ sở để Trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của cha mẹ học sinh 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 CNHS và HS, 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 trên trang thông tin trường.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý 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 CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công trong trường 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 CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công trong phạm vi trường THPT Cần Thạnh.

2. Đối tượng: cha mẹ học sinh và học sinh

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

1. Thời gian: từ ngày 27 tháng 9 năm 2023 đến ngày 30 tháng 9 năm 2023.

2. Số lượng phiếu khảo sát

- Đối với khối 10: 150 phiếu
- Khối 11: 180 phiếu
- Khối 12: 200 phiếu.

4. Hình thức khảo sát: thực hiện khảo sát trực tuyến.

IV. THÀNH PHẦN BAN ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

Stt	Họ Và Tên	Chức vụ	Nhiệm vụ	Ghi chú
1	Ông Lương Văn Minh	Hiệu trưởng	Trưởng ban	
2	Ông Ngô Văn Hội	Phó hiệu trưởng	Phó ban TT	
3	Bà Dương Thị Xuân Thắm	Phó hiệu trưởng	Phó ban	
4	Bà Phạm Thị Lài	TLTN	Thành viên	
5	Bà Bùi Thị Việt Nga	TTVP	Thành viên	

6	Bà Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	NV học vụ	Thành viên	
7	Ông Dương Ngọc Bá Tước	NV thư viện	Thành viên	
8	Giáo viên chủ nhiệm		Thành viên	
9	Bà Lê Thị Ninh	TK HĐ trường	Thư ký	

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ông Lương Văn Minh - Trưởng ban

- Xây dựng và triển khai Kế hoạch thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trường THPT Cần Thạnh năm 2023.
- Tổ chức thống kê kết quả khảo sát.
- Giám sát việc thực hiện công tác khảo sát tại các đơn vị, đảm bảo tiến độ và phương pháp thực hiện.
- Tổ chức xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

2. Ông Ngô Văn Hội – Phó trưởng ban thường trực

- Chỉ đạo các bộ phận xây dựng phiếu khảo sát.
- Tổ chức khảo sát đối với cha mẹ học sinh.

3. Bà Dương Thị Xuân Thắm – Phó trưởng ban

- Chỉ đạo các thành viên tổ chức khảo sát đối tượng học sinh.

4. Thành viên ban chỉ đạo

- Tổ chức khảo sát theo sự phân công của các phó ban
- Tổng hợp số liệu vào Phụ lục 2A, 2B, 2C (file đính kèm).

* Lưu ý: việc tổ chức khảo sát, thống kê, phân tích số lượng phải hoàn thành trước 11g thứ 3 ngày 03/10/2023.

Trên đây là Kế hoạch Thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại Trường THPT Cần Thạnh năm 2023. Đề nghị các bộ phận, các thành viên ban chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, hiệu quả và báo cáo đúng thời gian quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Sở GD&ĐT (để báo cáo);
- Thành viên Ban chỉ đạo (để thực hiện);
- Đăng trang thông tin trường (để biết);
- Lưu: VT.



HIỆU TRƯỞNG

Lương Văn minh



**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT CẦN THẠNH**

**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, 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	Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...	5	4	3	2	1
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	4	3	2	1
5	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng	5	4	3	2	1
6	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	5	4	3	2	1
7	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
8	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
9	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
10	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng,... học sinh	5	4	3	2	1
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát	5	4	3	2	1
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng nhận thức của em	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)	5	4	3	2	1
16	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
17	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
18	Việc phụ đạo HS yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS	5	4	3	2	1
20	Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em	5	4	3	2	1
21	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
22	Em phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
23	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
24	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân	5	4	3	2	1
25	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; 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
	về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...					
F	Đánh giá chung					
26	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)					
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
28	Cơ sở vật chất:					
29	Môi trường giáo dục:					
30	Hoạt động giáo dục:					
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:					

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!



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	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	Các khoản đóng góp theo qui định trường, hội CMHS 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, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	5	4	3	2	1
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
9	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng,... học sinh	5	4	3	2	1
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ HS	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	5	4	3	2	1
17	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Việc phụ đạo HS yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
24	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Ông/Bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến	%				

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
	<i>100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của Ông/Bà)</i>					
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
28	Cơ sở vật chất:					
29	Môi trường giáo dục:					
30	Hoạt động giáo dục:					
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

